

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
PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO				
1	Gerencia General / Gestión de Calidad	Administrar el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que se aplica en la empresa y promover el control y mejoramiento continuo de los procesos que lo conforman.	Porcentaje de incumplimiento a la planificación descrita en las SACs de todos los procesos.	6.00%
2	Gerencia General / Administración Documental	Administrar la documentación y el archivo institucional y colaborar con la Gerencia General en el manejo secretaria! oficial.	Porcentaje de trámites externos atendidos en ≤ 15 días	60.00%
PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO				
3	Dirección Comercial / Atención al Usuario	Atender solicitudes de servicios y reclamos de usuarios de la Empresa, así como absolver todo tipo de consultas relacionadas con la gestión comercial.	Porcentaje de cuentas con los 4 campos básicos actualizados sobre el total de cuentas activas	87.70%
		Atender solicitudes de servicios y reclamos de usuarios de la Empresa, así como absolver todo tipo de consultas relacionadas con la gestión comercial.	Porcentaje en atención de reclamos en el Sistema Comercial en ≤ 15 días	94.00%
		Atender solicitudes de servicios y reclamos de usuarios de la Empresa, así como absolver todo tipo de consultas relacionadas con la gestión comercial.	Porcentaje de trámites atendidos con la elaboración del presupuesto en ≤ 5 días	90.00%
		Atender solicitudes de servicios y reclamos de usuarios de la Empresa, así como absolver todo tipo de consultas relacionadas con la gestión comercial.	Porcentaje de llamadas no atendidas en el call center	12.00%
4	Dirección Comercial / Medición y Facturación	Dirigir las actividades de medición y facturación poro garantizar una justa relación entre consumo - monto o pagar.	Promedio mensual de días de toma de lecturas entre ciclos de micro medición	rango entre 30,25 días - 30,55 días
5	Dirección de Operación y Mantenimiento / 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	57.00%
		Mantener en condiciones operativas los equipos de agua potable y alcantarillado mediante la optimización de sistemas electromecánicos y de automatización.	Porcentaje de disponibilidad de los Sistemas y equipos de la en zona centro	80.00%
		Mantener en condiciones operativas los equipos de agua potable y alcantarillado mediante la optimización de sistemas electromecánicos y de automatización.	Porcentaje de disponibilidad de los Sistemas y equipos de la en zona norte	87.00%
		Mantener en condiciones operativas los equipos de agua potable y alcantarillado mediante la optimización de sistemas electromecánicos y de automatización.	Porcentaje de disponibilidad de los Sistemas y equipos de la en zona sur	80.00%

NIVEL DE APOYO / ASESORÍA				
6	Dirección de Gestión de Proyectos de Infraestructura / Planificación de Proyectos	La función de Planificación de Proyectos tiene como objetivo el diseño en detalle del plan maestro de agua potable y alcantarillado de la EP-EMAPA-A, llegando a la fase de factibilidad de todos los proyectos. Garantizar que en cada uno de los proyectos se considere adecuadamente la gestión de: Integración, Alcance, Tiempo y Costo. Aplicar de manera integral los Aspectos Técnicos, Administrativos, Comerciales y Financieros definidos por la dirección de Gestión de Proyectos.	Proyectos de Agua Potable y Alcantarillado Elevados al Sistema Oficial de Contratación Pública	72 Proyec.
7	Dirección Gestión de Proyectos de Infraestructura / Ejecución de Proyectos	Proyectos tiene como objetivo la ejecución y fiscalización de los proyectos relacionados con el plan maestro de Agua Potable y Alcantarillado EP-EMAPA-A que se encuentran en etapa de factibilidad. Garantizar que en la ejecución de los proyectos se apliquen adecuadamente los parámetros establecidos en relación a la integración, alcance, tiempo y costos. Administrar adecuadamente la calidad, los recursos humanos, comunicaciones, riesgos y abastecimiento. Asegurar los aspectos técnicos, administrativos, comerciales y financieros de los proyectos en etapa de ejecución. Realizar el seguimiento exhaustivo del cumplimiento de los presupuestos de obra, las técnicas de programación y control presupuestario.	Kilómetros ejecutados de redes de agua potable y alcantarillado en el cantón Ambato	144,00 Km
8	Dirección Financiera / Contabilidad	Registrar sistemáticamente en orden cronológico y secuencial las operaciones contables que aseguren la producción de información financiera completa, confiable y oportuna que permita la rendición de cuentas y la toma de decisiones.	Índice de Liquidez	17.50%
9	Dirección Financiera / Tesorería	Mantener el control de los ingresos económicos provenientes de la recaudación del servicio de agua potable y alcantarillado, pagos y cobranzas.	Morosidad	25.50%
		Mantener el control de los ingresos económicos provenientes de la recaudación del servicio de agua potable y alcantarillado, pagos y cobranzas.	Índice de Recaudación	74.50%
10	Dirección Administrativa / Talento Humano	Administrar el personal de la Empresa de acuerdo a las leyes y reglamentos respectivos.	Porcentaje de la Eficiencia Organizacional	5.80%
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:			31/01/2020	
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			MENSUAL	
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL a):			UNIDAD DE GESTIÓN DE CALIDAD	
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):			MARÍA GABRIELA HOLGUIN OCHOA	
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			gholguin@emapa.gob.ec	
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			(03) 299-7700 EXTENSIÓN 320	