

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos

| No.  | Descripción de la unidad  | Objetivo de la unidad   | Indicador  | Meta cuantificable |
|--|---|---|--|--------------------|
| <b>PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO</b>          |   |   |  |                    |
| 1  | Gerencia  | Dirigir, coordinar, planear y ejecutar acciones que permitan el desarrollo organizacional y de los servicios de agua potable y alcantarillado del Cantón Ambato, bajo parámetros de calidad, productividad y eficiencia, ejerciendo la representación legal, judicial y extrajudicial de la Empresa.              | Reducción de riesgos graves e importantes  | 20%                |
| 2  | Marketing y Comunicación Social                                     | Establecer estrategias de comunicación y marketing eficaces para con usuarios internos y externos.  | Digitalización   | >=30%<br><=36%     |
| 3  | Administración Documental   | Salvaguardar, preservar y controlar los documentos de la EP-EMAPA-A.  | PORCENTAJE DE ESCRITURAS LEGALIZADAS A FAVOR DE LA EP-EMAPA-A                              | 16%                |
| 4  | Asesoría Jurídica   | Atender los aspectos jurídicos legales en salvaguarda de los intereses institucionales y prestar asesoramiento y asistencia legal a la gestión gerencial y demás niveles de la institución.   | Difusión de la información generada por las direcciones departamentales hacia los usuarios | 70%                |
| <b>PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO</b> |   |   |  |                    |
| 1  | Dirección Comercial/Medición y Facturación                          | Facturar los servicios de agua potable y alcantarillado en forma oportuna y eficiente para garantizar una justa relación entre consumo y monto a pagar.   | EFFECTIVIDAD DE CONTROL DE CUENTAS CONSUMO CERO  | 5.35%              |
|  |   |   | EFFECTIVIDAD DE CONTROL EN CAMPO   | 43.75%             |
|  |   |   | EFFECTIVIDAD DE ZONAS DE AGUA POTABLE EQUIPARADAS A LAS REDES DE CATASTRO DE USUARIOS      | 0%                 |
| 2  | Dirección Comercial/Atención al Usuario                             | Mejorar y facilitar al acceso a los servicios que presta la EP-EMAPA-A y atender los requerimientos solicitados por los usuarios en relación a los servicios que brinda la institución.   | Catastro actualizado sobre el total de cuentas activas                                     | 8%                 |
|  |   |   | RECLAMOS ATENDIDOS POR LA UNIDAD DE ATENCION AL USUARIO EN 5 DIAS O MENOS                  | 90%                |
| 3  | Dirección Operación y Mantenimiento/Control y Reducción de Pérdidas | Controlar el agua no medida no facturada, para la reducción del índice de Agua No Contabilizada presente en el Sistema de Agua Potable.   | Índice de Agua no Contabilizado "I.A.N.C"  | 37.61%             |
| 4  | Dirección Operación y Mantenimiento/ Agua Potable                   | Aplicar acciones de operación, mantenimiento y de servicio al usuario en forma óptima para satisfacer los requerimientos de los usuarios.   | % Acometidas Atendidas en ≤ 10 días  | 93.94%             |
|  |   |   | Tiempo de atención de daños de agua potable  | 5 días             |
| 5  | Dirección Operación y Mantenimiento/Alcantarillado                  | Operar y mantener el sistema de alcantarillado en condiciones óptimas de funcionamiento además de atender oportunamente la reposición del asfalto cuando lo amerite, a fin de satisfacer las necesidades de los usuarios.   | TIEMPO DE ATENCION DE REPOSICION DE PAVIMENTOS   | 10 días            |
|  |   |   | TIEMPO DE ATENCIÓN DE DAÑOS DE ALCANTARILLADO  | 5 días             |
| 6  | Dirección de Operación y Mantenimiento/Control de Calidad           | Desarrollar y ejecutar un plan de aseguramiento de calidad del agua, para obtener la calidad que se especifica en los requerimientos establecidos en las normas técnicas de control y procedimientos de control de calidad de la organización aplicando los procedimientos específicos de ensayo del laboratorio. | Nivel de conformidad en análisis físico-químicos para agua potable                         | 99.70%             |
| <b>NIVEL DE APOYO / ASESORÍA</b>                       |   |   |  |                    |

|   |  |  |  |   |
|---|--|--|--|---|
| 1   | Gestión Administrativa   | Gestionar las necesidades de los usuarios internos y externos para facilitar los procesos operativos y de apoyo.   | SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LA PLANIFICACION INSTITUCIONAL                                      | 8,34% es aceptable  |
| 2   | Gestión Administrativa /SSO  | Controlar y minimizar los incidentes y accidentes laborales dentro de EP-EMAPA-A.  | Porcentaje de casos de accidente laborales y enfermedades profesionales                            | 1.45% es aceptable,                                       |
| 3   | Gestión Administrativa/Gestión de Calidad                          | Administrar el Sistema de Gestión de Calidad que se aplica en la empresa y promover el control y mejoramiento continuo de los procesos que lo conforman.   | Seguimiento al cumplimiento oportuno de las actividades descritas en las SAC de todos los procesos | 5,4 es aceptable.   |
| 4   | Gestión Administrativa/Talento Humano                              | Contar con el talento humano idóneo, preparado y capacitado, promoviendo su integración, adaptación y desarrollo profesional, personal y empresarial.  | Porcentaje de Control y Monitoreo de Estaciones de Bombeo y Tanques de Almacenamiento              | 99.70%  |
| 5   | Servicios Generales  | Mantener los bienes institucionales disponibles, operativos y asegurados, y, administrar el inventario de la EP-EMAPA-A para optimizar su uso y facilitar los procesos estratégicos, operativos y de apoyo.  | Incremento de Infraestructura Física para Tubería  | 1   |
| 6   | Sistemas Electromecánicos  | Mantener en condiciones operativas los equipos de agua potable y alcantarillado mediante la optimización de sistemas electromecánicos y de automatización.   | Porcentaje de Control y Monitoreo de Estaciones de Bombeo y Tanques de Almacenamiento              | Entre $\geq$ 51%<br>$\leq$ 57,14%                         |
|   |  |  | Numero de Horas de Suspension del Servicio por Mantenimiento Electromecanico                       | 117 HORAS   |
|   |  |  | Porcentaje de Supervisores de Fase Instalados  | Entre $\geq$ 11,5%<br>$\leq$ 12,5%                        |
| 7   | Tecnologías de la Información                                      | Planear y organizar utilizando normas y procedimientos establecidos por la emapa para elaborar el Plan Estratégico y los planes Operativos de TIC, de tal manera que se pueda mantener operativa la plataforma tecnológica (hardware y software) de la EP-EMAPA-A.             | Implementación del Sistema ERP   | 100%  |
| 8   | Dirección Financiera/Gestión Presupuestaria                        | Administrar el presupuesto institucional aplicando controles que aseguren el cumplimiento del ciclo presupuestario y la gestión empresarial.   | Cumplimiento de la inversión ejecutada en conservación de fuentes                                  | 100%  |
| 9   | Dirección Financiera/Tesorería                                     | Mantener el control de los ingresos económicos provenientes de la recaudación del servicio de agua potable u otros servicios, pagos, cobranzas y procesos coactivos para garantizar la sostenibilidad empresarial.   | Morosidad  | 28%   |
|   |  |  | Índice de recaudación  | 73.58% Dic  |
| 10  | Gestión de Proyectos e Infraestructura                             | Ejecutar planes, programas y proyectos de agua potable y alcantarillado en el cantón Ambato.   | Porcentaje de Kilómetros ejecutados de redes de agua potable y alcantarillado en el cantón Ambato  | $\geq$ 91%  |
| 11  | Gestión de Proyectos e Infraestructura/Catastros e Infraestructura | Gestionar la implementación de tecnologías para el manejo y optimización catastral. Desarrollar e implementar sistemas de información geográfica.  | Porcentaje de Kilómetros catastrados de redes de agua potable en el cantón Ambato.                 | $\geq$ 8%   |
| 12  | Contratación Pública   | Contratar bienes y servicios normalizados y no normalizados, obras y consultorías de acuerdo a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, Reglamento de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y resoluciones emitidas por el SERCOP. | Publicación del proceso  | 2 días  |
| LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR) |  |  |  | "NO APLICA" La institución no tiene acceso al sistema GPR |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:                          |  |  | DD/MM/AAAA<br>31/01/2018   |   |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:                |  |  | MENSUAL  |   |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL a):                |  |  | DIRECCION ADMINISTRATIVA   |   |

|   |  |
|---|--|
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):              | DIRECCION ADMINISTRATIVA                                     |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | <a href="mailto:jjerez@emapa.gob.ec">jjerez@emapa.gob.ec</a> |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:  | (03) 299-7700 EXTENSIÓN 320                                  |