

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 / Control de Gestión*	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.	Porcentaje de disminución de riesgos muy graves e importantes	21,00%
2	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%
3	Gerencia General / Contratación Pública	Desarrollar procesos de Contratación Pública de acuerdo o las disposiciones legales vigentes.	Publicación del proceso en el Portal de Compras Públicas	2 días
4	Gerencia General / Administración Documental	Administrar la documentación y el archivo institucional y colaborar con la Gerencia General en el manejo secretaria! oficial.	Documentación organizada de Archivo Pasivo	45,00%
		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	68,00%
5	Gerencia General / Asesoría Jurídica	Asesorar al Directorio. Gerencia y unidades administrativas sobre aspectos jurídicos que competen al cumplimiento de los objetivos de la EP-EMAPA-A.	Porcentaje de avance de trámites para legalización de escrituras a favor de la EP-EMAPA-A	82,21%
PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO				
6	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%
7	Dirección Comercial / Medición y Facturación	Dirigir las actividades de medición y facturación para 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

8	Dirección de Operación y Mantenimiento / Sistemas de Agua Potable	<p>Programar la operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable, formulando las acciones preventivas y correctivas requeridas.</p> <p>Aplicar acciones de operación, mantenimiento y de servicio al usuario de agua potable en la zona urbana en forma óptima.</p> <p>Aplicar acciones de operación, mantenimiento y de servicio al usuario de agua potable en la zona rural en forma óptima.</p>	Tiempo de atención de daños de agua potable	>=1 días Atención <=3 días
		<p>Programar la operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable, formulando las acciones preventivas y correctivas requeridas.</p> <p>Aplicar acciones de operación, mantenimiento y de servicio al usuario de agua potable en la zona urbana en forma óptima.</p> <p>Aplicar acciones de operación, mantenimiento y de servicio al usuario de agua potable en la zona rural en forma óptima.</p>	% Acometidas atendidas en ≤ 10 días	≥ 93,20% ≤ 100,00%
9	Dirección de Operación y Mantenimiento / Alcantarillado	<p>Programar la operación y mantenimiento de los sistemas de alcantarillado, formulando las acciones preventivas y correctivas requeridas.</p> <p>Aplicar acciones de programación, administración y control de la operación y mantenimiento de redes de aguas servidas, sumideros y colectores.</p> <p>Aplicar acciones de operación, mantenimiento y control de plantas de tratamiento de aguas residuales.</p>	Tiempo de atención de daños de alcantarillado	>=1 días Atención <=3 días
		<p>Programar la operación y mantenimiento de los sistemas de alcantarillado, formulando las acciones preventivas y correctivas requeridas.</p> <p>Aplicar acciones de programación, administración y control de la operación y mantenimiento de redes de aguas servidas, sumideros y colectores.</p> <p>Aplicar acciones de operación, mantenimiento y control de plantas de tratamiento de aguas residuales.</p>	Tiempo de atención de reposición de pavimentos	>= 1 día Atención <= 8 días
		<p>Programar la operación y mantenimiento de los sistemas de alcantarillado, formulando las acciones preventivas y correctivas requeridas.</p> <p>Aplicar acciones de programación, administración y control de la operación y mantenimiento de redes de aguas servidas, sumideros y colectores.</p> <p>Aplicar acciones de operación, mantenimiento y control de plantas de tratamiento de aguas residuales.</p>	Porcentaje de tratamiento de aguas residuales	7,50%
10	Dirección de Operación y Mantenimiento / Control y Reducción de Pérdidas	<p>Controlar y reducir las pérdidas producidas en los sistemas de agua potable.</p>	Índice de Agua no Contabilizado "I.A.N.C	≥ 35,85 % < 37,80%
11	Dirección de Operación y Mantenimiento / Sistemas Electromecánicos	<p>Mantener en condiciones operativas los equipos de agua potable y alcantarillado mediante la optimización de sistemas electromecánicos y de automatización.</p>	Porcentaje de disponibilidad de los Sistemas y equipos de la en zona centro	80,00%
		<p>Mantener en condiciones operativas los equipos de agua potable y alcantarillado mediante la optimización de sistemas electromecánicos y de automatización.</p>	Porcentaje de disponibilidad de los Sistemas y equipos de la en zona norte	87,00%
		<p>Mantener en condiciones operativas los equipos de agua potable y alcantarillado mediante la optimización de sistemas electromecánicos y de automatización.</p>	Porcentaje de disponibilidad de los Sistemas y equipos de la en zona sur	80,00%

NIVEL DE APOYO / ASESORÍA				
12	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.
13	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
14	Dirección Gestión de Proyectos de Infraestructura / Catastro 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	>= 1071,25 Km
		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 alcantarillado en el cantón Ambato	>= 375,00 Km
15	Dirección Financiera / Presupuesto	Administrar el Presupuesto Institucional aplicando controles que aseguren el cumplimiento del ciclo presupuestario y la gestión empresarial.	Índice de ejecución presupuestaria de inversión	27,16%
		Administrar el Presupuesto Institucional aplicando controles que aseguren el cumplimiento del ciclo presupuestario y la gestión empresarial.	Índice de ejecución presupuestaria sin gastos de inversión	57,25%
16	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%
17	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%
18	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%
19	Dirección Administrativa / Tecnologías de la Información	Crear, mantener, gestionar, administrar y actualizar la plataforma tecnológica de la EP-EMAPA-A relacionada con los sistemas de información y telecomunicaciones, de manera tal que se obtengan servicios de información que cubran las necesidades institucionales utilizando tecnología apropiada.	Porcentaje de disponibilidad de servicios de la plataforma operativa de la EP-EMAPA-A	99,00%
20	Dirección Administrativa / Salud y Seguridad Ocupacional*	Controlar y minimizar los incidentes y accidentes laborales dentro de EMAPA-A.	Porcentaje de casos de accidente laborales y enfermedades profesionales	1,36%
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:			31/08/2020	
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	