

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% <=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% $\leq$ 57,14%
			Numero de Horas de Suspension del Servicio por Mantenimiento Electromecanico	117 HORAS
			Porcentaje de Supervisores de Fase Instalados	Entre $\geq$ 11,5% $\leq$ 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 31/07/2018	
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