

Ing. Mena / Ing. Mena

Para coordinar esta

intervención

Guaranda, 13 de febrero de 2015
OF-Nº 015-GER-E.P EMAPA-G

Señor Arquitecto
Mauricio López
DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN DEL GADCG
Presente.-

De mi consideración:

En atención a vuestro oficio No. 053 DP-GMG de fecha 11 de febrero del 2015, en el cual solicita se entregue el Informe de Actividades realizadas por mi representada, adjunto al presente remito documentación requerida.

De acuerdo a la reunión mantenida con el Ing. Jimmy Mena, la información que la Empresa debe hacer llegar son los POAS y su cumplimiento.

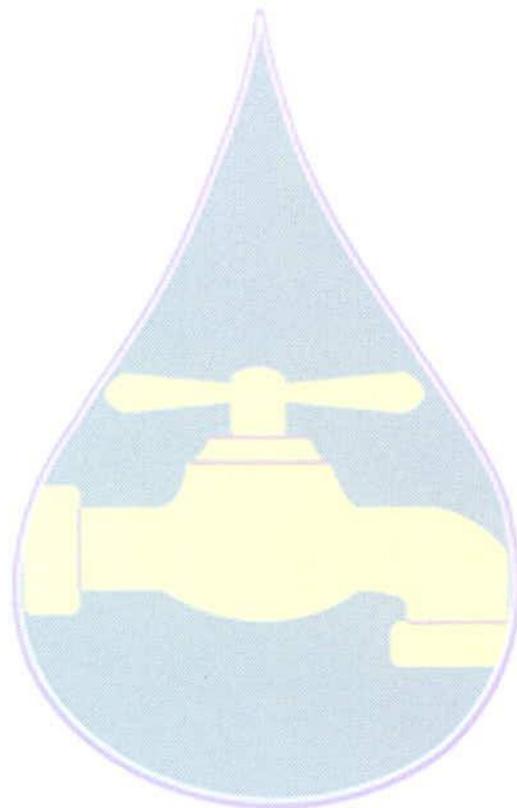
Aprovecho la oportunidad para reiterarle mis sentimientos de alta consideración y estima.

Atentamente,


MSc. Max Jiménez Zúñiga
GERENTE DE LA E-P EMAPA-G

MJ/ge

C.c. Archivo



PLAN OPERATIVO 2014

MISION

Atender las necesidades de los usuarios demandantes de servicios de agua potable y alcantarillado, mediante un sistema organizado que permita la provisión del servicio, la recuperación de la inversión por parte de la empresa y la adecuada atención personalizada, logrando la satisfacción del usuario

VISION

Atender de manera inmediata las necesidades de nuestros usuarios a través de los mecanismos de control sostenidos y sustentables.

OBJETIVO GENERAL

Mejorar el Sistema de Comercialización de la EMAPA-G, para brindar un servicio eficaz y eficiente, mediante un sistema que permita la provisión del servicio y la adecuada atención personalizada con beneficio empresarial.

META ESTRATEGICA	META OPERATIVA	INDICADORES OPERATIVOS	RESULTADO ESPERADO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	PRESUPUESTO	PARTIDA	RESPONSABLES	CRONOGRAMA						
					PROPIOS			A	II	III	IV	V		
1. Actualización y Mantenimiento de Usuarios del Sistema	100% de catastro actualizado y depurado de usuarios	obtener el 25% de información faltante de los 1593 usuarios catastrados en la totalidad de rutas	Contar con un catastro real y actualizado para una adecuada toma de decisiones de la Dirección Comercial	1. Elaborar un Plan por rutas para la actualización de catastro de Usuarios de la EMAPA-G 2. Recolección de la Información 3. Recepción y análisis de la Información 4. Depuración y Validación de la inf 5. Ingreso de datos por usuario al Sistema			Dirección Comercial, Inspector de lectores, lectores		X	X	X	X		cumplido
2. Seguimiento y detección de guías clandestinas o ilegales, retiros de medidor y fugas en las redes de distribución.	Disminuir el índice de agua no contabilizada por el uso de guías clandestinas	Guías clandestinas legalizadas/ guías clandestinas detectadas	Mayores ingresos para la Empresa	1. Aplicación del Reglamento de Prestación de Servicios de la EMAPA-G Capítulo XII (Sanción reconexiones fraudulentas y Guías Clandestinas y art. 71) 2. Reportes a Dirección Técnica sobre fugas existentes.			Dirección Comercial, Inspector de Lecturas, Lectores, Cartera, Facturación		X	X	X	X		cumplido
3. Propuesta para el incremento de facturación/recaudación	Incrementar en un 0,01% en valor de facturación respecto al año 2014	Facturación mensual 2015/Facturación mensual 2014	Mayores ingresos para la Empresa aumento de redes de agua potable, alcantarillado	1. Propuesta para la actualización de tarifas de agua potable y alcantarillado de la EP-EMAPAG 2. Propuesta para el cobro por emisión de un duplicado de la factura 3. Cobro por derecho de suspensión y reconexión 3. Todo pedido de documentación será solicitado por escrito			Directorio, Gerencia, Dirección Comercial, Dirección Técnica, Dirección Financiera		X					cumplido no ejecutada

3. Recuperación de Cartera Vencida y seguimiento a convenios de pago realizados	80% del total de usuarios de Cartera Vencida notificados	Total usuarios notificados/ total de usuarios en mora	mayores ingresos para la Empresa	1. Contratación de una persona para la Sección de Cartera y Cobranzas			Dirección Comercial Ejecutivo Comercial					cumplido
				2. Recuperación de Cartera Vencida - Gestión personalizada Ejecutivo Comercial (Notificaciones, llamadas telefónicas y otros métodos persuasivos)				x	x	x	x	
				3. Seguimiento de juicios coactivos (sentencia)								
				4. Informes semanales sobre la gestión realizada								
4. Adquisición del dispositivo de reducción de flujo	Colocar al 50% de usuarios en mora	Usuarios instalados dispositivo/Total usuarios en mora	Reducir lista de usuarios con mora	1. Solicitud para la adquisición	\$ 2,000.00		Gerencia Dirección Comercial Dirección		X			cumplido por problemas con la Defensoria
				2. Autorización				x				
				3. Adquisición								
5- Incremento de usuarios	crecer mas el 3% de nuevos usuarios a diciembre 2015	Total usuarios con contrato mes/total usuarios a dic 2015 * 12 meses	Incremento de ingresos por nuevas acometidas y consumos mensuales	1. Adquisición del Kit completo para nuevas guias domiciliaria (190 en stock)	\$ 28,500.00		Gerencia Dirección Comercial Dirección Financiera Dirección Técnica Inspector					cumplido
				2. Mantener reuniones con los Directivos de los nuevos planes de vivienda (lotes y urbanizaciones)				x	X	X	X	
				3. Legalización de acometidas clandestinas								
6- Mejorar el proceso de toma de lecturas	Obtener lecturas reales en un 95% mensual	Número de lecturas reales/ numero de lecturas fiscalizadas	Disminuir el porcentaje de puertas cerradas y reclamos por lecturas mal tomadas	1. Contar con Recursos Humanos y Materiales acorde al proceso para la actividad planificada	\$ 46,050.00		Gerencia Dirección Comercial Dirección Financiera Dirección Técnica Inspector					cumplido
				2. Contar con la dotación de identificaciones y uniformes al personal (lectores)								
				3. Automatizar el proceso de toma de lecturas mediante el software y equipos de computación móvil								
				3. Mantenimiento periodico a las Palm								
				4. Adquisición de 200 micromedidores para cambios o reposición inmediata.								
				5. Aplicación de sanciones según contrato de lectores								
6. Fiscalización de Inspector por muestreo												

				7. Determinar modelo de contrato para el personal que realiza la toma de lecturas																
7.- Generar una cultura de exelencia al cliente interno y externo de la empresa	Reducir a un 2% el índice de reclamos de usuarios	numero de reclamos/numero de usuarios	Brindar una atención adecuada e inmediata a los usuarios de la EMAPA-G	1. Capacitación del personal del departamento de Comercialización en el manejo de AutoCad, Excel, Servicio al Cliente y Cobranzas 2. Círculos de Calidad del Area Comercial 3. Promocionar la página web 4. Adquisición de nueva impresora para pre-facturas 5. Capacitacion en Relaciones Humanas y Gasfiteria al Departamento Comercial en especial lectores y personal de cortes 6. Adquisición de nuevo comprobador de medidores con validadción conjunta con el dept. técnico 7. Fiscalización a entrega de pre-facturas a cargo del Inspector de Lecturas.	\$ 17,200.00		Gerencia, Departamento Comercial,B Departamento Financiero, Sistemas, Talento Humano	x	x	x	x									80% de cumplimiento
8- Reubicación de medidores	20% de medidores que actualmente se encuentran internos reubicarlos	180 Usuarios reubicados/total usuarios con medidor dentro de sus viviendas 900	Facilitar la toma de lecturas	1. Determinar las cuentas a ser reubicadas 2. Notificación al usuario 3. Recepción de solicitudes a discreción del usuario 4. Pago del derecho de reubicación 5. Verificación de los trabajos realizados			Lectores, Inspector, Dirección Comercial, Atención al Cliente, Departamento Técnico	x	x	x	x									no se logro capacitar al personal de la Empresa 4.4% de cumplimiento o
TOTALES					\$ 93,750.00															

EDGAR DAVILA
DIRECTORA COMERCIAL



PLAN OPERATIVO ANUAL 2014

MISION
CALIDAD, CONTINUIDAD Y EFICIENCIA. PARA QUE EL AGUA NO FALTE EN CADA CASA

VISION
AGUA POTABLE SEGURA, PARA TODOS.

OBJETIVO PRINCIPAL
PLANIFICACION, DISEÑO, CONTROL Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE DE LA CIUDAD DE GUARANDA

OBJETIVO ESTRATEGICO
INVERSION PARA: STOCK DE MATERIALES PARA REPARACIONES, EXPANSION DE REDES, MANTENIMIENTO PREVENTIVO, REPARACIONES, ETC


**EMPRESA MUNICIPAL
DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE
GUARANDA**
DIRECCION TECNICA

No.	META ESTRATEGICA	META OPERATIVA	INDICADORES OPERATIVOS	RESULTADO ESPERADO	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	PRESUPUESTO ESTIMADO		PARTIDA PRESUPUESTARIA	RESPONSABLES	CRONOGRAMA				% DE CUMPLIMIENTO	
						PROPIOS	TRANSFERENCIAS			I	II	III	IV		
1	PLANIFICACION PARA LA INVERSION DEL MANTENIMIENTO DEL SISTEMA	DISEÑO Y ELABORACION DE PROYECTOS.	REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES PARA NUEVOS SERVICIOS	PLANIFICAR LA EXPANSION DEL SERVICIO Y MANTENER MAYOR OFERTA DE AGUA QUE LA DEMANDA DEL SERVICIO BASICO	SE GENERA ARCHIVO DE SOLICITUDES DE SERVICIO	\$ 3,000.00			MONICA SALTOS	25%	25%	25%	25%	0.00%	
			INCREMENTO DE LA DEMANDA DE A.P.		ADJUDICACION DE NUEVAS FUENTES				Dr. NELSON SERRANO					25.00%	
			NUEVAS CIUDADELAS		GENERACION DE PRESUPUESTO DE				ING. JAVIER CEDEÑO					100.00%	
			INCLUSION DE OTROS SISTEMAS DE AGUA A LA EMAPA-G		TRANSFERENCIA DE INFORMACION TECNICA Y ECONOMICA				CONSULTORA					0.00%	
			CATASTRO TECNICO DEL SISTEMA		PLANOS Y MANUALES DE CADA RED				CONSULTORA					25.00%	
2	CAPTACION DE AGUA DE NUEVAS FUENTES	INCREMENTO DE 15 LITROS/SEG DEL CAUDAL DE SERVICIO	LIMPIEZA DE FUENTES	CONTINUIDAD Y SUFICIENCIA DE CAUDAL DE SERVICIO	CUADRILLAS DE TRABAJO HACEN MANTENIMIENTO TOPOGRAFIA, EXCAVACION COLOCACION Y RELLENO TOPOGRAFIA, EXCAVACION COLOCACION Y RELLENO CERRAMIENTO Y SUELDA DE TANQUES	\$ 25,000.00	\$ 12,000.00	\$ 6,000.00	ANIBAL RAMIREZ	25%	25%	25%	25%	100.00%	
			INSTALACION DE RED DE CONDUCCION PARA FUENTES DE						PERSONAL OPERATIVO					10.00%	
			INSTALACION DE INCREMENTO DE RED Y CAUDALES DE EL SINCHE						PERSONAL OPERATIVO					0.00%	
			COLOCACION DE SEGURIDADES EN TANQUES ROMPEPRESION						CONTRATADO					0.00%	
3	CONTROL DE LAS REDES DE ALCANTARILLADO	REDES DE ALCANTARILLADO, MANTENIMIENTO Y NUEVOS RAMALES	INCREMENTO EN METROS LINEALES CON REGISTRO DIAMETRO	CONTROL DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO	EXPANSION DE REDES, CON RAMALES APROBADOS	\$ 35,000.00	\$ 5,000.00	\$ 7,000.00	EDUARDO MUYULEMA					10.00%	
			DISEÑO DE NUEVOS RAMALES		DISEÑO Y APROBACION DE NUEVAS REDES				PERSONAL OPERATIVO					25.00%	
			LIMPIEZA DE POZOS Y SIFONES		DRENAJE CON EL HIDROSUCCIONADOR				PERSONAL OPERATIVO					100.00%	
4	OPTIMIZACIÓN DE LAS INSTALACIONES DOMICILIARIAS DE AA.PP.	PROGRAMA DE REDUCCION DE AGUA NO CONTABILIZADA. (PRANC)	OFERTA DE AGUA EN PLANTA DE TRATAMIENTO VS. FACTURACION	REDUCIR EL PORCENTAJE DE PERDIDAS ENTRE OFERTA Y FACTURACION	CONTROL ESTADISTICO DE OFERTA Y FACTURACION	\$ 5,000.00	\$ 20,000.00		MONICA SALTOS					25.00%	
			CONTROL DE DESBORDES		CONTROL Y MONITOREO DE TANQUES DE DISTRIBUCION				PERSONAL OPERATIVO					100.00%	
			INSTALACION DE MACROMEDIDORES		COLOCACION MACROMEDIDORES EN TANQUES DISTRIBUCION				PERSONAL OPERATIVO					0.00%	
			SECTORIZACION DE REPOSICION MICROMEDIDORES		INSTALACION DE MICROMEDIDORES				PERSONAL OPERATIVO					10.00%	
		REDUCCION DE TIEMPO ENTRE DETECCION Y REPARACION DE DAÑOS	CONTROL DE REPORTES VS INFORMES DE GESTION	PERSONAL OPERATIVO	100.00%										
5	OPTIMIZACIÓN DE LAS INSTALACIONES DOMICILIARIAS DE ALCANTARILLADO	STOCK DE MATERIALES PARA BODEGA (INVENTARIOS)	MATERIALES PARA LINEA CONDUCCION	EFICACIA EN ATENCION DE NUEVOS SERVICIOS DAÑOS Y EMERGENCIAS	INVENTARIO PREVENTIVO	\$ 10,000.00	\$ 40,000.00	\$ 10,000.00	\$ 4,000.00	ING. JAVIER CEDEÑO					100.00%
			MATERIALES PARA NUEVOS SERVICIOS AA.PP. ALCANTARILLADO							ING. JAVIER CEDEÑO					100.00%
			MATERIALES PARA REPOSICION DE POZOS Y SUMIDORES							ING. JAVIER CEDEÑO					100.00%
			MATERIAL PARA SEGURIDAD INDUSTRIAL OPERARIOS							ING. JAVIER CEDEÑO					100.00%
6	PODER CONTAR CON UN STOCK DE MATERIALES PARA RESPUESTA INMEDIATA A DAÑOS	INSTALAR EQUIPOS PARA PURIFICACION DEL AGUA Y PRODUCCION DE CLORO	ADQUISICION E INSTALACION DE EQUIPOS YFLTROS	INVENTARIOS PARA ATENCION AL CLIENTE	COTIZACION Y COMPRA EQUIPOS	\$ 7,000.00	\$ 8,000.00	\$ 10,000.00	ING. RAUL ALLAN					0.00%	
			ADQUISICION E INSTALACION DE EQUIPOS CLORID						ING. RAUL ALLAN					0.00%	
			CONSTRUCCION TALLER Y PLANTA						ING. JAVIER CEDEÑO					65.00%	
7															
TOTAL						\$ 277,000.00									

