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 (UNIDAD DE LIDERAZGO)				
1	**DIRECTORIO**	Direccionar estratégicamente la EP-AGUAS DE MANTA, emitir políticas, normas, lineamientos, orientar y evaluar las políticas de gestión y operación para lograr el desarrollo de las metas y objetivos de los servicios de agua potable y alcantarillado que ofrece la EP-AGUAS DE MANTA a sus clientes-usuarios, de la jurisdicción.	Ejecución del metas y objetivos de los programas operativos	Gestión Pública eficiente Cobertura continua Calidad Innovación Tecnológica Nuevas Inversiones
2	**GERENCIA GENERAL**	Representar legal, judicial y extrajudicialmente a la Institución, administrar y evaluar la gestión Institucional: ejecutando los planes, programas u proyectos para un pleno desarrollo de la EP-AGUAS DE MANTA, a fin de lograr el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales.		
3	**COORDINACIÓN GENERAL**	Coordinar la ejecución estratégica y operativa la empresa, como apoyo a la administración, la dirección y ejecución de los planes, programas y proyectos para un pleno desarrollo de la EP-AGUAS DE MANTA, a fin de lograr el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales.		
4	**AUDITORÍA INTERNA**	Asesorar con principios de legalidad, celeridad y oportunidad, en materia legal y jurídica, brindar y sustentar el principio de seguridad jurídica al Directorio, Gerente General y demás unidades administrativas sobre la base de la aplicación del ordenamiento legal, en el ámbito de su competencia.	Acciones de control	Control interno comprometido para una Gestión Pública más eficiente
5	**ADMINISTRACIÓN DE CONTRATO DE ALIANZA ESTRATÉGICA**	Asegurar la calidad, permanencia, desarrollo de los procesos establecidos en los TDR´s, expediente técnico, contrato, reglamento de funcionamiento de la Alianza y manual de operaciones para la ejecución de la Alianza; así como el cumplimiento de los objetivos de la Alianza Estratégica EPAM-VEOLIA; satisfaciendo las necesidades de la Ep-Aguas de Manta, cumpliendo con el buen recaudo de los intereses institucionales de la gestión técnica, comercial, administrativa y financiera de la empresa.	Control de ejecución de ALIANZA ESTRATEGICA	Velar por el cumplimiento de los compromisos del Aliado Estratégico referente a los intereses institucionales de la gestión técnica, comercial, administrativa y financiera.
PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO (UNIDAD DE ASESORÍA Y CONTROL-UACs)				
6	**PLANIFICACIÓN, GESTIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD**	Proponer, planificar y controlar el desarrollo estratégico y la gestión de los planes programas y proyectos de los servicios hidrosanitarios; construir y mantener la gestión por procesos en la organización cumpliendo el ciclo de calidad, normalizando, estandarizando, gestionando de manera permanente la mejora continua, para alcanzar las metas y objetivos	Implementación, asesoramiento y control estratégico y de calidad	Establecer lineamientos estratégicos institucionales que sirvan de apoyo y asesoramiento en la toma de decisiones acorde a la situación actual de la empresa; realizar la planificación para la adaptación institucional a los cambios futuros impuestos por el entorno, para lograr mayor eficiencia, eficacia, calidad y continuidad en los servicios que se proveen; estandarizar nuestros procesos aplicando mejora continua.

7	**GESTIÓN JURÍDICA**	Asesorar y proponer políticas con principios de legalidad, celeridad y oportunidad, en materia legal y jurídica, brindar y sustentar el principio de seguridad jurídica al Directorio, Gerente General y demás unidades administrativas sobre la base de la aplicación del ordenamiento legal, en el ámbito de su competencia.	Asesoramiento legal y juridico	Participación continua en los planes y proyectos de todas las Gerencias a nivel de validación, seguimiento y asesoría
8	**GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y RR.PP.**	Dirigir, coordinar y orientar la comunicación institucional y las relaciones públicas, generando espacios comunicacionales y de participación ciudadana, que permitan promover la imagen corporativa de la EPAM, a través de la difusión oportuna y veraz de la gestión de la entidad, fortaleciendo la relación armónica empresa-cliente; con interacción permanente a través de las intervenciones sociales, campañas y diversos programas, que faciliten la continuidad de las buenas relaciones y lazos efectivos.	Acercamiento y comunicación (interna-externa)	Fortalecer la Gestión de comunicación institucional interna y externa
Proponer, planificar y controlar el desarrollo estratégico y la gestión de los planes programas y proyectos de los servicios hidrosanitarios; construir y mantener la gestión por procesos en la organización cumpliendo el ciclo de calidad, normalizando, estandarizando, gestionando de manera permanente la mejora continua, para alcanzar las metas y objetivos. **PROCESOS DESCONCENTRADOS (UNIDAD FUNCIONAL DE APOYO-UFAs)**				
9	**GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS**	Administrar los recursos económicos de la EPAM, con transparencia y efectividad, así como generar planes para el autofinanciamiento y el buen manejo de tales recursos, basado en el Presupuesto Anual, y contribuir a la toma de decisiones de EPAM, proporcionando información financiera oportuna, confiable y veraz, enmarcada en las disposiciones legales y normativas dentro de su competencia.	Administración de los recursos económicos Valor de activos y acciones Grado de liquidez y el flujo de caja Índice de reducción de costos Grado de rentabilidad	Maximizar ingresos y reducir costos Brindar sostenimiento financiero al ciclo operativo de la empresa y sus proyectos Costear actividades base para la toma de decisiones Mantener activos productivos
10	**GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**	Administrar la gestión del talento humano, desarrollo empresarial, salud ocupacional, calidad y servicios al cliente con el fin de propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores y las y los obreros de la empresa, además de Planear, dirigir, coordinar, ejecutar y evaluar el desarrollo de planes, proyectos y programas encaminados a promover el bienestar social laboral del personal de la EP-AGUAS DE MANTA	Indice de desempeño Indice que mide la mejora del nivel técnico de la empresa Indice que mide el incremento de la gestión del conocimiento de la Empresa	Promover gestión del cambio fortaleciendo el talento humano
11	**GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**	Administrar y proporcionar servicios informáticos para apoyar a los procesos administrativos de la organización en el cumplimiento de sus funciones, con eficacia y efectividad: que permitan optimizar la gestión de la empresa, atención al cliente y toma de decisiones; garantizando la seguridad de la información.	Implementación y control de procesos en herramientas tecnológicas de información empresarial integrados	Promover gestión del cambio fortaleciendo la innovación Tecnológica
12	**GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y SERVICIOS**	Dirigir, coordinar y gestionar los recursos físicos y servicios administrativos mediante la administración, mantenimiento, control de la infraestructura y equipos, pago de los servicios generales de la Institución, incluidos los servicios básicos, necesarios para garantizar la continuidad de las operaciones, con la finalidad de que se facilite el accionar de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia de la empresa.	Administración, mantenimiento y control del recurso físico institucional	Administrar con eficiencia y eficacia los recursos físicos y servicios para reducir costos.
NIVEL DE APOYO / ASESORÍA (UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIOS-UENs)				
13	**GESTIÓN TÉCNICA /DISEÑO, INGENIERÍA Y CONTROL DE PROYECTOS**	Gestionar técnicamente la aplicación e implementación de políticas relacionadas con los servicios , operaciones y procesos de construcción y mantenimiento de las redes, de abastecimientos, almacenamiento, procesamiento de agua potable y saneamiento; planificando, diseñando, coordinar, ejecutar y fiscalizar proyectos, realizando un control permanente de los mismos, manteniendo un crecimiento organizado y eficiente de los servicios que ofrece a sus clientes dentro de su	Calidad y cobertura contínua (24 horas del día, siete días a la semana), en el 90% de agua potable y 80% de aass nuestros servicios hidrosanitarios en el sector urbano y rural de Manta Nivel de satisfacción de nuestros clientes superando los estándares regionales de servicio Optimización del consumo domiciliario como política de ahorro y corresponsabilidad	Asegurar calidad sobre una dotación de servicios hidrosanitarios 24/7 en el 90% de agua potable y 80% de aass del cantón Manta (Cobertura, Calidad y Continuidad)

		jurisdicción.	Solución oportuna de requerimientos	
14	**COMERCIAL**	Comercializar eficientemente los servicios de agua potable y alcantarillado, a través de la ejecución de políticas tarifarias, con tecnología de punta y recursos humanos altamente calificados, logrando así la captación y registro de nuevos Clientes-Usuarios, dirigiendo y organizando el sistema de Gestión de Servicios en materia de solicitudes de servicios, facturación, recaudación y cobranzas de las prestaciones y de reclamos o consulta respecto de los servicios entregados.	Nivel de cobertura y atención al cliente Calidad del servicio comercial Optimización de porcesos de facturación Recuperación de cartera corriente y vencida Pérdida de agua cruda y potable en conducción y distribución	Gestión Comercial orientada al servicio, la satisfacción y el sostenimiento de las operaciones de la EPAM
LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)				NO APLICA

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	30/9/2020
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL a4):	GERENCIA DE PLANIFICACIÓN, GESTIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a4):	ING. KARLA SALTOS SALTOS
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	karlasaltossaltos@epam.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	2620473