

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	Comunicación Institucional y Marketing	Determinar las estrategias, planes, programas y acciones de comunicación interna y externa, estableciendo canales de comunicación que favorezcan el flujo de la información y garanticen su eficaz distribución. Supervisar el correcto uso y manejo de la imagen Institucional, manteniendo una buena relación con los medios de comunicación y la ciudadanía.	Incremento de seguidores en la FANPAGE	23.036 seguidores
2	Administración Documental y Archivo	Responsable de la correcta administración de los documentos físicos y digitales que ingresan y reposan en la Empresa y el adecuado manejo, conservación y mantenimiento del archivo institucional.	Porcentaje de cajas con documentos organizados e inventarios de archivo pasivo	HISTORICO ACUMULADO 100% (1525 CAJAS)
3	Gestión de Calidad	Administrar el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y promover el control y mejoramiento continuo de los procesos que lo conforman.	Incumplimiento a la planificación de las solicitudes de acción correctiva	4,50%
4	Contratación Pública	Desarrollar procesos de contratación pública de acuerdo a las disposiciones legales vigentes	Tiempo de finalización de procesos de contratación en el portal de compras publicas	30 días calendario
5	Asesoría Jurídica	Brindar asesoramiento legal al Directorio, Gerencia General y Unidades administrativas y operativas en aspectos jurídicos, mediante la aplicación de las normativas legales a fin de salvaguardar los intereses institucionales.	Avance de tramites legalizados a favor de la EP-EMAPA-A	83%
PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO				
1	Dirección Comercial/Atención al Usuario	Atender reclamos y requerimientos de los usuarios con respecto a los servicios de agua potable y alcantarillado, para satisfacer sus necesidades y propender a la mejora continua	Porcentaje de cuentas con los 4 campos básicos actualizados sobre el total cuentas activas	88,44%
			Porcentaje en atención de reclamos en el sistema comercial en ≤ 15 días	97,62%
			Porcentaje de trámites atendidos con la elaboración del presupuesto en ≤ 5 días calendario	95,00%
			Porcentaje de llamadas no atendidas en el Call Center	18,00%
2	DOM / Control y Reducción de Pérdidas	Controlar y reducir las pérdidas producidas en los sistemas de agua potable.	Índice de Agua no Contabilizado "I.A.N.C"	≤ 34,62%
3	DOM / Agua Potable	Aplicar acciones de operación, mantenimiento y de servicio al usuario de agua potable en forma óptima.	Tiempo de atención de daños de agua potable	3 días
4	DOM /Alcantarillado	Programar la operación y mantenimiento de los sistemas de alcantarillado formulando las acciones preventivas y correctivas requeridas y aplicar acciones de programación, administración y control de la Operación y mantenimiento de redes de aguas servidas, sumideros y colectores.	Tiempo de atención de reposición de Pavimentos	10 días
			Tiempo de atención de daños de Alcantarillado	3 días
NIVEL DE APOYO / ASESORÍA				
1	DA / Planificación Institucional	Planificar las actividades y recursos con los procesos en base a la planificación estratégica empresarial.	Cumplimiento de Avances de la Planificación Operativa Anual (POA)	81.06%
2	DA / Seguridad y Salud Ocupacional	Controlar y minimizar los incidentes y accidentes laborales dentro de EP-EMAPA-A.	Porcentaje de casos de accidente, incidentes laborales y enfermedades profesionales	2,52%
3	DA / Tecnologías de la Información	Mantener, administrar y actualizar las plataformas tecnológicas de la EP-EMAPA-A relacionadas con los sistemas de información y telecomunicaciones de tal manera que se obtengan servicios de información que cubran las necesidades institucionales y de los usuarios.	Porcentaje de disponibilidad de servicios de la Plataforma Operativa de la EP-EMAPA-A	99,90%
4	Dirección Financiera /Tesorería	Mantener el control de los ingresos económicos provenientes de la recaudación del servicio de agua potable, alcantarillado y otros servicios, así como los pagos respectivos.	Morosidad	27%
			Índice de recaudación	73,00%
5	Gestión de Proyectos e Infraestructura	Elaborar, implementar y mantener actualizado de manera continua el Catastro de las redes de agua potable y alcantarillada con las que cuenta la EP-EMAPA-A.	Kilómetros catastrados de los sistemas de agua potable en el cantón Ambato	1120 km
			Kilómetros catastrados de alcantarillado	700 km
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:			31-12-2023	
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			MENSUAL	
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL a4):			DIRECCION ADMINISTRATIVA	
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a4):			VERÓNICA PAULINA ALDAZ INCA	
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			valdaz@emapa.gob.ec	
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			(03) 299-7700 EXTENSIÓN 401	