

PLAN OPERATIVO ANUAL 2008

Visión: Posicionar a EMASEO como la mejor operadora de los servicios de recolección de los residuos sólidos generados en el DMQ y sus parroquias, con altos estándares y parámetros de eficacia y eficiencia, comprometida con la comunidad y su entorno y alcanzando una cobertura del 100% del servicio en los sectores asignados para su labor.

Misión: Prestar con calidad, oportunidad y eficiencia los servicios de recolección de los residuos sólidos generados en el DMQ y sus parroquias, administrando y operando todos los elementos necesarios para garantizar la satisfacción de nuestros usuarios a través del fortalecimiento de la gestión integral, la articulación del accionar de las instituciones competentes, la responsabilidad empresarial y ambiental y la participación ciudadana.

Objetivo Estratégico Institucional (OEI)	Programas, Proyectos, Acciones y Actividades Claves	Indicadores de Gestión	Meta Anual	Tiempo previsto para alcanzar la meta	Presupuesto del OEI	Responsable del OEI
Fortalecer a EMASEO como operadora de los servicios de recolección de los residuos sólidos urbanos generados en el DMQ	RENOVACIÓN PARCIAL DE LA FLOTA VEHICULAR • Adquisición de vehículos de recolección y maquinaria pesada • Remate de la flota vehicular obsoleta (chatarra)	Toneladas recogidas / Toneladas producidas <u>Nº de vehículos rematados</u> Nº de vehículos totales	Hasta diciembre/08 se espera alcanzar una cobertura hasta el 95% de zona asignada a EMASEO 100% de la flota obsoleta rematada al 31 de julio 08	Abril - Diciembre 08 Abril - Julio 08	1.500.000 Presupuesto EMASEO 4.160.000 Financiamiento BEDE 30.000 Presupuesto EMASEO	GERENCIA GENERAL GERENCIAS Y JEFATURAS DE AREA
	MODERNIZACIÓN DE TALLERES • Construcción de infraestructura • Equipamiento de talleres	Metros cuadrados de construcción de talleres habilitados % de incremento de equipos requeridos e instalados	Hasta noviembre/08 se dispondrá del nuevo taller mecánico de 650 m2 y dotado del equipamiento necesario para su funcionamiento	Abril - Noviembre 08	150.000 Financiamiento BEDE 200.000 Presupuesto EMASEO	
	INTEGRACION DE LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS Y DE OPERACIONES • Construcción del nuevo edificio administrativo • Readeacuación de instalaciones existentes	Metros cuadrados de construcción de oficinas habilitados % de oficinas existentes renovadas	En septiembre/08 integradas las oficinas administrativas y operativas en los terrenos de EMASEO ubicados en la Av. Occidental Hasta diciembre/08 instalaciones existentes renovadas	Julio - Septiembre 08 Abril - Diciembre 08	300.000 Presupuesto EMASEO (Convenio Interinstitucional-INNOVAR)	
	PROGRAMA DE MEJORA DE IMAGEN CORPORATIVA • Contratación de una encuestadora para medir la percepción del servicio • Oficina de atención al cliente • Publicidad y Propaganda • Rediseño del Portal Web	<u>Nº de estudios realizados (encuestas)</u> Nº de estudios programados <u>Nº de requerimientos atendidos</u> Nº de requerimientos totales <u>Nº de pautas incluidas en el Programa Municipal</u> Nº de pautas totales Nº de visitantes al portal	Realizar 3 encuestas hasta diciembre/08 Equipamiento y sistematización de la oficina de atención al cliente en abril/08 Integración al programa municipal de Comunicación y Diálogo Social a partir del mes de abril/08 Disponer del portal web renovado y actualizado con información en línea	Abril - Diciembre 08 Abril - 08 Abril - Diciembre 08 Abril - Junio 08	10.000 Presupuesto EMASEO 5.000 Presupuesto EMASEO 10.000 Presupuesto EMASEO 2.600 Presupuesto EMASEO	
Promover y mejorar la participación organizada de la ciudadanía en la gestión de los residuos	PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD EN EL MANEJO DE RSU • Campañas divulgativas (educativas) de concientización ciudadana sobre manejo de RSU • Convenio o mecanismos de colaboración (Comités barriales, instituciones educativas, etc.)	Nº de campañas realizadas	Al menos 50 campañas de educativas durante 2008	Abril - Diciembre 08	10.000 Presupuesto EMASEO	GERENCIA DE OPERACIONES
Promover y desarrollar la cultura de la producción limpia y responsabilidad empresarial	PROGRAMA DE PRODUCCIÓN LIMPIA (PL) Y RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL • Sistema automatizado de control de operaciones (GPS) • Licencia ambiental • Certificación ISO 9001:2000 para el proceso de recolección • Capacitación especializada	<u>Nº de GPS instalados y operativos</u> Nº total de flota vehicular Nº de rutas y microrutas rediseñadas Informe favorable de auditoría ambiental de cumplimiento 50% de avance en el proceso de Certificación ISO 9001:2000 <u>Nº personas capacitadas</u> Nº total de servidores	Disponer del sistema de control sistematizado hasta Julio/08 Hasta julio/07 disponer del rediseño de rutas y microrutas de recolección y barrido de la zona de competencia Cumplir las normas de certificación ambiental en las fechas programadas durante el presente año Contar con un sistema de gestión de calidad en el Proceso de Recolección hasta junio/09 Disponer del 100% personal operativo y administrativo capacitado en una primera fase hasta diciembre/08	Abril - Julio 08 Abril - Diciembre 08 Abril/08 - Junio/09 Abril - Diciembre 08	115.000 Presupuesto EMASEO 10.000 Presupuesto EMASEO 10.000 Presupuesto EMASEO 40.000 Presupuesto EMASEO	GERENCIA DE OPERACIONES GERENCIAS DE AREA

Objetivo Operativo Institucional (OOI)	Programas, Proyectos, Acciones y Actividades Claves	Indicadores de Gestión	Meta Anual	Tiempo previsto para alcanzar la meta	Presupuesto del OOI	Responsable del OOI	
Coordinar las acciones conducentes a la ejecución de los planes operativo y estratégico 2008	Ejercicio de las funciones de dirección, gestión, supervisión y coordinación de los procesos de control, apoyo y operativos de la Empresa	<ul style="list-style-type: none"> Nº de informes entregados al Alcalde Nº de informes entregados al Directorio 	<ul style="list-style-type: none"> Un informe anual Un informe trimestral 	12 meses	443.333,94	GERENCIA GENERAL Ing. Mónica Melo	
Asesorar y apoyar en el desempeño de las actividades empresariales, a través del examen, análisis, evaluación y seguimiento de recomendaciones, informando a la Administración sobre las actividades revisadas	Seguimiento de Recomendaciones CGE Examen Especial Auditoría de Gestión Control Concurrente	Nº de informes emitidos	4 Exámenes Especiales	9 meses	50.212,42	AUDITORIA INTERNA Dr. Iván Bahamonde	
Asesorar y proporcionar los elementos jurídicos necesarios a las diferentes unidades de la Empresa, a fin de establecer los criterios de interpretación y aplicación de los ordenamientos legales, para establecer y señalar las bases que permitan una mejor atención y prestación de los servicios	Proceso precontractual Elaboración de Contratos Calificación y Selección de Proveedores Patrocinio Judicial Criterio legal Coactivas Espectáculos Públicos	<ul style="list-style-type: none"> Nº de documentos precontractuales elaborados Nº de contratos elaborados Nº de proveedores calificados y registrados Nº Sentencias Favorables / Nº de Demandas Nº de Informes Nº de Reglamentos e Instructivos Valores recuperados / Valores adeudados Nº de órdenes de pago 	<ul style="list-style-type: none"> Documentos precontractuales Documentos contractuales Registro de Proveedores Sentencias favorables Informes emitidos Reglamentos e Instructivos aprobados Recuperación de deudas Cubrir costos por la prestación del servicio 	12 meses	192.167,85	ASESORIA JURIDICA Dr. Jaime Muñoz	
Fortalecer los procesos de planificación, desarrollo, implantación y control institucional	PLANEAMIENTO						
	Planificación Estratégica	% de cumplimiento					
	Planificación Operativa	% de cumplimiento	100%				
	DESARROLLO						
	Implementación o desarrollo del sistema de gestión por procesos	Instructivo elaborado	Instructivo del sistema de gestión por procesos				
	Procedimiento de registros	Nº de registros efectuados / Nº de registros verificados	Verificación de registros		12 meses	175.637,57	COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN
	IMPLANTACIÓN						
	Implantación de procesos	Nº de procesos actualizados / Nº procesos implantados	Manuales de procesos actualizados				
EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA							
Auditoría de procesos	Informe de auditoría	Acciones correctivas implementadas					
Coadyuvar al fortalecimiento de la imagen institucional y brindar apoyo para la difusión de las actividades de la institución	Redacción de contenidos para actualizar la página web institucional Preparación de boletines informativos para la cartelera Diseño y elaboración de artes gráficos y multimedios para apoyar las tareas institucionales Organización de eventos (charlas, exposiciones, ferias, internos)	<ul style="list-style-type: none"> 1 contenido mensual 1 contenido quincenal Nº artes elaborados / Nº artes solicitados Nº de eventos realizados 	<ul style="list-style-type: none"> 12 contenidos de información 24 boletines informativos 100% de demanda Plan de evento elaborado 	12 meses	Incluido en el Presupuesto de la Gerencia General	COMUNICACIÓN SOCIAL	

GESTION DE ADMINISTRATIVA						
Administrar materiales, financieros, logísticos y técnicos con una perspectiva integral y equitativa, respondiendo a las necesidades institucionales como apoyo al servicio que presta	ADQUISICIONES					
	Consolidación del Plan Anual de Adquisiciones	Compras ejecutadas / Compras planificadas	100% de lo planificado			
	Compras					
	ACTUALIZACIÓN DE BIENES					
	Ingreso de Bienes	% Bienes y Suministros Provistos	Atención a 100% de demanda			
	Egreso de Bienes	% de Bienes y Suministros Entregados	Atención a 100% de demanda			
	Constatación Física	Informe - Acta de Constatación	Una constatación física			
	MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y SSGG					
	Planificación de la Rutina		100% de disposición de instalaciones, equipos, muebles y servicios			
	Mantenimiento Preventivo	% de cumplimiento				
Mantenimiento Correctivo						
Control de Servicios						
GESTIÓN FINANCIERA						
INTELIGENCIA FINANCIERA						
Definición, tabulación, estandarización y medición de indicadores	Nº de políticas definidas aplicadas	Manejo óptimo de los recursos				
Análisis y generación de reporte						
Definición de políticas y directrices						
PRESUPUESTO						
Programación, formulación y aprobación del presupuesto						
Control y certificación presupuestaria	% de ejecución	Ejecución del 100% de la programación				
Ejecución presupuestaria						
Reforma presupuestaria						
Liquidación y cierre						
Evaluación						
CONTABILIDAD						
Registro contable	Estados financieros elaborados y aprobados	Presentación de balances mensuales				
Conciliaciones bancarias						
Estados financieros						
Cierre de cuentas						
TESORERIA						
Ingreso de Valores	% de ejecución	Ejecución del 100% de las fuentes y usos				
Flujo de Caja						
Pagos						
Custodia de Garantías						
GESTION DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN						
PLANEAMIENTO						
Planificación Operativa Informática	% de cumplimiento	100%				
DESARROLLO DE SOLUCIONES						
Levantamiento y priorización de requerimientos	Actividades de cumplidas / Actividades del cronograma	Detalle de los proyectos a realizar				
Análisis de la Solución	Actividades ejecutadas / Actividades planteadas	Cronogramas de trabajo				
Diseño de la solución	Actividades ejecutadas / Actividades del cronograma	Plan de soluciones				
Desarrollo y Pruebas de Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica	Actividades ejecutadas / Actividades del cronograma	Infraestructura de comunicaciones de acuerdo con las necesidades de EMASEO, readecuada, rediseñada y en condiciones óptimas				
Implantación y aceptación del usuario	Actividades del cronograma / Actividades del cronograma	Aplicación e integración de los sistemas informáticos administrativos, financieros y de gestión de EMASEO				
ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE TI						
Administración de redes y seguridades	Control centralizado de los distintos componentes de la Red implementado	Nº días monitoreados OK en el período / Nº de días de servicios de la red institucional en el período				
Administración de servidores	Equipos en óptimas condiciones de funcionamiento	Nº de días con falla / Total Mes				
MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE TI						
Mantenimiento preventivo de hardware	Nº de órdenes de trabajo ejecutadas / Nº de órdenes de trabajo planificadas	100%				
Mantenimiento correctivo de hardware	Nº Ordenes de Mantenimiento Correctivo ejecutado / Nº de órdenes de trabajo planificadas	Bitacora de cada uno de los equipos de EMASEO con las características de cada uno de ellos, así como el historial de reparaciones				
Mantenimiento de software base	Nº de actualizaciones por periodo	Sistemas informáticos actualizados y con la respectiva ayuda de escritorio a los usuarios.				
Mantenimiento de Software de Aplicaciones	Nº Verificaciones OK / Verificaciones totales	Controles periódicos a los equipos para verificar el funcionamiento adecuado de las aplicaciones				
			12 meses		1.383.059,10	GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA Lic. Alfredo Buitrón

<p>Propender al desarrollo personal y profesional de los servidores de la Empresa, logrando los niveles de eficiencia, eficacia y productividad que promuevan al desarrollo institucional, en beneficio de los clientes internos y externos</p>	GESTION DE RR.HH						
	CAPTACIÓN						
	Reclutamiento y Selección	= < 10 días laborables	Procesos concluidos y aprobados				
	Contratación	Nº de Contratados	Contratos legalizados y registrados				
	Inducción	Nº de Inducidos / Nº de Contratados	Personal nuevo inducido y comprometido				
	MANTENIMIENTO						
	Remuneraciones	= < 2 días laborables antes de fecha de pago	Entrega oportuna de información para el pago puntual de remuneraciones				
	Incentivos	Incentivos Aplicados / Incentivos Reglamentados	Programa aprobado de incentivos				
	Bienestar Social	% Personal cubierto con seguros Trabajadores ausentes por enfermedad / Total trabajadores Chequeos médicos realizados / Chequeos médicos programados realizar	Bienestar integral del empleado				
	Seguridad	Accidentes al mes / Total personal operativo	0%				
DESARROLLO							
Asistencia y régimen disciplinario	Personal sancionado / Personal con atrasos y faltas	0%					
Evaluación del desempeño	Nº Personal Evaluado / Total del Personal	Dos al año					
Capacitación	Nº de Servidores Capacitados / Nº de Servidores Programados Capacitar	100% (87 personas)					
Valoración	Nº de Puestos Valorados y Clasificados / Total de puestos	Manuales de clasificación y valoración de puestos aprobados					
Rotación	Nº de rotaciones	Establecimiento de sistema de equipos de trabajo polifuncionales					
Programar, organizar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar las actividades que tienen relación con el mantenimiento preventivo y correctivo de la flota vehicular	Planificación de la Rutina Mantenimiento preventivo Mantenimiento correctivo	Nº de vehículos operativos / Nº total de vehículos	80% de operatividad de la flota	12 meses	477.245,20	GERENCIA DE MANTENIMIENTO Ing. Flavio Arroyo	
Recibir, clasificar, registrar y distribuir la correspondencia que ingresa; así como despachar la correspondencia elaborada en las diferentes unidades	Recepción de Documentos Despacho de Documentos Archivo	Nº de Registros: Entrada, salida, en proceso Nº de Archivos Identificados y Elaborados	Control del 100% de la documentación Archivo general implantado	12 meses	Incluido en el Presupuesto de la Gerencia General	SECRETARIA GENERAL	
<p>Formular, ejecutar y/o supervisar procesos y proyectos que permitan la prestación eficiente y eficaz del servicio de aseo</p>	PREVENCIÓN / REDUCCIÓN						
	VALORACIÓN		<p>Informes de avance del proyecto</p>				
	Análisis de Composición de Desechos						
	Análisis de Agregación de Valor (Costo/Beneficio) por Componente						
	PROGRAMACIÓN DE PREVENCIÓN / REDUCCIÓN						
	Formulación de Programas de Prevención y/o Reducción en Producción, Consumo y Comercialización		<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de residuos en el origen • Aprovechamiento y valorización de residuos • Tratamiento y transformación de residuos 				
	Elaboración de Directrices y Manuales de Prácticas de Prevención y/o Reducción						
	Educación para la participación comunitaria en programas						
	GERERACIÓN / SEPARACIÓN						
	Gestión de tecnología blanda: Definición del proceso (método) de separación por componente y recolección		<p>12 meses</p>				
	Gestión de tecnología dura: definición del equipamiento para la separación por componente y recolección						
	TRANSPORTE						
	RUTEO		<p>Nº de rutas y micro rutas recalibradas</p>	<p>Rutas y micro rutas de barrido y recolección calibradas</p>			
	Definición de rutas y microrutas de barrido y recolección						
FRECUENCIA		<p>Nº de frecuencias y horarios</p>	<p>Frecuencias y horarios de barrido y recolección redefinidos</p>				
Programación de frecuencias y horarios de barrido y recolección							
ASIGNACIÓN DE EQUIPO PARA TRANSPORTE		<p>Nº Vehículos asignados / Microrutas establecidas</p>	<p>Transporte asignado</p>				
Asignación de equipo de transporte por demanda, ruta, distancia y geomorfología							
COSTOS							
Análisis estadístico de pesos		Indicadores operativos reales	Obtención del rendimiento del servicio				
Cálculo de precios unitarios por servicios y actividades		Costos por rubro	Costos establecidos				
Cálculo de tarifas del servicio de recolección		Tarifa del servicio	Sistema tarifario				
PLANES DE MANEJO Y AUDITORIAS AMBIENTALES							
Seguimiento de auditorías		% de cumplimiento	90%				
Seguimiento de planes ambientales por departamento		% de cumplimiento	70%				
Capacitación especializada		Nº de personas capacitadas	20 funcionarios capacitados				
PROYECTO: PLAN DE MANEJO AMBIENTAL							
Emisiones gaseosas de fuentes fijas de combustión y procesos							

	<p>Emissiones gaseosas de fuentes móviles</p> <p>Descargas líquidas residuales no domésticas</p> <p>Emissiones de ruido y vibraciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento correctivo mensual de los vehículos • Implementación de medidas de prevención y control para actividades de barrido manual • Implementación de medidas de prevención y control para actividades de barrido mecánico • Implementación de medidas de prevención y control para actividades de recolección y transporte <p>Actividades en Escombreras</p> <p>Actividades en Talleres</p>	% de avance	Cumplimiento de normas ambientales	12 meses		
<p>Proporcionar un servicio efectivo de barrido, recolección y transporte de los desechos sólidos generados en el DMQ</p>	RECOLECCIÓN					
	BARRIDO					
	Barrido Manual	<ul style="list-style-type: none"> • Cobertura del barrido (%) • km lineales barridos/barredor/día 				
	Barrido Mecánico	<ul style="list-style-type: none"> • Cobertura del barrido (%) • km lineales barridos/barredora mecánica/día 	Zona Limpia al 100%			
	Plan de Contingencia de Barrido	<ul style="list-style-type: none"> • Cobertura del barrido (%) • km lineales barridos/barredor/día 				
	Espectáculos Públicos	<ul style="list-style-type: none"> • Cobertura del barrido (%) • km lineales barridos/barredor/día 				
	RECOLECCIÓN EN LA FUENTE					
Recolección Domiciliaria	<ul style="list-style-type: none"> • Cobertura de recolección domiciliaria • Toneladas/tiempo efectivo • Toneladas/viaje • Toneladas/obrero/día • Toneladas/sector/día • Ayudante/vehículos/día 			12 meses		
Recolección Industrial	<ul style="list-style-type: none"> • Cobertura de recolección industrial • Toneladas/tiempo efectivo • Toneladas/viaje • Toneladas/obrero/día • Toneladas/sector/día • Ayudante/vehículos/día 	Zona Limpia 100%	Establecimiento Limpio 100%			
Recolección Comercial	<ul style="list-style-type: none"> • Cobertura de recolección comercial • Toneladas/tiempo efectivo • Toneladas/viaje • Toneladas/obrero/día • Toneladas/sector/día • Ayudante/vehículos/día 					
Plan de Contingencia de Recolección	Costo Diario o Costo/Tonelada					
DISPOSICIÓN FINAL DE ESCOMBROS						
Operación en Escombrera	<ul style="list-style-type: none"> • Volúmen de ingreso de escombros • Valores recaudados 		Espacios libres de escombros	6 meses		
FISCALIZACIÓN						
Servicios de Recolección Contratados	Informe de fiscalización		Prestación del servicio de recolección (Zona Limpia 100%)	12 meses		

20.783.213,12

GERENCIA DE OPERACIONES
Ing. Pablo Gallardo