

MATRIZ DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2016

INFORMACION GENERAL

Dirección: EMAPAG - EP

Misión: LA EMPRES PUBLICAMUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUAYAQUIL, (EMAPAG EP) TIENE COMO FINALIDAD CONTRIBUIR A MEJORAR LAS CONDICIONES BASICAS DE VIDA Y SALUD DE LA POBLACION, A TRAVES DEL CONTROL Y REGULACION DEL CONCESIONARIO EN TEMAS RELACIONADOS A LA PRESTACION EFICIENTE DE SERVICIOS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE , RECOLECCION Y DISPOSICION DE AGUAS SERVIDAS Y AGUAS LLUVIAS EN EL CANTON GUAYAQUIL, Y ASEGURAR QUE SE MANTENGA SIEMPRE EL COMPROMISO DE SERVIR CON OPORTUNIDAD, CALIDADY TOTAL TRANSPARENCIA.

Visión: SER UNA EMPRESA ALTAMENTE EFICIENTE, DE BUENA IMAGEN Y ACEPTACION GENERAL, MANEJADA CON CRITERIO EMINENTEMENTE TECNICO, ALTOS VALORES ETICOS Y MORALES, Y COMPROMETIDA CON LA FILOSOFIA DE SU MISION, INVOLUCRANDO A LA COMUNIDAD EN SU GESTION.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE EMAPAG - EP

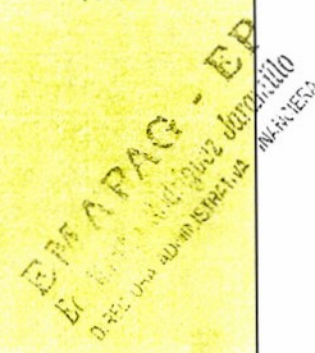
1.- Planificar y ejecutar la Infraestructura Pública

ESTRATEGIAS DE ACCION

No.	No. Objetivo Estratégico Institucional	Sector de Intervención	Objetivo Operativo	Programas, Proyectos y/o Actividad	Fórmula del Indicador de Gestión	Frecuencia de Medición	Línea Base del Indicador	Meta Anual	Tiempo Previsto para alcanzar la meta (en meses)	Programación Cuatrimestral en % de la meta			Responsables	Estimación Presupuestaria por Programa, Proyectos y/o Actividad
										1	2	3		

JEFATURA DE ATENCION AL USUARIO

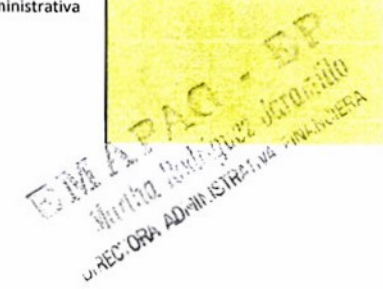
1	1	3	Controlar el cumplimiento del Reglamento Interno de Manejo de los Usuarios, las metas de atención al usuario contractuales por la Concesionaria y resolver los reclamos en tercera instancia por Recurso de Apelación presentados ante EMAPAG-EP	Evaluación e informe de Satisfacción al Usuario en la atención brindada por la Concesionaria.	Promedio de calificación	mensual	30%	90% satisfecho	12	33%	33%	34%	Call center	\$ 56.200
				Evaluación e informe de la orientación brindada por la Concesionaria al usuario del Recurso de Apelación en EMAPAG-EP	Promedio de calificación	mensual	36%	90% de los requerimientos cumplidos	12	33%	33%	34%	Call center	
				Evaluación e informe de la promoción en material visual en las instalaciones de la Concesionaria	Promedio de calificación	mensual	40%	90% de los requerimientos cumplidos	12	33%	33%	34%	Ma. Fernanda Aguilar y Ma. Fernanda Blum	
				Informe de cumplimiento de metas contractuales de atención al usuario por la Concesionaria	Promedio de calificación	mensual	95%	95%	12	33%	33%	34%	Ma. Fernanda Aguilar y Ma. Fernanda Blum	
				Informe de cumplimiento de metas de atención	Promedio de calificación	mensual	95%	95%	12	33%	33%	34%	Ma. Fernanda Aguilar	
				Certificación de Calidad ISO 9001, del proceso RECURSO DE APELACIÓN	Promedio de calificación	mensual	0%	95%	12	33%	33%	34%	Ma. Fernanda Aguilar	



DIRECCION DE AUDITORIA INTERNA

1	1	3	Realizar exámenes especiales conforme a los establecido en el Plan de Control	Controlar que los procesos cumplan con la normatividad vigente	No. exámenes especiales ejecutados/No. evaluaciones programadas	Trimestral	0	100%	12	35%	35%	30%	Ing. Carmela Castro Alvear	\$ 600,00
2	1	3	Verificar cumplimiento, validez y transparencia en el sistema de control interno y en los diversos procesos y operaciones que ejecuta la entidad	Vigilar los procesos de control interno observando los principios y normas aplicables del sector público	No. informes ejecutados/No. informes planificados	Trimestral	0	100%	12	33%	33%	34%	Ing. Carmela Castro Alvear	
3	1	3	Brindar asesoría adecuada y oportuna en el ámbito de control solicitadas por las máximas autoridades, niveles directivos y servidores de la entidad.	Asesorías brindadas	No. Asesorías atendidas/total de asesorías solicitadas	Trimestral	0	100%	12	33%	33%	34%	Ing. Carmela Castro Alvear	

DIRECCION ADMINISTRATIVA FINANCIERA

1			Contribuir con las direcciones en el eficaz y eficiente desarrollo de sus actividades	Asistir al buen desempeño de las actividades institucionales de las diferentes áreas	# de solicitudes de adquisiciones de bienes y servicios solicitados/ # de solicitudes de adquisiciones de bienes y servicio ejecutadas	Mensual	0%	100%	12	33%	33%	34%	Dirección Administrativa Financiera	
2			Mantener en buen estado los equipos, maquinarias y edificios	Conservar la infraestructura y maquinaria y equipo	Costo de mantenimiento de quipos e infraestructura proyectado / costo de mantenimiento de equipos e infraestructura efectuado	Mensual	0%	100%	12	33%	33%	34%	Dirección Administrativa Financiera	

3	Mantener y renovar el parque automotor en optimas condiciones, a través de mantenimientos o reventivos y correctivos	Mantener la flota de vehiculos operativos	Costo de Mantenimiento automotriz proyectado / costo de mantenimiento automotriz ejecutado	Mensual	0%	100%	12	33%	33%	34%	Direccion Administrativa Financiera
4	Mantener en existencia los stocks de suministros de oficina y de limpieza y gestionar los requerimientos de bienes y servicios necesarios para el desarrollo de las actividades de la empresa	Mantener existencias optimas de suministros de materiales y bienes y servicios	# de solicitudes solicitadas / # de egresos de bodega	Mensual	0%	100%	12	33%	33%	34%	Direccion Administrativa Financiera
5	Dar seguimiento a las garantias bancarias o polizas que esten en custodia para solicitar la renovacion oportuna o ejecucion de las mismas	Control y custodia de Garantias bancarias	# de contratos suscritos / # polizas que garantizan los contratos	Mensual	0%	100%	12	33%	33%	34%	Direccion Administrativa Financiera
6	Administrar la disponibilidad presupuestaria institucional	Registrar disponibilidades presupuestarias	# de idp solicitados / # de idp ejecutados	Mensual	0%	100%	12	33%	33%	34%	Direccion Administrativa Financiera
7	Registrar todas las transacciones financieras con el proposito de obtener los Estados Financieros, para la toma de decisiones de la maxima autoridad			Mensual	0%	100%	12	33%	33%	34%	Direccion Administrativa Financiera
8	Verificar la recaudacion de la entidad por los pagos de tipos varios.	Ingresar recaudaciones	# recaudaciones que ingresan a Emapag-ep / # de recaudaciones registradas.	Mensual	0%	100%	12	33%	33%	34%	Direccion Administrativa Financiera

\$ 24.341.028,10

EMAPAG - EP
 E.O. Martha Rodríguez Jaramilla
 D. RE. 09-10-2018