

INFORME DE GERENTE

2014

OPEVIAL S.A.

Página 1

Contenido

1. Gestión de actividades habituales principales.

- 1.1 Actividades habituales
- 1.2 Prestación de servicios 2014
- 1.3 Indicadores de satisfacción 2014

2. Cumplimiento de propuestas año 2014.

- 2.1 Indicadores y reportes de seguimiento en línea
- 2.2 Plataforma de servicios FREEMIUM

3. Propuesta año 2015

- 3.1 Plan permanente de capacitación

Página 2

1. GESTIÓN DE ACTIVIDADES HABITUALES PRINCIPALES

1.1 ACTIVIDADES HABITUALES

MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA

Hemos implementado de forma adicional al trabajo de jefes de zona y jefes operativos, un procedimiento específico dirigido a la revisión del cumplimiento de cronograma de mantenimiento y limpieza, así como de la correcta utilización de utensilios de trabajo, químicos y duración de equipos de protección personal.

PROMOCIÓN DEL DESARROLLO PLENO DE LAS CAPACIDADES DE CADA EMPLEADO

Se ha hecho énfasis en la aplicación de labores en trabajo social enfocadas al desarrollo del personal de las estaciones de peaje, para que con el fin de que con el uso de metodologías de intervención, se resuelva o minimice el impacto que sobre el trabajo cotidiano tienen los problemas personales que vive cada individuo, y así potenciar sus habilidades en el desarrollo de sus labores dentro de la empresa.

OPERACIÓN DEL SOFTWARE DE RECAUDACIÓN, Y ENTREGA DE VALORES A TRANSPORTADORES

Opevial ha elaborado un procedimiento de control externo para obtener de parte del departamento de sistemas de las concesionarias, repuesto más eficientes y rápidos a los requerimientos emergentes de las vías de cobro.

Se ha cumplido con la entrega de valores a la transportadora designada por las concesionarias.

Página 3

1.2 PRESTACIÓN DE SERVICIOS

En cuanto a la operación y administración de grúas, ambulancias, servicio mecánico y servicio a la comunidad, las estadísticas de atención fueron las siguientes:

	AÑOS		
	2013	2014	DIFERENCIA
TOTAL SERVICIOS PRESTADOS	18931	17727	-6.40%
GRÚAS EN SERVICIO	1074	893	-16.81%
SERV. ASE. AMBULANCIA (PUL)	3765	3367	-10.57%
SERV. ASE. COMUNITARIO	857	767	-10.50%
SERV. MECÁNICO	41745.500	41.300.000	-1.10%
SERV. ASE. A LA COMUNIDAD	2228	2102	-5.66%

Página 4

1.3 INDICADORES DE SATISFACCIÓN



Las variaciones entre los porcentajes de 2014 respecto del período 2013, tienen su razón, en la implementación de políticas de asistencia registradas entre Marzo y Junio de 2014, en donde se intentó atender a un mayor número de usuarios, optimizando las distancias, de acuerdo a los enfoques: LUGAR SEGURO, y HOSPITAL CERCANO. Lo que finalmente no se pudo mantener por el cambio en los indicadores de satisfacción del usuario.

Página 5

2. CUMPLIMIENTO DE PROPUESTAS 2014

2.1 INDICADORES Y REPORTE DE SEGUIMIENTO EN LINEA

La propuesta realizada en el primer semestre 2014, de contar con una herramienta administrativa en línea que permita añadir datos en cuanto a la satisfacción del usuario, está operativa desde Enero 2015.

Los usuarios pueden calificar desde la APP Asistencia Vial Guayas los servicios de Grúa, ambulancia, atención en cabinas de cobro, así como atención telefónica del CAI. Dicho dato se cargará a la base automáticamente.

Además, esta herramienta permite ver reportes y estadísticas de los eventos registrados en tiempo real, provenientes de las asistencias de grúa y ambulancia.

2.2 PLATAFORMA DE SERVICIOS PREMIUM

Se han desarrollado dos plataformas premium de la APP ASISTENCIA VIAL de común acuerdo con los GAD Provinciales de Pichincha y Manabí.

Además estamos trabajando en promover a estas instituciones la ejecución de las características especiales o adicionales de la APP en su módulo completo.



Página 6

3. PROYECTOS 2015

3.1 PLAN PERMANENTE DE CAPACITACIÓN

Opesvial tiene como objetivo el iniciar en Abril del presente 2015, una campaña permanente de capacitación, en función al cliente, la misma que será impartida en función de cada uno de los cargos que conforman la empresa y que tienen trato con los usuarios de las vías concesionadas.

Como medida estratégica para la continua formación de los empleados en esta tema, Opesvial creará un equipo competente multidisciplinario, responsable solamente en determinar, estructurar e impartir las capacitaciones al personal.

El departamento de recursos humanos trabajará conjuntamente con el equipo de capacitación.

Es todo lo que puedo acotar en Honor a la Verdad.

Atte:
Sr. Abelardo Hidalgo
GERENTE GENERAL
Opesvial S.A.

Página 7