

Unidad	Objetivos	Indicador	Meta cuantificable	Enlace al sistema de gestión de planificación para verificación de los indicadores y metas cuantificables por procesos o niveles
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.	Cumplimiento de las metas del Plan Operativo Anual	Gestión Pública eficiente Cobertura continua Calidad Innovación Tecnológica Nuevas Inversiones	NO APLICA
COORDINACION 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.	Cumplimiento de las metas del Plan Operativo Anual	Gestión Pública eficiente Cobertura continua Calidad Innovación Tecnológica Nuevas Inversiones	NO APLICA
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.	Cumplimiento de las metas del Plan Operativo Anual	Gestión Pública eficiente Cobertura continua Calidad Innovación Tecnológica Nuevas Inversiones	NO APLICA
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.	Ejecución de las metas planificadas en el Plan Operativo Anual	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	NO APLICA
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.	Ejecución de las metas planificadas en el Plan Operativo Anual	Participación continua en los planes y proyectos de todas las Gerencias a nivel de validación, seguimiento y asesoría.	NO APLICA
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.	Ejecución de las metas planificadas en el Plan Operativo Anual	Fortalecer la Gestión de comunicación institucional interna y externa	NO APLICA
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	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	NO APLICA
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.	Valor de activos y acciones	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	NO APLICA
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.	Grado de liquidez y el flujo de caja	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	NO APLICA
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.	Cumplimiento de las metas del Plan Operativo Anual	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	NO APLICA
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.	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	NO APLICA
	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	Índice de desempeño	Promover gestión del cambio fortaleciendo el talento humano	NO APLICA

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	Índice que mide la mejora del nivel técnico de la empresa	Promover gestión del cambio fortaleciendo el talento humano	NO APLICA
	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	Porcentaje de requisitos legales cumplidos en seguridad y salud ocupacional	Promover gestión del cambio fortaleciendo el talento humano	NO APLICA
	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	Índice de ausentismo por enfermedad obtenido en la empresa	Promover gestión del cambio fortaleciendo el talento humano	NO APLICA
	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	Cumplimiento de las metas del Plan Operativo Anual	Promover gestión del cambio fortaleciendo el talento humano	NO APLICA
	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	Índice que mide el incremento de la gestión del conocimiento de la Empresa	Promover gestión del cambio fortaleciendo el talento humano	NO APLICA
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.	Cumplimiento de las metas del Plan Operativo Anual	Promover gestión del cambio fortaleciendo la innovación Tecnológica	NO APLICA
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.	Cumplimiento de las metas del Plan Operativo Anual	Administrar con eficiencia y eficacia los recursos físicos y servicios para reducir costos.	NO APLICA
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 jurisdicción.	Calidad y cobertura continua (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	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)	NO APLICA
	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 jurisdicción.	Nivel de satisfacción de nuestros clientes superando los estándares regionales de servicio	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)	NO APLICA
	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 jurisdicción.	Porcentaje de continuidad del servicio	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)	NO APLICA
	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 jurisdicción.	Porcentaje de agua no contabilizada	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)	NO APLICA
	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 jurisdicción.	Cumplimiento de las metas del Plan Operativo Anual	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)	NO APLICA
	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.	Porcentaje de peticiones, quejas y reclamos solucionados en el tiempo establecido	Gestión Comercial orientada al servicio, la satisfacción y el sostenimiento de las operaciones de la EPAM	NO APLICA

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.	Porcentaje de cobertura de micromedición obtenida del servicio de agua potable en Manta	Gestión Comercial orientada al servicio, la satisfacción y el sostenimiento de las operaciones de la EPAM	NO APLICA
	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.	Optimización de porcesos de facturación	Gestión Comercial orientada al servicio, la satisfacción y el sostenimiento de las operaciones de la EPAM	NO APLICA
	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.	Cumplimiento de las metas del Plan Operativo Anual	Gestión Comercial orientada al servicio, la satisfacción y el sostenimiento de las operaciones de la EPAM	NO APLICA
	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.	Recuperación de cartera corriente y vencida	Gestión Comercial orientada al servicio, la satisfacción y el sostenimiento de las operaciones de la EPAM	NO APLICA
	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.	Numero de usuarios catastrados con servicio de agua potable y alcantarillado sanitario	Gestión Comercial orientada al servicio, la satisfacción y el sostenimiento de las operaciones de la EPAM	NO APLICA