

INFORME DE SERVICIOS Y OPERACIÓN OPEVIAL 2012



INDICE

Introducción	1
Gestión 2012	2
Perspectiva 2013	3



1. Introducción

Señores Accionistas,

A inicios del presente 2012, esta administración presento una serie de propuestas de rotación y esquemas de trabajos fijos a las concesionarias de la provincia del Guayas, con el fin de disponer de los recursos humanos en forma óptima. Así se reorganizo los grupos del personal de atención al usuario en vías de cobro, asistencias de grúa, y asistencia de ambulancia. La base de los nuevos equipos de trabajo quedo conformada y ajustada en los primeros días de Julio y se mantienen hasta la presentación de este informe.

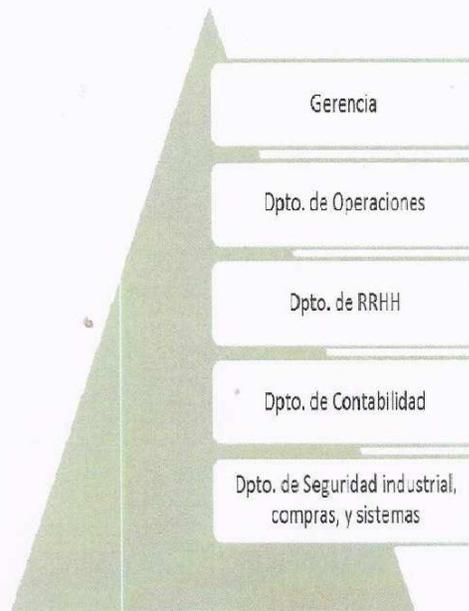
El objetivo principal siempre ha sido el de mantener la calidad del servicio, a través de una mayor productividad que sigue siendo la meta del equipo administrativo de la empresa. El resultado económico del 2012, es el fiel reflejo de la orientación de esta administración, hacia la optimización de los recursos sin descuidar la calidad de los procesos, en virtud de los requisitos de sus clientes internos como externos. Las encuestas telefónicas, o los registros de encuestas escritas que reposan en los archivos del centro de atención al usuario, son entre otros, los indicadores que marcan y muestran el camino por donde conseguir, mantener y mejorar el objetivo de calidad deseado.

Cordialmente,

Abelardo Hidalgo C
GERENTE GENERAL

2. Gestión 2012

La Gerencia de Opevial S.A. después de haber realizado un análisis amplio de las funciones y tareas que comparten las áreas en su interacción cotidiana, puso en marcha una serie de acoplamientos, ajustes y movimientos estratégicos que concluyeron, en la proyección positiva de los indicadores que muestran el desempeño de las actividades por departamento, que son producto de evaluaciones permanentes.



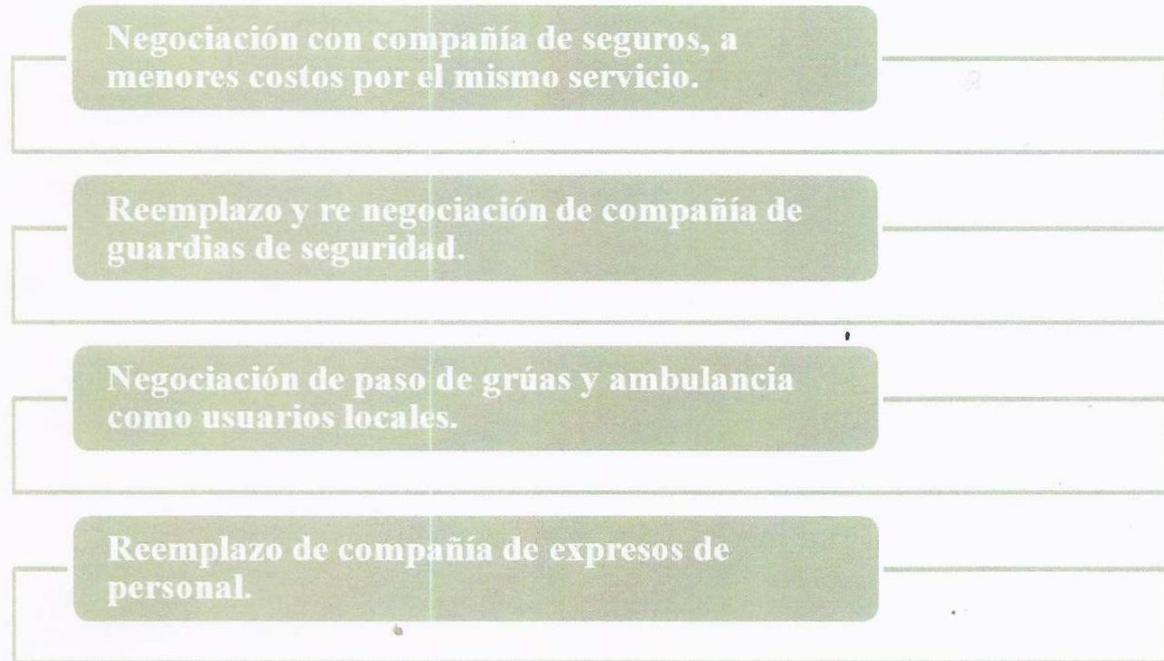
La proyección del valor de la firma como empresa, y su desarrollo en el contexto nacional, fue la propuesta prioritaria de esta administración, utilizando para esto la consolidación de ventajas sostenibles que estaban sin utilizarse en términos de productividad y calidad.

La negociación con proveedores, y la apertura crítica y analítica de los funcionarios y empleados, en busca de la optimización de recursos es permanente.

La gerencia general en su plena capacidad de liderazgo, creatividad, comunicación, visión y acciones efectivas, ha dirigido con ética el cambio de pensamiento y motivación

del personal, haciéndolo participe de capacitaciones constantes, y programas de integración con el objetivo de mejorar el ambiente de trabajo y por ende la productividad. Esto ha generado que durante el año 2012 no se presenten quejas, denuncias o juicios laborales, por parte del personal que dejó la compañía.

En lo que respecta al resultado económico – financiero del 2012, en gran medida se origina en las re negociaciones exitosas con:



3. Perspectivas 2013

Esta administración plantea el iniciar la implantación y certificación de los sistemas de gestión Ohsas 18001 e ISO 14001, para en el 2015 enlazarlos e integrarlos al sistema de calidad ISO 9001, que Opevial ya tiene certificado. Esta integración de sistemas permiten trabajar con un esquema que ha sido diseñado no solo para el aseguramiento del cumplimiento presente de los requisitos del cliente, exigencias legales, medio ambientales, de seguridad, y salud ocupacional, sino para que de manera continua y sostenida la organización siga cumpliendo a perpetuidad con tales obligaciones y requerimientos.

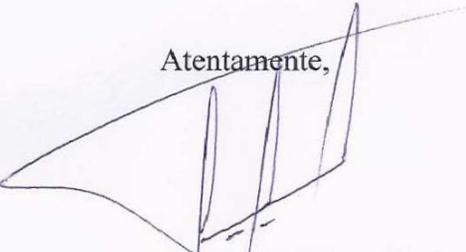
Además, con la formación de sus propios auditores de implementación y certificación, acreditados por la **personnel and training certification RAB-QSA**, Opevial S.A estará capacitada para ampliar sus actividades comerciales a consultor de implementación en estas normas de gestión.



Es todo cuanto puedo informar respecto a la gestión administrativa del año 2012, cumpliendo con esta forma con los requisitos exigidos por la Superintendencia de Compañías.

De los señores Accionistas.

Atentamente,



Sr. Abelardo Hidalgo Celi
Gerente General
OPEVIAL S. A.