

| 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 | Dirección Comercial | Atender las necesidades de los usuarios demandantes de los servicios de agua potable y alcantarillado, mediante un sistema que permita la provisión del servicio, la recuperación de inversión por parte de la empresa y la adecuada atención personalizada, logrando la satisfacción del usuario. | Número de procesos programados/Número de procesos ejecutados | 100% |
| 2 | Dirección Técnica | Planificación de los trabajos para la dotación de los servicios a los nuevos usuarios. | Numero de trabajos programados/Número de trabajos ejecutados. | |
| 3 | | | | |
| PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO | | | | |
| 3 | Atención al Cliente | Brindar una atención personalizada al usuario de los servicios de la empresa atendiendo sus demandas; sean estas reclamos o prestación de servicios, las mismas que serán encausadas inmediatamente, buscando la satisfacción del cliente. | Número de trámites receptados/Número de trámites realizados. | 1 |
| 4 | Cartera y Cobranzas | La recuperación de los valores adeudados por los usuarios, a través de mecanismos sustentados en leyes, normas y reglamentos, que nos permita una efectiva recuperación de cartera. | Número de mecanismos programados/Número de mecanismos ejecutados | 0 |
| 6 | Facturación | Determinar los valores a cobrar por los servicios prestados por la empresa, mediante la facturación referida específicamente en las lecturas domiciliarias procesadas al usuario mensualmente. | Número de facturaciones programadas/Número de facturaciones realizadas | 1 |
| 7 | Inspector de lecturas | Estructurar un cronograma adecuado y racional de medición de lecturas de los consumos del usuario, que posibilite un mejor proceso de facturación del servicio. | Numero de cronogramas programados/Numero de cronogramas ejecutados. | 1 |
| PROCESOS DESCONCENTRADOS | | | | |
| 8 | | | | |
| 9 | | | | |
| NIVEL DE APOYO / ASESORÍA | | | | |
| 10 | DIRECCION DE SERVICIOS INSTITUCIONALES DE LA E-P. EMAPA-G | CONTROLAR, MANEJAR Y DISPONER LOS BIENES Y SERVICIOS, CON OPORTUNIDAD Y CALIDAD PARA FACILITAR LA EJECUCION DE LAS OPERACIONES PROGRAMADAS EN LA EMAPA-G | Informes de control realizadas / las programadas mensualmente | 100% Mantener un control adecuado de los bienes y suministrar oportunamente todos materiales |
| | | PROVEER, ATENDER Y ADMINISTRAR LAS SOLICITUDES DE MATERIALES (BIENES MUEBLES, EQUIPOS, SUMINISTROS) DE LA EMAPA-G | Número de solicitudes solicitadas/ numero de solicitudes atendidas | 100% de atención y administración |
| | | PROGRAMACION DEL PLAN DE MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS INFORMATICOS 2020 | UN TRAMITE PRESENTADO/UN TRAMITE EJECUTADO | 100% DE CUMPLIMIENTO |
| | | RENOVACION POLIZAS DE SEGUROS DE VEHICULOS Y MAQUINARIAS 2020 seguros SUCRE | UNTRAMITE PRESENTADO/UN TRAMITE EJECUTADO | 100% DE CUMPLIMIENTO |

| | | | | |
|---|---|--|---|--|
| | | CONTROLAR, MANEJAR Y DISPONER LOS BIENES Y SERVICIOS, CON OPORTUNIDAD Y CALIDAD PARA FACILITAR LA EJECUCION DE LAS | Número de solicitudes solicitadas/ numero de solicitudes atendidas | 100% DE CUMPLIMIENTO |
| | | CONTROL DE VEHICULOS | Mantener un control adecuado de vehículos, su uso, repuestos y combustible. | 95% Administración, seguimiento y control sobre el uso de vehículos repuestos y combustible |
| | TALENTO HUMANO | • CALENDARIZACION DE VACACIONES PERIODO DE EMPLEADOS Y TRABAJADORES DE LA E-P-EMAPA-G | TRAMITES PRESENTADOS / 25 ACCIONES DE PERSONAL | 90% DE CUMPLIMIENTO |
| | | ORIENTAR EL DESARROLLO INTEGRAL DE LOS COMPAÑEROS EMPLEADOS Y TRABAJADORES, MEDIANTE LA INCORPORACIÓN DE POLÍTICAS UNIFICADAS PARA LA VINCULACIÓN, EVALUACIÓN DESARROLLO, BIENESTAR, ESTIMULOS Y COMPENSACIONES DEL PERSONAL DE LA E-P-EMAPA-G | Monitoreos a la aplicación de políticas | 90% Comprometimiento, satisfacción, y desarrollo de potencialidades del personal que labora en la e.p-emapag. Para lograr la consecución de objetivos institucionales. |
| | | • Tramite de Liquidación de haberes de funcionarios que laborarán en la Empresa: Recaudadora | 2 TRAMITES PRESENTADOS / EN EJECUCIÓN | 90% |
| | TECNOLOGIA DE LA INFORMACION (SISTEMAS) | EJECUCION DE MANTENIMIENTOS DE TODOS LOS SISTEMAS DE LA EMPRESA | % de capacitación = numero de capacitaciones realizadas / numero de capacitaciones programadas | 30% capacitación para realizar en forma autónoma la administración de los sistemas implantados en la emapa-g |
| | | APERTURA DE TODOS LOS SISTEMAS PARA EL NUEVO CICLO | UN TRAMITES PLANIFICADOS/UN TRAMITES EJECUTADOS | 100% CUMPLIMIENTO |
| | | FACTURACION CONSUMOS PROCESO DICIEMBRE 2019 | UN TRAMITES PLANIFICADOS/UN TRAMITES EJECUTADOS | 100% CUMPLIMIENTO |
| | | PUBLICACION DE REMUNRACIONES EN LA PAGINA DEL MINISTERIO DE TRABAJO | Metas cumplidas / metas propuestas | 100% Evaluación y mejoramiento continua |
| | | VERIFICAR QUE LAS CONTRATACIONES SE EFECTÚEN ATENDIENDO LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO Y LEGAL VIGENTES, PARA LAS ACTIVIDADES DE LICITACIÓN PÚBLICA, LICITACIÓN ABREVIADA O CONTRATACIÓN DIRECTA Y DAR TRÁMITE A LAS SOLICITUDES PARA LA ADQUISICIÓN OPORTUNA DE BIENES Y SERVICIOS QUE NECESITEN LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS, PARA EL NORMAL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN | Cumplir con los procesos de Contrataciones acorde a la normativa del INCOP | 100% dar cumplimiento con las leyes vigentes en la administracion Publica |
| 12 | | CUMPLIR CON LAS NORMATIVAS DEL sercop EN CUANTO A LA PUBLICACIÓN DE INFIMACUANTIA Y CIERRE DE PROCESOS. | cumplimiento de procesos concluidos | 100% Cumplir con la nomativa vigente |
| 10 | Dirección Financiera | Administrar los recursos financieros de manera eficiente, eficaz, oportuna y de calidad para el cumplimiento de la gestión institucional | 100% Definir la asignación planificada de presupuesto para el fiel cumplimiento de los recursos publicos. | 100% del contro previo, concurrente y posterior de recuadaciones y pagos de obligaciones |
| LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR) | | | | Reporte del GPR |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | 31/01/2020 | |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | MENSUAL | |

| | |
|--|--|
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL a): | DIRECCION DE SERVICIOS INSTITUCIONALES |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a): | ABG. DELIA PILCO |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | delia_pilco@hotmail.com |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | (02) 243-4461 EXTENSIÓN 215 |

