



ESTATUTO ORGÁNICO DE ADMINISTRACION POR PROCESOS DE LA EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO “EMAPA EP”

NOVIEMBRE 2019

CONTENIDO

CAPITULO I	Direccionamiento estratégico de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado “EMAPA EP”
CAPITULO II	Administración Orgánica por procesos
CAPITULO III	Estructura Organizacional por Procesos
	Procesos de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado “EMAPA EP”
	1. Procesos Gobernantes
	2. Procesos sustantivos o Agregadores de Valor
	3. Procesos adjetivos o habilitantes
	3.1. Procesos adjetivos de Asesoría
	3.2. Procesos adjetivos de Apoyo
	4. Representación gráfica de los procesos
	4.1. Cadena de Valor
	4.2. Mapa de proceso
	4.3. Estructura Organizacional
CAPITULO IV	Estructura Organizacional descriptiva
	Disposiciones Generales
	Disposiciones Transitorias

calidad en la prestación de servicios públicos de su competencia o en el desarrollo de otras actividades de emprendimiento.

Que, mediante Registro oficial Suplemento No. 48 de 16 de octubre de 2009, se publicó la Ley Orgánica de Empresas Públicas, que regula la constitución, organización, funcionamiento, fusión, escisión y liquidación de las empresas publicas

Que, de conformidad con el numeral dos del artículo 5 de la Ley Orgánica de las empresas públicas, manifiesta que la creación de empresas públicas se hará por acto normativo legalmente expedido por los Gobiernos autónomos.

Que, el ilustre Consejo Cantonal del GAD Municipal del Cantón Daule, mediante Ordenanza del 11 de noviembre de 2011, creó la empresa Municipal de Agua potable y Alcantarillado de Daule EMAPA EP

Que, el 20 de mayo del 2015, se realiza la reforma a la Ordenanza de creación de la Empresa Pública Municipal de agua potable y Alcantarillado de Daule EMAPA EP.

Que, el art 10 de la reforma a la Ordenanza de Creación de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Daule EMAPA EP, establece que “de requerirse un cambio en la Estructura organizacional de la empresa (incremento de Direcciones, Jefaturas, puesto en general, etc.,) el Gerente General como administrador del Talento Humano de la empresa pública, deberá presentar el proyecto de cambio de la Estructura Organizacional al Directorio, para su respectiva aprobación.

Que, se requiere simplificar los procedimientos que ha venido utilizando la empresa, aplicados a la estructura y organización, lo cual permitirá una gestión empresarial que redunde en beneficio de la población, lo cual dispone la Ley Orgánica de Empresas públicas.

sostenibilidad financiera y acceso al servicio; con gobierno corporativo transparente, ético, y con responsabilidad social, respetuoso del medio ambiente y vinculante con las instancias gubernamentales. Apoyados en personal preparado, estructura organizacional por procesos, empleando alta tecnología e informática; desarrollando actividades de investigación y desarrollo, respetando deberes y derechos de los colaboradores e interesados.

Art. 2. Visión. - Al finalizar el año 2024, ser considerados dentro de la provincia del Guayas una empresa pública distintiva en el servicio de agua potable y saneamiento.

Art. 3.- Objetivos estratégicos. -

- a) Fortalecer el sistema de planeamiento integral de la empresa
- b) Lograr la sostenibilidad y sustentabilidad de la empresa
- c) Fortalecer la imagen corporativa de la empresa
- d) Desarrollar e implementar la administración por procesos
- e) Prestar en forma óptima los servicios de agua potable y alcantarillado de la Empresa Pública de Agua Potable EMAPA EP.

Art. 4- Valores Estratégicos

Los valores estratégicos, representan las convicciones o filosofía de la dirección respecto a los canales que conducirán para alcanzar el éxito de la Misión, así como a la motivación del personal en la ejecución de la mismas.

Se justifican dos tipos de valores: los valores terminales e instrumentales.

A. Valores terminales

Estos valores tienen como objetivo motivar el cumplimiento de la Misión:

Valores terminales	Descripción
Calidad	Todo en la empresa debe hacerse bajo Calidad, desde la recepción en Secretaría hasta el seguimiento del servicio al cliente.
Eficiencia	Tener la convicción de que todas las acciones destinadas a estos ejes deberán ser realizados con pocos recursos, pero generando grandes resultados.
Sostenibilidad financiera	Tener la convicción de que el crecimiento sostenible de la empresa depende de la generación de ingresos, no se puede servir si no se cuenta con el recurso financiero, de ahí la necesidad de recaudar al día, disminuir la fugas, etc.
Acceso al servicio	Tener la convicción de que ningún usuario en el Cantón Daule, carecerá de agua potable y alcantarillado.
Cooperación intergubernamental	Tener la convicción de ser una empresa totalmente colaboradora con otras instituciones públicas o privadas, intercambiando, interactuado, realizando alianzas estratégicas etc.
Conservación ambiental	Tener la convicción de cumplimiento con las normas ambientales en todos los aspectos, biológicos y no biológicos.
Modernización	Tener la convicción de estar a la vanguardia de todo lo relacionado a la tecnología para cumplir con ellos.
Innovación.	Tener la convicción de promover e incentivar, premiar la innovación entre el personal, tendiente al mejoramiento permanente de todos los Ejes estratégicos.

Fuente: Plan Estratégico EMAPA 2020-2024

B. Valores instrumentales

Estos valores están dirigidos a motivar al personal tratando de alcanzar lo deseado por el Directorio, Gerencia General y directores de las Unidades administrativas.

Valor Instrumental	Descripción
Respeto	Evitar rumores, chismes, enfrentando las situaciones y eliminado el qué dirán. Esto se consigue trabajando en equipo con reglas claras, normas y roles en los grupos de trabajo.
Capacitación	La capacitación permanente en todos los niveles de la organización, para que nadie se sienta inútil, aislado, sino todos aportando al grupo con ideas e innovación.
Reconocimiento	Todos los aportes proporcionados por el personal deben ser acogidos e implementados los que agreguen valor al servicio. Estos reconocimientos deben ser, materializados en ascensos, placas o cualquier otro impulso que fomente la cultura de innovación.
Equidad	El personal no debe sentir que existe preferencia por determinado colaborador de la empresa. Las normas deben ser clara y precisas, y ser respetadas para que nadie se sienta preferido o privilegiado.
Integración	La mejor forma de integración es trabajar en equipo. La administración por procesos, exige integración y trabajo en equipo, para ello debe funcionar todos los valores instrumentales anteriores.

Fuente: Plan Estratégico EMAPA 2020-2024

CAPITULO II

ADMINISTRACIÓN ORGÁNICA POR PROCESOS

Art. 5.- Objetivo. Alinear los procesos a la estrategia y modelo de gestión, clarificar y mejorar continuamente su operación para proveer servicios y productos de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios

Art. 6. Políticas. La administración orgánica por procesos en la Empresa Municipal de Agua potable “EMAPA EP”, se fundamenta sobre la base de las siguientes políticas:

- a) La Organización de la empresa se estructurará con procesos orientados al cliente o usuario.
- b) Todas las actividades que se ejecuten dentro de la empresa, serán parte integrante de un proceso o subproceso que será analizado y mejorado continuamente, para generar productos o servicios que satisfagan las necesidades y expectativas cambiantes de los usuarios.
- c) Todos los procesos tendrán proveedores o insumos de ingresos para su desarrollo
- d) Todos los procesos tendrán beneficiarios, sean estos internos o externos
- e) Todos los procesos tendrán límites claramente definidos, donde inician y donde terminan, a fin de determinar las responsabilidades de quienes la ejecutan, así como los tiempos del ciclo de los mismos
- f) En el marco de la Administración por procesos se levantan las actividades institucionales en el formulario “Matriz de tareas”
- g) El Gerente General y directores de las unidades administrativas, serán los responsables de la coordinación de los procesos institucionales; por lo tanto, la calidad y consistencia de los productos y/o servicios, la utilización eficiente de los recursos, la integración y racionalización de los procesos, son de su exclusiva responsabilidad en el ámbito de sus atribuciones
- h) Para la ejecución de los procesos se conformarán equipos de trabajo, los que serán capacitados de manera permanente, a fin de asegurar la operatividad y funcionalidad de la empresa.

- i) En el desarrollo de los procesos se buscará eliminar todas aquellas actividades administrativas innecesarias, que no generan valor agregado para el beneficiario, a fin de reducir los tiempos del ciclo del proceso y entregar servicios oportunos, de calidad y a costos razonables para los beneficiarios externos
- j) Los procesos tendrán indicadores que permitan medirlos, controlarlos y mejorarlos de forma continua y sistemática, utilizando herramientas y metodologías de la gestión de calidad.
- k) Los procesos serán revisados y mejorados permanentemente a través de los responsables; para lo cual se tomará en cuenta los siguientes criterios:
 - 1. Quejas permanentes de los beneficiarios internos y externos
 - 2. Tiempos prolongados del ciclo del proceso
 - 3. Mejor forma de ejecutar el proceso
 - 4. Nuevas tecnologías para ejecutar el proceso; y
 - 5. Otros que pudieran generarse en la ejecución de los procesos
 - 6. Todo proceso contará con sus respectivos proveedores
 - 7. Todos los procesos tendrán definidos la fuente de sus recursos

CAPITULO III

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL POR PROCESOS

Art. 7. Estructura Organizacional por procesos. La estructura organizacional de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado “EMAPA EP”, se alinea con la Misión de la empresa y se sustenta en la filosofía de enfoque de productos, servicios y procesos, en función de los clientes internos y externos.

Art.8. Procesos de la Empresa Pública Municipal de agua potable y alcantarillado “EMAPA EP”. - Los procesos que generan los productos y servicios de la empresa, se ordenan y clasifican en función de su grado de contribución o

valor agregado que aporten al cumplimiento y consecución de la misión institucional y estos son:

1. **Procesos Gobernantes.-** Son aquellos procesos que proporcionan directrices, políticas y planes estratégicos, para la dirección y control de la Empresa Municipal de Agua Potable y alcantarillado EMAPA EP
2. **Procesos Sustantivos o Agregador de Valor.-** Son aquellos procesos que realizan las actividades esenciales para proveer de los servicios y productos que se ofrece a los clientes y/ usuarios, los mismos que se enfocan a cumplir la misión, objetivos estratégicos y políticas de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPA EP.
3. **Procesos Adjetivos o Habilitantes.-** Son los responsables de generar productos y servicios de asesoría y apoyo logístico para el portafolio de productos institucionales.

3.1. Procesos adjetivos de Asesoría

Los procesos de Asesoría con sus conocimientos técnicos especializados, asesoran a los procesos gobernantes, a los generadores de valor, los de control y a los de apoyo, proporcionando los fundamentos técnicos y legales para un debido y motivado desenvolvimiento de las actividades de la empresa.

3.2. Procesos adjetivos de apoyo

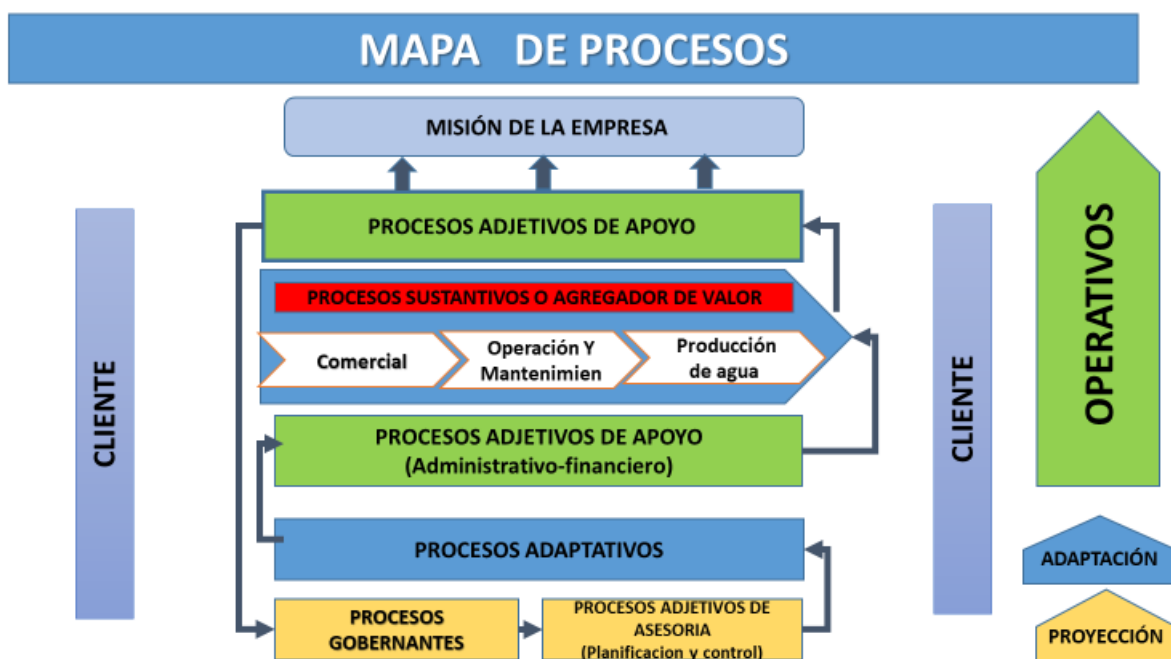
Los procesos de apoyo están orientados a facilitar insumos, productos y servicios internos, y recursos para el cumplimiento de actividades de los procesos gobernantes y Agregadores de Valor y otros procesos habilitantes de manera que puedan satisfacer las necesidades de los usuarios.

Art. 9.- Representación gráfica de los Procesos

- a) **Cadena de Valor.** – Esta conformado por procesos involucrados en la atención al usuario; son los procesos que generan valor al usuario. Forman parte directa de los procesos sustantivos o agregadores de valor.



- b) Mapa de procesos.** - Es un instrumento que muestra en general todos los procesos que la empresa ejecuta, la relación transversal que mantienen y que evidencia la relación entre los procesos sustantivos y adjetivos.



Lectura del mapa de procesos

El mapa de procesos de EMAPA EP, se lee de abajo hacia arriba, el mismo que se interrelaciona así:

- Procesos gobernantes
- Procesos adjetivos de Asesoría
- Procesos adaptativos
- Procesos sustantivos o agregador de valor
- Misión

Interrelación

Los procesos se alinean y se interrelacionan así:

- **Procesos gobernantes**

Autorizan los proyectos para la ejecución de los mismos.

- **Procesos adjetivos de Asesoría**

Inicia con Planificación y control, el que se encargan de monitorear el entorno económico, político social, tecnológico, legal y ambiental, con el propósito de estar a la expectativa de cambios que influyan positiva o negativamente a la empresa; así como el monitoreo interno atento a las falencias o capacidades que se tienen que reforzar o asegurar en relación al entorno; estos procesos se alimentan de los procesos adjetivos de apoyo (administrativo y financiero).

Su objetivo es detectar situaciones externas que puedan influir en la compañía, para tomar las debidas acciones acorde con la capacidad interna.

- **Procesos adaptativos**

Cuando los proyectos están debidamente estudiados entran a funcionar los procesos de adaptación, cuyo fin es preparar al personal a las nuevas propuestas, así como el ambiente interno.

- **Procesos sustantivos o agregador de valor**

Una vez que se ha preparado al personal y ambiente interno, se encuentran listos para receptar los productos de los procesos adjetivos de apoyo, administración, finanzas y adquisiciones quienes se encargan del abasteciendo de insumos, materiales, equipos, mano de obra, manuales, software etc. para que los procesos agregadores de valor, desarrolle eficientemente los servicios solicitados por el usuario brindando la atención eficaz al usuario

- **Misión**

La entrega servicio eficaz de agua potable y saneamiento de alta calidad al Cantón, cumple con la Misión de la empresa, la razón de ser.

Art. 10.- Estructura Organizacional. - La Empresa Pública Municipal de Agua Potable Alcantarillado de Daule EMAPA EP, para el cumplimiento de su misión, objetivos y responsabilidades, desarrolla los siguientes procesos internos:

1. PROCESOS GOBERNANTES

- 1.1. Directorio
- 1.2. Gerencia General

2. PROCESOS SUSTANTIVOS O AGREGADOR DE VALOR

2.1. Dirección Comercial

- 2.1.1. Facturación
- 2.1.2. Atención al Cliente
- 2.1.3. Gestión de Servicios
- 2.1.4. Catastro y Medición
- 2.1.5. Cartera y Cobranzas
- 2.1.6. Promoción y Desarrollo

2.2. Dirección de Operación y Mantenimiento

- 2.2.1. Agua potable urbano y rural
- 2.2.2. Control de calidad de agua
- 2.2.3. Control de pérdidas
- 2.2.4. Mantenimiento Operativo
- 2.2.5. Alcantarillado Sanitario y Pluvial
- 2.2.6. Control de calidad de aguas residuales
- 2.2.7. Fiscalización

2.3. Dirección de Producción de Agua

- 2.3.1. Producción de agua
- 2.3.2. Mantenimiento de planta
- 2.3.3. Eléctrico/ electromecánico

3. PROCESOS ADJETIVOS O HABILITANTES

3.1. PROCESO ADJETIVOS DE ASESORIA

- 3.1.1. Dirección de Asesoría Jurídica
- 3.1.2. Planificación y Control

3.2. PROCESO ADJETIVOS DE APOYO

3.2.1. Dirección Administrativa

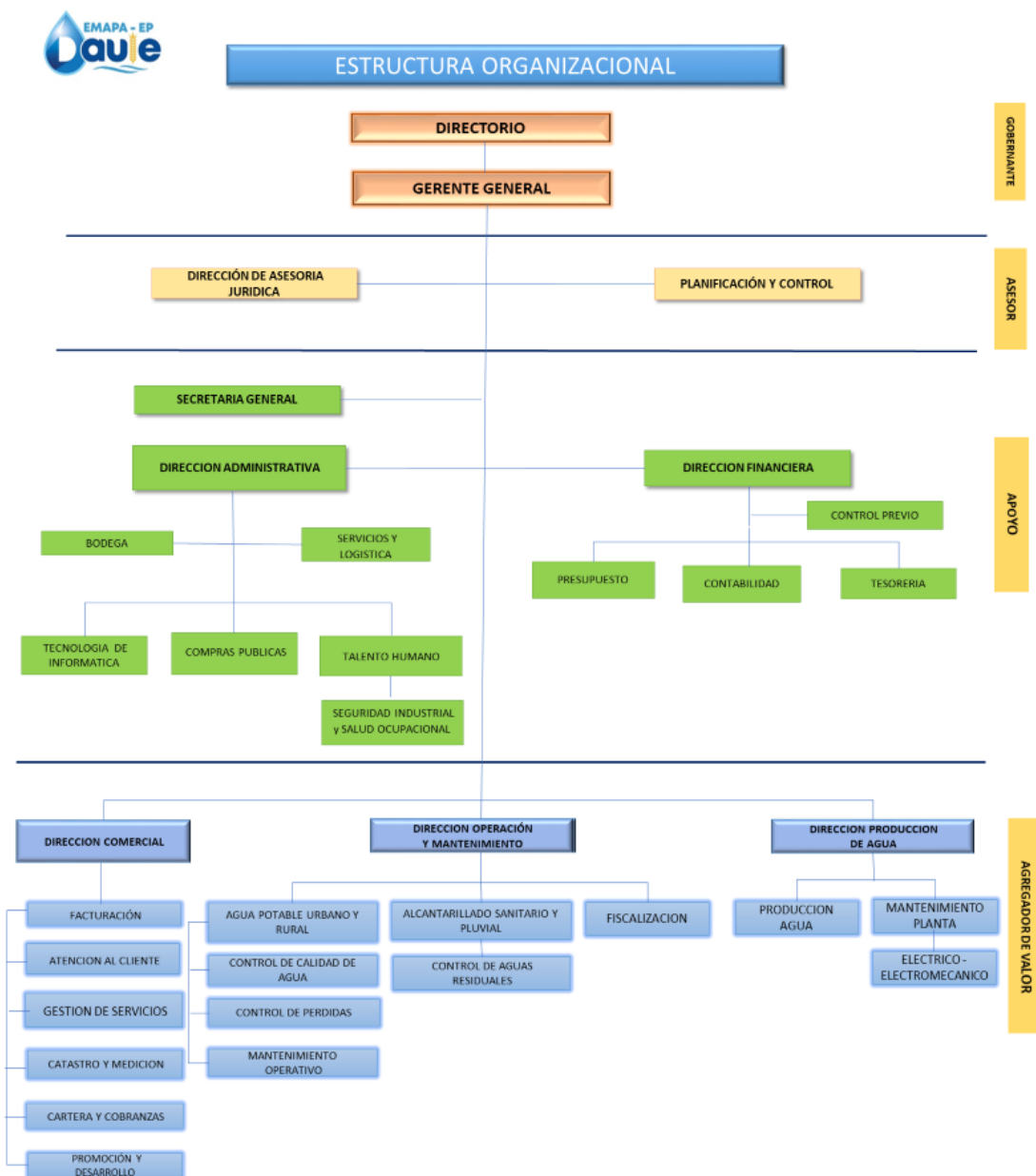
- a) Tecnología de Informática
- b) Compras Públicas
- c) Talento Humano
- d) Seguridad Industrial y Salud Ocupacional
- e) Servicios y Logística
- f) Bodegas

3.2.2. Dirección Financiera

- a) Presupuesto
- b) Contabilidad
- c) Tesorería
- d) Control previo

3.2.3. Secretaria General

Art 11. Representación gráfica de la Estructura Organizacional



CAPITULO IV

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DESCRIPTIVA

Art. 12.- Estructura descriptiva. - De conformidad al índice estructural descrito en el Art. 10, la Empresa Pública Municipal de agua potable y alcantarillado de Daule EMAPA EP, describe las unidades de la estructura organizacional, conforme al siguiente esquema: Misión, atribuciones y responsabilidades.

1. PROCESOS GOBERNANTES

1.1. Direccionamiento Estratégico

Misión: Establecer políticas y metas empresariales que rijan la gestión de la Empresa Pública Municipal de agua potable y alcantarillado de Daule “EMAPA EP” para el direccionamiento estratégico de la empresa, de acuerdo a la normativa legal vigente.

Responsables: Miembros del Directorio

Atribuciones y responsabilidades:

- a. Cumplir y hacer cumplir la presente Ordenanza, los reglamentos y demás normas jurídicas pertinentes al giro de la empresa.
- b. Establecer políticas para el desarrollo técnico, comercial, social, ambiental, financiero y administrativo de la empresa.
- c. Establecer las políticas y metas de la empresa, en concordancia con las políticas nacionales, regionales, provinciales o locales formuladas por los órganos competentes y evaluar su cumplimiento.
- d. Aprobar las políticas aplicables a los planes estratégicos, objetivo de gestión, presupuesto anual, estructura organizacional y responsabilidad social, ambiental y corporativa.
- e. Aprobar proyectos de ordenanzas que versen sobre la materia, para que el Consejo Municipal las expida de conformidad con la Ley. El Directorio de la “EMAPA EP” podrá expedir acuerdos, resoluciones, y reglamentos en el ámbito de su competencia.

- f. Aprobar y modificar la Estructura Organizacional sobre la base del proyecto presentado por el Gerente General.
- g. Aprobar y modificar el Reglamento de funcionamiento del Directorio; y fijar las dietas y sesiones de sus miembros
- h. Aprobar el Plan Estratégico de la empresa, elaborado y presentado por la Gerencia General y evaluar su ejecución.
- i. Nombrar al Gerente General de una terna presentada por el presidente del Directorio.
- j. Presentar al Consejo Municipal el Reglamento de prestación de los servicios públicos que contiene el pliego tarifario sobre la base de los estudios técnicos que presenten las Direcciones respectivas para su aprobación mediante Ordenanza, cuyo proyecto debe ser revisado y aprobado.
- k. Determinar las políticas y metas de la empresa, aprobar programas de obras, mejoras y ampliación de los sistemas.
- l. Conocer y aprobar los Estados financieros de la empresa cortados al 31 de diciembre de cada año, así como conocer los flujos mensuales de fondos, los estados de situación y resultados de la empresa.
- m. Discutir y aprobar el proyecto del presupuesto económico anual de la empresa
- n. Autorizar la enajenación de bienes de la empresa de conformidad con la normativa aplicable desde el monto que establece el Directorio.
- o. Evaluar anualmente la marcha técnica, administrativa, operativa, social y financiera de la empresa e informar al Gobierno Autónomo Descentralizado de la muy Ilustre Municipalidad del Cantón Daule.
- p. Nombrar al Gerente General de una terna presentada por el presidente del Directorio, y así mismo removerlo.
- q. Solicitar a través del Gerente General, la intervención de la Contraloría General del Estado, para la realización de exámenes especiales, cuando

- a su juicio estime conveniente. Además, podrá contratar servicios de auditoría externa en caso de requerirse.
- r. Designar de entre sus miembros a los integrantes de las Comisiones Especiales para que estos resuelven asuntos específicos y presenten los informes correspondientes de la gestión realizada.
 - s. Solicitar la concurrencia a sesiones de Directorio a los funcionarios de la empresa, de la Municipalidad o a personas que por su capacidad y experiencia asesoren sobre asuntos específicos, quienes tendrán únicamente voz informativa.
 - t. Conocer y aprobar los Informes del Gerente General y presentar al Consejo Municipal un informe trimestral sobre la marcha de la empresa, así como los estados financieros anuales y remitirlos a conocimiento del Consejo Municipal dentro de los quince días subsiguientes a la fecha del cierre de cuentas para su aprobación.
 - u. Conceder licencia o declarar en comisión de servicios al Gerente General por un tiempo no mayor a 30 días.
 - v. Para el mejor estudio de su competencia, el Directorio conformará tres Comisiones permanentes: la Técnica, Comercial y de Finanzas, integrada cada una con tres miembros del Directorio, los mismos que deberán conocer e informar sobre los problemas específicos que les sean sometidos a su consideración; las comisiones podrán contar con las asesorías que fueren pertinentes.
 - w. Autorizar la contratación de los créditos o líneas de crédito, así como las inversiones que se considere necesarias para el cumplimiento de los fines y objetivos empresariales, además los traspasos internos de partidas, cuyos montos serán a partir del 10% del presupuesto corriente anual aprobado. Las contrataciones de crédito, líneas de crédito, inversiones y gastos, además los traspasos internos de partidas, cuyos montos sean inferiores al 10% del presupuesto corriente anual

aprobado, serán autorizadas directamente por el Gerente General de la empresa.

- x. Autorizar al Gerente General la apertura de cuentas bancarias.
- y. Autorizar al Gerente General la Contratación de personal cuando fuere necesario.
- z. Atender y dictar Resoluciones por reclamos de los usuarios, en caso de no haber sido resueltos por la instancia administrativa respectiva.
- aa. Aprobar la creación de filiales o subsidiarias, nombrar a sus administradores (as) con base a una terna presentada por la Gerencia General, y sustituirlos.
- bb. Disponer el ejercicio de las acciones legales, según el caso, en contra de ex administradores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable EMAPA EP; y,
- cc. Las demás establecidas en la Constitución, la Ley Orgánica de las Empresas Públicas, el COOTAD, la presente Ordenanza y sus reglamentos.

1.2. Gestión Estratégica

Misión: Ejercer la representación legal, dirección, ejecución y control de políticas, normas, planes y presupuestos emitidos por el Directorio de la empresa y dirigir la administración interna de la Empresa Municipal de Agua Potable EMAPA EP.

Responsable: Gerente General

Atribuciones y responsabilidades:

- a. Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la empresa Municipal de Agua Potable EMAPA EP;

- b. Formular los planes de acción, ejecutar las políticas y normas generales con la finalidad de mantener la coordinación y acción con las diferentes secciones de los organismos municipales.
- c. Cumplir y hacer cumplir las políticas y las metas establecidas por el Directorio, observando las leyes, Ordenanzas y sus reglamentos.
- d. Administrar la empresa, ejecutando y celebrando a nombre de ella todos los actos y contratos que fueren necesarios de acuerdo con las Leyes, esta Ordenanza, reglamentos y Resolución del Directorio.
- e. Someter a consideración y aprobación del Directorio el programa de obras, mejoras y aplicaciones de los sistemas de agua potable y alcantarillado del Cantón Daule.
- f. Suscribir las alianzas estratégicas aprobadas por el Directorio.
- g. Presentar el Plan Estratégico, el Plan de Negocios y el de Expansión e inversiones de mediano y largo plazo para la aprobación del Directorio.
- h. Elaborar la proforma presupuestaria anual de la empresa ajustándose al Plan Estratégico, el Plan de Negocios y de Expansión e inversiones de mediano y largo plazo vigente y someterlo a consideración del Directorio para su aprobación y remitir copia del consolidado al Concejo Municipal.
- i. Autorizar los traspasos, suplementos y reducciones de créditos de las partidas de un mismo programa, respetando los porcentajes establecidos en la Ordenanza
- j. Administrar los servicios de la empresa, ejecutando a nombre de ella, toda clase de actos y contratos con las limitaciones de la Ley, de la Ordenanza y de los reglamentos que se dictaren.
- k. Someter a consideración del Directorio en cada sesión, los asuntos que le competen, mantenerlo informado de las gestiones administrativas, operativas y técnicas del estado de los trabajos ejecutados, pendientes y proyectarlos.

- l. Aprobar y modificar los Reglamentos Internos que requiera la empresa, excepto el señalado en el literal g) del Art. 19 de la Ordenanza de creación de la empresa.
- m. Contratar, aceptar las renunciaciones y/o remover a los funcionarios, empleados y trabajadores de todas las secciones o unidades administrativas de la empresa de acuerdo a las disposiciones legales.
- n. Velar que el personal de la empresa como los contratistas cumplan a cabalidad sus obligaciones
- o. Proponer al Directorio las iniciativas útiles para las mejoras del sistema, mantenimiento de los mismos, formular planes y realizar los estudios, así como las bases y presupuestos de obras nuevas y mejorar en las ya existentes.
- p. Someter a consideración del Directorio hasta el 31 de enero de cada año, los balances del ejercicio anterior.
- q. Adoptar e implementar las decisiones comerciales que permitan la venta de los servicios para atender las necesidades de los usuarios en general u del mercado, para lo cual podrá establecer condiciones comerciales específicas y estrategias de negocio competitivas.
- r. Actuar como secretario del Directorio y ejecutar sus Resoluciones, cumplir los demás deberes y ejercitar las atribuciones contempladas en la ley, en esta ordenanza y los reglamentos, participará con voz, pero sin derecho a voto.
- s. Aprobar el pago de horas extras y suplementarias de trabajo de los empleados y obreros en los casos que se originen por situación de emergencias o establecidas con la finalidad de brindar un mejor servicio.
- t. Determinar las condiciones técnicas de funcionamiento del servicio, controlar el uso legítimo de los sistemas de las conexiones particulares y públicas e informar al Presidente del Directorio del uso clandestino,

en cuyo caso debe tomar las medidas técnicas y legales que sean pertinentes.

- u. Realizar la contratación eventual de profesionales especializados, para la consulta y asesoría que se requiera mediante el pago de honorarios; de acuerdo a los parámetros establecidos en la Ordenanza.
- v. Ordenar previa consulta y aprobación del Presidente del Directorio, la ejecución de las obras emergentes cuyo lanzamiento a su juicio, pudiera causar interrupción en el servicio o daños en las instalaciones.
- w. Capacitar al personal de empleados y obreros que deben actuar en el manejo de maquinarias, equipos, instalaciones, comercialización y más servicios técnicos, y velar por el aprovisionamiento oportuno de los materiales y equipos para el uso de sus trabajadores.
- x. Organizar, planificar, dirigir y controlar el trabajo de las Direcciones y personal de la EMAPA EP
- y. Otorgar poderes especiales para el cumplimiento de las atribuciones de los administradores de agencias o unidades de negocios, observando para el efecto las disposiciones de la reglamentación interna.
- z. Ejercer la jurisdicción coactiva para el cobro de valores que por cualquier concepto adeuden a la empresa.
- aa. Aprobar el Plan Anual de Contrataciones (PAC), en los plazos y formas previstas en la Ley

2. PROCESOS SUSTANTIVOS O AGREGADOR DE VALOR

2.1 DIRECCIÓN COMERCIAL

Misión: Director(a) Comercial

Planificar, organizar, implementar y controlar los programas de comercialización de los servicios de agua potable y alcantarillado de la empresa, a través de ejecución de políticas tarifarias con talento humano

calificado, con el fin de lograr la captación y registro de nuevos clientes; además de generar ámbitos de promoción y difundir de manera ágil, veraz y oportuna la gestión de la entidad.

Atribuciones y responsabilidades:

- Determinar planes objetivos y estrategias comerciales congruentes con la misión y visión de la empresa
- Proponer estrategias, políticas y procedimientos específicos de la gestión comercial para alcanzar las metas y objetivos propuestos.
- Obtener la información necesaria sobre el mercado para establecer las estrategias a ejecutar
- Elaborar estudios y análisis complementarios para la tarificación, consumos, proyección de clientes y servicios estadísticos de censo catastrales.
- Definir acciones a llevar a cabo para lograr las estrategias comerciales establecidas, en lo que respecta a producto, canales de distribución y promoción.
- Supervisar que la recepción de solicitudes, reclamos y consultas para la prestación de los diferentes servicios guarden concordancia con las normas de la Ley de Orgánica de Defensa al Consumidor y más Reglamentos.
- Supervisar que la prestación de servicios postventa mediante Atención al cliente, brinden al usuario la seguridad de que sus reclamos de orden técnicos y de planillaje, así como los requerimientos relacionados con el detalle de consumo, sean atendidos satisfactoriamente dentro del plazo determinado en el Reglamento Interno de Servicios.
- Mantener registros con información estadísticas, respecto a las reclamaciones presentadas por los usuarios de los servicios de agua potable y de alcantarillado.

- Supervisar la elaboración de reportes periódicos de actividades y rendimiento de las distintas áreas a su cargo
- Coordinar las actividades de la unidad comercial con la unidad Técnica, para obtener el mejor resultado técnico-comercial.
- Vigilar que el control de producción determine el grado de compatibilidad alcanzado entre los registros técnicos de producción mensual y los reportes de facturación y recaudación.
- Realizar el seguimiento de las acciones comerciales ejecutadas, y determinar el grado de cumplimiento de los objetivos comerciales establecidos.
- Generar nuevas alternativas de atención al cliente, en coordinación con las demás Unidades administrativas de la empresa.
- Generar el Plan Operativo Anual de la Dirección comercial que permita el cumplimiento del Plan Estratégico de la empresa
- Presentar al Gerente General el informe mensual de las actividades realizadas y;
- Las demás actividades y atribuciones que le asigne el Gerente General.

Productos:

- Reporte estadístico mensual a la Gerencia General sobre la facturación realizada
- Reportes estadísticos mensual a la Gerencia General sobre la atención, recepción y gestión de las solicitudes de los servicios que brinda la empresa.
- Reporte mensual de gestión para la creación de nuevas acometidas e instalaciones y reparación de los servicios de agua potable
- Reporte mensual de inspecciones físicas en la absolución de reclamos por revisión y reparación de acometidas, fugas de agua, etc.

- Reporte mensual de legalización de inspecciones de predios que soliciten nuevas conexiones de servicios de agua potable y alcantarillado.
- Reporte mensual sobre el estado de la Cartera vencida
- Reporte mensual de campañas informativas para el control y uso adecuado del agua potable, disminuir fugas y desperdicios.

2.1.1. Facturación

Responsabilidades

- Facturar los consumos de agua potable considerando los pliegos tarifarios vigentes de acuerdo a los consumos reales mensuales de agua potable en concordancia con información proporcionada por los lectores
- Generar e ingresar la carga de datos, y mantener la información actualizadas de las cuentas de los usuarios-
- Realizar muestras permanentes del consumo de agua de los clientes, con el objeto de verificar la veracidad de los datos de lectura y facturación
- Llevar el registro y estadística de los clientes reales, determinando la identificación, clasificación y categorización para su incorporación en el Catastro de Clientes

Productos:

- Informe y análisis estadístico sobre facturación
- Reporte de pre-facturas mensuales
- Reporte estadístico de los clientes reales
- Informes de gestión para la emisión oportuna de facturas

2.1.2. Atención al Cliente

Responsabilidades:

- Atender satisfactoriamente a los clientes en los diferentes reclamos como: fugas, consumos altos, errores de lectura, entre otros.
- Controlar y supervisar las siguientes labores involucradas en la atención al cliente: facturación, elaboración de convenios, atención de reclamos, control de mora, cortes del servicio, catastro de clientes, medición de consumo y lecturas
- Aplicar procedimientos y métodos que permitan conocer e identificar las necesidades y el grado de atención de los usuarios.
- Absolución de consultas y reclamos de los usuarios relacionados con los consumos, facturación errónea y recaudación.
- Implementar normas de calidad de servicio al cliente, evaluarlas y ejecutarlas
- Supervisar la solución que dan a los reclamos técnicos y comerciales.
- Atender los requerimientos de información que soliciten tanto de entidades externas como internas
- Ejecutar tareas encomendadas por el Director(a) comercial y/o Gerente General dentro de los lineamientos institucionales.

Productos:

- Reportes estadísticos de atención, recepción y gestión oportuna de las solicitudes de los servicios que brinda la empresa.
- Informe de gestión sobre atención al cliente.

2.1.3. Gestión de Servicios

Responsabilidades:

- Planificar, organizar, ejecutar y supervisar los procesos de trabajo de corte y reconexión de usuarios
- Reportes de legalizaciones por consumo fraudulento de agua potable
- Ejecución de solicitudes nuevas de servicios de agua potable

- Coordinar la inspección técnica a usuarios para la resolución de los reclamos de orden comercial
- Asistir a las organizaciones urbanas y rurales y comunidades para coordinar con EMAPA EP, la dotación de agua potable y alcantarillado.
- Planificar y coordinar con los técnicos y Direcciones las actividades de organización territorial, social y comunitaria.
- Promover reuniones de carácter sectorial, territorial para el cumplimiento de proyectos institucionales.

Productos:

- Informes de gestión para la creación de nuevas acometidas e instalaciones y reparación de los servicios de agua potable
- Informes de inspecciones físicas en la absolución de reclamos por revisión y reparación de acometidas, fugas de agua, etc.
- Informes de verificación de la ejecución y cumplimiento del pliego tarifario.
- Informes de socialización a los usuarios sobre los costos de los servicios que deben cancelar por el beneficio recibido

2.1.4. Catastro y medición

Responsabilidades:

- Supervisar las gestiones de los procesos de medición y catastro que se encarguen a terceros
- Controlar y evaluar la ejecución de programa para la optimización de la lectura de los medidores
- Establecer los controles para detectar los consumos fraudulentos o no medidos del uso y aprovechamiento del agua cruda
- Realizar el censo de los predios, conexiones y medidores a fin de actualizar el catastro de usuarios.

- Mantener el registro catastral de los usuarios reales, factibles y potenciales

Productos:

- Reportes de legalización de inspecciones de predios que soliciten nuevas conexiones de servicios de agua potable y alcantarillado.
- Reporte estadístico mensual de los censos de los predios

2.1.5. Cartera y Cobranzas

Responsabilidades:

- Ejecución de la Cartera vencida: diagnostico, plan de acción, metas, seguimiento y evaluación de ejecución de políticas, planes, programas para la recuperación de cartera vencida.
- Monitoreo, seguimiento y evaluación en la recuperación de cartera vencida
- Elaboración estadística por suspensión del servicio
- Elaboración estadística de los convenios de pago
- Gestión para la liquidación de baja de valores y liquidación de ingresos
- Base de datos actualizado de los clientes

Productos:

- Reporte mensual de suspensión del servicio de agua potable mediante corte
- Reporte mensual sobre el estado de la Cartera vencida
- Informes de monitoreo, seguimiento y evaluación para la recuperación de cartera vencida.
- Reporte de elaboración de Convenios de pagos
- Informes de gestión para las liquidaciones de baja de valores, y liquidación de ingresos
- Reporte de notificaciones de pago por deuda

2.1.6. Promoción y desarrollo

Responsabilidades:

- Aplicación y promoción de políticas informativas y publicitarias dirigidas a los clientes y ciudadanía en general de todos los servicios que presta la empresa
- Aplicación de planes, programas y proyectos operativos de comunicación e información institucional.
- Diseñar y ejecutar campañas publicitarias y estrategias de comunicación
- Coordinar, programar y supervisar la organización, realización y difusión de eventos internos e interinstitucionales en los diferentes medios de comunicación social.
- Coordinar actividades protocolarias, económicas, culturales y sociales para la promoción de la política institucional hacia la opinión pública.
- Actualización de la página web y otros instrumentos tecnológicos comunicaciones e informativos de la empresa.
- Redactar boletines informativos, preparar y supervisar libretos, guiones e información promocional de la empresa.
- Campañas de difusión para evitar desperdicios de agua potable a nivel domiciliario.

Productos:

- Informes mensuales de ejecución del plan de imagen corporativa
- Reportes mensuales de campañas informativas para el control y uso adecuado del agua potable, disminuir fugas y desperdicios.

2.2. DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Misión:

- Mantener, controlar e informar permanentemente a través de registros de control de operación, los sistemas de agua, potable, alcantarillado y saneamiento que administra la empresa.
- Supervisar la macromedición de los consumos de agua potable.
- Aprobar el aspecto técnico de diseño de proyectos hidrosanitarios
- Avalar los informes técnicos de Extensiones de Red de agua potable
- Administrar, coordinar y supervisar el mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de alcantarillado.
- Aprobar los planes, programas y proyectos de manejo ambiental que puedan suscitarse producto de obras de los servicios de agua potable y alcantarillado.
- Coordinar con la Gerencia General las acciones para el funcionamiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado.

Productos:

- Reporte mensual a la Gerencia General sobre la instalación, distribución y más servicios técnicos que atañe a la empresa.
- Reporte mensual a la Gerencia General sobre las solicitudes atendidas de extensiones de red de agua potable.
- Reporte mensual sobre el control de calidad de agua
- Reporte mensual de detección y control de fugas de agua potable en las redes de distribución
- Reporte mensual de detección de instalaciones clandestinas de agua potable.
- Reporte mensual de indicadores de agua no contabilizada, generales y por sectores.
- Reporte a la Dirección Técnica, sobre los controles realizados en el tratamiento de aguas residuales.

- Reporte mensual sobre la atención de solicitudes de diseño de proyectos hidrosanitarios.
- Reporte sobre el control de los proyectos en la etapa de ejecución.
- Informe mensual sobre las actividades realizadas dentro de su competencia

2.2.1. Agua Potable urbano y rural

Responsabilidades:

- Ejecutar los trabajos inherentes a la instalación, distribución y mas servicios técnicos que atañe a la empresa.
- Controlar los costos de operación necesarios para realizar el tratamiento adecuado.
- Elaborar informes técnicos sobre las extensiones de red de agua potable solicitados por los usuarios
- Controlar los indicadores relevantes efectuados por la unidad
- Realizar la macromedición de los consumos de agua potable.
- Participar en la actualización y sectorización de redes de distribución de agua potable.
- Llevar el registro correspondiente, así como mantener un registro diario del volumen y caudal de agua potable producida
- Las demás asignadas por la Dirección Técnica

Productos:

- Reportar la macromedición de los consumos de agua potable.
- Reportar mensualmente sobre las solicitudes atendidas en instalación, distribución y más servicios técnicos
- Generar informes mensuales sobre el desarrollo de sus actividades regulares.

2.2.2. Control de calidad de agua

Responsabilidades:

- Control de desarrollo de labores químicas, cambios y dosificación de químicos a ser utilizados en el control de calidad y muestreo del agua.
- Elaborar planes de provisión, manejo y almacenamiento de tipos de dosificadores de sustancias químicas
- Implementar o mejorar procesos de desinfección en áreas rurales concentradas y dispersas del cantón, así como ejercer control a través de medidas de seguridad sobre el personal y los equipos de desinfección.
- Efectuar todos los ensayos y pruebas establecidas en las Normas de Control de Calidad.
- Ejercer el control a través de medidas de seguridad sobre el personal y equipos de desinfección.
- Velar para que el servicio del agua potable que se proporcione a los usuarios se realice en cantidad y calidad.

Productos:

- Reporte mensual sobre el control de calidad de agua
- Reporte mensual sobre el control de medidas de seguridad realizados.

2.2.3. Control de pérdidas

Responsabilidades:

- Informes de sectorización y subsectorización de la red de distribución de agua potable
- Realizar la detección y control de fugas de agua potable en las redes de distribución
- Realizar la detección de instalaciones clandestinas de agua potable.

- Informes sobre el diagnóstico de las presiones de agua potable obtenidas en cada uno de los sectores y subsectores del Cantón.
- Aplicación de métodos en la recuperación de agua no contabilizada
- Elaborar los indicadores de agua no contabilizada, generales y por sectores.

Productos:

- Reporte mensual de detección y control de fugas de agua potable en las redes de distribución
- Reporte mensual de detección de instalaciones clandestinas de agua potable.
- Reporte mensual de indicadores de agua no contabilizada, generales y por sectores.
- Informes mensuales sobre la recuperación de agua no contabilizada

2.2.4. Mantenimiento Operativo

Responsabilidades:

- Controlar y operar la infraestructura hídrica
- Determinar junto con la Dirección Técnica, los parámetros básicos de operación de las estaciones de bombeo, cuarto de controles, compuertas, subestaciones eléctricas, y demás infraestructura que formen parte del patrimonio hídrico de la empresa.
- Ejecutar mantenimiento preventivo y correctivo con el fin de mantener operativas las estaciones de bombeo, sistema eléctrico, maquinarias y equipos.
- Registrar parámetros de operación (voltaje, corriente, potencia, presión, temperatura, caudal, viscosidad) para determinar la eficiencia de las máquinas motor-bomba
- Vigilar el cumplimiento del programa de mantenimiento.

Productos:

- Reporte mensual sobre el mantenimiento preventivo y correctivo de las estaciones de bombeo, subestaciones eléctricas, maquinarias y equipos.

2.2.5. Alcantarillado, sanitario y pluvial

Responsabilidades:

- Plan de mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de alcantarillado, sanitario y pluvial
- Controlar la operación, manejo y mantenimiento de los sistemas de alcantarillado
- Ejecutar el mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de alcantarillado.
- Revisión y evaluación de los diseños de proyectos hidrosanitarios solicitados
- Inspección e informe para la emisión de los certificados de avance de obra en los proyectos hidrosanitarios
- Inventario técnico del sistema de alcantarillado
- Controlar la eficiencia y calidad del servicio entregado a los usuarios
- Programar acciones con relación a la prestación de servicio de alcantarillado en coordinación con la Dirección Técnica
- Informes de construcción de conexiones domiciliarias de alcantarillado
- Evaluar las acciones tomadas en operación y mantenimiento de los sistemas de alcantarillado.

Productos:

- Reporte mensual sobre la atención de solicitudes de diseño de proyectos hidrosanitarios.

- Reporte sobre la atención en la emisión de certificados de avance de obra en los proyectos hidrosanitarios
- Informe mensual de construcción de conexiones domiciliarias de alcantarillado
- Informes de provisión de maquinarias, equipos, materiales y herramientas a ser empleados en la operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado sanitario.

2.2.6. Control de aguas residuales

Responsabilidades:

- Aplicar las acciones que aseguren la eficiente operación y mantenimiento de las unidades que conforman los procesos de tratamiento de aguas residuales.
- Gestionar los procesos que garanticen la provisión periódica de los productos químicos requeridos para el tratamiento de las aguas negras
- Controlar el estado de los equipos, de acuerdo a programas de mantenimiento.
- Controlar la calidad de los fluentes de las instalaciones de tratamiento.
- Controlar las descargas de aguas residuales conforme al Reglamento de Servicios de EMAPA EP

Productos:

- Reporte sobre el proceso de tratamiento de aguas residuales
- Reporte a la Dirección Técnica, sobre los controles realizados en el tratamiento de aguas residuales.

2.2.7. Fiscalización

Responsabilidades:

- Coordinar y controlar las actividades necesarias para la ejecución de todos y cada uno de los proyectos en la etapa de ejecución.
- Vigilar por el fiel cumplimiento de las cláusulas de los contratos de construcción.
- Cumplir y hacer cumplir las obligaciones contractuales estipulas en los Contratos de conformidad con la normativa legal.
- Verificar que el equipo y personal técnico de los contratistas sea idóneo.
- Fiscalizar la ejecución de las obras

Productos:

- Reporte sobre el control de los proyectos en la etapa de ejecución.
- Reporte sobre el cumplimiento de las obligaciones contractuales estipulas en los Contratos.
- Reporte sobre la fiscalización en la ejecución de las obras

2.3. DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN DE AGUA

Misión:

Captar el agua cruda del rio Daule y someterlo al proceso de potabilización en cantidad y calidad adecuadas para el consumo humano.

Atribuciones y responsabilidades:

- Dirigir la captación y bombeo de agua cruda provenientes del rio Daule.
- Realizar el monitoreo, seguimiento y control de la captación, producción de agua cruda
- Supervisar el procesamiento del agua cruda en la planta de potabilización.

- Supervisar el proceso de las redes de distribución de agua potable, cámara de válvulas y tanques de almacenamiento.
- Supervisar la operación y mantenimiento de las estaciones de bombeo
- Efectuar planes de mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de producción del agua potable

Productos:

- Informes de supervisión de los caudales de captación de agua, plantas de tratamiento y redes de distribución de agua potable, cámara de válvulas, estaciones de bombeo y tanques de almacenamiento.
- Reporte a la Gerencia General los volúmenes de producción y distribución de agua potable
- Informes a la Gerencia General sobre el desarrollo de la producción del agua

2.3.1. Producción de agua

Responsabilidades:

- Mantener los niveles de operaciones óptimos tanto mínimo como máximos del caudal del agua del río Daule.
- Realizar mediciones del caudal de agua, con el objeto de determinar que el caudal aportante y entregado es el perfecto para la operatividad del sistema.
- Efectuar en forma oportuna la medición de consumo de agua cruda
- Efectuar el control de los volúmenes de producción y distribución de agua potable, a fin de lograr la racionalización de su distribución
- Control de la utilización de mano de obra, equipos, materiales y herramienta en la ejecución de obras de agua potable.
- Informes de ejecución de las obras de agua potable.

Productos:

- Reporte sobre las mediciones del caudal de agua cruda
- Reporte sobre el control de los volúmenes de producción y distribución de agua potable.

2.3.2. Mantenimiento de la planta

Electro/ Electro-mecánico

Responsabilidades:

- Optimizar los recursos energéticos (energía eléctrica) en la adecuada utilización de los equipos instalados (bombas, pozos, estaciones, transformadores, medidores)
- Controlar y mantener el adecuado funcionamiento de los equipos de bombeo
- Ejecutar los trabajos de observación, mediciones de parámetros que intervienen en el funcionamiento de las unidades productivas
- Controlar y evaluar los equipos defectuosos de bombas, motores sumergibles y estacionarias de agua potable y de agua residuales
- Análisis y evaluación de las válvulas y transformadores
- Registrar los datos históricos de los equipos de bombeo y los componentes electromecánicos.

Productos:

- Reporte sobre el control y mantenimiento electro-mecánico de los equipos instalados en el proceso de potabilización del agua cruda.

3. PROCESOS ADJETIVOS O HABILITANTES

3.1. PROCESO ADJETIVO DE ASESORIA

3.1.1. Dirección de Asesoría Jurídica

Misión:

Planificar, gestionar y dirigir las actividades de asesoramiento jurídico legal a fin de garantizar el cumplimiento del principio de legalidad de los actos constitucionales dentro del marco de la seguridad jurídica.

Responsable: Director(a) de Asesoría Jurídica

Atribuciones y responsabilidades:

- Asesorar en materia legal al Directorio, Gerente, unidades administrativas de la empresa
- Ejercer las acciones legales tendientes a aplicar las sanciones correspondientes de conformidad con la ley, Ordenanza y los reglamentos pertinentes.
- Patrocinar a la empresa en todos los procesos judiciales, administrativos en defensa de los intereses institucionales
- Gestionar en forma oportuna las acciones judiciales en los juicios que se presentaren.
- Formular proyectos de Leyes, Acuerdos, Reglamentos, Resoluciones y más instrumentos jurídicos relacionados con las actividades de la empresa
- Analizar y emitir dictámenes de carácter legal que fueran sometidos a su consideración por parte del Directorio, Gerente General y Directores de Unidades administrativas
- Realizar el seguimiento de los juicios en los que la empresa sea actor o demandado.

- Asesorar en los procesos de contratación pública que realice la empresa en concordancia con las normas legales vigentes
- Recopilar y mantener actualizada la legislación que incumbe a la empresa
- Cumplir con las demás actividades designadas por el Gerente General.

Productos:

- Informar al Gerente General periódicamente, sobre el estado de los trámites legales y judiciales
- Presentar mensualmente a la Gerencia General reporte sobre las actividades realizadas

3.1.2. Planificación y control

Misión:

Desarrollar y fortalecer la planificación de la Empresa Pública Municipal de agua potable y alcantarillado EMAPA EP, a través de la implementación de instrumentos, metodologías; así como llevar el control de los procesos y procedimientos de los productos generados en las diferentes unidades administrativas con el fin de asegurar el cumplimiento de la misión institucional

Atribuciones y responsabilidades:

- Actualizar el Plan Estratégico de la empresa de acuerdo a los lineamientos establecidos.
- Establecer las directrices para la elaboración de la proforma presupuestaria conforme a la normativa legal

- Estructurar y coordinar la ejecución de la planificación anual de proyectos de inversión
- Realizar el seguimiento y control de los procesos levantados en las unidades administrativas con el fin de alcanzar la calidad y consistencia de los productos y/o servicios
- Revisión de los procesos permanentemente a través de los responsables, para lo cual se tomará en cuenta los siguientes criterios:
 - Quejas permanentes de los clientes o usuarios
 - Tiempos prolongados del ciclo del proceso
 - Mejor forma de ejecutar el proceso
- Establecer controles mediante los indicadores de los procesos que permitan efectuar los correctivos necesarios.
- Levantar, diagramar y documentar los procesos de EMAPA EP
- Elaborar juntos con las Unidades administrativas los documentos que conforman el sistema de gestión de calidad.
- Administrar, actualizar y dar seguimiento a proyectos que incluye los planes, programas, estrategias, metas objetivos, riesgos e indicadores empresariales.
- Implementar y mantener actualizado el sistema de indicadores de gestión
- Coordinar la difusión de los procedimientos, manuales, instructivos, que hayan sido aprobados por la máxima autoridad.
- Asesorar e intervenir en temas relacionados a la gestión por procesos con las diferentes unidades administrativas de la empresa.
- Vigilar el cumplimiento del catálogo de los procesos de la empresa y promover e implementar planes, programas y proyectos de mejoras de procesos.

- Identificar los procesos críticos mediante la evaluación, y análisis de indicadores de gestión para proponer mejoras.
- Determinar los cambios generados por la implementación de procesos de mejora
- Coordinar con la Jefatura de Talento Humano la capacitación del personal durante la puesta en marcha de nuevos proyectos de inversión.
- Vigilar el cumplimiento de la planificación estratégica.

Productos

- Presentar informes sobre el cumplimiento de indicadores de gestión
- Presentar propuestas sobre avances tecnológicos para uso operativos y administrativos
- Presentar informes mensuales sobre el avance y cumplimiento de la Planificación estratégica
- Presentar estudios y proyectos de inversión
- Diseños de escenarios que justifique la toma de decisiones de las diferentes unidades operativas y administrativa.
- Reportes mensuales del análisis FODA
- Emisión de boletines trimestrales sobre los resultados alcanzados en el seguimiento del Plan Estratégico.

3.2. PROCESO ADJETIVO DE APOYO

3.2.1. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Misión:

Planificar, organizar, administrar y gestionar con eficiencia, eficacia y efectividad, la provisión de los bienes y servicios necesarios para

garantizar el normal funcionamiento institucional para cumplir con los objetivos estratégicos de conformidad con la normativa vigente.

Atribuciones y responsabilidades:

- Programar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar las actividades administrativas de la empresa de conformidad con las políticas emanadas de la Gerencia General y con los dispuesto en las Leyes, reglamentos y más normas pertinentes.
- Elaborar el Plan Operativo Anual (POA) y el Plan Anual de Compras públicas, en coordinación con Planificación y ponerlo a consideración de la Gerencia General.
- Supervisar el cumplimiento de las políticas y normas sobre el buen uso y mantenimiento de los bienes y existencias institucionales
- Dirigir la ejecución de los planes y programas de las diferentes áreas a su cargo
- Establecer un sistema de control interno que provea las seguridades respecto a la utilización de los bienes y la buena ejecución de las actividades del Talento Humano.
- Participar en el Comité de Contrataciones y adquisiciones de bienes y servicios, cumpliendo con los procedimientos señalados en la Ley de Contratación Pública y Reglamento
- Aprobar adquisiciones en la cuantía que lo determina las normas internas exclusivamente de bienes y prestación de servicios.
- Asegurar los bienes muebles e inmuebles de la empresa
- Administrar las pólizas de seguro de los bienes, mantenimiento base de datos confiables y actualizadas de los bienes de propiedad de la empresa.
- Dirigir la ejecución oportuna de inventario de activos fijos de los bienes de la empresa.

- Administrar el inventario de bienes muebles, inmuebles
- Gestionar y avalar que los requerimientos solicitados por las diferentes Unidades Administrativas de la empresa se encuentren sujetos a la normativa legal vigente, conforme a los planes, programas y proyectos de acuerdo a la misión institucional
- En la ejecución de los productos y servicios que atañen a esta Dirección serán gestionados a través de las áreas pertinentes.
- Las demás actividades que sean asignadas por el Gerente General.

Productos:

- Reporte mensual sobre la ejecución de los procedimientos de contratación pública de bienes y servicios bajo el esquema establecido por la ley.
- Reporte mensual a la Gerencia General sobre la supervisión y coordinación de actividades en la implementación de herramientas informáticas y de comunicaciones (software o hardware)
- Informe mensual sobre el cumplimiento laboral del personal de la empresa
- Informe mensual o trimestral de la ejecución de Plan de capacitación en Higiene y seguridad ocupacional y medio ambiente.
- Reporte sobre los ingresos sobre los traslados y traspasos de bienes en las distintas unidades administrativas.
- Reporte de los registros del activo fijo de la empresa
- Reporte mensual de ingresos y egresos de bodega de bienes sujetos a control administrativo, materiales y suministros.

a) Tecnología de informática

Responsabilidades:

- Proponer nuevas tecnologías disponibles, para mejorar el desarrollo de los procesos de la empresa, a fin de satisfacer las necesidades de los clientes.
- Supervisar y coordinar actividades con el personal de la empresa externa contratada para la implementación de procesos o herramientas informáticas y de comunicaciones (software o hardware)
- Aplicar políticas y procedimientos de seguridad y control informático
- Controlar los riesgos informáticos
- Supervisar todas las actividades relacionadas con el desarrollo e implantación de sistemas
- Supervisar el mantenimiento y actualización de la página web de la empresa
- Efectuar actividades encomendadas por el Gerente General y directores para el apoyo de las diferentes actividades.

Productos:

- Reporte mensual sobre la supervisión y coordinación de actividades en la implementación de herramientas informáticas y de comunicaciones (software o hardware)
- Reporte mensual sobre la aplicación de políticas y procedimientos de seguridad y control informático
- Reporte mensual sobre la supervisión de la actualización de la página web de la empresa

b) Compras publicas

Responsabilidades:

- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones emanadas en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y su reglamento.
- Aplicar las normas y procedimientos para la tramitación y ejecución de los procesos de contratación pública
- Administrar el portal de compras públicas de la empresa
- Monitorear y controlar la ejecución del Plan anual de Contratación (PAC) de la empresa e informar sobre las reformas cuando las necesidades la determinen
- Revisar los estudios, especificaciones técnicas o términos de referencia de los procesos de contratación pública.
- Ejecutar, monitorear y controlar los procedimientos de contratación de bienes y servicios requeridos por la empresa, según lo establecido en las leyes y reglamentos vigentes
- Solicitar a la Dirección Administrativa la conformación de comisiones técnicas y subcomisiones de apoyo de acuerdo al caso.
- Elaborar el documento base de contratación para cada proceso de contratación.
- Mantener y administrar los archivos de los procesos de contratación pública y sus correspondientes Resoluciones.

Productos:

- Reporte mensual sobre la ejecución, monitoreo y control de los procedimientos de contratación pública de bienes y servicios bajo el esquema establecido por la ley.

c) Talento Humano

Responsabilidades:

- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones establecidas en el régimen laboral de la empresa y demás normas y resoluciones pertinentes.
- Administrar el Sistema Integrado de Desarrollo institucional, Talento Humano, Remuneraciones.
- Optimizar y potenciar el talento humano de la empresa por medio de enfoques modernos sobre la administración del personal, bajo el marco legal correspondiente.
- Elaborar el Plan Operativo Anual (POA) y el Plan Anual de compras (PAC) en coordinación con la Dirección Administrativa.
- Elaboración y/o actualización del Reglamento Interno de personal de la empresa
- Administrar la elaboración y ejecución de procesos de movimientos de personal y aplicación del régimen disciplinario con sujeción a las disposiciones en el régimen laboral y demás normas pertinentes.
- Administrar el archivo de la historia laboral de los servidores y obreros de la empresa.
- Elaborar el Plan de Capacitación permanente del personal para el fomento de la investigación tecnológica acorde a los objetivos de la empresa
- Elaborar el Manual de descripción, Valoración y clasificación de puestos, que responda a las características de niveles de complejidad, riesgos ocupacionales, responsabilidad, etc.
- Preparar planes de evaluación periódica del desempeño del personal, para garantizar que éste responda al cumplimiento de las metas de la empresa.

Productos:

- Informe mensual a la Dirección Administrativa, sobre el cumplimiento laboral del personal de la empresa
- Reportar periódicamente sobre la evaluación del personal de la empresa

d) Seguridad industrial y salud ocupacional

Responsabilidades:

- Elaboración de programas y proyectos de protección laboral de higiene y seguridad ocupacional y de prevención de riesgos
- Elaboración de Reglamento Interno de Higiene y seguridad de los trabajadores y servidores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo
- Plan de capacitación en higiene y seguridad ocupacional y medio ambiente
- Código de ética
- Visitas domiciliarias y hospitalarias
- Controlar que todas las instalaciones de la empresa cumplan con las normas de seguridad industrial, salud e higiene ocupacional
- Proponer políticas de prevención de riesgos y salud ocupacional
- Proponer y aplicar seminarios y charlas de inducción de seguridad industrial, normas y prevención de riesgos y salud ocupacional

Productos:

- Informe de ejecución de Plan de capacitación en Higiene y seguridad ocupacional y medio ambiente.
- Informes de visitas domiciliarias y hospitalarias
- Reporte mensual de la gestión realizada

e) **Servicios y Logística**

Responsabilidades:

- Proporcionar oportuna y eficientemente, los servicios que requiera la empresa, en materia de transporte, vigilancia, mensajería, mantenimiento de edificio, mobiliario y equipos de oficina.
- Elaborar el programa anual de mantenimiento y correctivo al parque automotriz, mobiliario, equipos de oficina y otros
- Ejecutar el proceso de contratación de las Pólizas de seguro de los bienes, mantenimiento base de datos confiables y actualizadas de los bienes de propiedad de la empresa.
- Ingresar, controlar y supervisar los traslados y traspasos de bienes en las distintas unidades administrativas de acuerdo a los procedimientos administrativos.
- Actualizar y controlar los registros del activo fijo
- Controlar la asignación de los bienes a los funcionarios y servidores mediante Actas de entrega-recepción de activo fijo
- Controlar los bienes inventariables que sean enviados a reparación o mantenimiento.
- Efectuar revisiones periódicas y selectivas, sorpresivas y totales a las diferentes unidades con el objeto de controlar el cumplimiento de las disposiciones sobre los bienes inventariables
- Preparar y entregar toda la información necesaria para los registros contables de las cuentas de Activo Fijo
- Emisión de actas de entrega recepción para los funcionarios responsables de los bienes de la empresa

- Revisar los informes de revalorización y depreciación de bienes.
- Llevar el registro de contratos y convenios suscritos por el Gerente General referentes a la adquisición de bienes muebles.

Productos:

- Reporte sobre los ingresos sobre los traslados y traspasos de bienes en las distintas unidades administrativas.
- Reporte de los registros del activo fijo de la empresa
- Reporte sobre la asignación de los bienes a los funcionarios y servidores
- Informes de inventario de bienes de larga duración
- Informe mensual sobre las actividades asignadas

f) Bodega

Responsabilidades:

- Registro de ingresos y egresos de bodega de bienes sujetos a control administrativo, materiales y suministros.
- Recibir y almacenar los artículos que se reciban en bodega verificando que la cantidad y calidad del producto esté en concordancia con lo solicitado
- Mantener en stock los diferentes ítems de suministros y materiales, llevando datos estadísticos actualizado.
- Llevar el control de existencia en bodegas en general sujetos a revisión administrativo, materiales y suministros.
- Realizar inventarios permanentes de los artículos que se encuentran en custodia
- Entrega de suministros y materiales a los servidores que lo solicitaren, una vez que el pedido y la documentación estén debidamente legalizados.

- Participar en la elaboración de plan anual de adquisiciones en base a saldos y la necesidad de cada unidad administrativa.

Productos:

- Informes de ingresos y egresos de bodega de bienes sujetos a control administrativo, materiales y suministros.
- Informes de existencia en bodegas en general sujetos a control administrativo, materiales y suministros.

3.2.2. DIRECCIÓN FINANCIERA

Misión:

Gestionar y administrar con eficiencia, eficacia y transparencia los recursos financieros requeridos para el cumplimiento de los objetivos y actividades institucionales, así como también para la ejecución de los planes, programas y proyectos de la empresa, de conformidad con la normativa vigente; y proveer la información económica y financiera para la toma oportuna de decisiones.

Responsable: Director (a) Financiera

Atribuciones y responsabilidades

- Establecer políticas, objetivos, estrategias, métodos, procesos y procedimientos de gestión operativa para administrar de manera eficiente los recursos económicos-financieros de la empresa
- Planificar, organizar, coordinar, dirigir, controlar y supervisar las labores económicas y financieras de presupuesto, contabilidad y Tesorería

- Elaborar el Plan Operativo Anual (POA) y el Plan Anual de Compras (PAC) en coordinación con el área de Planificación y Control.
- Presentar el presupuesto anual de la empresa para la revisión del Gerente y aprobación del Directorio
- Administrar con eficiencia y eficacia el presupuesto aprobado por el Directorio de la empresa, conforme a los planes, programas y proyectos.
- Controlar la utilización de los fondos asignados a las correspondientes partidas presupuestarias y aplicación contable.
- Controlar el proceso coactivo a través de lineamientos y coordinación con las áreas que intervienen en el proceso
- Preparar y presentar informes financieros y otros análisis económicos
- Velar por la correcta, eficiente, eficaz, económica y efectiva utilización de los recursos de la empresa, así como la recaudación oportuna de fondos
- Formular y presentar procesos y procedimientos de control financiero sujetos a las leyes y reglamentos pertinentes, normas técnicas de control interno y más normativas internas vigentes en la empresa
- Cumplir con las demás funciones que le asigne el Gerente General.

Productos:

- Reporte a la Gerencia General sobre los ingresos y gastos mediante registros presupuestarios.
- Presentar mensualmente a la Gerencia General la situación Financiera de la empresa

- Reportes de anticipo de contratos de obras, bienes y/o servicios
- Reportes del Flujo de Caja mensual y proyectado
- Reporte mensual de recaudación de Cartera vencida
- Reporte sobre la emisión de Títulos de crédito para el ejercicio de la acción coactiva
- Informe de recaudación en la recuperación de cartera vencida a través de juicios coactivos.
- Presentar a la Gerencia General los informes mensuales de las actividades realizadas

a) **Presupuesto**

Responsabilidades

- Elaborar el presupuesto anual de la empresa
- Llevar el registro del control en la ejecución presupuestaria de los ingresos y gastos de la empresa en forma permanente
- Elaborar las Certificaciones de asignaciones presupuestarias y disponibilidad de fondos
- Elaborar las reformas presupuestarias
- Liquidaciones presupuestarias
- Preparar las liquidaciones, análisis y evaluaciones presupuestarias
- Recopilar, analizar y procesar estadísticamente los ingresos y gastos para su debido reporte.
- Realizar el control interno de ingresos y gastos mediante registros presupuestarios.

Productos:

- Informes de reformas o modificaciones presupuestarias

- Reporte al Director (a) Financiero sobre los ingresos y gastos mediante registros presupuestarios.

b) Contabilidad

Responsabilidades:

- Plan Operativo Anual (POA)
- Plan Anual de compras (PAC)
- Elaborar mensualmente los estados financieros de la empresa
- Mantener actualizado el sistema contable con los auxiliares y registros necesarios que permitan verificar el movimiento económico financiero de la empresa.
- Registro de contratos, emisión de obligaciones, transacciones y otros compromisos financieros.
- Comprobantes de asientos de apertura, ajustes, depreciaciones, amortizaciones.
- Elaborar la liquidación de fondos especiales, rotativos y de caja chica.
- Realizar el anticipo de contratos de obras, bienes y/o servicios
- Control de cumplimiento de obligaciones tributarias y patronales
- Llevar el inventario de bienes de larga duración, sujetos a control administrativo, materiales y suministros valorados
- Realizar las retenciones legales correspondientes

Productos:

- Presentar mensualmente los estados financieros de la empresa
- Informes de liquidación de fondos especiales, rotativos y de caja chica.
- Informes de anticipo de contratos de obras, bienes y/o servicios

- Reporte de cumplimiento de obligaciones tributarias y patronales
- Reporte de inventarios de bienes de larga duración

c) **Tesorería**

Responsabilidades:

- Ejecutar los pagos autorizados por la Gerencia General
- Revisar y controlar la legalidad, veracidad, propiedad y conformidad de la documentación de respaldo, previo al pago de bienes, servicios y haberes.
- Control de reportes de valores (impuestos, tasas, contribuciones especiales, multas, etc.)
- Registro de ingresos y egresos, transferencia, renovación, cancelación de obligaciones y fondos rotativos.
- Llevar el control y custodia de vencimiento de plazo de garantías, pólizas de seguros y otros de similar naturaleza.
- Reporte de recaudación de Cartera vencida
- Emisión de Títulos de crédito para el ejercicio de la acción coactiva
- Llevar el control de la recaudación de la cartera vencida a través de juicios coactivos.
- Elaboración mensual del Flujo de Caja
- Llevar el control de saldos de disponibilidad de la(s) cuentas bancarias
- Realizar las transferencias por concepto de remuneraciones, servicios, bienes y otros

Productos:

- Reportes del Flujo de Caja

- Informes de revisión, control y custodia de vencimiento de plazo de garantías, pólizas de seguros y otros de similar naturaleza.
- Reporte de recaudación de Cartera vencida
- Reporte sobre la emisión de Títulos de crédito para el ejercicio de la acción coactiva
- Informe de recuperación de cartera vencida a través de juicios coactivos.
- Informe de saldos de disponibilidad de la(s) cuentas bancarias
- Reporte mensual de transferencias por concepto de remuneraciones, servicios, bienes y otros

d) Control previo

Responsabilidades:

- Comprobar que la operación financiera este acorde con la misión de la empresa, programas y proyectos debidamente aprobados en los planes operativos anuales.
- Comprobar que la operación financiera reúna los requisitos legales pertinentes para llevarla a cabo
- Evidenciar que la transacción financiera se halle registrado contablemente y contenga la autorización respectiva, así como la razonabilidad y exactitud aritmética.
- Verificar que los bienes o servicios recibidos, guarden conformidad con la calidad y cantidad descrita en la factura o en
- Verificar que la transición no varíe con respecto a la propiedad, legalidad y conformidad con el presupuesto, establecidos al momento del control previo al compromiso efectuado.

Productos:

- Reporte mensual de novedades surgidas durante el control de la transacción financiera, bienes o servicios recibidos.

3.2.3. Secretaria General

Misión:

Controlar técnica y administrativamente, la documentación, archivo y correspondencia a través de normativas, protocolos, que garanticen la atención eficiente, eficaz y oportuna del usuario, tanto interno como externo.

Responsabilidades:

- Organizar, coordinar y controlar el cumplimiento de las actividades, procesos y procedimientos de apoyo a la Gerencia General
- Recibir, revisar y verificar la documentación de la empresa para la aprobación de la Gerencia General.
- Administrar la gestión documental, archivo y correspondencia de la Gerencia General y de la empresa
- Supervisar los procesos de gestión documental y archivo.
- Colaborar con la atención y seguimiento de los tramites de competencia de la Gerencia General dentro y fuera de la empresa
- Receptar, ingresar, clasificar y distribuir la correspondencia de la Gerencia General
- Notificar por disposición del Presidente del Directorio a sus respectivos miembros acerca de las sesiones a efectuarse; así como comunicar a los interesados sobre los Acuerdos y Resoluciones a los que llegare el Directorio.

- Preparar toda la documentación y antecedentes respectivos para las sesiones del Directorio.
- Cumplir con las disposiciones que le asignare el Gerente General

DISPOSICIONES GENERALES

Primera. - Las atribuciones, responsabilidades, productos y servicios determinados en el presente Estatuto, son de aplicación obligatoria para todas la autoridades, funcionarios, servidores y trabajadores de la Empresa Pública Municipal de Agua potable y Alcantarillado de Daule “EMAPA EP”

Segunda. - El portafolio de productos y servicios determinados en el presente Estatuto, podrá ser modificado (incorporar, fusionar y transferir) conforme se ejecute el proceso de implementación de la nueva Estructura Organizacional, para el efecto, solo se requerirá del Informe Técnico favorable realizado por la Unidad de “Planificación y Control”, modificaciones que serán realizadas mediante acto resolutivo interno de conformidad con la normativa legal vigente; siempre y cuando no afecte la Estructura Organizacional aprobada por el Directorio de la empresa.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera. - Para la implementación del presente Estatuto Orgánico de Administración por procesos, se requiere la denominación de los cargos acorde con los procesos Sustantivos o Agregadores de Valor, así como a los procesos adjetivos de Asesoría y Apoyo

Segunda. - La Jefatura de Talento Humano, procederá a implementar la nueva Estructura Organizacional, a través del Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de puestos bajo el marco legal pertinente para los servidores y trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado “EMAPA EP”

Tercera. - Una vez implementado el Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de puestos se procederá a elaborar los Manuales de Procesos, sobre la base del Estatuto Orgánico de Administración por Procesos, para facilitar la operatividad y establecimiento de estándares de medición y control de la gestión organizacional y la satisfacción de los clientes-usuarios

DISPOSICION FINAL

El presente Estatuto, entrará en vigencia a partir de

Dado y firmado en la Sala de Sesiones del Consejo Cantonal de la muy ilustre Municipal del Cantón Daule, a los

Dr. Wilson Cañizares Villamar
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO EMAPA EP

Econ. E. Xavier Zambrano Gilces
SECRETARIO DEL DIRECTORIO