



# Memoria 2020

[www.aaud.gob.pa](http://www.aaud.gob.pa)







Excelentísimo Señor  
**Laurentino “Nito” Cortizo Cohen**  
Presidente de la República de Panamá

## Miembros principales de la Junta Directiva



**Dr. Luis Francisco Sucre**  
Ministro de Salud  
Presidente



**Lcdo. Pedro Castillo Garibaldo**  
Administrador de la Autoridad de Aseo  
Urbano y Domiciliario  
Secretario



**Lcda. Doris Zapata**  
Ministra de Trabajo y Desarrollo  
Laboral



**Lcdo. Rogelio Paredes Robles**  
Ministro de Vivienda  
y Ordenamiento Territorial



**Lcdo. Iván X. Eskildsen A.**  
Administrador General de la  
Autoridad de Turismo de Panamá



**Ing. Milciades Concepción**  
Ministro de Ambiente



**Mgter. Gerardo Solís**  
Contralor General de la República



**Lcdo. Armando Fuentes**  
Director de la Autoridad Nacional de  
Servicios Públicos

## Delegados de la Junta Directiva



**Dra. Ivette Berrío**  
Ministerio de Salud



**Ing. Eurípides Amaya**  
Autoridad Nacional  
de Servicios Públicos



**Ing. Daniela Martínez López**  
Ministerio de Vivienda  
y Ordenamiento Territorial



**Lcdo. Raúl Jordán**  
Ministerio de Trabajo  
y Desarrollo Laboral



**Dr. Miguel Ángel Flores**  
Ministerio de Ambiente



**Arq. José Vence**  
Contraloría General de la República



**Ing. Edilberto Contreras C.**  
Autoridad de Turismo de Panamá

## Autoridades



**Lcdo. Pedro Castillo Garibaldo**

Administrador General  
Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario



**Arq. Rafael Antonio Prado De Obaldía**

Subadministrador General  
Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario



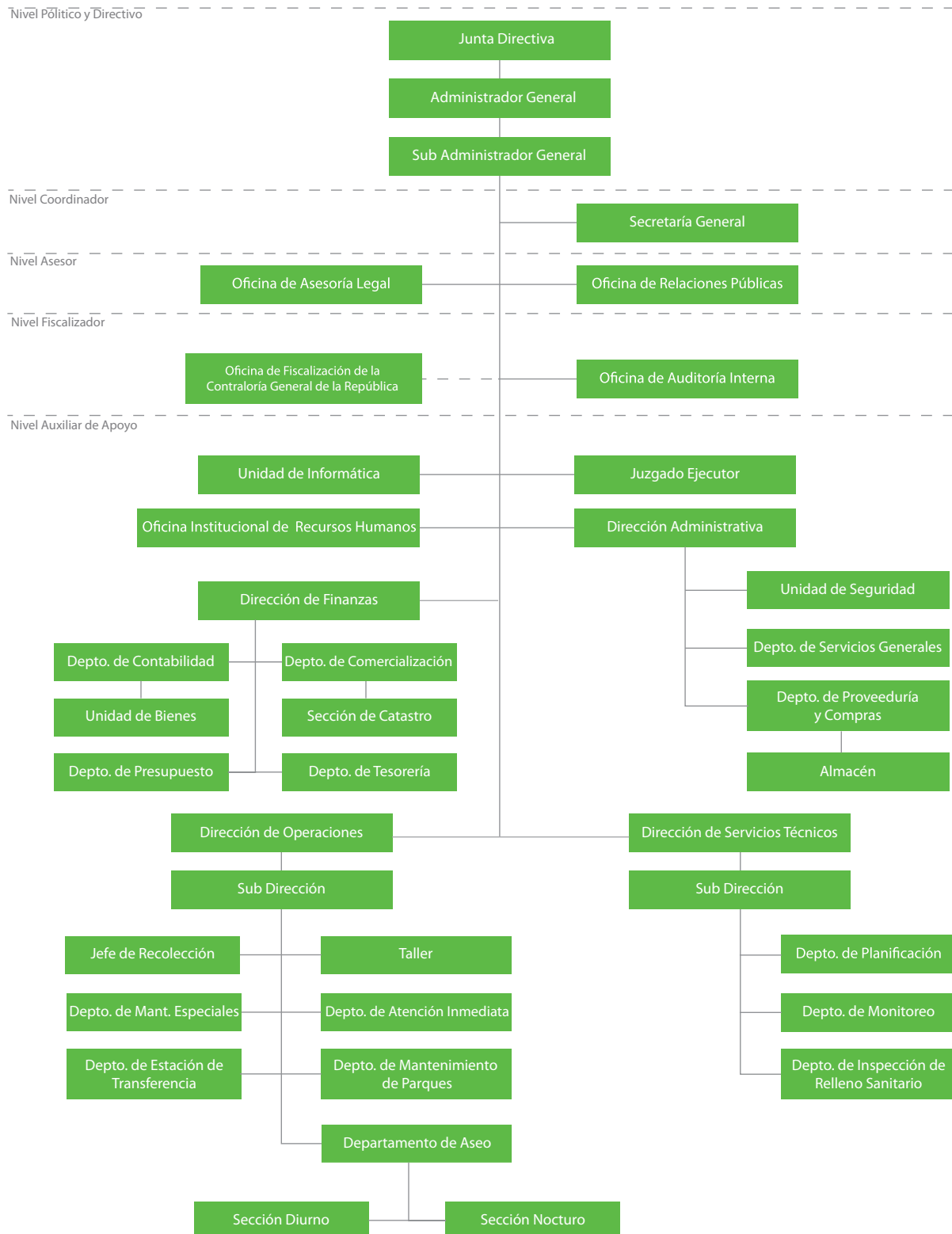
**Lcdo. Carlos Eduardo Abrego Escala**

Secretario General  
Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario

## Directores

- Lcdo. Christopher Grieder - Director de Finanzas
- Lcdo. Jesús Cespedes - Director Administrativo
- Téc. Alonso Filós - Director de Operaciones
- Ing. Alvaro Díaz - Director de Servicios Técnicos
- Lcdo. Jorge Carrasquilla - Director de Asesoría Jurídica
- Lcda. Cecilia Puello - Directora de la Oficina de Auditoría Interna
- Mgtr. Javier Ortega - Director de Relaciones Públicas
- Lcda. Sol Pérez - Directora de la Oficina Institucional de Recursos Humanos

# Estructura Orgánica





# ÍNDICE



## 12 PRESENTACIÓN

- 13 Historia
- 13 Misión, Visión y Políticas Institucionales
- 15 Resumen Histórico

## 16 DIAGNOSTICO Y SITUACIÓN ACTUAL

- 17 Año de retos
- 17 Visitas, giras y reuniones

## 23 DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA

- 24 I. Solicitudes y reclamos de ajustes de tasa de aseo
- 24 II. Permisos de operación
- 24 III. Multas de Urbalia por incumplimiento a las cláusulas contractuales
- 24 IV. Procesos administrativos
- 24 V. Recursos de apelación de destituciones y remociones
- 25 VI. Juzgado Ejecutor
- 25 VII. Cuadro de resoluciones
- 26 VIII. Cuadro de oficios varios
- 27 IX. Cuadro de providencias de cierre de expedientes
- 28 X. Cuadro de recaudación

# 29 OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA

30 Informe de Gestión, Objetivos y Funciones

# 31 OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS

- 32 Actividades de Relaciones Públicas
- 32 Operativos de recolección de arbolitos
- 32 Desfile de las Mil Polleras
- 32 Relación con los medios, Prensa
- 32 Tiempo de cuarentena total por pandemia
- 32 Primer año de Gestión
- 32 Fomento a la Cultura
- 33 Diseños
- 33 Medios Digitales y Redes Sociales
- 33 Actividades realizadas por la Oficina de Relaciones Públicas
- 36 Departamentos de Medios Digitales

# 37 OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS

- 38 Introducción
- 38 Aspectos relevantes realizados por la OIRH
- 39 Actividades realizadas por la Oficina de Trabajo Social
- 41 Departamento de Trabajo Social
- 42 Actividades desarrolladas por el Departamento de Capacitación
- 43 Actividades desarrolladas por la Clínica y Psicología
- 44 Cronograma de la supervisión de áreas supervisado por la Clínica y Recursos Humanos

# 46 Dirección Administrativa

- 47 Informe de Gestión
- 47 Sección de Seguros y Placas
- 48 Flota Vehicular
- 49 Departamento de Transporte Liviano y Logística
- 50 Departamento de Servicios Generales
- 52 Sección de Reproducción
- 53 Unidad de Informática
- 54 Departamento de Almacén

- 58 Departamento de Seguridad
- 58 Departamento de Compras
- 59 Diversas Actividades realizadas por Dirección Administrativa

## 62 Dirección de Finanzas

- 63 Bienes Patrimoniales
- 63 Departamento de Comercialización
- 73 Departamento de Presupuesto
- 75 Departamento de Tesorería y Cartera Morosa

## 79 Dirección de Operaciones

- 80 Introducción
- 81 Puntos críticos encontrados
- 81 Ventajas obtenidas de la puesta en marcha de la estación de transferencia de Paso Blanco

## 83 Dirección de Servicios Técnicos

- 84 I. Gabinete Turístico
- 84 I.I. Plan de manejo de desechos sólidos en ciudades con potencial turístico 2020
- 85 I. Proyectos Gabinete Social 2020
- 85 II. Proyectos Distrito de Panamá 2020
- 85 Recuperación de flota vehicular
- 85 Avances y resultados
- 85 Especificaciones técnicas



## PRESENTACIÓN

La Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario (AAUD) presenta su informe de gestión, correspondiente al periodo 1 de noviembre de 2019 a 31 de octubre de 2020 fundamentado en el Artículo 9 del Reglamento Orgánico del Régimen Interno de la Asamblea Nacional y del Artículo 26 de la Ley de 2002 sobre la Transparencia de la Gestión Pública.

Sin duda la llegada de la pandemia COVID-19 marcó el desarrollo de la gestión en este periodo, la cual se ha caracterizado por el trabajo sacrificado y comprometido de la entidad, en su parte operativa, administrativa y técnica, manteniendo el servicio de recolección sin pausa, así como continuando la verificación de las labores a nivel nacional.

Esta enfermedad ha representado uno de los retos más importantes que cualquier administración gubernamental haya enfrentado, sin embargo, no ha sido obstáculo para hacer frente al reto y brindar el servicio. La AAUD no ha escapado de las afectaciones, donde compañeros han sufrido la enfermedad, de la cual la gran mayoría se ha recuperado, pero que también nos deja compañeros fallecidos, quienes siempre recordaremos.

Además de garantizar el servicio continuo, la AAUD también participó como voluntaria en el centro de acopio de ATLAPA (más de 150 funcionarios participaron), así como se estableció una ruta a fin de brindar el servicio de recolección para los residuos generados en este importante centro de acopio y uno de los puntos centrales del programa “Panamá Solidario”.

En cuanto a la gestión de la AAUD, este año se puso en práctica un programa de operativos de recolección de enseres, aprovechando el bajo flujo vehicular, para poder atender los 26 corregimientos del distrito de Panamá, e incluso apoyar en otros distritos como Chepo o Chitré. Como parte del Gabinete Turístico, la AAUD fue parte importante en la “Comisión Interinstitucional para el Mejoramiento de la

Experiencia Turística del Casco y el Centro Histórico de la Ciudad de Panamá” a fin de organizar la reapertura de uno de los puntos turísticos más importantes de la República de Panamá.

De igual manera, la AAUD se mantiene realizando los trabajos de rehabilitación del vertedero de otro sitio turístico como Isla Colón, en la provincia de Bocas del Toro. De igual manera se han seguido coordinando acciones en otros sitios de relevancia, tales como: Taboga, Boquete, Pedasí, Tierras Altas, Portobelo (en donde se tiene contemplado el inicio de trabajos para la remediación del actual vertedero).

La AAUD realizó una gira de apoyo para los distintos municipios afectados por las inclemencias del tiempo, aportando lo necesario a los municipios para poder realizar una gestión de residuos más organizada.

Hemos mantenido nuestro monitoreo sobre la concesión para la gestión del Relleno Sanitario de Cerro Patacón, a fin de supervisar que se cumplan las mejores prácticas y se reduzcan los riesgos saludables y ambientales. De igual manera, se han mantenido las comunicaciones e inspecciones con los municipios y autoridades locales, a fin de supervisar el funcionamiento de los vertederos a nivel nacional.

Este año vio la presentación de la “Mesa Técnica: Hoja de ruta para el desarrollo de la gestión integral de residuos sólidos urbanos, comerciales y domiciliarios 2020-2024” una iniciativa que busca mejorar la coordinación entre el MINSA, MIAMBIENTE y la AAUD para buscar soluciones relacionadas con la gestión integral de residuos.

Durante este año 2020, la AAUD se ha mantenido trabajando de manera continua, responsable y organizada para garantizar la salud y el bienestar de los ciudadanos.

## HISTORIA DE LA AUTORIDAD DE ASEO URBANO Y DOMICILIARIO

En 1953, a raíz de los Tratados Remón - Eisenhower, el gobierno panameño asumió la responsabilidad del aseo urbano y los panameños decidieron continuar por el camino trazado por la administración norteamericana.

En 1953 se crea el Departamento de Acueductos, Calles y Alcantarillados (DACA), adscrito al Ministerio de Trabajo, Previsión Social y Salud Pública, heredado de la antigua Oficina de Salubridad.

En 1961 el sistema de gestión de los desechos sólidos se encontraba colapsado y el botadero de Panamá Viejo se había convertido en un peligroso foco de contaminación, dando como resultado que la DACA fuera disuelta en 1962 y sustituida por un Patronato de Aseo que a su vez fue eliminado en 1967; las funciones se transfirieron a la Dirección General de Aseo del Municipio de la Ciudad de Panamá.

La crisis estructural del aseo urbano en la Ciudad de Panamá tuvo un “respiro” a partir de 1968.

En ese año se creó el Departamento de Aseo, bajo supervisión del Director Ejecutivo del IDAAN. En 1979 el vertedero de Panamá Viejo fue declarado zona de emergencia sanitaria y se inició entonces un proceso paulatino en dirección a un nuevo modelo de gestión.

En 1984 se creó la Dirección Metropolitana de Aseo (DIMA) como entidad autónoma del Estado, el vertedero de Panamá Viejo fue cerrado en 1986 y se construyó el relleno sanitario de Cerro Patacón.

La creación de la DIMA fue un paso adelante en la organización técnica del servicio, desde el barrido de calles hasta la disposición final, pero en 1999 la administración de los rellenos sanitarios existentes en los municipios fueron transferidos a la Dirección Metropolitana de Aseo Urbano y Domiciliario (DIMAUD), adscrita a los municipios de Panamá, San Miguelito y Colón.

Este traspaso se da dentro del incipiente proceso de descentralización pública y tratando de que los municipios resolvieran los problemas

de sus comunidades.

En el 2010 se crea la Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario (AAUD), e inicia operaciones en el distrito capital para encargarse de la recolección de desechos sólidos, con la meta de recolectar más de 1,500 toneladas de desechos diarios, que eran responsabilidad de la DIMAUD.

### Misión

Realizar la administración, dirección, planificación, fiscalización y los demás servicios relacionados con el aseo urbano, comercial y domiciliario, así como de los rellenos sanitarios. A nivel del Distrito de Panamá, brindar un servicio de calidad para la recolección y disposición de los residuos sólidos y realizar las gestiones necesarias para mejorar la calidad de vida de los funcionarios. En el plano nacional, ser el ente técnico-asesor para el desarrollo y ejecución de políticas para la gestión adecuada de los residuos sólidos y su disposición final en conjunto con los ministerios, municipios y demás entidades relacionadas.

### Visión

Liderizar la transformación de la gestión integral de residuos sólidos a nivel nacional, incluyendo a todos los actores, públicos y privados, donde cada parte conozca y cumpla con sus deberes y se le reconozcan sus derechos. Procurar desarrollar una cultura de limpieza, aplicada por medio de la educación y docencia continua y sustentada en la aplicación de los principios contenidos, principalmente, en las “3Rs”, reducir, reutilizar y reciclar. Ejecutar proyectos que reduzcan las incidencias ambientales, riesgos relacionados con la salud y establezcan los lineamientos para convertir la gestión de los residuos, de un problema, a una oportunidad.

### Valores

#### Compromiso

Asumir la responsabilidad total de las funciones

asignadas y de los resultados esperados, cuidando en todo momento los intereses de la institución y de la sociedad.

### **Eficiencia**

Buscar en todo momento el mejor aprovechamiento de nuestro recurso humano, equipo, tecnológico y financiero.

### **Honestidad**

Todas las acciones de los colaboradores de la AAUD deberán observar un comportamiento íntegro conforme a la ética profesional y la responsabilidad como servidores públicos.

### **Tolerancia**

Tenemos en nuestro recurso humano nuestro mayor activo, promovemos la diversidad, el pluralismo y el bienestar común.

### **Liderazgo**

Mantenernos a la vanguardia en el desarrollo de políticas relacionadas con el manejo integral de los desechos sólidos; disposición inicial, recolección y disposición final.

### **Transparencia**

Permanentemente actuar de manera transparente, conforme a las políticas públicas y a la ética profesional.

### **Productividad**

Mantenernos en constante renovación de los procesos, haciéndolos más eficientes, trabajando en equipo con creatividad.

### **Pertenencia**

Lo público es de todos, debemos cuidar los recursos del estado haciendo buen uso de los mismos y actuando de acuerdo a las políticas públicas.

### **Respeto**

Promovemos y mantenemos el respeto a nivel

personal e institucional.

## **Políticas Institucionales**

- Supervisar y fiscalizar la continuidad y cobertura de la prestación de los servicios de recolección de los residuos sólidos en el país de forma continua, eficiente y segura.
- Incentivar y concientizar a la comunidad de la necesidad de mantener limpia la ciudad y áreas residenciales, y promover el cuidado y preservación del medio ambiente.
- Organizar campañas de limpieza para prevenir y controlar la contaminación del ambiente.
- Mantener la limpieza en toda la ciudad y eliminar cualquier foco de proliferación de plagas.
- Destinar lugares adecuados para los rellenos sanitarios o vertederos y centros de acopio.
- Administrar, dirigir, planificar, operar, explorar, aprovechar, investigar, inspeccionar y fiscalizar los servicios relacionados con el aseo urbano, comercial, domiciliario y de los rellenos sanitarios.
- Promover la separación, recuperación y reutilización de materiales reciclables en el ámbito domiciliarios.
- Aumentar la eficacia de la utilización industrias.
- Establecer un manejo adecuado.

## Resumen Histórico

| Año                      | Institución                                                                                                                 |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1953 - 1962              | Departamento de Acueductos, Calles y Alcantarillados (DACA), adscrito al Ministerio de TV, previsión Social y Salud Pública |
| 1962 - 1967              | Patronato de Aseo                                                                                                           |
| 1967 - 1968              | Dirección General de Aseo del Municipio de la Ciudad de Panamá                                                              |
| 1968 - 1984              | Departamento de Aseo dentro del IDAAN                                                                                       |
| 1984 - 1999              | Dirección Metropolitana de Aseo (DIMA)                                                                                      |
| 1999- 2010               | Dirección de Aseo Urbano y Domiciliario (DIMAUD )                                                                           |
| 2010 -<br>Hasta la fecha | Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario (AAUD)                                                                              |



# DIAGNÓSTICO Y SITUACIÓN ACTUAL

## DIAGNÓSTICO Y SITUACIÓN ACTUAL

### Año de retos

El año 2020 sin duda representó un reto único para el mundo entero y para nuestro país. Con una pandemia que comenzó en los primeros meses del año, obligó a reformular presupuestos, proyectos, planes y estrategias.

El principal objetivo se convirtió en “brindar un servicio de calidad y a su vez preservar la salud y vida de los funcionarios”. Por consiguiente, la prioridad se convirtió en garantizar las medidas de bioseguridad de los funcionarios, tanto en la operación en las calles, como en las instalaciones.

El Comité de Salud “COVID-19” entró en acción para coordinar acciones necesarias para cumplir con los lineamientos de salud y laborales para proteger al personal.

A pesar de estas dificultades, la AAUD, a cargo de nuestro Administrador General, Pedro Castillo Garibaldo y su equipo, se ha concentrado en brindar un servicio a la comunidad y mantener los proyectos existentes.

un diagnóstico de los vertedero de Portobelo y Santa Isabel en Colón, a fin de realizar un plan de trabajo, en conjunto, dentro del mismo.



Participación en la instalación de la Junta Directiva de la Asociación Mancomunada de Municipios de Chiriquí Occidente, que se celebró en la ciudad de La Concepción, distrito de Bugaba, provincia de Chiriquí. Esta Asociación está conformada por los municipios de Alanje, Bugaba, Boquerón, Dolega y Tierras Altas y será presidida por Yesenka Espinosa, Alcaldesa de Boquerón.

### Visitas, giras y reuniones



Secretario General, Carlos Abrego junto al Director de Servicios Técnicos, Ing. Álvaro Díaz, en compañía del Alcalde de Portobelo, Carlos Chavarría y el Alcalde de Santa Isabel, Andrés Meneses, realizan una Inspección para levantar



Inspección de estación de transferencia y a la Base Operativa de la Zona C, ambas ubicadas en el sector de Paso Blanco, Pacora. La Zona C incluye los corregimientos de Tocumen, Pacora, San Martín, 24 de Diciembre, Las Garzas,

Mañanitas y el sector de La Siesta y en estos se genera cerca del 40% de las 1,500 toneladas de basura que diariamente recolecta la AAUD.



Reunión con el Alcalde Derik Echeverría y la Gobernadora Stella Stephenson del Distrito de Almirante, Bocas del Toro para el mejoramiento de la recolección y disposición final de los desechos sólidos del distrito.



Reunión sobre posibles alianzas para mejorar la gestión de residuos sólidos en la región que rodea el Parque Nacional Chagres, participaron la Lcda. Rosa Montañez, Directora Ejecutiva de la Fundación Natura, el Lic. Francisco Álvarez, Director General de la Dirección de Inversiones, Concesiones y Riesgo del Estado, del MEF y el Secretario General Carlos Ábrego.



El Administrador General Pedro Castillo en compañía del Director de Servicios Técnicos, la Alcaldesa de Changuinola Yesica Romero y su personal realizan inspección en el vertedero de Changuinola.



Administrador General Pedro Castillo, en reunión de coordinación al Alcalde Eliezer Cortés y el H.R. Javier Pérez del corregimiento de Chupá del distrito de Macaracas en la provincia de Los Santos, con miras a lograr soluciones a la problemática existente en el vertedero.



Reunión de coordinación del Comité de Salud de la AAUD, Subadministrador Rafael Prado y colaboradores de mantenimiento y talleres en la Clínica de la Salud del Trabajador de Aseo con el objetivo de redoblar las medidas de prevención por el COVID-19 en el área de operaciones.



Administrador General de la AAUD Pedro Castillo, sostuvo reunión una reunión con la Alcaldesa Yesica Romero del Municipio de Changuinola con miras a lograr soluciones que pongan fin a la problemática existente en el vertedero de Loma Brava.



El Administrador General Pedro Castillo realiza recorrido de inspección en punto clausurado del corregimiento de Las Garzas, junto al H.R. Noel Camargo y visita otros puntos críticos para evaluar y determinar las medidas a tomar sobre esta problemática.



Recorridos de inspección de puntos críticos, se encuentran nuestros colaboradores del Departamento de Fiscalización y de la Dirección de Servicios Técnicos en el área de Cabra en conjunto con el Ministerio de Obras Públicas de Panamá, Junta Comunal de Pacora y Policía Nacional de Panamá.



Administrador General Pedro Castillo en reunión con el Alcalde de Chepo, Dr. Juan José Ayola para tratar temas sobre la situación actual del vertedero, con miras a lograr soluciones que pongan fin a la problemática existente.



Administrador General, Pedro Castillo, recibe la visita del Alcalde de Alanje, Chiriquí, Abel Quintero, para una reunión de trabajo con el fin de analizar la situación actual del vertedero y brindar apoyo técnico en el manejo y disposición final de los desechos.



Visita de inspección a los Centros Penitenciarios La Joya, La Joyita y La Mega Joya por parte del Administrador, Subadministrador y Secretario General de la AAUD con el objetivo de buscar soluciones a la problemática de la disposición de desechos en estos lugares.



Subadministrador General Rafael Prado, realizó junto a su equipo de trabajo una gira de inspección en los vertederos de Pesé y Los Pozos donde se reunió con los alcaldes e intercambiaron impresiones sobre la situación actual.



Secretario General de la AAUD, Carlos Abrego junto al Subdirector de Salud Ambiental del Ministerio de Salud de Panamá, Elvis Bósquez y el Secretario General de Ministerio de Ambiente de Panamá, Jair Urriola en reunión de seguimiento de la mesa técnica interinstitucional para la gestión integral de residuos.



Administrador General Pedro Castillo junto al equipo técnico de la AAUD y el Alcalde Leonardo Ellington en reunión de coordinación y recorrido de evaluación del actual vertedero del Municipio de Chiriquí Grande en la provincia de Bocas del Toro.



Administrador General Pedro Castillo, en reunión de coordinación previa a la gira de inspección de vertederos con la Alcaldesa del Municipio de Taboga, Magaly Ricord y la Directora Ejecutiva de ANCON, Rita Spadafora.



Secretario General, Carlos Abrego participa en conjunto a MIVIOT, MEF y Áreas Revertidas Panamá de una Inspección en la comunidad de Kuna Nega en el área cercana al relleno sanitario de Cerro Patacón, con el objetivo de analizar posibles soluciones a los moradores de asentamientos informales.



Con un monto de B/638,396.10 /100 (seiscientos treinta y ocho mil trescientos noventa y seis balboas con 10/100) pagó el Banco Hipotecario Nacional a la Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario, deuda que corresponde desde el 2008 al 2014 en concepto de servicios de recolección, transporte y tratamiento de desechos sólidos y orgánicos.



Personal de barrido de la AAUD participa en el programa “Recuperando Mi Barrio”, el cual se esta llevando acabo en distintos puntos del corregimiento de El Chorrillo.



Administrador General Pedro Castillo junto al Subadiminstrador Rafael Prado y otros colaboradores, hacen entrega de donaciones por parte de la AAUD al centro de acopio del Parque Recreativo y Cultural Omar en beneficio de los damnificados por las fuertes lluvias.



Administrador General Pedro Castillo junto al Subadministrador Rafael Prado, equipo de trabajo de la AAUD y el H.A. Medin Jiménez realizan gira de inspección al vertedero del municipio de Renacimiento en la provincia de Chiriquí.



# DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA

## DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA

Las principales funciones de este Departamento son las siguientes:

- 1 Tramitar todo tipo de solicitudes.
- 2 Elaborar Opiniones Legales con base a las leyes de Salubridad y Aseo vigentes.
- 3 Tramitar las solicitudes de los Permisos de Operación para la Recolección de Residuos.
- 4 Tramitar las Solicitudes de las Apelaciones provenientes del Juzgado Administrativo de Aseo.
- 5 Elaboración de los Contratos que suscriba la Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario.
- 6 Tramitar y Elaborar los Convenios suscritos por la Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario.
- 7 Tramitar la imposición de las Multas provenientes de la Operación de los Rellenos Sanitarios. (Resolución de Multas).
- 8 Elaboración de las Resoluciones de Ajustes de Tasa de Aseo.
- 9 Tramitar los Recursos de Apelación de las Destituciones y Remociones.

### I. Solicitudes y reclamos de ajuste de tasa de aseo

| Fecha de entrada | Reclamos   |
|------------------|------------|
| Nov - 2019       | 35         |
| Dic - 2019       | 25         |
| Ene - 2020       | 28         |
| Feb - 2020       | 20         |
| Mar - 2020       | 17         |
| Abr - 2020       | 0          |
| May - 2020       | 0          |
| Jun - 2020       | 0          |
| Jul - 2020       | 0          |
| Ago - 2020       | 0          |
| Sep - 2020       | 28         |
| Oct - 2020       | 6          |
| Nov - 2020       | 26         |
| Dic - 2020       | 9          |
| <b>TOTAL</b>     | <b>194</b> |

### II. Permisos de operación

Fueron solicitados y elaborados siete (7) Permisos de Operación, para la recolección de residuos.

### III. Multas de Urbalia por incumplimiento a las cláusulas contractuales

| Multas       |
|--------------|
| 32           |
| <b>Total</b> |

### IV. Procesos administrativos

| Fecha           | Proceso |
|-----------------|---------|
| Junio 2020      | 1       |
| Septiembre 2020 | 1       |

### V. Recursos de apelación de destituciones y remociones

| Fecha de entrada | Apelaciones |
|------------------|-------------|
| Nov - 2019       | 0           |
| Dic - 2019       | 0           |
| Ene - 2020       | 0           |
| Feb - 2020       | 1           |
| Mar - 2020       | 0           |
| Abr - 2020       | 0           |
| May - 2020       | 0           |
| Jun - 2020       | 0           |
| Jul - 2020       | 0           |
| Ago - 2020       | 0           |
| Sep - 2020       | 1           |
| Oct - 2020       | 0           |
| Sep - 2020       | 0           |
| Oct - 2020       | 0           |
| <b>TOTAL</b>     | <b>2</b>    |

## VI. Juzgado Ejecutor

Las principales funciones del Juzgado Ejecutor son las siguientes:

- 1 Llevar a cabo el ejercicio de cobros obligatorios, de conformidad con lo dispuesto en la ley.
- 2 Ordenar y ejecutar las medidas cautelares necesarias (tales como secuestros y embargos de fincas, cuentas bancarias, vehículos y remates).
- 3 Atender las consultas que formulan los usuarios y representantes de organismos públicos y privados relacionados con las actividades y acciones que realiza el Juzgado.

## VII. Cuadro de resoluciones

| Mes          | Autos de mandamiento de pago | Autos de secuestro | Autos de embargo | Autos de levantamiento | Oficios registro público |
|--------------|------------------------------|--------------------|------------------|------------------------|--------------------------|
| Nov - 2019   | 40                           | 40                 | 6                | 7                      | 20                       |
| Dec - 2019   | 5                            | 5                  | 6                | 8                      | 7                        |
| Ene - 2020   | 57                           | 56                 | 4                | 9                      | 43                       |
| Feb - 2020   | 19                           | 17                 | 5                | 10                     | 37                       |
| Mar - 2020   | 21                           | 20                 | 14               | 8                      | 16                       |
| Abr - 2020   | 0                            | 0                  | 0                | 0                      | 0                        |
| Mayo - 2020  | 0                            | 0                  | 0                | 0                      | 0                        |
| Jun - 2020   | 0                            | 0                  | 0                | 0                      | 0                        |
| Jul - 2020   | 0                            | 0                  | 0                | 0                      | 0                        |
| Ago - 2020   | 0                            | 0                  | 0                | 0                      | 0                        |
| Sep - 2020   | 0                            | 0                  | 0                | 5                      | 2                        |
| Oct - 2020   | 2                            | 2                  | 27               | 6                      | 17                       |
| Nov - 2020   | 0                            | 0                  | 14               | 3                      | 24                       |
| <b>Total</b> | <b>144</b>                   | <b>140</b>         | <b>76</b>        | <b>56</b>              | <b>166</b>               |

Considerando la situación financiera actual, evadimos la presentación de la medida cautelar de secuestro en cuentas bancarias, por lo que nos enfocamos en elevar a categoría de embargo las medidas de secuestro inscritas sobre los bienes inmuebles.

## VIII. Cuadro de oficios varios

| Mes         | Edictos | Oficios C.S.S. | Oficios A.T.T.T. | Oficios entidades bancarias | Citaciones giradas | Citaciones diligenciadas |
|-------------|---------|----------------|------------------|-----------------------------|--------------------|--------------------------|
| Nov - 2019  | 5       | 40             | 40               | 1,366                       | 24                 | 18                       |
| Dec - 2019  | 3       | 5              | 5                | 317                         | 15                 | 9                        |
| Ene - 2020  | 1       | 55             | 55               | 1,901                       | 30                 | 1                        |
| Feb - 2020  | 3       | 18             | 18               | 665                         | 17                 | 7                        |
| Mar - 2020  | 7       | 22             | 21               | 882                         | 17                 | 8                        |
| Abr - 2020  | 0       | 0              | 0                | 0                           | 0                  | 0                        |
| Mayo - 2020 | 0       | 0              | 0                | 0                           | 0                  | 0                        |
| Jun - 2020  | 0       | 0              | 0                | 0                           | 0                  | 0                        |
| Jul - 2020  | 0       | 0              | 0                | 0                           | 0                  | 0                        |
| Ago - 2020  | 0       | 0              | 0                | 1                           | 0                  | 0                        |
| Sep - 2020  | 0       | 0              | 0                | 121                         | 0                  | 0                        |
| Oct - 2020  | 27      | 0              | 0                | 124                         | 0                  | 0                        |
| Nov - 2020  | 13      | 0              | 0                | 0                           | 0                  | 0                        |
| Total       | 59      | 140            | 139              | 5,377                       | 103                | 62                       |

## IX. Cuadro de providencias de cierre de expedientes

| Mes          | Providencias de cierre | Expedientes de NIC | Expedientes de multa | Monto total de la cancelación |
|--------------|------------------------|--------------------|----------------------|-------------------------------|
| Nov - 2019   | 7                      | 6                  | 1                    | 2,780.85                      |
| Dic - 2019   | 8                      | 8                  | 0                    | 4,895.92                      |
| Ene - 2020   | 21                     | 21                 | 0                    | 7,622.54                      |
| Feb - 2020   | 14                     | 14                 | 0                    | 3,047.19                      |
| Mar - 2020   | 9                      | 9                  | 0                    | 2,133.39                      |
| Abr - 2020   | 0                      | 0                  | 0                    | 0                             |
| May - 2020   | 0                      | 0                  | 0                    | 0                             |
| Jun - 2020   | 0                      | 0                  | 0                    | 0                             |
| Jul - 2020   | 0                      | 0                  | 0                    | 0                             |
| Ago - 2020   | 0                      | 0                  | 0                    | 0                             |
| Sep - 2020   | 2                      | 2                  | 0                    | 2,873.58                      |
| Oct - 2020   | 3                      | 3                  | 0                    | 4,833.38                      |
| Nov - 2020   | 1                      | 1                  | 0                    | 3,150.00                      |
| <b>Total</b> | <b>65</b>              | <b>64</b>          | <b>1</b>             | <b>31,336.85</b>              |

**X. Cuadro de recaudación**

| <b>Mes</b>   | <b>Cantidad</b>   |
|--------------|-------------------|
| Nov - 2019   | 16,458.47         |
| Dic - 2019   | 11,796.27         |
| Ene - 2020   | 16,368.60         |
| Feb - 2020   | 9,744.01          |
| Mar - 2020   | 8,477.80          |
| Abr - 2020   | 0                 |
| May - 2020   | 0                 |
| Jun - 2020   | 762.80            |
| Jul - 2020   | 4,045.16          |
| Ago - 2020   | 1,923.51          |
| Sep - 2020   | 10,110.79         |
| Oct - 2020   | 12,331.91         |
| Nov - 2020   | 5,543.38          |
| Dic - 2020   | 3,355.46          |
| <b>Total</b> | <b>100,918.16</b> |



# OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA

## OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA

El año 2020, como todos sabemos, se vio impactado por la Pandemia a consecuencia del Covid-19, situación bajo la cual el Departamento de Auditoría Interna se mantuvo en la medida de lo posible, a disposición de las necesidades de la AAUD fiscalizando que los recursos del Estado se utilizaran con transparencia para cubrir las necesidades de la Institución.

Los informes más relevantes los describiremos a continuación:

Durante el mes de enero de 2020, siguiendo con lo programado en nuestro Plan Anual de Auditoría, se realizó una revisión de los procesos que se llevan a cabo en el Departamento de Compras el cual culminó con algunas observaciones sobre el Control Interno, pero sin ningún hallazgo significativo.

En febrero se revisaron los procesos del departamento de Bienes Patrimoniales con el siguiente resultado: algunas debilidades de Control Interno y lo fundamental es la falta de un depósito donde se puedan resguardar los bienes del Estado que han cumplido su vida útil y que están próximos a ser descartados. De igual forma, el patio de descarte de los Autos de la AAUD (flota liviana y flota pesada) ubicado en Patacón no cuenta con las condiciones necesarias para salvaguardar los mismos. Sin embargo, considerando que esto requiere de una inversión para adecuar dichas instalaciones o reubicar los Bienes del Estado en otro sitio, quedará pendiente retomar estas medidas en cuanto la situación económica del país mejore.

En septiembre, se realiza una auditoría relacionada con el tema de las piezas y autos para descarte mencionado en el párrafo anterior y se hacen las recomendaciones pertinentes para que se minimicen las situaciones que pudieran repercutir en pérdidas para la Autoridad de Aseo.

Finalmente, nos encontramos concluyendo el Informe de la Auditoría de los procesos del departamento de Comercialización el cual

iniciamos dentro del año 2020.

En adición a lo anteriormente descrito, se realizaron durante el año, 13 descartes de llantas en mal estado y 7 Arqueos de Caja Menuda de manera tal que nos mantenemos en la fiscalización de los procesos y la verificación del cumplimiento de las Normas establecidas por la Contraloría General de la República.



**OFICINA  
DE RELACIONES PÚBLICAS**

## OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS

### Actividades de Relaciones Públicas

- Organización de la celebración del Día del Trabajador de Aseo en el Hotel El Panamá para todos los colaboradores de la Institución.
- Participación de Jornadas de Limpieza por Fiestas Patrias en varios corregimientos del Distrito Capital.
- En el mes de diciembre se realizó el acto del Día de las Madres Cobertura y Alocución.
- Campaña de sensibilización y concienciación a ONG en apoyo al Día Mundial del Alzheimer con murales alusivos y recolecta por parte de los colaboradores.
- Decoración de las instalaciones del PH en apoyo total a la Campaña Uniendo fuerzas contra el Cáncer.
- En el mes de noviembre se realizó la instalación de la asta de la bandera nacional en el PH Multiplaza.

### Operativos de recolección de arbolitos

Por quinta ocasión consecutiva se organiza, en conjunto con Dirección de Operaciones, Jornada Recolección Arbolitos de Navidad, con previa divulgación en medios para motivar a la ciudadanía hacer buena disposición de estos materiales, así como también limpieza por remoción de kioscos provisionales instalados por fiestas fin de año, dentro del Programa "Navidad sin Basura".

### Desfile de las Mil Polleras

Participación de la AAUD por primer año en el Desfile de las Mil Polleras realizado en la Ciudad de Las Tablas con una delegación de colaboradores y la entrega al Municipio de las Tablas y colocación de cajas para disponer

residuos a lo largo de la ruta del desfile.

### Relación con los medios, Prensa

Durante el 2019-2020, se mantuvieron buenas relaciones con los distintos medios de comunicación radial, escritos, televisivos y digitales a través de invitación a Operativos de Enseres, Jornadas de Limpieza en Escuelas, Acciones de Aseo con líderes juveniles comunitarios, Jornadas de Sensibilización, Campañas para incentivar a la población hacer correcta disposición de los desechos y evitar inundaciones por acumulación de residuos.

Aproximadamente se envían a medios semanalmente entre 6 a 10 notas de prensa, comunicados e invitaciones para cobertura de distintas actividades, manteniendo a la AAUD permanentemente en medios digitales, radiales y televisivos.

### Tiempo de cuarentena total por pandemia

En medio de la situación de emergencia sanitaria por el Covid-19, se mantuvo a la ciudadanía informada a través de Comunicados de Prensa sobre Recolección de Enseres, Medidas adoptadas ante la pandemia, cierres y posterior reapertura de Agencias de Cobro y campañas para evitar que mascarillas y otros equipos sean lanzados a vías y aceras.

### Primer año de Gestión

En el primer año de gobierno, coordinó entrevistas, vía zoom y videollamadas, en Medios para divulgar Plan de Trabajo de la AAUD.

### Fomento a la Cultura

Se brindaron charlas sobre el Programa de Educación Ambiental para los maestros en

Escuelas del Corregimiento de Pueblo Nuevo (Ricardo Miró, Francisco Arias Paredez, Manuel E. Amador y José Agustín Arango).

Participación en la Feria de Educación de MEDUCA con demostraciones de las maneras correctas de manejo y aprovechamiento de los residuos sólidos.

Capacitaciones en Manejo de Residuos y actividad de limpieza de playas en las Islas del litoral Pacífico y Atlántico como Otoque, Playón Chico e Isla de Taboga.

Participación en la reactivación de los restaurantes del Casco Antiguo en donde se realizó una campaña de sensibilidad acerca de las medidas de bioseguridad, el uso y disposición correcto de las mascarillas.

Se repartieron bolsas biodegradables con instrucciones de uso en 5 idiomas diferentes a los residentes de la comunidad, turistas y conductores.

### Diseños

Se crearon más de 150 diferentes tipos de artes y diseños, por celebraciones especiales, volantes, señalizaciones entre otras en especial artes para informar por redes los lugares donde se realizarían operativos de limpieza por corregimientos en tiempo de pandemia.

### Medios Digitales y Redes Sociales

Las redes y medios digitales se mantuvieron muy activas divulgando cada participación de la AAUD manera inmediata, con su Administrador General Lic. Pedro Castillo en todas las actividades, operativos de limpiezas, reuniones, recorridos y giras de trabajos.

### Actividades realizadas por la Oficina de Relaciones Públicas

#### Día del Trabajador de Aseo 2019



### Jornada de Limpieza en fiestas patrias 2019



### Recolección de arbolitos 2020



## Mes contra el Cáncer



## Relación con los medios



## DEPARTAMENTO DE MEDIOS DIGITALES

### Introducción

Utilizamos los Medios Digitales como canal de comunicación e información de la institución; posicionándola en línea a través de la creación del Ecosistema Digital en donde interactúan los diferentes canales para abarcar diferentes

segmentos del mercado. Desarrollamos diferentes tipos de campañas y damos cobertura a los eventos donde tengamos participación y creamos el contenido gráfico y/o audiovisual complementario para divulgar los mismos.

### CRECIMIENTO

| Canales   | Fecha de creación | 2015 | 2016   | 2017   | 2018   | 2019   | 2020    |
|-----------|-------------------|------|--------|--------|--------|--------|---------|
| Sitio Web | 01/04/15          | 140  | 19,857 | 29,668 | 39,405 | 47,519 | 134,046 |



Sitio Web - [www.aaud.gob.pa](http://www.aaud.gob.pa)  
Usuarios: 50,547

| Género |       |
|--------|-------|
| Hombre | 66.1% |
| Mujer  | 33.9% |

### CRECIMIENTO EN REDES SOCIALES

| Canales   | Fecha de creación | Comunidad 2018-2020 |
|-----------|-------------------|---------------------|
| Twitter   | 20/08/11          | 30,700              |
| Facebook  | 28/07/14          | 3,406               |
| Instagram | 01/04/15          | 10,900              |



**OFICINA INSTITUCIONAL  
DE RECURSOS HUMANOS**

## OFICINA INTERINSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS

### introducción

La gestión de Recursos Humanos (GRH) se esfuerza por movilizar a todos los miembros de la organización, para que sirvan con estrategia y eficacia.

Sin ésta, no hay crecimiento posible.

Garantiza el cumplimiento de las normas reglamentarias y sus procedimientos de los programas del Sistema de Administración del Recursos Humanos, a fin de asegurar la efectiva participación de la fuerza laboral en el logro de los objetivos de la Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario.

Por otro lado, es de rigor resaltar las actividades desarrolladas por los diferentes departamentos de la Oficina Institucional de Recursos Humanos, en el periodo noviembre 1 de 2019 al 31 de octubre del 2020, a saber:

- Se celebran reuniones con los Analistas de Personal, responsables de las distintas Acciones de Personal para canalizar y resolver problemas de manera oportuna.
- Se realizó reunión de coordinación, con los coordinadores responsables de las diferentes áreas de Recursos Humanos, para evaluar y ver algunas inquietudes en sus áreas.
- Coordinación con el Banco Nacional para la Inscripción de ACH para los colaboradores de nuestra Institución, así ayudamos con el ambiente de cero papeles.
- Se está terminando el Manual Organizacional, para implementarlo y hacer un proceso de cambio de donde estamos y hacia dónde queremos ir.
- Coordinación en la participación de seis (6) ONG a nivel del Despacho Superior, en busca de opiniones, recomendaciones para optimizar el manejo de residuos sólidos en el

Distrito Capital.

- Se adecuó la Estructura Organizacional, de nuestra institución con la Visión de un rol importante de fortalecer el funcionamiento de la Oficina Institucional de Recursos Humanos como de las unidades ejecutoras, para un mejor funcionamiento de cada una en sus áreas, con los objetivos de:
  - Evaluar el desempeño del Recurso Humano.
  - Medir los Resultados del Impacto Positivo de la participación del Recursos Humano, en el ámbito laboral.
  - Buscar el Bienestar del colaborador, poder dar un buen servicio y mejorar la imagen de nuestro personal con los servicios que se brindan en nuestra institución.

### Aspectos relevantes realizados por la OIRH

Entre 1 de noviembre 2019 al 31 de octubre del 2020, se realizaron las siguientes gestiones:

- 48 nombramientos nuevos
- 13 nombramientos transitorios
- 6 renuncia
- 31 dejar sin efecto
- 22 procesos disciplinarios
- 16 defunción
- 3 licencia Sin Sueldo
- 5 licencia Con sueldo

## Actividades realizadas por la oficina de Trabajo Social

Dentro del período mencionado se desarrollaron una serie de actividades dirigidos al bienestar del trabajador como también se brindó atención individual, familiar grupal, brindando orientación, apoyo a cada una de las problemáticas expuestas y por cada una de ellos y de los jefes inmediatos y superiores; Se brindó solución a situaciones económicas que así lo ameritaban el cual se podía solucionar a través del Fondo de Asistencia Social del Empleado, Administrado por la Asociación de Empleados (Prestamos pequeños y Donaciones), que a continuación se detallan:

- Se brindó atención a una población con un total de 6,711 por diferentes problemas sociales, económicos, laborales, familiares, vivienda y otros; Dentro de estos casos en la unidad se tramitaron 37 reubicaciones laborales en las distintas áreas por condiciones de salud certificadas por Salud Ocupacional de los Especialistas de la Caja de Seguro Social.
- Visitas Domiciliarias y Hospitalarias, que por diversas razones necesitaban de Asistencia Social al igual que se visitó a otras Instituciones.

|                     |    |
|---------------------|----|
| Domiciliarias       | 19 |
| Hospitalarias       | 4  |
| Otras Instituciones | 3  |

## La densidad de las visitas bajo por la Pandemia del Covid-19

- El 14 de noviembre se coordinó ejecutó y participó en la Feria Popular del IMA en el Área "B" Carrasquilla en lo que se brindó productos básicos del hogar como abarroterías, legumbres, carnes y el más solicitado y esperado arroz.
- El 19 de noviembre se realiza una reunión de

trabajo con la participación de las (4) cuatro Trabajadoras Sociales en donde se tocaron temas de interés tales como:

- Programa anual de Trabajo -2020
- Seguimiento de casos
- Trabajo de caso (Conadis)
- Otros
- Se Coordina en conjunto con los Estudiantes de Enfermería de Udelas, Trabajo Social y Psicología su cierre de práctica profesional en que se ofreció: (Área "A" Pacífico):
  - 1- Riesgos Ocupacionales
  - 2- Estilo de Vida Saludable
  - 3- Toma de presión
  - 4- Glucosa
  - 5- Murales Selfies
  - 6- Refrigerio ofrecido por los estudiantes de Udelas.
- A través de la asociación de hombres y mujeres nuevos de Panamá, se coordina y brinda una charla del VIH a Trabajadores de Zona "A" Pacífico y se realiza pruebas al personal.
- Participación del Equipo de Trabajo Social en la Actividad del Día del Recolector (Trabajador de Aseo Urbano).
- Se ha participado en diferentes reuniones de la Comisión de Salud a la cual fue asignada la Autoridad de Aseo y con el Conadis para ver el tema de Discapacidad en las Instituciones y la creación de la unidad u oficina dentro de la misma sirviendo como enlace.
- Se asistió en conjunto con las Autoridades de la Administración General a la VII Reunión Ordinaria del Consejo Nacional Consultivo de Discapacidad que fue precedida por el señor presidente (03 de diciembre 2019).
- Se realiza charla de Inducción de personal en el área "B" Carrasquilla a (17) trabajadores de

nuevo ingreso en la Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario.

- Se coordina, Ejecuta y participa en la Feria Popular en conjunto con el Instituto de Mercadeo Agropecuario (I.M.A), la venta de jamones a los Trabajadores de la Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario.
- Reunión con superiores y jefes que requieren de información sobre la población de Trabajadores con Restricciones Laborales.
- Confección de Murales alusivos al mes de Diciembre (Navidad y año Nuevo) en las diferentes áreas de Trabajo Social.
- Estas y otras actividades se realizan en coordinación informada con la Oficina de Recursos Humanos y con nuestro Equipo de Trabajadoras Sociales.
- Se participa en reunión Convocada por la Dirección Administrativa en la cual participaron Dirección de Recursos Humanos, Trabajo Social, Auditoría Interna y coordinadores de Recursos Humanos, cuyo tema fue la Póliza de Vida de los trabajadores de Aseo.
- Participación y apoyo en la Feria de Salud, realizada en coordinación con la Administración, en conjunto con la Clínica Ocupacional de Empleado y la Policlínica Carlos N. Brin; en donde se brinda, Vacunación Toma de Presión, Glicemia, Orientación.
- Participación en reunión con la Jefa de Recursos Humanos y Capacitación a fin de coordinar y realizar un Censo de Personas con deseo de superación Educativa.
- Se realiza Visita al área de Zona – “D” (Patacón), a fin de reevaluar al personal con problemas de Salud y que están en el Programa de Salud Ocupacional, al igual que se brinda orientación y docencia a los mismos.

## En los meses de marzo, mayo y junio 2020

- Por Instrucciones Superiores se da el Cierre de las Oficinas por la Pandemia del Covid-19.
- Durante este tiempo se realiza Teletrabajo de Higiene y Seguridad por las Trabajadores Sociales, brindando el apoyo al Comité de Covid-19, desde sus casas; a los funcionarios Positivos y familiares con el objetivo de brindarle seguimiento a los casos con apoyo emocional y social.
- Se realizaron consultas y tramite con las diferentes Policlínicas de la Caja de Seguro Social a fin de buscar respuestas y soluciones a la problemática de los funcionarios que así lo requieran.
- Durante los meses activos se brindan Atención al Trabajador que asistía a la oficina en busca de Apoyo Emocional, Laboral y Económico.
- Se efectuaron Evaluaciones Sociales y Socio Económicas (Préstamos y Donaciones), por las diversas circunstancias a fin de apoyar económicamente a los trabajadores a través del Fondo de Asistencia Social por diversas situaciones, fallecimiento de trabajadores, problemas económicos y otros).
- Se abrieron Evaluaciones Psicosociales a Trabajadores que fueron afectados por el Virus Covid-19.
- Se brindó atención a funcionarios con Problemas de Salud, Enfermedad Común (Crónica), Accidente Laboral y Trabajadores con Covid 19 recuperados como otros que presentan secuelas.
- Se realizaron consultas como trámites con las diferentes Policlínicas con el fin de buscar respuestas, y poder dar soluciones a la problemática de los Trabajadores que así lo requieran.

- Se elaboró Mural a la Prevención de Cáncer de Mamas y Próstata, Al igual que los cuidados de Bioseguridad ante el Covid-19.
- Se mantiene información y comunicación con la Jefa de Recursos Humanos, de la Importancia al Tema de Cumplimiento con las Políticas de Discapacidad y se participa en Webinar en el cual hacen referencia a la Importancia de las Estadísticas sobre la población con Discapacidad y los compromisos de Estado.
- Se realizaron Pruebas de Dermatrón con la Empresa Natural International Body; Cardiovasculares, Hepática, Gastrointinales, Sanguíneas, Cerebrales, Ósea de la piel y Obesidad, la semana del 25 de septiembre al 09 de octubre.
- Se participó en la Jornada de Voluntario del Programa de Ayuda Panamá Solidario, a la cual asistió el Personal de Trabajo Social del área Carrasquilla (secretarias y Trabajadoras Sociales).
- Se Coordina, se ejecuta en el proyecto presentado por los Estudiantes de Enfermería de la Universidad de Panamá, Encuesta, Charla y Docencia a un total de 30 Trabajadores de la Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario en relación con la Covid-19.

Debido a la Pandemia Epidemiológica, por la que está confrontando el País la población atendida ha sido muy baja ya que nos encontrábamos en cuarentena Total.

Estas y otras Actividades Administrativas forman parte del Programa Anual de Actividades que se lleva a cabo por parte del equipo de Trabajo Social en coordinación y supervisión de la Oficina Institucional de Recursos Humanos.

Estas Actividades se realizan en las diferentes áreas en la entidad, procurando llevar a sus Trabajadores un clima laboral agradable con oportunidad para su Bienestar Social en la cual tengan una mejor Calidad de Vida.

## Departamento de Trabajo Social



Práctica de estudiantes de UDELAS



Feria del IMA- Diciembre 2019



Feria de salud en Sede Carrasquilla



Reunión con la unidad de salud y seguridad ocupacional de la Policlínica Carlos N. Brin



Exámenes con un Dermatron, por la empresa International Boyd



Feria de salud en el P.H. Multiplaza

### Actividades desarrolladas por el Departamento de Capacitación

- Coordinamos con el INADEH, la programación de los cursos a los colaboradores de:
  - Redacción
  - Ortografía
- Se realizó una visita a todas las áreas de nuestra institución, para orientarlos, informarles e inscribir a los funcionarios sobre el Programa de Terminación de Estudios que se quiere desarrollar, con los funcionarios que estén interesados a culminar sus estudios primarios y secundarios.
- Se ha estado coordinando con el INADEH, para realizar cursos virtuales, cumpliendo con la Bioseguridad, con lo que se está viviendo con relación a la COVID-19.
- Capacitación a los directores, jefes de departamento y a los funcionarios del área de Bienes Patrimoniales, sobre el Sistema de Bienes Patrimoniales, para conocer y como llevar un mejor control de los bienes de nuestra institución.
- Capacitación dirigida a las funcionarias del Barrido Diurno, Nocturno y a los funcionarios del departamento de Fiscalización, que estarán desempeñando tareas de limpieza en el área del Casco Antiguo en San Felipe sobre:
  - Uso correcto de su uniforme
  - Uso de su Carné de identificación de nuestra institución
  - Comportamiento adecuado
  - Motivación
  - Importancia de sus labores en el Proyecto
  - Lo importante que son para nuestra institución
  - Otros valores tocados de importancia, para un buen desempeño de sus tareas.

## Departamento de Capacitación



## Actividades desarrolladas por la Clínica y Psicología

- En Conmemoración del mes de la patria haciendo Patria con las grandes glorias.
- Los 35 años de Aniversario de la Clínica Salud del Empleado celebrado el día 12/11/2019.
- Se hizo conmemoración al 9 de noviembre Día del Recolector.
- Inauguración de la Clínica donde participaron el grupo Voluntad En Mí, personal de la Clínica, y otros invitados.
- Se hizo conmemoración al Día Internacional de la Mujer.
- Se hicieron selfis con el eslogan recolectando desechos con alegría así se hace "Patria."
- Se hizo conmemoración al día de las Madres.
- Se realizó Feria de Salud en las Instalaciones del Área del P.H. realizados por Médicos Generales, Estudiantes de Medicinas, Odontóloga, Oftalmóloga y Asistente, Trabajadoras Sociales, Psicólogas y Personal de la Clínica, a una población de 250 Colaboradores y se logró atender 200, por lo que fue un total éxito.
- Se celebró el día de la Amor y la Amistad, con el eslogan: COMO MUJER NO TENGO PAIS, COMO MUJER MI PAIS ES EL MUNDO.
- Se hizo recorrido en algunas áreas y un concurso del mejor suéter donde fueron ganadores siendo premiados algunos departamentos: Informática (Carrasquilla), Trabajo Social (Carrasquilla), Relaciones Publicas (P.H.), Proyectos Especiales (Pacífico), Barrido Diurno (Pacora), Dirección Administrativa (P.H.), Mantenimiento y Talleres (Carrasquilla).
- La Clínica de Salud del empleado bajo la Dirección de Recursos Humanos se inicia la

capacitación en todas las Zonas sobre el plan de acción COVID-19. Las Zonas para capacitar en el Plan de Acción son: Zona A Pacífico, Zona B Carrasquilla, Zona C Tocumen, Zona D Patacón, Pacora, Paso Blanco, P.H. Multiplaza.

- Formación del Comité de Higiene y Salud para la prevención del COVID-19, en abril 2020.
- Se estableció el personal de la Brigada Higiene y Salud en la Zona de Tocumen para la toma de temperatura y las normativas de bioseguridad.
- Gira a las diferentes Zonas y capacitación en medidas de bioseguridad.
- Formación y toma de puesto en las diferentes Zonas con los termómetros y el personal de la Brigada de Higiene y Salud, se estableció el personal en el área de Paso Blanco.
- Se capacitó a las damas de Barrido en el uso de mascarilla y los cuidados que se deben de tener en las medidas de bioseguridad.

### **Cronograma de la supervisión de áreas supervisado por la Clínica y Recursos Humanos por parte del Comité**

- 16 de junio de 2020 (Patacón)
- 17 de junio de 2020 (Paso Blanco y Pacora)
- 18 de junio de 2020 (Tocumen)
- 19 de junio de 2020 (Pacífico)
- 23 de junio de 2020 (Carrasquilla)
- 24 de junio de 2020 (Las Agencias)
- 25 de junio de 2020 (P.H.)

### **Los seguimientos a los primeros pacientes del COVID-19**

- Seguimos capacitación y la Supervisión en las diferentes áreas con las colocaciones de los termómetros y las medidas de bioseguridad.
- La Clínica Salud del Empleado manejo 21 casos positivos donde se hicieron cerco para evitar la propagación siendo llamados por Trabajo Social y Clínica.

### **Cronogramas de giras**

- Se realizaron visitas de supervisión a ver si se está cumpliendo con las medidas de bioseguridad en las áreas.
- Se realizó recorrido en todas las zonas, escuchando las inquietudes de nuestros Colaboradores, y orientándolos con las medidas de Vio Seguridad, con el uso debido:
  - Uso de las mascarillas
  - El gel alcoholado
  - Guantes
  - Alcohol
  - Distanciamiento
- Se estableció; el Comité conformado por Sub-Administración, Secretaria General, Dirección Administrativa, Recursos Humanos, Asesoría Legal de la Administración, Dirección de Auditoría Interna y Clínica de Salud del Empleado de la Autoridad de Aseo.
- Se ha capacitado a todos los colaboradores en todas las Zonas de la responsabilidad de los trabajadores en cumplir con las normativas de acuerdo con el protocolo de contención del COVID-19.
- Murales informativos elaborados por el equipo de Brigada de Higiene y Salud en todas las Zonas (bioseguridad).

- Se reactiva las Brigadas de Higiene, Salud reestablecen su horario y siguen con sus capacitaciones.
- Se capacitó al personal de Catastro, Barbería y Restaurantes con todas las medidas de bioseguridad que se tiene que cumplir en todas las visitas de departamentos y charla a manera de conversatorio.
- Se celebró el día Internacional del Alzheimer donde los Colaboradores participaron vistiendo suéter morado se tomaron selfis.
- Se realizó Vacunación al personal en Zona B Carrasquilla.
- Se celebró el mes de la Cinta Rosada en diferentes oficinas entregando afiches informativos de la prevención y de los exámenes para evitar el cáncer, con el slogan: "EXPLORE CON AMOR".
- Se hizo recorrido en diferentes oficinas entregando afiches informativos de la prevención del cáncer.
- El 21 de octubre de 2020 se participó en la misa del Cristo Negro de Portobelo, la cual se realizó con las debidas inspecciones y medidas de bioseguridad.



## La Clínica y Psicología





**DIRECCIÓN  
ADMINISTRATIVA**

## DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

En la Dirección Administrativa nos encargamos de gestionar y dar seguimiento, a las diferentes necesidades de las Direcciones, Departamentos, Secciones, Agencias de Cobros, Operaciones, Zonas, y todas las estructuras que componen la Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario.

Esta labor se lleva a cabo, gracias al gran trabajo que se realizamos conjuntamente todos los Departamentos y Secciones adscritos a la Dirección Administrativa, ya que la misión de cada uno de ellos buscar un mecanismo para lograr una gestión eficaz, y oportuna, a cada una de las necesidades requeridas por nuestra Institución.

### Informe de gestión de departamentos y secciones de la Dirección Administrativa

Período de gestión comprendido del 02 de enero al 30 de diciembre de 2020.

La Dirección Administrativa es la unidad encargada de gestionar las diferentes necesidades de los departamentos de las labores operativas y administrativas que integran la Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario.

- La adquisición de bienes y servicios de forma transparente conforme a la Ley de Contrataciones Públicas y reglamentaciones vigentes.
- La constante verificación y actualización en las pólizas de seguros: vida, automóvil, riesgos diversos, capacitaciones a conductores incluyendo a los supervisores de flota liviana y pesada.
- La recepción y despacho de los bienes y servicios adquiridos.
- La vigilancia de todas las áreas para seguridad de los funcionarios y los activos de

la Institución.

- Mantener las infraestructuras de la Institución en óptimas condiciones.
- El adecuado servicio de impresión de documentos.
- La custodia de documentos de todos los departamentos.
- El servicio de mensajería por medio de la Flota de la Administración.

La Dirección Administrativa está dividida en los siguientes departamentos.

- Dirección Administrativa.
- Subdirección Administrativa.
- Sección de Seguros y Placas.
- Departamento de Archivos Generales.
- Departamento de Flota Liviana y Logística.
- Departamento de Servicios Generales.
- Departamento de Reproducción.
- Departamento de Informática.
- Departamento de Almacén.
- Departamento de Seguridad.
- Departamento de Compras

### SECCIÓN DE SEGUROS Y PLACAS

Es la encargada de la gestión, control y administración de las pólizas de seguros de vida, automóvil y riesgos diversos que mantiene nuestra Institución, las 24 horas del día, los 365

días del año a los funcionarios operativos y administrativos por el alto riesgo de las actividades que realizan nuestros colaboradores.

Por otro lado, toda la flota vehicular está cubierta a través de la Póliza de Automóvil y Riesgos Diversos.

Estamos en constante contacto con el Departamento de Seguros de la Contraloría General de la República, en busca de llevar a cabo un trabajo eficiente en la gestión de los seguros y buscar la protección eficaz de nuestro principal activo, el recurso humano.

Nuestra gestión se resume en los siguientes logros:

### **FLOTA VEHICULAR**

Mediante nuestra gestión realizamos la actualización de la Póliza de Automóvil (Equipo Pesado y Flota Liviana).

Nos mantenemos dando seguimiento a las condiciones de Flota Vehicular para conocer el estatus de estos para proceder a excluirlos de la póliza por daños mecánicos hasta el momento que se encuentren en óptimas condiciones, una vez reparados se procede a su inclusión nuevamente a la Póliza.

### **Actualización de Cantidad de Flota Vehicular**

Nos mantenemos a su vez verificando la cantidad de vehículos fuera de servicios para nuevos descartes en trámites, para así mantener el control del estado de cada unidad. En Flota Vehicular total de la Institución se mantienen 467 unidades a la fecha.

### **Revisados y renovación de placas 2020**

Se nos ha otorgado por parte de la Contraloría General de la República, dos (2) meses de prórroga para terminar con el procedimiento y cumplir con la Renovación 2020 de toda nuestra flota vehicular.

Adicionalmente por instrucciones de la Contraloría, este período se ha extendido hasta el 11 de diciembre del 2020, para renovación de unidades pendientes. Durante este año 2020, la Flota Vehicular en el período de prórroga a la fecha hemos cumplido con un 100% de la revisión, nos mantenemos en el proceso de la instalación de Placas (Latas) a todos los vehículos de la Institución.

### **Accidente de tránsito**

|                            |            |
|----------------------------|------------|
| <b>Vehículos excluidos</b> | <b>99</b>  |
| <b>Vehículos en póliza</b> | <b>368</b> |
| <b>Flota total</b>         | <b>99</b>  |

A través de la Aseguradora se han atendido a los vehículos oficiales que sufrieron daños producto de siniestros o accidentes de tránsito, se le ha dado seguimiento en el proceso de reparación, logrando mantener la flota en buen estado.

En referencia a los afectados podemos decir que se les brinda información a los mismos y se canaliza el respectivo reclamo a la Aseguradora, para cubrir todas las afectaciones que nuestros vehículos puedan causarles al momento que se presente una Colisión.

## Informe de Gestión de la Póliza Administrativa y Operativa del Personal

### Trámites de Inclusión a la Póliza Administrativa y Operativa

Durante el tiempo solicitado, hemos recibido solicitudes de inclusión a la póliza Administrativa y Operativa, las cuales son enviadas por la Oficina Institucional de Recursos Humanos a la sección de Seguros y Placas, la cual se encarga de gestionar los trámites con la Compañía de Seguros Assa.

Se han incluido un total de 42 funcionarios entre el personal (Administrativo y Operativo).

| Poliza de vida |    |
|----------------|----|
| Administrativo | 22 |
| Operativo      | 20 |
| Total          | 42 |

### Trámites de exclusión de la póliza administrativa y operativa

Se excluyeron a 43 funcionarios Administrativo y Operativo por diversos motivos (Renuncia, Destitución y Defunción, etc.)

Se atendieron un total de 22 reclamos por defunción de funcionarios inscritos en la Póliza Colectiva de Vida, los cuales este año aumentaron por el COVID-19.

En estos casos de defunción los familiares de quince (15) funcionarios recibieron el beneficio de la póliza como ellos en su momento lo estipularon. Mantenemos siete (7) expedientes

sin tramitar ya que los familiares no han traído toda la documentación.

| Exclusión de vida                      |    |
|----------------------------------------|----|
| Defunción                              | 22 |
| Renuncia / abandono / dejar sin efecto | 21 |
| Excluidos total                        | 43 |

### Cambios de beneficiarios solicitados por los funcionarios de la Institución

Para el período comprendido se gestionó un total de 29 cambios de beneficiarios. (Administrativo y Operativo).

| Cambio de beneficiario |    |
|------------------------|----|
| Operativo              | 15 |
| Administrativo         | 14 |
| Cambio de beneficiario | 29 |

## DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE LIVIANO Y LOGÍSTICA

- El Departamento de Flota Liviana es el encargado de los vehículos Rejillas, Buses, Pick up y Sedanes.
- Se implementó la revisión minuciosa de los vehículos que ingresan o salen del Departamento de Mantenimiento y Taller.
- Se tomaron las medidas para controlar la entrada de piezas para la reparación de los vehículos.
- Se realizó la verificación de licencia a todos los conductores de la Autoridad de Aseo en

aras de procurar que todos los conductores tuvieran el documento adecuado y actualizado.

- Se logró la compra de piezas para reparar algunos de los vehículos dañados.
- Se realizó recorrido en las diferentes Zonas para actualizar la base de datos de los vehículos de la flota Liviana.
- Se realizó la revisión minuciosa de los vehículos Pick up, Buses, y Sedanes, con el fin de verificar en qué estado se encontraba cada vehículo esto se llevó a cabo junto con la Dirección Administrativa.
- En la actualidad contamos con noventa y nueve (99) vehículos livianos, treinta y uno (31) rejillas, cinco (05) paquitas, una grúa y tres oficinas móviles de los cuales le detallo el estatus de estos.

| Vehículos                | TOTAL | Operativos | Dañados |
|--------------------------|-------|------------|---------|
| Pick-up, sedanes y buses | 99    | 54         | 45      |
| Rejillas                 | 31    | 17         | 15      |
| Paquitas                 | 5     | 0          | 5       |
| Grúa                     | 1     | 1          | 0       |

## DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

Se muestran algunos trabajos realizados en nuestras oficinas ubicadas en el P.H. Multiplaza ubicado en Calidonia y en otras sedes.



Instalación de gypsum en el Departamento de Servicios Técnicos



instalación de dispensadores de gel alcoholado para cumplir con las medidas de sanidad, para hacerle frente al covid-19.



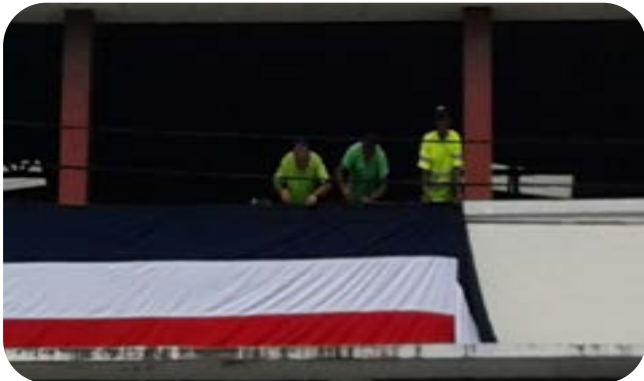
Instalación de muebles aéreos y pintura en la Dirección Administrativa.



Instalaciones de luces conmemorando la campaña de la Cinta Rosada.



Reparación de pared en depósito de Taller de Chapistería.



Instalación de Distintivos Patrios.



Remodelación de las oficinas de la Dirección de Operaciones por mudanza, para la creación de la Coordinación Administrativa en la Zona B. de Carrasquilla.



Reparación de tubería por daño de camión compactador en Pueblo Nuevo.



Cambio de Breakers en el Taller de Chapistería y revisión de panel eléctrico en Carrasquilla.

## SECCIÓN DE REPRODUCCIÓN

Se encarga de toda la papelería que se utilizan en los diferentes departamentos como:

Dirección Administrativa, Altamira, Barrido Diurno y Nocturno y el área Operativo.

### Zonas

|        |                 |
|--------|-----------------|
| Zona A | Sector Pacífico |
| Zona B | Carrasquilla    |
| Zona C | Tocumen         |
| Zona D | Patacón         |
| Zona E | Juan Díaz       |

### Agencia

|         |               |
|---------|---------------|
| Agencia | Vía Brasil    |
| Agencia | El Dorado     |
| Agencia | Pedregal      |
| Agencia | La Doña       |
| Agencia | Gran Estación |
| Agencia | 5 de Mayo     |

Se colabora con los diferentes departamentos cuando no tienen materiales, se les apoya con las cartulinas de colores y hojas de colores para confección de sus trabajos.

Velar por el funcionamiento del equipo de imprenta.

Se hacen trabajos que se requieren en cartulina para diferentes actividades como encuadernación, libretas y folletos. Se realizan cortes de tarjetas de presentación.

| Mes       | Cantidad de copias mensuales |
|-----------|------------------------------|
| Ene 2020  | 42,785                       |
| Feb 2020  | 52,170                       |
| Mar 2020  | 39,940                       |
| Abr 2020  | 6,000                        |
| Mayo 2020 | 6,600                        |
| Jun 2020  | 9,350                        |
| Jul 2020  | 16,000                       |
| Ago 2020  | 10,925                       |
| Sep 2020  | 11,760                       |
| Oct 2020  | 30,550                       |
| Nov 2020  | 11,150                       |
| Dic 2020  | 17,350                       |

### Duplicadora RICOH

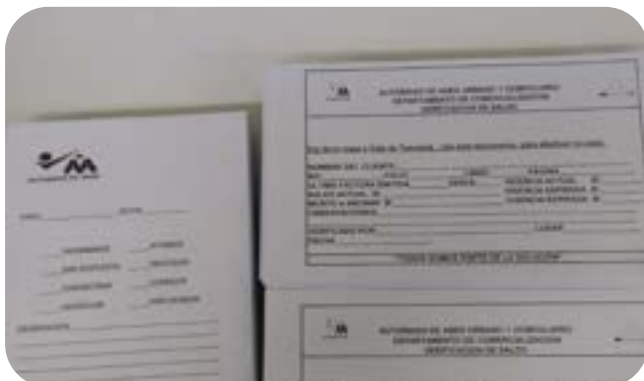
Modelo: DD-3334  
Serie: D 265 ZC00247  
Marbete: 007944



Trabajos realizados por la duplicadora



Cuillotina de mesa



Duplicadora

## UNIDAD DE INFORMÁTICA

La tecnología ha transformado a lo largo del tiempo la manera en la que trabajan las instituciones gubernamentales. El software y el hardware han ayudado a ahorrar tiempo y dinero a las entidades del Estado, al facilitarles palancas para innovar en sus procesos de gestión y administración mediante avances tecnológicos que los lleven a ser más eficientes y dinamizar significativamente sus funciones.

Es indudable que la tecnología ha revolucionado la gestión administrativa del Estado.



En cumplimiento de la FASE I del Plan de trabajo para la Unidad de Informática podemos destacar los siguientes logros:

- Normalizar las comunicaciones: Se logro interconectar las Bases de Paso Blanco y Tocumen a la red interna de la institución mediante enlaces punto a punto de 10 MB, logrando con esto tener 4 bases conectadas (Carrasquilla, Altamira, Pasos Blanco y Tocumen).

- Fortalecimiento de la seguridad física y lógica mediante actualización de los dispositivos de red y aplicación de políticas de seguridad lógica en los enlaces. Los beneficios logrados fueron: mayor velocidad de comunicación, creación de cuentas de correo a los usuarios, monitoreo del tráfico en la red y acceso por parte de los usuarios a los servicios digitales de la sede principal.
- Actualización de equipos en el departamento de Dirección de Operaciones (Carrasquilla).
- Capacitación de personal de informática. Desarrollar (capacitación en sistema de bienes patrimoniales).
- Inversión el 1 % del presupuesto de la Autoridad de Aseo.

### Quick wins

- Ordenamiento de oficina.
- Desecho de material en descarte.
- Ordenamiento de cuarto de cómputo.
- Descarte de UPS inservibles.
- Implementación de métricas de servicios manuales.
- Actualización de contrato de Microsoft. (CONTRATO 012-2019).
- Puesta en marcha de reuniones en video, chat corporativo, almacenamiento de archivos. Microsoft TEAMS.
- Adquisición e implementación de switches para interconexión de sedes.
- Implementación del sistema de bienes patrimoniales.

- Elaboración de solución de consolidación de servidores.
- Implementación de políticas del directorio activo.
- Recuperación de usuarios del portal de Microsoft.

### DEPARTAMENTO DE ALMACÉN

Para este informe que comprende del 02 de enero al 30 de diciembre de 2020, queremos agregar lo siguiente:

- Nuestro departamento estuvo laborando todos los días festivo como siempre los hemos hecho comprometido con la institución.
- Estuvimos apoyando al departamento de Mantenimiento y Talleres la restauración de su equipo de trabajo en el área administrativa.
- Se comenzó a realizar un inventario de todos los dispensadores de aseo en las áreas de aseo, en carrasquilla y P.H. Multicentro (oficinas centrales).
- Se colocaron todos los dispensadores del P. H. Multicentro, en Calidonia, los que faltaban en todas las oficinas.
- También se colocaron todos los dispensadores de aseo, no existente y que se encontraban en mal estado en el área de carrasquilla.
- Se comenzó a realizar un plan piloto en todos los baños del área común y comedor de las áreas de carrasquilla y P. H. Multiplaza (oficinas centrales).
- Se realizó la reunión mensual con el personal evaluando todos los pro y contra de cada

departamento.

- Mantuvimos reunido con los jefes de barrido diurno, nocturno y proyecto especiales para organizar en los trabajos de noviembre con los diferentes desfiles patrios.
- Equipamos a todos los departamentos de barridos y proyectos especiales con escobas nuevas recogedores y mochilas.
- Se mantuvieron coordinación con Servicio Técnico, Merca Panamá y El departamento de almacén para el traslado de las cajas grande que mantuvieron en las oficinas de merca panana. Dichas cajetas fueron deposita en nuestro depósito de Zona A.
- Todas estas Coordinaciones y lo deposito se Hiso también coordinado con mantenimiento ya que nos apoyó con equipos y espacios físicos.
- Se inició trabajando horas extras y sabatinas para poner al día todos los registros el sistema istmo, y poder entregar informe a contabilidad.
- Se realizó una reunión en el departamento de compras, con la participación de auditoria para realizar coordinaciones.
- Se comenzó a realizar un informe especial solicitado por Lic. Humberto Fernández.
- Se mantuvo una reunión con el jefe de operaciones el Señor Omar Poveda, agradeciendo todo el apoyo prestado para que se realizara el operativo de Navidad sin Basura.
- Se mantuvo una reunión con personal de auditoria para coordinar un inventario de nuestro depósito.
- Se realizó la reunión mensual con el departamento de Mantenimiento y Transporte Liviano para tener la mejor

coordinación para inicio de año y se realizó un análisis exhaustivo de todas las salidas de las salidas de herramientas y piezas.

- Se realizó un semanario de capacitación de primeros auxilios y de cómo utilizar un extintor, todo esto se realizó en conjunto con los Bomberos de Panamá del cuartel de Carrasquilla.
- Se realizaron entregas de equipo en toda la autoridad de aseo.
- Se reactivó de la mejor manera las distribuciones en todas las oficinas de la identidad.
- Se realizó la reunión del departamento como todos los meses coordinado acciones a cambiar y mejorar cada día el departamento.
- Se coordinó traer anaqueles que se encontraban en el depósito de Zona A para poder seguir reorganizándonos para poder contar con las mejores organizaciones.
- Se produjo la presentación al Lic. Céspedes, Lcda. Puello y Lcda. Anderson de la solicitud que fue solicitada por el Lic. Fernández.
- Se realizó una visita al área de patacón para levantar una inspección para evaluar carros que se cuenta de descarte para observar el material, el cual quieren realizar un gran depósito de rastro de piezas de vehículo de la identidad.
- Se realizó una reunión con los departamentos de barridos y proyectos especiales para reorganizar la contingencia que tenemos en las escaseces de cartuchos de basuras que mantenemos para que nuestras compañeras puedan realizar los trabajos.
- Continuamos con la repartición de garrafones de agua en toda la institución.

- A partir del día 21 al 26 de febrero se programó el operativo de coordinación de carnaval trabajando todos los días en un horario de 6:00 am a 6:00 pm.
- En los días de carnaval no hubo ninguna novedad si no mucha salida de material y equipo.
- Se realizó una fumigación en el área de carrasquilla se produjo una fumigación, que no se contemplaron los 9 depósitos y material para los diferentes roedores que se encuentran en nuestras oficinas.
- Se comenzó a realizar informe de cajas menuda, para llevar a cabo mejor control y trabajar en realizar los sigas de los diferentes materiales que se compran por caja menuda, para bajar la demanda y darle un uso correcto.
- Se comenzó también a realizar un informe sobre las tintas y tóner que se despachan a todos los departamentos para el departamento de informática.

Se comenzó a marcar las llantas de los compactadores con un material de estampado que no se borra y también son marcadas con pintura especial, para que no se borren con facilidad.

- El día 13 estuvimos reunión con el Secretario General, Director de Operaciones, Relaciones Publicas y Compras. Se analizó estrategia para repartir en los departamentos de todas las instituciones implementos para contrarrestar la epidemia del coronavirus.
- Se realizó entrega de todos los productos para contrarrestar la epidemia del coronavirus, todo este material fue entregado el viernes y sábado, agradeciendo al apoyo a la dirección administrativa para que esto fuese posible.
- El día 13 de marzo del presente año se

mantuvo una reunión con el Secretario General, Compras y Dirección Administrativa para poder establecer coordinación referente al material del coronavirus.

- Se realizaron entrega de todo tipo de material (Gel, Alcohol y Spray antibacterial) para todos los departamentos y zonas de operaciones.
- Se realizó el sábado 14 de marzo del presente año entrega de material gel, alcohol y Spray Antibacterial) en toda la agencia de la institución.
- Gracias al apoyo de Servicios Generales y al Departamento de Mantenimientos y Talleres, se realizó la confección de un gabinete de estructura de hierro para resguardar los electrodos.
- Se realizó una reunión con los jefes de áreas y los encargados de equipos para programar las cantidades y uso de material de seguridad del COVID-19. Se programaron realizar entregas todos los viernes.
- Se colaboró con la Dirección de Operaciones y Dirección Administrativa con productos para limpiezas en el P.H. y Carrasquilla por tema de COVID-19.
- También estuvimos colaborando con equipo y material para en el centro de acopio de ATLAPA.
- Nos invitaron al salón de reuniones en el PH Calidonia, con los departamentos de Auditoria Interna, Compras, Contabilidad y Presupuesto, para llegar a un consenso sobre el tema de las ordenes de compras de años anteriores (vigencia expirada) y que se mantiene pendiente por partidas en nuestro departamento, se estableció darle tramites a las empresas que nos facilitan insumos necesarios para la eficaz labor de nuestra institución.

- Recibimos Donaciones de Mascarillas y gel por parte de una persona anónima.
- La Gobernación de la Provincia de Panamá, hizo una Donación de Mascarillas para la prevención del Covid-19.
- Recibimos donaciones de chocolates junto con el Subadministrador Arquitecto Rafael Prado, y así pasar la pandemia se les repartió a todos los colaboradores de la AAUD.

Tuvimos reunión de trabajo en el departamento de Mantenimiento y Talleres y la empresa Aceti-Oxigeno, para tramitar las cuentas pendientes por vigencia expirada y hacer un balance entre la empresa y nuestra institución para darle tramite el pago de la misma.

- Recibimos Donación del Club Activo 20-30 de sopas para todos los colaboradores de la AAUD.



Entrega de Kit para la prevención del Covid-19 a las oficinas del PH Calidonia.



Remodelación de las ventanas del Depósito de útiles de oficina



Capacitación por el Cuerpo de Bomberos de Panamá, al Personal de la Autoridad de Aseo, Prevención de Incendios.



Entregamos Mobiliario a la nueva Agencia de Las Cumbres.

## DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

1. Mantener el compromiso de garantizar el servicio de seguridad que brinda el departamento a pesar de las dificultades y obstáculos que ha conllevado el estado de emergencia nacional decretado por el gobierno nacional a partir de marzo del año en curso. El departamento, se mantiene laborando con una baja de personal del 51%, acatando los decretos referentes al personal mayor de 60 años y en riesgo.

2. Implementación de planes de contingencia y operaciones con el fin de poder abarcar e inspeccionar todas las zonas de la institución, de igual manera supervisar al personal.

3. Reorganización del organigrama del departamento en consecuencia con la ausencia de personal debido a los decretos impuestos en este periodo de pandemia.

4. Se han interpuesto cinco (5) denuncias a la autoridad competente, lo que ha conllevado que se estén realizando investigaciones por los presuntos delitos cometidos a la institución.

5. A través de vehículos en préstamo hemos aumentado nuestra flota para el transporte del personal que se encuentran confrontando problemas por el impedimento de desplazarse a sus hogares en consecuencia de la cuarentena total.

6. Compra y adquisición de logística para los agentes de seguridad que se encuentren doblando turno a través de donaciones, gestiones de la Dirección Administrativa, estamentos de seguridad, etc.

7. Participación en eventos y actividades prestando servicio tales como: Panamá solidario, inauguración de la clínica, operativos de limpieza, etc.

## DEPARTAMENTO DE COMPRAS

El Departamento de Compras, es el responsable de tramitar todas las solicitudes de bienes y servicios con el fin de que las necesidades de la Institución sean cubiertas para el pleno desarrollo de las funciones.

Nuestro objetivo es brindar un servicio de excelencia a nuestros clientes internos y externos, realizando los procesos de adquisición de bienes y servicios de una manera ágil y cumpliendo con las regulaciones que la Ley de Contrataciones Públicas. Adicional, se hizo un acercamiento con los Jefes y Directores de Departamentos para conocer sus necesidades de equipo tecnológico, mobiliario, entre otras necesidades. Esto nos permitió poder realizar los procesos de compra para fortalecer los departamentos dotan de los de equipo y mobiliario necesario para su buen funcionamiento.

| Ordenes de compra | Total |
|-------------------|-------|
| Ene 2020          | 82    |
| Feb 2020          | 55    |
| Mar 2020          | 44    |
| Abr 2020          | 17    |
| Mayo 2020         | 13    |
| Jun 2020          | 31    |
| Jul 2020          | 24    |
| Ago 2020          | 40    |
| Sep 2020          | 38    |
| Oct 2020          | 17    |
| Nov 2020          | 12    |
| Dic 2020          | 2     |

Estas solicitudes fueron tramitadas por el Departamento de Compras, también se registraron contratos, vigencia expedita, gestiones de cobro, ajustes a órdenes de compra, subsanaciones y se hicieron cotizaciones en línea para tramitar las solicitudes, actos de compra menor y licitaciones.

El año 2020 se compraron insumos contra el Covid -19 que fue de suma importancia para la seguridad de personal de AAUD.

- Gel alcoholado 2 órdenes de compra.
- Botas desechables 1 orden de compra.
- Guantes quirúrgicos 3 órdenes de compra.
- Batas desechables 1 orden de compra.
- Alcohol 5 órdenes de compra.

### Diversas actividades realizadas por la Dirección Administrativa



Entrega de Uniformes al Personal Administrativo y Operativo de la Institución que se mantenía en existencia en el Depósito.



Con un gran éxito la Dirección Administrativa organizó el "Día Solidario" en el Centro de Convenciones ATLAPA, donde participaron ciento cincuenta y uno (151) colaboradores.



Trabajo de coordinación de la reapertura del Casco Antiguo.



Colocación de anuncios para fomentar la concienciación de los debidos cuidados para evitar el contagio del Covid-19.



Colocación de cajas especiales para el depósito de Mascarillas en las diferentes zonas.



Fumigación de las áreas comunes y pasillos, corte de grama y limpieza en el estacionamiento en el PH. Multiplaza.



Participación de la Dirección Administrativa en el encendido de luces en conmemoración del mes de la sensibilización sobre el Cáncer de Mama.



Se inicia la entrega de Placas 2020 por parte del Licdo. Randol Monterrey a los diferentes departamentos de la AAUD por parte de la Sección de Seguros y Placas de la Dirección Administrativa.



Pintura a la oficina, asignada a la Dirección Administrativa en el PH. Multiplaza, con apoyo del Departamento de Servicios Generales.



Señalizaciones en el área de las mesas del estacionamiento para evitar el contagio de la Covid-19 entre los funcionarios.



Se realiza trabajo de organización y limpieza del Depósito de Almacén en la Zona B-Carrasquilla para la visita de la Empresa Tiesa.



Entrega de insumos para evitar el contagio de los colaboradores del Covid-19 a nuestros funcionarios en las diferentes Zonas.



Continuamos como todas las semanas con el Protocolo de Sanitización en todas las áreas comunes para evitar el contagio del Covid-19 a nuestros funcionarios.



Pintura de la oficina de Informática en el PH. Multiplaza. Con el apoyo del Departamento de Servicios Generales



Fumigación en todas las áreas comunes para evitar el contagio del Covid-19 por la Empresa Fumitex, S.A.



Descarte de cajas de archivos en Carrasquilla. Trabajo coordinado con el Depto. De Archivos Generales, Almacén y la Dir. de Operaciones.



**DIRECCIÓN DE FINANZAS**

## DIRECCIÓN DE FINANZAS

### BIENES PATRIMONIALES

Informamos a usted, que en el periodo que corresponde del 1 de noviembre del 2019 al 31 de octubre de 2020 se ha logrado lo siguiente en nuestro departamento:

Participamos de la Donaciones de llantas en desusos que se realizaron a distintas entidades, a la Escuela San Antonio ubicada en San miguelito se le donó un total de doscientos ochenta y ocho (288) llantas en desuso, y a la Sede del Ministerio de Vivienda ubicada en Torrijos Carter un total de ciento veinticuatro (124) llantas en desuso.

Consolidar las cuentas de registros de activos fijos en los periodos pertinentes que solicita el Ministerio de Economía y Finanzas con Inventario Descriptivo por cuenta financiera de todos los bienes muebles e inmuebles bajo la administración de la Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario, para cumplir con el Artículo 8 del Código Fiscal; Decreto de Gabinete No. 48 de 4 de diciembre de 1991; Decreto Ejecutivo No 34 de 3 de mayo de 1985, modificado por el Decreto Ejecutivo N°478 de 11 de noviembre de 2011.

Crear una base de datos en que se encuentran todos los bienes muebles e inmuebles y activos fijos nuevos que pertenecen a la Institución, con el fin que estén registrados por fecha y valor de adquisición, para control interno que se está añadiendo al nuevo programa de Bienes Patrimoniales.

Colaboramos en la entrega de Donación del Vehículo 1771 según Acta No. 026-2020 de Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario de Camión Volquete, para recolección de los desechos sólidos en la provincia de Los Santos corregimiento de La Mesa, este Acto estuvo fiscalizado por el Ministerio de Economía y Finanzas y la Contraloría General de la República.

Participamos como fiscalizador en conjunto con los departamentos de Mantenimiento y Talleres

y Auditoría Interna en el procedimiento de descarte de llantas y repuestos que se realizan en las diferentes Zonas de la Institución, y así mantener la flota vehicular con llantas y repuesto en buen estado.

Se confecciono el inventario anual de los activos fijos en buen estado en las oficinas principales en el edificio PH Multiplaza y otras de la Zona B en Carrasquilla, para la actualización de datos en el inventario del departamento, además se realizó el inventario completo de aires acondicionados en el que se contabilizaron lo siguientes por zonas: Edificio PH. Multiplaza con un total de cuarenta y cuatros (44), Zona A Pacifico con un total de quince (15), Zona B Carrasquilla con un total de sesenta y ocho (68), con el fin de brindar apoyo a la Dirección Administrativa.

### DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACIÓN

#### Introducción

La Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario fue creada en el año 2010 bajo la Ley 51 del 29 de septiembre, antes bajo la administración municipal, DIMAUD.

Nuestra institución es la encargada de dirigir, planificar, supervisar y otorgar los permisos para los vertederos de desechos, además somos los garantes y ejecutores de la recolección de basura con competencia nacional.

Entre otras de las principales funciones de la AAUD, están la inspección de disposición de los desechos, situación que puede generar multas en caso de una mala acción, también calculamos y tasamos las diferentes tarifas tanto comerciales como residenciales, basados en aspectos como; el tipo de negocio, la cantidad de bolsas que arrojan, la frecuencia y tamaño de dichas bolsas de basura.

El Departamento de Comercialización, es el encargado de tasar a los clientes comerciales,

residenciales y por omisión; éstos último son los que no poseen cuenta de IDAAN pero si la AAUD les recoge la basura. Por otra parte, somos los encargados de recibir los reclamos por alta facturación, no cobertura, recolección privada, lote baldío, comercio o residencia deshabitada, locales cerrados.

Somos quienes confeccionamos los recibos de pago para paz u salvos, abonos a cuenta. Realizamos arreglos de pago, solicitamos inspecciones al Departamento de Catastro y Supervisamos las agencias que se encuentran dentro de las sucursales del IDAAN.

Mantenemos una constante comunicación con los Departamentos de Finanzas, Tesorería, Catastro y Legal con el fin de dar respuesta pronta y precisa a nuestros clientes.

### Antecedentes

El Departamento de Comercialización fue una Dirección hasta que en la administración anterior se cambió a Departamento Comercial bajo el paraguas de Dirección de Finanzas.

Las funciones de nuestro Departamento son específicas e incluyen la supervisión de las Agencias.

Las Agencias de la AAUD, están ubicadas en Los Pueblos, La Doña de la 24 de Diciembre, El Dorado, Vía Brasil, San Miguelito (La Gran Estación) y próximamente en Las Cumbres. Como dato importante, podemos mencionar que Las Agencias poseían en sus inicios, mayor autonomía, sin embargo, se decidió (igualmente en la anterior administración) retirar dicha autonomía y centrar sus funciones en la sede del PH MULTIPLAZA en Calidonia. Las Agencias contaban con su propio inspector de Catastro y chofer con auto de la institución.

### Logros en trámites de reclamo

Se redujo la cantidad de Reclamos en trámite en

un 25% menos. Esto se logró de la siguiente forma:

- Con el apoyo de las Agencias a quienes se les envió una parte de dichos trámites para su ejecución y confección del respectivo Informe.
- Diversificando el origen de los reclamos por su tipo; por ejemplo, por recolección privada, no cobertura, alta facturación, cese de negocio, titular fallecido y se entregaron a cada analista.

A la fecha existían un número total de 645 trámites y se redujo a 186 más 60 trámites en curso por falta de documentos, claramente se han recibido más, pero se están manejando de forma más agilizada con la finalidad de recibir menos quejas por parte de los clientes.

| Analista        | Ajustes entregados |
|-----------------|--------------------|
| Marianela       | 40                 |
| Kriss           | 4                  |
| El Dorado       | 14                 |
| Ruby            | 51                 |
| Yaribeth        | 48                 |
| Jeny            | 118                |
| Nivia           | 25                 |
| Kayra           | 74                 |
| Gian Carlo      | 14                 |
| Oscar           | 21                 |
| Eduardo         | 2                  |
| 24 de Diciembre | 12                 |
| Los Pueblos     | 21                 |
| Via Brasil      | 15                 |
| San Miguelito   | 0                  |
| <b>Total</b>    | <b>459</b>         |

| Analista        | Ajustes entregados |
|-----------------|--------------------|
| Marianela       | 36                 |
| Kriss           | 5                  |
| El Dorado       | 5                  |
| Ruby            | 2                  |
| Yaribeth        | 18                 |
| Jeny            | 15                 |
| Nivia           | 51                 |
| Kayra           | 25                 |
| Gian Carlo      | 5                  |
| Oscar           | 7                  |
| Eduardo         | 6                  |
| 24 de Diciembre | 5                  |
| Los Pueblos     | 3                  |
| Via Brasil      | 3                  |
| San Miguelito   | 0                  |
| <b>Total</b>    | <b>186</b>         |

Es importante mencionar que de éstos 186 trámites por entregar, la mayoría son de No Cobertura ya que estamos en espera de una solución con respecto a que tasa se impondrá porque no se les brinda el servicio por encontrarse en lugares donde no entra el camión o lomas muy empinadas donde el camión no sube.

### Logros en arreglos de pago

Se busca reducir la morosidad ofreciendo a los clientes morosos nuevas opciones de arreglos de pago más flexibles. Para optar por un arreglo de pago, el cliente debe abonar un mínimo del 20% de la deuda si es residencial y un 30% en caso de cliente comercial hasta un plazo de 36

meses para pagar, sin embargo, se ha dado facilidad de abonar a la deuda menor al 20% incluso llegando hasta solo un 5% en caso residencial, en los casos comerciales se mantiene el porcentaje de abono, salvo que presente documentos valorativos que sustenten su atraso al pago.

Desde noviembre 2019 a la fecha se han tramitado 55 arreglos de pago:

| Agencia          | Arreglos de pago |
|------------------|------------------|
| 24 de Diciembre  | 12               |
| Cartera Morosa   | 18               |
| El Dorado        | 2                |
| Los Pueblos      | 17               |
| P.H. Multiplaza  | 3                |
| Vía Brasil       | 1                |
| San Miguelito    | 0                |
| Juzgado Ejecutor | 2                |
| <b>Total</b>     | <b>55</b>        |

### Logro de una nueva estructura organizacional

Con el fin de solventar el problema de la morosidad, cobros y otros aspectos donde se han encontrado fallas, se ideó una nueva estructura organizacional donde el Departamento de Comercialización ahora se convertirá en una Dirección con mayor acaparamiento.

El nuevo organigrama atiende a carencias halladas en diferentes puntos del Departamento y en la necesidad de dar un mejor servicio al cliente.

El nuevo organigrama es el siguiente:

| Analista        | Ajustes entregados |
|-----------------|--------------------|
| Marianela       | 36                 |
| Kriss           | 5                  |
| El Dorado       | 5                  |
| Ruby            | 2                  |
| Yaribeth        | 18                 |
| Jeny            | 15                 |
| Nivia           | 51                 |
| Kayra           | 25                 |
| Gian Carlo      | 5                  |
| Oscar           | 7                  |
| Eduardo         | 6                  |
| 24 de Diciembre | 5                  |
| Los Pueblos     | 3                  |
| Via Brasil      | 3                  |
| San Miguelito   | 0                  |
| <b>Total</b>    | <b>186</b>         |

Es importante mencionar que de éstos 186 trámites por entregar, la mayoría son de No Cobertura ya que estamos en espera de una solución con respecto a que tasa se impondrá porque no se les brinda el servicio por encontrarse en lugares donde no entra el camión o lomas muy empinadas donde el camión no sube.

### Logros en arreglos de pago

Se busca reducir la morosidad ofreciendo a los clientes morosos nuevas opciones de arreglos de pago más flexibles. Para optar por un arreglo de pago, el cliente debe abonar un mínimo del 20% de la deuda si es residencial y un 30% en caso de cliente comercial hasta un plazo de 36

meses para pagar, sin embargo, se ha dado facilidad de abonar a la deuda menor al 20% incluso llegando hasta solo un 5% en caso residencial, en los casos comerciales se mantiene el porcentaje de abono, salvo que presente documentos valorativos que sustenten su atraso al pago.

Desde noviembre 2019 a la fecha se han tramitado 55 arreglos de pago:

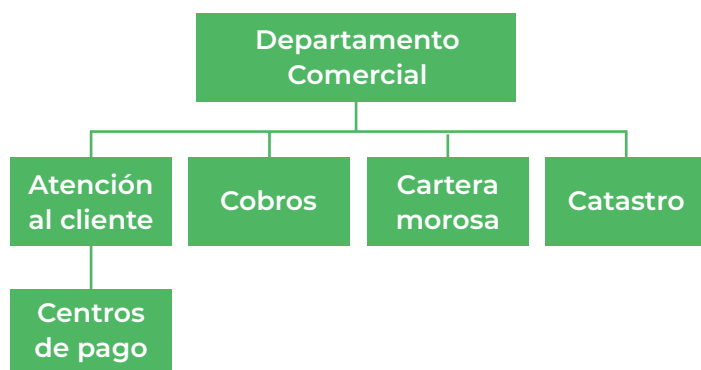
| Agencia          | Arreglos de pago |
|------------------|------------------|
| 24 de Diciembre  | 12               |
| Cartera Morosa   | 18               |
| El Dorado        | 2                |
| Los Pueblos      | 17               |
| P.H. Multiplaza  | 3                |
| Vía Brasil       | 1                |
| San Miguelito    | 0                |
| Juzgado Ejecutor | 2                |
| <b>Total</b>     | <b>55</b>        |

### Logro de una nueva estructura organizacional

Con el fin de solventar el problema de la morosidad, cobros y otros aspectos donde se han encontrado fallas, se ideó una nueva estructura organizacional donde el Departamento de Comercialización ahora se convertirá en una Dirección con mayor acaparamiento.

El nuevo organigrama atiende a carencias halladas en diferentes puntos del Departamento y en la necesidad de dar un mejor servicio al cliente.

El nuevo organigrama es el siguiente:



### Procedimientos del Departamento de Comercialización

Se logró establecer un manual de Procedimientos y Funciones específico.

#### Objetivo

Dar cumplimiento a las políticas establecidas y elaborar las estrategias, basadas en las tarifas reales por los servicios que brinda la Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario con el fin de lograr la autosuficiencia financiera de la Institución.

#### Funciones

- Coordinar, normar, planificar, controlar, supervisar y dirigir el cumplimiento del procedimiento comercial y sus actividades.
- Elaborar el plan operativo en conformidad con las políticas, normas y procedimientos establecidos.
- Coordinar con los departamentos correspondientes todo lo relacionado con el área de su competencia.
- Normar, coordinar y dar directrices en materia de la recuperación de la cartera morosa, casos sociales, catastrales,

residenciales y comerciales.

- Coordinar y supervisar la cobertura institucional del manejo correcto del conjunto de normas y acciones que permitan la disponibilidad permanente y oportuna de los datos del usuario (catastro).
- Organizar operativos oportunos que permitan el contacto directo con el usuario del servicio.
- Optimizar la aplicación de las políticas tarifarias y proponer los cambios correspondientes, dentro de los criterios de eficiencia económica y equidad social.
- Coordinar la capacitación al personal del área comercial.

#### Ajuste de reclamo

Procedimientos para tramitar un reclamo:

Requisitos:

- Formulario o Nota de Reclamo.
- Cédula del reclamante.
- Descontinuación del consumo de IDAAN (en caso de que la haya solicitado).
- Certificado de Registro Público (en caso comercial).
- Aviso de Operaciones (en caso comercial).
- Escritura Pública.
- Mapa.
- Copia del último recibo del IDAAN.
- Fotos del lugar.
- Contrato de Arrendamiento (en caso no sea

el dueño real y esté alquilado).

- Poder notariado con copia de cédula del apoderante y Apoderado (en caso de que quien presenta el reclamo no sea el dueño).
  - Cierre de Operaciones (en caso de que ya no exista el comercio).
  - Finiquito de Contrato de Arrendamiento (si aplica).
  - Presentación: Se puede presentar en cualquier agencia de atención al cliente, así como también en las oficinas administrativas del PH Multiplaza.
  - Se le asigna a un Analista de Reclamo para ser tramitado, la cual procede a realizar el desglose del ajuste el cual contiene la información del cliente, Nombre, NIC, Libro, Ciclo y Página.
  - Se confecciona el Informe del Reclamo el cual contiene la información del contribuyente, los documentos adjuntos presentados, la observación, sugerencia o recomendación. Este debe ir firmado por el Analista.
  - Luego pasa al Visto Bueno del Jefe de Comercialización.
- Cuando está firmado, se envía a la Dirección de Asesoría Legal, el cual procede a incluir las observaciones y confeccionar la Resolución.
- La Resolución se envía al Administrador General para su firma.
  - El Departamento Legal se comunica con el cliente para notificarle que su Reclamo está resuelto y debe pasar a firmar.
  - Como último paso, el trámite de reclamo retorna al Departamento de Comercialización donde se hace entrega de la Resolución al cliente.

## Modificación de tasa de aseo

Las modificaciones son cambios en el valor de la tasa o tarifa, ya sea Comercial o Residencial, por inspecciones (inventarios) realizadas por el Departamento de Catastro, o por análisis realizado por los analistas. Dichas tasas pueden ser modificadas tanto para aumento como para disminución, basadas en el Decreto 165 del 26 de agosto de 1999.

| Tarifa domiciliaria  | Nivel bajo | Nivel medio | Nivel alto |
|----------------------|------------|-------------|------------|
| Vivienda unifamiliar | B/. 5.60   | B/. 7.50    | B/. 11.50  |

Apartamentos      B/. 5.60    B/. 7.20    B/. 10.30

| Casa de vecindad o alquiler | B/. 2.50 por unidad de vivienda |
|-----------------------------|---------------------------------|
| Barriada de emergencia      | B/. 1.75 por unidad de vivienda |

La tarifa comercial establecida es B/.14.30 x yarda cúbica y el cálculo es dado por la fórmula contenida en el Decreto Ejecutivo mencionado anteriormente.

Por inventario: son las inspecciones realizadas por el Departamento de Catastro y luego se envía al Departamento de Comercialización, inspecciones con el nombre, NIC, dirección del cliente residencial o comercial, bolsas de basura que arrojan, frecuencia de distribución de los desechos, tamaño de la bolsa, tipo de negocio o residencia y cantidad de empleados en caso de ser comercio.

Por análisis: Son las modificaciones que se realizan por medio de investigación de los

Libros, extraídos de la base de datos del IDAAN.

### Activaciones

- Las activaciones son las tasas que se le aplican a clientes a los cuales no se les factura actualmente y están dentro de la base de datos del IDAAN.
- Las activaciones son clasificadas de acuerdo con nivel bajo, medio o alto, en el caso de cliente residencial y su respectiva tasa con el cálculo en caso de cliente comercial como se explica en el Punto 2 en el cuadro del Decreto Ejecutivo.

### Contratos de omisión

- Los Contratos por omisión son nuevos clientes en residencia nuevas, a los cuales no les factura el IDAAN, ya que no les brindan el servicio y utilizan agua de pozo o por gravedad.
- Procedimiento para los contratos por omisión.
- La Promotora o Desarrolladores de las viviendas, nos proporcionan la lista de los propietarios con número de Finca de cada uno.
- Se confecciona el Contrato el cual es firmado por el Director de Finanzas.
- El Contrato incluye la tarifa correspondiente según el nivel de la vivienda.
- Se notifica al nuevo cliente para la firma del contrato.
- El contrato llevará la fecha respecto a cuando el cliente inició a ocupar la vivienda.

### Arreglos de pago

#### Facturación (Prodecimiento)

- Factura a todos los clientes a nivel del distrito de Panamá.
- Modificar la tasa de aseo a todos los clientes del distrito de Panamá que por algún motivo han presentado reclamo, siempre y cuando cumpla con los requisitos solicitados.
- Retirar de facturación a diferentes entidades gubernamentales a las cuales se le realizan presentación de cuentas por parte del Departamento de Tesorería (Cuenta Gobierno).
- Activar clientes nuevos residenciales y comerciales del distrito de Panamá.
- Retirar de facturación aquellos clientes que no se le brinda el servicio de recolección (No cobertura).
- Aplicar arreglos de pago.
- Aplicar todos los pagos realizados por Recibos de Renta en las seis diferentes agencias del IDAAN, Oficina del Edificio Altamira y de la Sede principal (Calidonia).

#### Solicitud de paz y salvo

- Se verifica si el solicitante del paz y salvo es cliente de la AAUD o no.
- Si es cliente, se verifica si posee alguna deuda pendiente con la AAUD.
- Si no tiene saldo pendiente se envía el cliente al departamento de Tesorería, el cual le extiende un recibo de pago de B/1.00 Balboa por cada paz y salvo que solicite.
- El cliente regresa con el recibo de

cancelación y se anota en el Libro de paz y salvos tramitados por día con sus datos personales o de la empresa y debe firmar el mismo.

- Se procede a imprimir el paz y salvo para firma del Jefe de Comercialización.
- Luego de firmado el paz y salvo, se saca una copia para nuestro registro y se le entrega al cliente.

### **Cartera Morosa (Procedimiento)**

- Revisar todos los libros que tienen morosidad a 90 días comercial y residencial.
- Confeccionar las citaciones.
- Verificar antes de citar si algún cliente cual es el estatus, si es por recolección privada, si tiene reclamo por diferentes razones, revisar sus pagos y verificar si reposa el expediente en el Juzgado Ejecutor.
- Se imprime los listados de los libros Comerciales y Residenciales por corregimiento.
- Se arma diariamente por ruta con los notificadores.
- Se les da seguimiento a todos los expedientes citados y se procede a llenar un cuadro para realizar las llamadas, se le comunica al usuario su estatus correspondiente a su saldo moroso para que proceda a realizar sus cancelaciones o abonos a la cuenta en todos los puntos de pago, realizamos arreglos de pago y se envían la información.
- Procedemos a realizar llamadas semanalmente a los clientes morosos o por seguimientos.
- Se le abre un expediente a cada moroso

citado debidamente foliados con sus respectivas copias de recibos de pagos e ingresadas en la computadora.

- Se realizan informe Diario de cobros y se envían al Departamento de Tesorería y comercialización .
- Se entregan informes de cobros mensual y anual de la Cartera Morosa.
- Realiza visitas a las agencias para supervisar la Cartera Morosa.
- Se recibe los informes de Cartera Morosa por agencias y a la vez ingresar toda esa información a nuestro control.
- Se manda activaciones para la Tasa de Aseo mientras se revisa libro por Morosidad.
- Se arman los expedientes a la no comparecía de su pago por tercera citación a Juzgado Ejecutor. Foliados y por escrito toda la gestión que se ha agotado para efecto del cobro.
- Se cuenta con todos los informes de cobros copias de recibos.
- Se reciben los expedientes del Juzgado de aseo vs el contribuyente para la atención y confeccionarle el recibo de cobro por multas impuestas.
- Recibimos todos los expedientes que el Departamento de Juzgado de Aseo que no puede cobrar y nosotros procedemos a revisar que esté debidamente foliado y proceder a notificarlo confeccionando una citación de multa para efecto de cobros vs los notificadores.
- Se recibe al contribuyente que fue Multado se explica sobre su caso y la cancelación.
- Realizamos cuadro de ingreso de las multas y registrarla.

- Se les da seguimiento a los contribuyentes para el efecto de cancelación de la multa.
- Se realiza informe Diario de Cobros por multas.
- Se mantiene archivo de cobros separado de expedientes multados.
- Se le realiza llamadas a los multados.
- De ser necesario se le realiza visita para el efecto del cobro.
- Se arma el expediente de la gestión que ha realizado Cartera Morosa para ser procesado al Juzgado Ejecutor debidamente foliado y detallado de la Gestión que se realizó, se deja tan cual fue ingresado del Juzgado de Aseo a nuestras instalaciones solo se le coloca un folder limpio como presentación.
- Cartera Morosa gestiona los cobros y la vez recupera todo expediente multado por Juzgado de Aseo y agiliza a lo no comparecencia del cobro coactivo remitirlo al Juzgado Ejecutor, confiamos para que este departamento tenga mayor Recaudación, poder contar con el apoyo de las diferentes Agencias algunas computadoras que tengan el sistema de IDDAN, las herramientas necesarias como Líneas telefónicas etc., de igual manera se trabaja con lo actual y es nuestro deber recuperar morosidades.
- Recepción de la solicitud escrita, de oficio, por solicitud de cualquier dirección o por iniciativa de Catastro.
- Las ordenes de inspecciones enviadas por el departamento de Comercialización, son recibidas y ejecutadas mediante visita de un inspector, el cual detalla lo solicitado para la aplicación o no de las tasas correspondientes.
- Recepción de las diferentes solicitudes, análisis, verificación, organización, planeación, distribución. Control y agenciar la información solicitada y captada.
- Llevar a cabo las diferentes inspecciones identificar en forma precisa los inmuebles ubicados en la ciudad de Panamá, mediante localización geográfica y asignación de clave catastral que le corresponda.
- Recibir las reclamaciones de los propietarios o poseedores de inmuebles, para efecto de su inscripción o actualización en el padrón catastral.
- Realizamos un análisis y registro gráficos y alfanuméricos de los inmuebles, las propuestas, reportes, informes y documentos para integrar, conservar y mantener actualizada la información catastral.

Proporcionar la información solicitada por escrito al departamento de comercialización.

### **Catastro (Procedimiento)**

- Programación, coordinación y ejecución de inspecciones de rutina y oficio, a solicitud del departamento de Comercialización.
- Proporciona la información requerida para el establecimiento y control de las respectivas tasas a los usuarios del servicio de recolección de desperdicios en la Ciudad de Panamá.

### **Apertura de agencias en pandemia**

Logramos abrir la mayoría de Las Agencias de la AAUD, siguiendo las normas establecidas por el MINSA.

### **Medidas de protección para colaboradores y clientes**

- Uso OBLIGATORIO de mascarillas o tapabocas tanto para los colaboradores como para los clientes.
- Se atenderá a un cliente a la vez el cual se sentará a 2 metros del colaborador mientras se realiza su trámite. En el caso de Vía Brasil y El Dorado se sugiere instalar acrílicos en los cubículos de atención al cliente y poner una cinta o línea a 1 metro del escritorio (La entrada de las agencias se verá afectada por no tener los acrílicos por lo que se tendrá que rescindir de esta acción).
- El Horario será de 8am a 12pm en general.
- Se debe tomar la temperatura diariamente a los colaboradores, ya sea que el IDAAN lo realice y si no entonces se le proveerá de un termómetro.
- Los colaboradores tienen el deber de lavarse las manos con frecuencia y además hacer cumplir las medidas a los clientes.
- Se dotará de los implementos sanitarios requeridos a todos los colaboradores.

### Aspectos importantes a tomar en cuenta

- Las agencias del IDAAN están abriendo para Paz y Salvos y Atención al cliente, de 8am a 3pm.
- No pueden permanecer más de 5 colaboradores en la oficina del PH, no más de 4 colaboradores en la Agencia de Vía Brasil y en la Agencia del Dorado no más de 2 colaboradores.
- Los horarios para cada colaborador y la manera como se intercalará el personal y distribución, es decisión de cada Encargado de Agencia.
- Se implementará el inicio de labores de las otras agencias, según se pueda ir surtiendo e

instalando los implementos sanitarios requeridos.

A razón de la situación, se están dando otro tipo de reclamos como lo son el de algunos comercios cerrados a los cuales se les ha seguido cobrando la tasa de aseo. Ejemplo: bares, discotecas; esto acarreará mayor tráfico de clientes y trámites.

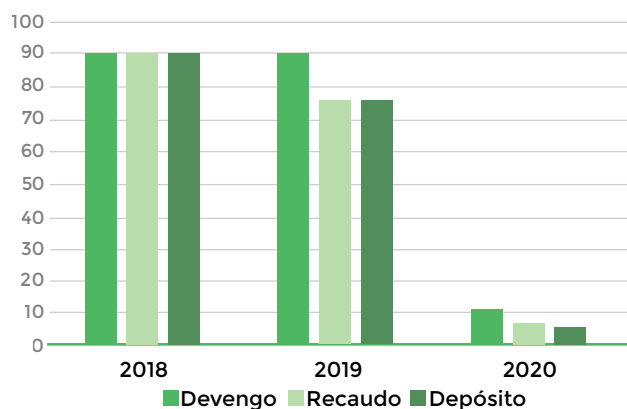
### Requerimientos del Departamento en General

- Mascarillas. Es indispensable saber si son desechables o no para dar un total cierto.
- Alcogel.
- Alcohol.
- Acrílicos para los cubículos.
- Cintas para espacio de atención entre colaborador y cliente.
- Termómetros, en caso de que no los provea el IDAAN.
- Limpieza general y especial de cada agencia antes de la entrada.
- Guantes (en caso de que sean necesarios).
- Lysol o Alcohol en spray.



Insumos utilizados por el departamento

### Registro de ingresos en el sistema ISTMO



### Departamento de Presupuesto

Del 1 de noviembre de 2019 al 31 de octubre del 2020 la ejecución fue de **B/.61,958,076.36** de los **B/.68,487,176.14** asignados para el Presupuesto de **Funcionamiento**, reflejando un **90.47%** ejecutado a la fecha. Por otra parte, el Presupuesto de **Inversiones** acumula una asignación de **B/.19,961,194.24** de los cuales la ejecución suma **B/.18,720,516.68** el cual refleja **93.78%** ejecutado. Cabe resaltar que la ejecución acumulada de ambos presupuestos suma **B/.80,678,593.04** lo que representa el **91.22%** de lo asignado.

| FUNCIONAMIENTO                    |                               |                              |                     |                |
|-----------------------------------|-------------------------------|------------------------------|---------------------|----------------|
| Código                            | Asignación<br>Nov 19 - Oct 20 | Ejecución<br>Nov 19 - Oct 20 | Saldo               | % de ejecución |
| <b>GASTOS CORRIENTES</b>          | <b>67,980,646.92</b>          | <b>61,533,873.14</b>         | <b>6,446,773.78</b> | <b>90.52</b>   |
| 0 Servicios Personales            | 37,699,096.75                 | 33,864,979.18                | 3,834,117.57        | 89.83          |
| 1 Servicios No Personales         | 24,436,255.53                 | 22,812,020.85                | 1,624,234.68        | 93.35          |
| 2 Materiales y Suministros        | 5,808,994.64                  | 4,844,273.11                 | 964,721.53          | 83.39          |
| 6 Transferencias Corrientes       | 36,300.00                     | 12,600.00                    | 23,700.00           | 34.71          |
| 8 Intereses de la Deuda           |                               |                              | 0.00                | 0.00           |
| 9 Asignaciones Globales           |                               | 0.00                         | 0.00                | 0.00           |
| <b>GASTOS DE CAPITAL</b>          | <b>506,529.22</b>             | <b>424,203.22</b>            | <b>82,326.00</b>    | <b>83.75</b>   |
| 3 Maquinaria, Equipo y Semoviente | 506,529.22                    | 424,203.22                   | 82,326.00           | 83.75          |
| 4 Inversión Financiera            |                               |                              |                     | 0.00           |
| 8 Amortización de la Deuda        |                               |                              |                     | 0.00           |
| <b>TOTALES</b>                    | <b>68,487,176.14</b>          | <b>61,958,076.36</b>         | <b>6,529,099.78</b> | <b>90.47</b>   |

| INVERSIONES                       |                               |                              |                     |                |
|-----------------------------------|-------------------------------|------------------------------|---------------------|----------------|
| Código                            | Asignación<br>Nov 19 - Oct 20 | Ejecución<br>Nov 19 - Oct 20 | Saldo               | % de ejecución |
| <b>GASTOS DE CAPITAL</b>          | <b>19,961,194.24</b>          | <b>18,720,516.68</b>         | <b>1,240,677.56</b> | <b>93.78</b>   |
| 0 Servicios Personales            | 0.00                          |                              | 0.00                | -              |
| 1 Servicios No Personales         | 19,246,327.00                 | 18,111,991.74                | 1,134,335.26        | 94.11          |
| 2 Materiales y Suministros        | 0.00                          |                              | 0.00                | -              |
| 3 Maquinaria, Equipo y Semoviente | 160,428.24                    | 75,227.33                    | 85,200.91           | 46.89          |
| 5 Construcción por contrato       | 554,439.00                    | 533,297.61                   | 21,141.39           | 96.19          |
| 9 Asignaciones Globales           | 0.00                          |                              | 0.00                |                |
| <b>TOTALES</b>                    | <b>19,961,194.24</b>          | <b>18,720,516.68</b>         | <b>1,240,677.56</b> | <b>93.78</b>   |
| <b>GRAN TOTAL</b>                 | <b>88,448,370.38</b>          | <b>80,678,593.04</b>         | <b>7,769,677.56</b> | <b>91.22</b>   |

A continuación, presentamos un breve resumen de la ejecución de los gastos para el Presupuesto de Funcionamiento e Inversiones de la Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario:

### Funcionamiento

#### Servicios Personales

En el renglón de Servicios Personales se efectuaron registros por **B/.33,864,979.18** de ejecución a la fecha de los **B/.37,699,096.75** asignados; es decir, **se logró una ejecución del 89.83% en este grupo de gastos.**

#### Servicios No Personales

Para este grupo de cuentas se asignaron **B/.24,436,255.53**, de los cuales se comprometieron **B/.22,812,020.85 de ejecución lo que representa el 93.35% de las cifras aprobadas.**

### Materiales y Suministros

Al 31 de octubre se comprometieron documentos por **B/.4,844,273.11 de ejecución de B/.5,808,994.64.00** asignados, reflejando un **porcentaje de ejecución de 83.39% de las cifras asignadas.**

#### Maquinaria, Equipo y Semoviente

Los montos asignados hasta octubre fueron de **B/.506,529.22** de los cuales se ejecutaron **B/.424,203.22 lo que representa el 83.75% de ejecución.**

#### Transferencias Corrientes

Los montos asignados hasta octubre fueron de **B/.36,300.00** de los cuales se ejecutaron **B/.12,600.00 lo que representa el 34.71% de las cifras aprobadas** que corresponde a Indemnizaciones Especiales.

## Inversiones

El Presupuesto de Inversiones 31 de octubre 2020 es de **B/19,961,194.24** con una ejecución de **B/18,720,516.68** que sería el **93.78%** y desglosados de la forma siguiente:

### Servicios No Personales

La asignación presupuestaria a octubre fue de **B/19,246,327.00** y se registraron **B/18,111,991.74 de ejecución acumulada** lo que representa el 94.11%.

### Maquinaria, Equipo y Semoviente

La asignación presupuestaria a octubre fue de **B/160,428.00** y se registraron **B/75,227.87** lo que representa el **46.89%**.

### Construcciones por contrato

La asignación presupuestaria hasta octubre fue de **B/554,439.00** de los cuales presenta ejecución de **B/533,297.61**, la cual refleja un **96.19%** y corresponde a Otras Edificaciones.

## DEPARTAMENTO DE TESORERÍA Y CARTERA MOROSA

Como es de conocimiento general, el Departamento de Tesorería es el encargado de garantizar de manera eficiente las actividades de custodio, control, manejo, recaudo y desembolso de fondos, valores y documentos negociables propios de la gestión de la Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario.

En el afán de mejorar los métodos y niveles de recaudación de los ingresos, logramos formalizar los depósitos de la base y demás Agencias de Cobro, depositando en el banco todos los días, los recaudos del día anterior.

Con respecto a los pagos y emisión de informes al Tesoro Nacional, correspondiente a las retenciones del ITBMS, en concepto de los pagos a proveedores, hemos logrado mantener los mismos al día, condición ésta que nos garantiza nuestro Paz y Salvo, para poder gestionar nuestras Cuentas por Cobrar.

Logramos la adquisición de 4 computadoras nuevas para el Departamento y 1 reutilizada, para la Caja de Cobros, de manera tal que estamos mejorando nuestras condiciones laborales, lo que nos permite mejorar nuestro servicio a los proveedores y demás usuarios.

En cuanto a la Cartera Morosa, hemos iniciado un proceso de depuración, eliminando las cuentas ficticias que se venían incrementando, producto de la facturación a clientes comerciales y residenciales que ya no están recibiendo nuestro servicio, o que ya no existen. Durante el período comprendido entre los meses de noviembre 2019 y octubre 2020, el Departamento de Tesorería ha implementado nuevas políticas de cobro que han logrado incrementar los ingresos corrientes en rubros significativos, tales como Tasa de Aseo, Cerro Patacón y otros ingresos, tanto es así que a pesar de que el Gobierno Central (MEF), no ha desembolsado las Transferencias de Capital y que las instituciones de Gobierno no han cumplido totalmente con sus pagos, la Autoridad de Aseo ha podido solventar los gastos de funcionamiento e inclusive parte de la inversión, con sus propios recursos.

Por otro lado en los compromisos adquiridos con los Contratos de recolección se a pagado todas las gestiones que se han presentado en un 90%

Se presenta informe comprendido del periodo del 1 de noviembre de año 2019 hasta el 31 de octubre de año 2020 de Cartera Morosa. (Ver en la siguiente página).

| Cobros Nov 19 - Oct 20 | Importe           |
|------------------------|-------------------|
| Rec. - Juzgado de Aseo | 5,165.00          |
| Rec. - Cartera Morosa  | 63,924.75         |
| Rec. - Otros ingresos  | 15.50             |
| Otras agencias         | 443,312.31        |
| <b>GRAN TOTAL</b>      | <b>512,417.56</b> |

### Gestiones de cobros de agencias

| Agencias                | Nov 19 - Oct 20       | Detalle                                            |
|-------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------|
| Agencia Los Pueblos     | B/. 89,608.88         | Comprende Pedregal, Juan Díaz y Mañanitas          |
| Agencia 24 de Diciembre | B/. 91,453.38         | Tocumen, 24 de Diciembre y Pacora.                 |
| Agencia Vía Brasil      | B/. 248,150.29        | Comprende diferentes corregimientos.               |
| Agencia El Dorado       | B/. 4,127.53          | Comprende Betania y Ancón.                         |
| Agencia San Miguelito   | B/. 9,972.33          | Comprende Pueblo Nuevo, Ernesto Cordoba y Chilibre |
| <b>TOTAL</b>            | <b>B/. 443,312.31</b> |                                                    |

### Informe de cobro de Nov 19 - Oct 20

#### Altamira - Cartera Morosa (ver en siguiente columna)

| Meses         | Importe pagado       |
|---------------|----------------------|
| Noviembre 19  | B/. 12,602.51        |
| Diciembre 19  | B/. 16,491.62        |
| Enero 20      | B/. 10,461.62        |
| Febrero 20    | B/. 8,065.93         |
| Marzo 20      | B/. 5,157.32         |
| Junio 20      | B/. 2,052.69         |
| Julio 20      | B/. 545.89           |
| Agosto 20     | B/. 2,027.43         |
| Septiembre 20 | B/. 3,710.22         |
| Octubre 20    | B/. 2,809.22         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>B/. 63,924.75</b> |

Observación: a partir del 18 de marzo las oficinas de Cartera Morosa y las agencias permanecieron cerrados por el Covid-19, nuevamente en noviembre cerrada por presentarse dos casos en el Departamento de fiscalización.

### Detalle de cobros realizados en Juzgado de Aseo de Nov 19 - Oct 20

| Meses        | Importe pagado |
|--------------|----------------|
| Noviembre 19 | B/. 670.00     |
| Diciembre 19 | B/. 1,170.00   |
| Enero 20     | B/. 770.00     |

(continúa en la siguiente página)

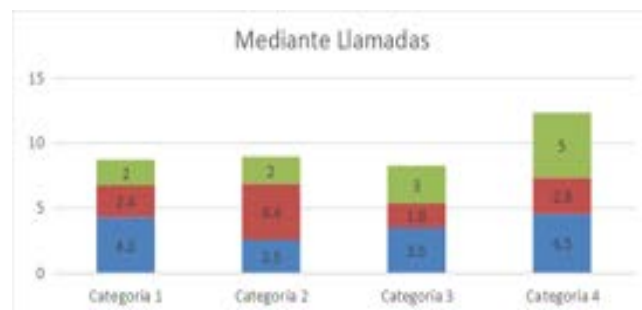
|               |                     |
|---------------|---------------------|
| Febrero 20    | B/. 1,930.00        |
| Marzo 20      | B/. 125.00          |
| Junio 20      |                     |
| Julio 20      |                     |
| Agosto 20     |                     |
| Septiembre 20 | B/. 250.00          |
| Octubre 20    | B/. 250.00          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>B/. 5,165.00</b> |

### Otros ingresos (copias)

|                         |      |
|-------------------------|------|
| Otros ingresos (copias) | 16   |
| Año 19                  | 9.20 |
| Año 20                  | 6.30 |



Se le envió un memo a todas las Agencias de los clientes con Morosidad de 90 días fuera enviado a Cartera Morosa con los datos actualizados por semana.



Cantidad de citaciones entregadas 3,824 cartera Morosa y de multas por el Juzgado de Aseo 23 antes de la Pandemia.

Resultados a corto plazo del operativo el día 7 de febrero de 2020 que se realizó en las siguientes Barriadas.

| P.H. Cumbres del Norte | P.H. Lago del Norte | P.H. Colina del Lago |
|------------------------|---------------------|----------------------|
| Ciclo 11 libro 127     | Ciclo 11 libro 873  | Ciclo 11 libro 874   |

### Cantidad de citaciones

| Libro - 127 | Libro - 873 | Libro - 874 | TOTAL |
|-------------|-------------|-------------|-------|
| 214         | 90          | 92          | 396   |

B/. 86,514.85 B/. 20,855.79 B/. 8,656.95 B/. 116,027.59

**Recaudado**  
(ver en siguiente página)

| Agencia          | Libro - 127        | Libro - 873     | Libro - 874   |
|------------------|--------------------|-----------------|---------------|
| San Miguelito    | 3,593.72           | 1,478.24        | 278.19        |
| Vía Brasil       | 3,384.18           | 162             | 449.32        |
| El Dorado        | 230.00             |                 |               |
| Los Pueblos      | 43.50              | 323.18          |               |
| <b>Sub/total</b> | <b>7,251.40</b>    | <b>1,963.42</b> | <b>727.51</b> |
| <b>TOTAL</b>     | <b>B/.9,972.33</b> |                 |               |

Se entregaron aproximadamente más 1,500.00 volantes informativos para que se acercaran a realizar sus pagos.

El resultado de este operativo desde el día 7 de febrero 2020, recibimos apoyo de algunos Departamentos, nos percatamos de clientes inactivo en la tasa de Aseo y a la vez clientes con tarifa residencial cuando su actividad es comercio, el Departamento de Comercialización le debitó a los usuarios que desde hace 4 años no pagaban la tasa de aseo se analizó que los operativos dan resultados porque no solo para la recaudación que es nuestro trabajo, a la vez, entra como un censo de la áreas que le brindamos el servicio de recolección y no estaban activas, nos ayuda a concientizar y motivar al usuario a pagar por sus servicios.

Se procedió a entregar el día de 17 de febrero el libro 144 del área de las Cumbres del Este el personal de Cartera Morosa.

Los logros y avances que hemos tenido en medio de la Pandemia es agilizar mediante la atención inmediata con el cliente actualizar sus datos, Cartera Morosa se ha dedicado a realizar las llamadas a todos los clientes que se han acercado a las agencias de manera estratégica y solidaria a continuación detallo:

- 1- Darle la gracias al usuario en base a su pago que realizó.
- 2- Motivarlo que continúe realizando sus abonos en la Agencia más cercana y con personal de AAUD.

3- Inmediatamente actualizamos sus datos que nos ayudaran para darle seguimiento a sus casos.

4- Se ha logrado realizar registro de los expedientes.

5- Ya contamos con correo.

6- Se ha fortalecido la nueva imagen para así llevar en alto AAUD.

Lo veo como un gran logro ya que percibimos que los usuarios quedan satisfecho y sorprendidos que se le llame para agradecer sobre su pago realizado, a pesar de las adversidades y contar con una sola línea telefónica no fue impedimento para continuar con nuestro trabajo, Cartera Morosa busco la manera de gestionar el cobro ya que por el momento debido a la situación que estamos viviendo por el Covid -19 no se está entregando citación.

Imágenes del cambio que ha tenido Cartera Morosa para una mejor Atención al Contribuyente y al personal, se seguirá trabajando y con la ayuda de Dios y del Departamento de Finanzas como el gran apoyo que hemos recibido para continuar adelante.



Imágenes del cambio que ha tenido Cartera Morosa para una mejor Atención al Contribuyente y al personal, se seguirá trabajando y con la ayuda de Dios y del Departamento de Finanzas como el gran apoyo que hemos recibido para continuar adelante.



**DIRECCIÓN  
DE OPERACIONES**

## DIRECCIÓN DE OPERACIONES

### Introducción

La dirección de operaciones tiene una función fundamental dentro del engranaje que compone la estructura organizacional de la Autoridad de Aseo. Brinda los servicios de recolección de residuos sólidos domésticos, industrial, comercial no peligroso.

Uno de sus objetivos primordiales es de mantener la ciudad limpia, garantizando un ambiente sano y saludable para el buen vivir de la población.

La AAUD se mantuvo laborando desde los inicios de la pandemia de forma ininterrumpida, garantizando que se brinde el servicio a la comunidad y poder evitar otras enfermedades.

Ante los distintos retos que encontró la AAUD, se diseñaron estrategias para atender los requerimientos de la población y por lo tanto se estableció un plan estratégico, donde se incorporaron medidas a corto, mediano y largo plazo en la medida de lo posible, mientras que se iba recuperando la flota vehicular.

### Organización del Departamento de Operaciones

- Dirección
- Subdirección
- Sección de Mantenimiento y Talleres
- Zonas de Recolección
  - Zona A – Pacífico
  - Zona B – Carrasquilla
  - Zona C – Panamá Este
  - Zona D – Panamá Norte
  - Zona E – Juan Díaz
  - Zona Turística

Sección de Barrido  
Barrido Diurno

- Barrido Nocturno
- Barrido Mecánico

- Sección de Proyectos Especiales
- Atención Inmediata
- Sección de Cajas Roll on Roll off

### Zonas de recolección

| Zona                  | Corregimientos                                                                      |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Zona A - Pacífico     | Ancón, Bella Vista, Betania, Santa Ana, Calidonia, Curundú, Chorrillo y San Felipe. |
| Zona B - Carrasquilla | Pueblo Nuevo, San Francisco, Río Abajo y Parque Lefevre.                            |
| Zona C - Panamá Este  | Tocumen, Las Mañanitas, Pacora, 24 de Diciembre y Las Garzas.                       |
| Zona D - Panamá Norte | Las Cumbres, Alcalde Díaz, Chilibre, Ernesto Cordoba y Caimitillo.                  |
| Zona E                | Juan Díaz, Pedregal y Don Bosco.                                                    |
| Zona turística        | El Casco Viejo, Amador, Cinta Costera y Panamá Viejo.                               |

### Equipo de recolección

La Dirección de operaciones, cuenta con una diversidad de equipos para realizar las labores de recolección de desechos, en los 26 corregimientos que componen el distrito capital.

La flota actual con la que cuenta en la actualidad la Autoridad de Aseo, incluye

camiones compactadores, cajas roll-on/roll-off, volquetes, grúas, barredoras mecánicas, trituradora de poda y camiones rejillas.

De igual manera contamos con el apoyo de una flota de volquetes y retroexcavadoras.

### Puntos críticos encontrados

#### Sitios donde se han realizado pruebas y cambios de tanques de 2.5 yds<sup>3</sup> a sistema roll - on

1. Bajada de Sal si Puedes (Bajada del Ñopo) caja 25 yds.<sup>3</sup>/abierta.
2. Entrada al barrio Chino caja de 25 yds.<sup>3</sup> abierta.
3. Antigua renta cinco a un costado esc Rep. de Venezuela caja 25 yds.<sup>3</sup>.
4. Mercadito de Calidonia caja 25 yds.<sup>3</sup>.

Ya el sistema se ha estado utilizando por mucho tiempo (Atlapa, Complejo la Joya, Parque Omar, Tuira y Chucunaque entre otros), especialmente se han utilizado como apoyo en la disposición del centro de acopio del Panamá Solidario desde el inicio del funcionamiento de este, lo cual permite una disposición ordenada y un apoyo importante en esta iniciativa gubernamental en estos momentos de pandemia.

#### Ventajas obtenidas de la puesta en marcha de la estación de transferencia de Paso Blanco

1. Se pudieron realizar más viajes a la estación para la descarga que al relleno sanitario.
2. Durante el tiempo que estuvo en funcionamiento, se establecieron horarios y

frecuencias de recolección.

3. Se logró una reducción grandísima en cuanto al tiempo de exposición de los desechos.
4. Se notó satisfacción en cuanto al servicio por la comunidad.
5. Se logró una reducción de daños en el equipo al no tener que transitar largas distancias.
6. Se logró una reducción de costos operacionales (Compra de llantas, muelles, combustibles, lubricantes entre otros). De allí estriba la importancia de la puesta en marcha nuevamente. De igual manera se debe considerar la construcción de la estación de panamá Norte para obtener mejores resultados.

#### Actividades en la que la AAUD ha estado participando y dando apoyo en las jornadas de limpieza

- Desde que inicio la pandemia la institución ha estado laborando ininterrumpidamente, brindando el servicio de recolección en el Programa Panamá Solidario, se han instalados cajas del sistema roll on – roll of siguientes:
  1. Una abierta de 30 yds.<sup>3</sup>
  2. Una abierta de 20 yds.<sup>3</sup>
  3. Una de compactación de 25 yds.<sup>3</sup>
  4. Una de compactación de 15 yds.<sup>3</sup>
- Se envió personal a la Municipalidad de Chitré en la celebración de su fundación. Se apoyó con personal para realizar las labores de limpieza general. Las cuales se realizaron antes y después que se llevó a cabo el acto.
- Procedimos a la limpieza general del centro de Convenciones Figaly para realizar labores de limpieza, de igual manera también participamos del hospital modular, de manera que los mismos en su momento

fueran habilitados para la atención de pacientes de COVID.

- Apoyo al sistema de recolección del municipio de Chagres, en la costa abajo de Colon. Se le doto de dos camiones volquetes de 20 yds.3, una retro excavadora, y el servicio de recolección dos veces por semana, con tanques del sistema roll on roll off, para cubrir el servicio de recolección en comunidades como Palmas Bellas, Achiote entre otros.
- Merca Panamá: En lo que respecta al sistema de limpieza, se está brindando barrido mecánico, como también manual. El servicio se da dos veces por semana, contribuyendo a mejorar las condiciones de salubridad de lugar. Toda vez que el sirio presenta una alta demanda en cuanto al expendio de alimentos. Se tiene pendiente otra reunión más, con los directivos, de manera de mejorar aún más el servicio que se brinda.
- Apoyo al cuerpo de Bomberos de Panamá, se procedió a limpiar las instalaciones del centro de entrenamiento, ubicadas en la antigua base de Rodman en Cocoli. El equipo que se envió, consistió en un camión volquete de 20 yds.3, personal de barrido femenino para limpieza general. De igual manera los bomberos nos dieron su apoyo para limpiar nuestras instalaciones y mejorar la calidad de vida de nuestro personal básicamente mantenimiento.
- Servicio de recolección de desechos no peligrosos en las instalaciones del hospital modular.
- Esfuerzo conjunto con el MEDUCA en la limpieza y mantenimiento de aproximadamente 38 centros escolares en el Distrito de Panamá.



# DIRECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS

## DIRECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS

La Dirección de Servicios Técnicos, presenta las principales actividades y proyectos que la Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario, lleva cabo a nivel nacional durante el año 2020, bajo el liderazgo del Administrador General Pedro Castillo Garibaldi.

### I. Gabinete Turístico

#### I.I. Plan de manejo de desechos sólidos en ciudades con potencial turístico 2020

| Provincia                                  | Cumplimiento | Situación actual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Boquete,<br>Provincia de Chiriquí          | 80%          | Entre las actividades realizadas en este proyecto se encuentran:<br><br>1. Rehabilitación de caminos de acceso e internos, compactación y sellado de los residuos en la trinchera donde son depositados actualmente.<br><br>2. Construcción de balsa de lixiviado: La tina de vertido con la colocación de barra de protección (geotextil, geomembrana-geotextil), colocación de las tuberías en espina de pescado, colocación de protección de las tuberías y como material filtrante (capa base con piedra N°4), colocación del geotextil luego de la capa base, entre otros. |
| Isla Colón,<br>Provincia de Bocas del Toro | En ejecución | Este proyecto consistió en la adecuación del sitio de disposición final de desechos que colapsó a inicios del febrero y que actualmente se encuentra a la espera de la Geomembrana que será instalada. Se puso en marcha un plan de gestión de residuos para el Municipio de Bocas del Toro.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Pedasí,<br>Provincia de Los Santos         | En ejecución | La autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario colaboró con la elaboración de presupuestos, actividades y costos.<br><br>Se puso en marcha un plan de gestión para el Municipio de Bocas del Toro.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Portobelo,<br>Provincia de Colón           | En estudios  | Se presentó el plan de gestión para el Municipio de Portobello.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Casco Antiguo,<br>Provincia de Panamá      | En ejecución | El Casco Antiguo es promovido por sus atractivos históricos y su gastronomía adicional al componente de economía verde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

## I. Proyectos Gabinete Social 2020

Como parte de la Comisión del Gabinete Social, que busca obtener indicadores sociales y económicos para la elaboración de programas de salud, familia y educación para personas vulnerables, la Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario inició en el mes de noviembre con el censo de personas dedicadas al reciclaje en los vertederos del interior del país. Entre las provincias de Herrera, Los Santos y Coclé se identificó un total de 130 personas dedicadas a esta actividad.

## II. Proyectos Distrito de Panamá 2020

### Recuperación de flota vehicular

La Dirección de Servicios Técnicos en apoyo a la Dirección de Operaciones, llevó a cabo un plan de recuperación de la flota de camiones de recolección y a partir del mes de julio se inició la compra de piezas y repuestos de mayor urgencia.

El proyecto consiste en la recuperación de camiones compactadores en conjunto con la Dirección de Operaciones, con la implementación de un programa de mantenimiento y reparaciones menores.

#### Corto plazo: 3 - 6 meses

- Implementar un Programa para la recuperación y puesta en marcha de la flota vehicular.
- Mejoras a las instalaciones: limpieza y adecuaciones de rápida ejecución.

#### Mediano plazo: 9 - 24 meses / 2 años

- Desarrollar procesos administrativos, operativos y control.
- Determinar flujos de trabajos de entrada y salida.

#### Largo plazo: 24 - 36 meses

- Diseñar un sistema de mantenimiento para la flota vehicular que permita conocer el estado de cada vehículo.

### Avances y resultados

- A partir del mes de julio se comenzó a trabajar en el proyecto.
- Se realizaron compras de piezas y repuestos de mayor urgencia.
- Se ha logrado mantener 30 compactadores funcionando en promedio diario.

### Especificaciones técnicas

Como uno de los compromisos de la Autoridad de Aseo Urbano y Domiciliario con relación a la gestión integral de residuos, el equipo de servicios técnico se encuentra en la elaboración de las especificaciones técnicas requeridas para los pliegos de cargos para el manejo de los residuos sólidos urbanos y domiciliarios y de las instalaciones destinadas para su manejo, con la finalidad de garantizar la salud de la población en general, mediante el uso de tecnología adecuada para el tratamiento dentro de tales instalaciones. Dichas tecnologías deben enfocarse en minimizar, reducir y/o transformar los residuos sólidos para una correcta disposición, lo que redundará en el ahorro de costos y en la reducción del impacto ambiental que se deriva del manejo de tales residuos.

### Supervisión de contratos de alquiler

Durante el año de pandemia la Autoridad de Aseo, gestiona la contratación de equipos tales como camiones y retroexcavadoras para la recolección de desechos en el distrito de Panamá, asignando a personal técnico para la supervisión y cumplimiento de los contratos.



**Sede Central, Calidonia, Edificio P.H. Multiplaza,  
Distrito de Panamá, Provincia de Panamá.  
[http:// www.aud.gob.pa](http://www.aud.gob.pa)**