



EMAPALA

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE
LAGO AGRIO



RESOLUCIÓN Nº 0002-DIRECTORIO EMAPALA-2016

EL DIRECTORIO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LAGO AGRIO - EMAPALA EP

CONSIDERANDO:

- Que, en el artículo 315 de la Constitución de la república del Ecuador, expresa que el Estado constituirá empresas públicas para la gestión de los sectores estratégicos, la prestación de servicios, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas;
- Que, mediante Ordenanza De Creación, Organización Y Funcionamiento De La Empresa Pública Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado De Lago Agrio, de 31 de marzo del 2015, se constituye la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Lago Agrio;
- Que, en el Suplemento del Registro Oficial Nº 48 del 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 públicas;
- Que, el artículo 9 de la citada Ley señala las atribuciones que posee el Directorio de las Empresas Públicas, y específicamente el numeral 7 prescribe como atribución el aprobar y modificar el Orgánico Funcional de la Empresa sobre la base del proyecto presentado por el Gerente General;
- Que, de conformidad con lo establecido en el Título IV "DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS", inciso segundo del artículo 17 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, el Directorio deberá expedir las normas internas de administración del talento humano, en las que se regularán los mecanismos de ingreso, ascenso, promoción, régimen disciplinario, vacaciones y remuneraciones del talento humano;
- Que, el artículo 18 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, establece que la prestación de servicios del talento humano de las empresas públicas se someterá de forma exclusiva a las normas contenidas en esta ley, a las leyes que regulan la administración pública y al Código de Trabajo;



EMAPALA

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE
LAGO AGRIO



Que, el artículo 52 de la Ley Orgánica del Servicio Público, establece en el literal b) como atribución y responsabilidad de las Unidades de Administración del Talento Humano el elaborar los proyectos de estatuto, normativa internas, manuales e indicadores de gestión del talento humano;

Que, el artículo 5, de la Ordenanza De Creación, Organización Y Funcionamiento De La Empresa Pública Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado De Lago Agrio, establece que el Directorio aprobará y modificará el Orgánico Funcional de la Empresa, de conformidad con la Ley Orgánica de Empresas Públicas.

Que, es necesario que la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Lago Agrio cuente con estructura orgánica definida que permita el cumplimiento de la misión y visión institucional; así como de los objetivos estratégicos y una normativa interna que viabilice la administración y ejecución de los procesos internos en materia de talento humano.

En uso de las atribuciones que le confieren los artículos 9 numeral 7; artículo 5 de la Ordenanza De Creación, Organización Y Funcionamiento De La Empresa Pública Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado De Lago Agrio.

RESUELVE:

Expedir el siguiente **REGLAMENTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS** de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Lago Agrio - **EMAPALA EP**

CAPÍTULO I DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL POR PROCESOS

Artículo 1.- Estructura organizacional por procesos.- La estructura organizacional de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Lago Agrio, se alinea con su finalidad consagrada en su ordenanza de constitución, y se sustenta en la filosofía del aseguramiento de la eficiencia, calidad y continuidad de la prestación de los servicios públicos que otorga a los habitantes del cantón.



CAPITULO II DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL

Artículo 2.- Procesos de la Empresa Pública Municipal.- Los procesos que generan los productos y servicios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Lago Agrio, se clasifican en función de su contribución al cumplimiento de la misión institucional:

- **Procesos Gobernantes,** orientan la gestión institucional a través de la formulación de políticas y la expedición de normas e instrumentos para poner en funcionamiento a la organización.
- **Procesos Agregadores de valor,** implementan políticas, administran y controlan la generación de los productos y servicios destinados a usuarios externos y permiten cumplir con la misión institucional, denotan su especialización y constituyen la razón de ser de la empresa, y,
- **Procesos Habilitantes,** implementan políticas y generan productos y servicios para los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos, contribuyendo a la consecución de la misión de la empresa.

Artículo 3.- Puestos Directivos y niveles jerárquicos.- Los puestos directivos establecidos en la estructura organizacional de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Lago Agrio son: Directorio, Gerente General, Procurador Jurídico y Coordinadores; y, los Directoras/es de Área; los niveles jerárquicos serán: Nivel Directivo, Nivel Ejecutivo, Nivel Asesor, Nivel de Apoyo, Nivel Operativo.

- **NIVEL DIRECTIVO:** Integrado por el Directorio General.
 - 1.- El Alcalde o Alcaldesa del Cantón o su delegado, que deberá ser un Funcionario del Gobierno Municipal, quien lo presidirá;
 - 2.- Un Concejal o Concejala designado por el Concejo Cantonal;
 - 3.- El Director/a de Planificación o su delegado/a;
 - 4.- El Director/a Financiero Municipal o su delegado
- **NIVEL EJECUTIVO:** Integrado por: el
 1. Gerente General.



EMAPALA

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE
LAGO AGRIO



- **NIVEL ASESOR:** Integrado por:
 - 1.- Asesoría Jurídica
 - 2.- Contratación Pública
 - 3.- Comunicación Social

- **NIVEL DE APOYO:** Integrado por:
 - 1. Dirección Administrativa y Financiera:** Conformada por:
 - 1.1. Talento Humano
 - 1.2. Transporte y Servicios Generales
 - 1.3. Sistemas
 - 1.4. Presupuesto
 - 1.5. Contabilidad
 - 1.6. Tesorería
 - 1.7. Seguridad y Salud Ocupacional
 - 1.8. Almacén

 - 2. Dirección de Operación y Mantenimiento:** Conformada por:
 - 2.1. Agua Potable
 - 2.2. Saneamiento
 - 2.3. Control de pérdidas
 - 2.4. Planta de tratamiento de Agua Potable
 - 2.5. Laboratorio y Análisis
 - 2.6. Ambiente

 - 3. Dirección Comercial:** Conformada por:
 - 3.1. Servicio al Cliente y Reclamos
 - 3.2. Facturación, Cartera y Cobranza



CAPÍTULO III

DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y PRINCIPIOS

Artículo 4.- Estructura Organizacional.- La estructura organizacional se alinea con la misión, objetivos de la empresa y se fundamenta en la filosofía de aseguramiento de la calidad, eficiencia y continuidad de la prestación de los servicios públicos que otorga a los habitantes del cantón.

4.1.MISIÓN:

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Lago Agrio tiene como finalidad servir a la colectividad en el abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado del cantón, preservando la salud de la población y el medio ambiente.

4.2.VISIÓN:

Ser una empresa eficiente y eficaz, que genere rentabilidad social en sus inversiones, capaz de dotar de un servicio de agua potable y alcantarillado continuo, oportuno y de calidad a beneficio del Cantón Lago Agrio.

4.3.OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

Comunidad:

- Asegurar la eficiencia (continuidad, cobertura y calidad) en la prestación de los servicios públicos operados por la Empresa teniendo en cuenta la sostenibilidad ambiental.

Financiera:

- Asegurar la disponibilidad de ingresos mediante la gestión efectiva de los procesos y logro de otras fuentes de financiación institucional.

Formación y Crecimiento:

- Contar con personal de servidores y obreros idóneos y capacitados que cumplan los perfiles asignados a los puestos institucionales con un alto sentido de pertenencia, servicio y valoración a esta empresa.



Artículo 5.- LÍNEAS ESTRATÉGICAS.- Las líneas estratégicas que guiarán las acciones y decisiones de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Lago Agrio, son:

1. **Sostenibilidad financiera:** Administrar eficientemente los recursos para alcanzar estándares institucionales positivos.
2. **Mejoramiento comercial:** Incrementar el número de conexiones con equipos de medición, a fin de recaudar eficazmente la facturación de los servicios.
3. **Excelencia operacional:** Ejecutar impecablemente los procesos de la cadena de valor para proveer agua potable de calidad continuamente.
4. **Planificación empresarial:** Incorporar una planificación estratégica con proyectos de corto y largo plazo que integre, coordine y controle la gestión institucional de la empresa.
5. **Responsabilidad Social:** Gestionar los riesgos ambientales, de salud y de seguridad demostrando preocupación por la comunidad y su entorno.
6. **Compromiso con los empleados y trabajadores:** Contar con el número óptimo de funcionarios y trabajadores, emprendiendo el mejoramiento de sus competencias y dotarles de las herramientas necesarias para su correcto desempeño laboral.

Artículo 6.- PRINCIPIOS.- La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Lago Agrio, se rige por los siguientes principios establecidos en el artículo 3 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, que son:

1. Contribuir en forma sostenida al desarrollo humano y buen vivir de la población ecuatoriana;
2. Promover el desarrollo sustentable, integral, descentralizado y desconcentrado del Estado, y de las actividades económicas asumidas por éste;
3. Actuar con eficiencia, racionalidad, rentabilidad y control social en la exploración, explotación e industrialización de los recursos naturales renovables y no renovables y en la comercialización de sus productos derivados, preservando el ambiente;
4. Propiciar la obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, universalidad, accesibilidad, regularidad, calidad, continuidad, seguridad, precios equitativos y responsabilidad en la prestación de los servicios públicos;
5. Precautelar que los costos socio-ambientales se integren a los costos de producción; y,
6. Preservar y controlar la propiedad estatal y la actividad empresarial pública.



CAPÍTULO IV DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL BÁSICA:

1. PROCESOS GOBERNANTES:

- 1.1 Directorio
- 1.2 Gerencia General.

2. PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

2.1 Dirección Técnica de Infraestructura

- 2.1.1 Diseño e Ingeniería
- 2.1.2 Construcción y Fiscalización

2.2 Dirección de Operación y Mantenimiento

- 2.2.1 Agua Potable
- 2.2.2 Saneamiento
- 2.2.3 Control de pérdidas
- 2.2.4 Planta de tratamiento de Agua Potable
- 2.2.5 Laboratorio y Análisis
- 2.2.6 Ambiente

2.3 Dirección Comercial

- 2.3.1 Servicio al Cliente y Reclamos
- 2.3.2 Facturación, Cartera y Cobranza

3. PROCESOS HABILITANTES

3.1 De Asesoría

- 3.1.1 Asesoría Jurídica
- 3.1.2 Contratación Pública
- 3.1.3 Comunicación Social

3.2 De Apoyo

- 3.2.1 Dirección Administrativa y Financiera
 - 3.2.1.1 Talento Humano
 - 3.2.1.2 Transporte y Servicios Generales



EMAPALA

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE
LAGO AGRIO



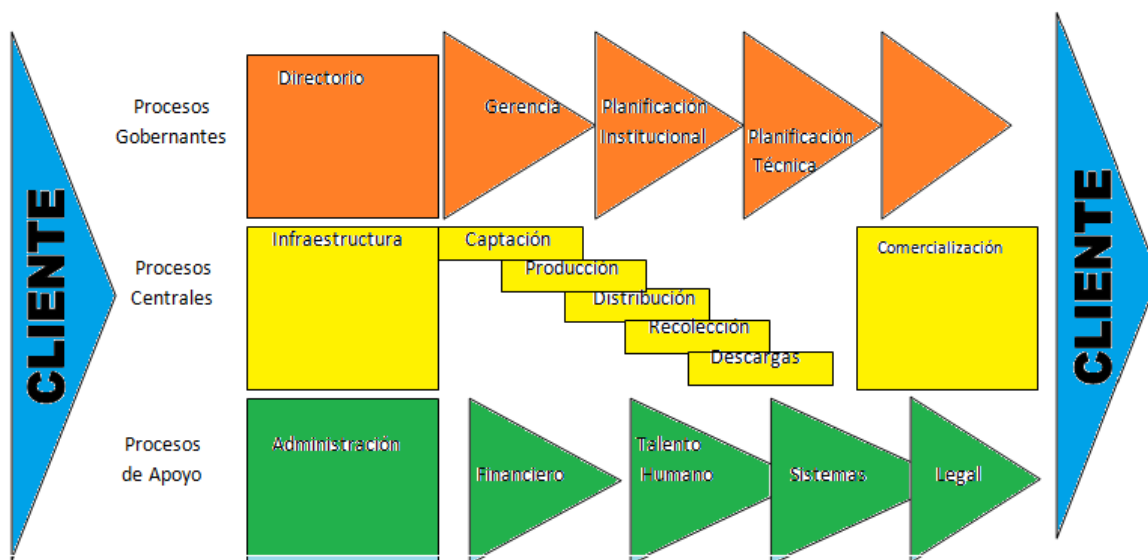
- 3.2.1.3 Sistemas
- 3.2.1.4 Seguridad y Salud Ocupacional
- 3.2.1.5 Presupuesto
- 3.2.1.6 Contabilidad
- 3.2.1.7 Tesorería
- 3.2.1.8 Almacén

CAPITULO V

REPRESENTACIONES GRÁFICAS

Artículo 7.- Representaciones Gráficas.- Para la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Lago Agrio, se definen las siguientes representaciones gráficas:

1. CADENA DE VALOR



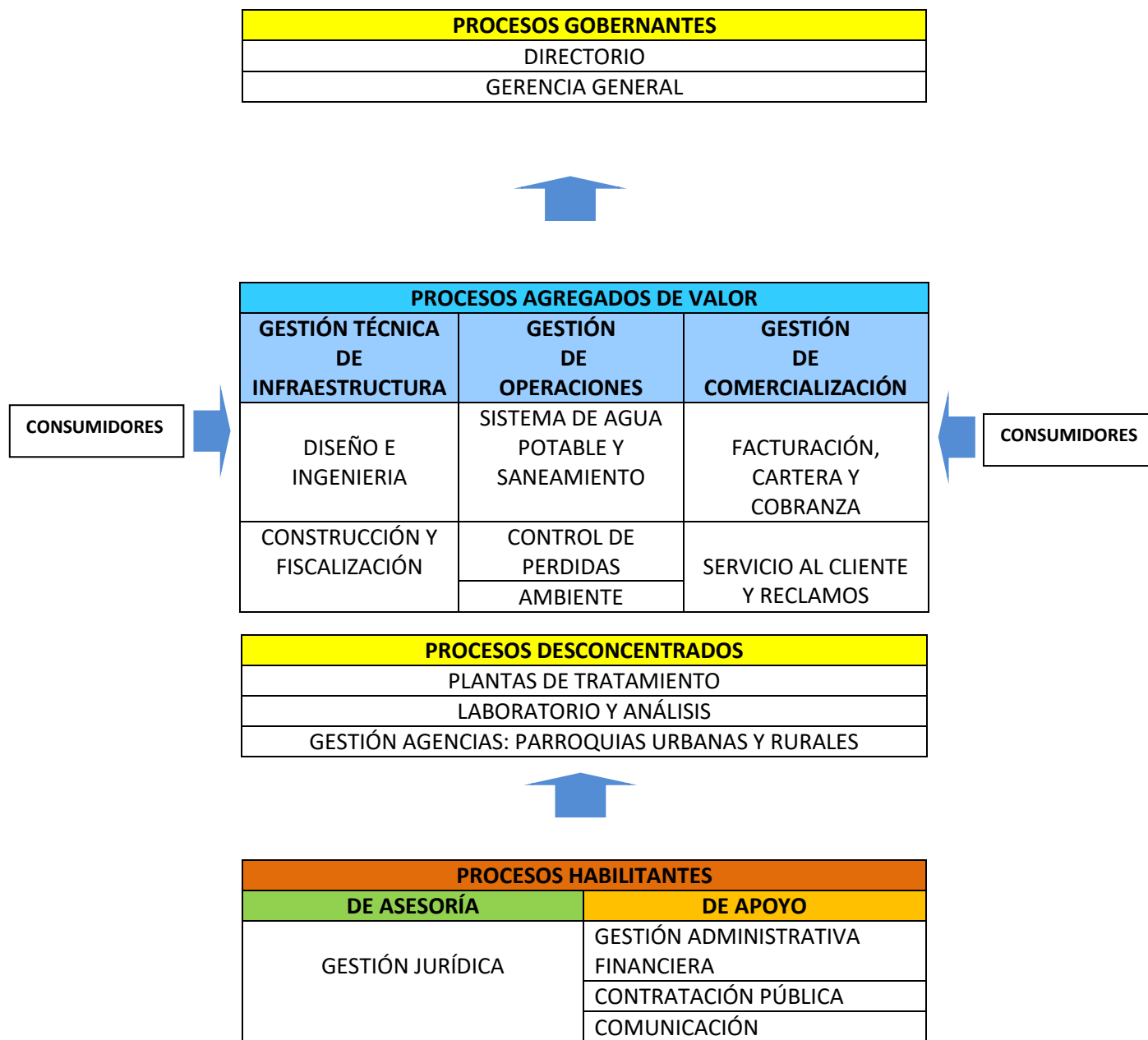


EMAPALA

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE
LAGO AGRIO



2.- MAPA DE PROCESOS



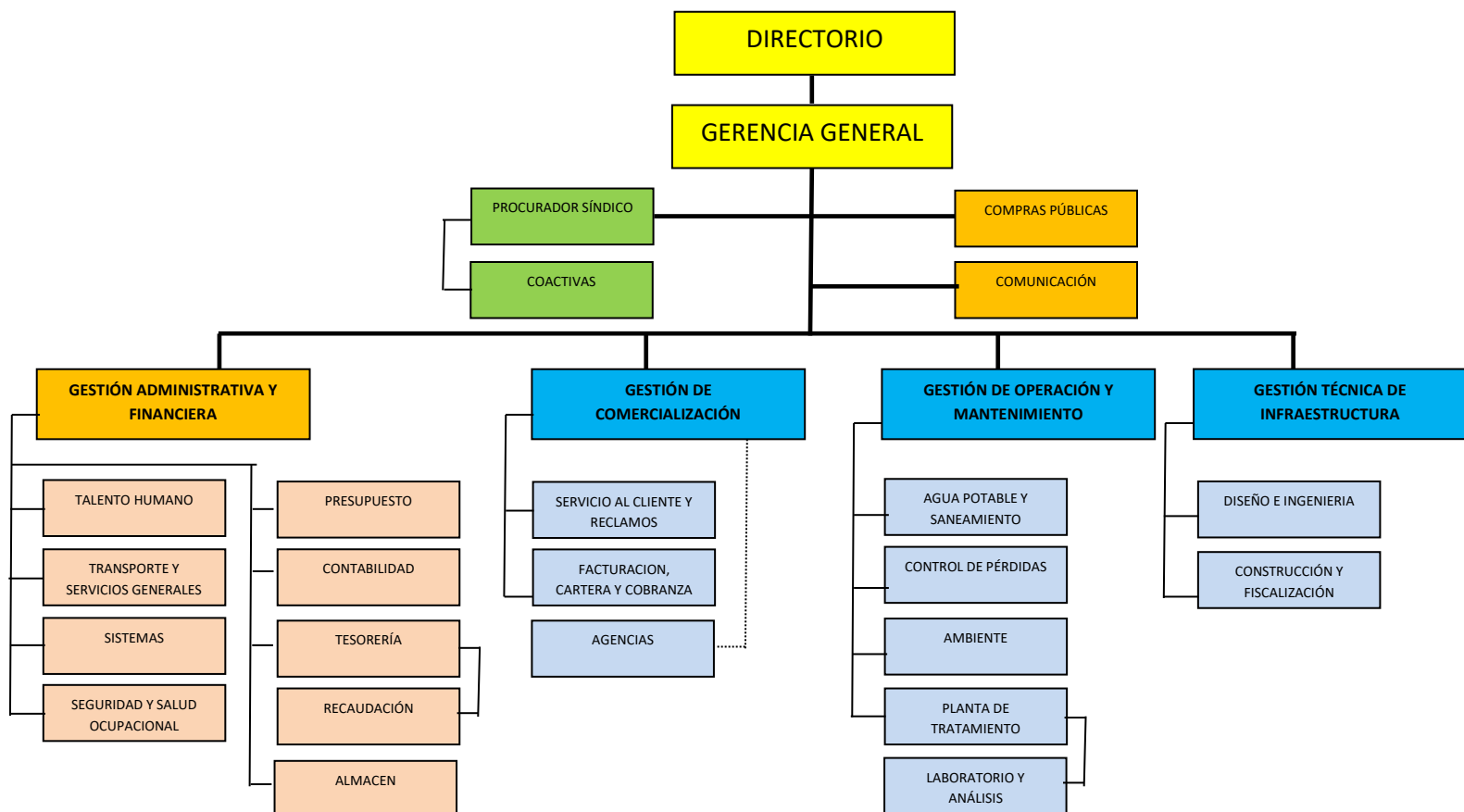


EMAPALA

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE
LAGO AGRIO



3.- ESTRUCTURA ORGÁNICA



	PROCESOS	NIVELES
1	GOBERNANTES	LEGISLATIVO
2	HABILITANTES DE ASesorÍA	ASESOR
3	HABILITANTES DE APOYO	APOYO
4	AGRADORES DE VALOR	OPERATIVO



CAPITULO VI

DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DESCRIPTIVA

Artículo 8.- Estructura Orgánica Descriptiva

1 PROCESOS GOBERNANTES:

1.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.

DEL DIRECTORIO

- a) **Integración del Directorio.-** El Directorio de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Lago Agrio, estará integrado de conformidad a lo establecido en el literal b) del artículo 7, de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 48, de 16 de octubre de 2009 y artículo 5 de la Ordenanza de Creación, Organización Y Funcionamiento de La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Lago Agrio EMAPALA EP.
- b) **Misión.-** Conocer, aprobar y determinar las políticas de gestión y de operación que permita a la Empresa cumplir con los objetivos propuestos, lineamientos legales contemplados en las leyes pertinentes, y controlar su aplicación.
- c) **Atribuciones del Directorio.-** Son las establecidas en el artículo 9 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 48, de 16 de octubre de 2009, las cuales son:
 - 1. 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;
 - 2. Aprobar los programas anuales y plurianuales de inversión y reinversión de la empresa pública de conformidad con el Plan Nacional de Desarrollo;
 - 3. Aprobar la desinversión de la empresa pública en sus filiales o subsidiarias;
 - 4. Aprobar las políticas aplicables a los planes estratégicos, objetivos de gestión, presupuesto anual, estructura organizacional y responsabilidad social corporativa;
 - 5. Aprobar el Presupuesto General de la Empresa y evaluar su ejecución;
 - 6. Aprobar el Plan Estratégico de la empresa, elaborado y presentado por la Gerencia General, y evaluar su ejecución;



EMAPALA

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE
LAGO AGRIO



7. Aprobar y modificar el Orgánico Funcional de la Empresa sobre la base del proyecto presentado por el Gerente General;
8. Aprobar y modificar el Reglamento de Funcionamiento del Directorio;
9. Autorizar la contratación de los créditos o líneas de crédito, así como las inversiones que se consideren necesarias para el cumplimiento de los fines y objetivos empresariales, cuyo monto será definido en el Reglamento General de esta Ley con sujeción a las disposiciones de la Ley y la normativa interna de cada empresa. Las contrataciones de crédito, líneas de crédito o inversiones inferiores a dicho monto serán autorizadas directamente por el Gerente General de la Empresa;
10. Autorizar la enajenación de bienes de la empresa de conformidad con la normativa aplicable desde el monto que establezca el Directorio;
11. Conocer y resolver sobre el Informe Anual de la o el Gerente General, así como los Estados Financieros de la empresa pública cortados al 31 de diciembre de cada año;
12. Resolver y aprobar la fusión, escisión o liquidación de la empresa pública;
13. Nombrar a la o al Gerente General, de una terna propuesta por la Presidenta o Presidente del Directorio, y sustituirlo;
14. Aprobar la creación de filiales o subsidiarias, nombrar a sus administradoras o administradores con base a una terna presentada por la o el Gerente General, y sustituirlos;
15. Disponer el ejercicio de las acciones legales, según el caso, en contra de ex administradores de la Empresa Pública; y,
16. Las demás que le asigne esta Ley, su Reglamento General y la reglamentación interna de la empresa.

1.2 GESTIÓN ESTRATÉGICA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.

GERENCIA GENERAL

- a) **Misión,-** Representar legal, judicial y extrajudicialmente a la empresa; administrar, dirigir, supervisar y evaluar la gestión de la EMAPALA E.P., y cumplir con lo que establece el Plan Nacional del Buen Vivir, a fin cumplir con la misión y objetivos institucionales.

Responsable: Gerente General

- b) **Atribuciones y Responsabilidades.-** Son las establecidas en el artículo 11 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 48, de 16 de octubre de 2009, las cuales son:



EMAPALA

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE
LAGO AGRIO



1. Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la empresa pública;
2. Cumplir y hacer cumplir la ley, reglamentos y demás normativas aplicables, incluidas las resoluciones emitidas por el Directorio;
3. Suscribir las alianzas estratégicas aprobadas por el Directorio;
4. Administrar la empresa pública, velar por su eficiencia empresarial e informar al Directorio trimestralmente o cuando sea solicitado por éste, sobre los resultados de la gestión, de aplicación de las políticas y de los resultados de los planes, proyectos y presupuestos, en ejecución o ya ejecutados;
5. Presentar al Directorio las memorias anuales de la empresa pública y los estados financieros;
6. Preparar para conocimiento y aprobación del Directorio el Plan General de Negocios, Expansión e Inversión y el Presupuesto General de la empresa pública;
7. Aprobar el Plan Anual de Contrataciones (PAC) en los plazos y formas previstos en la ley;
8. Aprobar y modificar los reglamentos internos que requiera la empresa, excepto el señalado en el numeral 8 del artículo 9 de esta Ley;
9. Iniciar, continuar, desistir y transigir en procesos judiciales y en los procedimientos alternativos solución de conflictos, de conformidad con la ley y los montos establecidos por el Directorio. El Gerente procurará utilizar dichos procedimientos alternativos antes de iniciar un proceso judicial, en todo lo que sea materia transigible;
10. Designar al Gerente General Subrogante;
11. Resolver sobre la creación de agencias y unidades de negocio;
12. Designar y remover a los administradores de las agencias y unidades de negocios, de conformidad con la normativa aplicable;
13. Nombrar, contratar y sustituir al talento humano no señalado en el numeral que antecede, respetando la normativa aplicable;
14. 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;
15. Adoptar e implementar las decisiones comerciales que permitan la venta de productos o servicios para atender las necesidades de los usuarios en general y del mercado, para lo cual podrá establecer condiciones comerciales específicas y estrategias de negocio competitivas;
16. Ejercer la jurisdicción coactiva en forma directa o a través de su delegado;
17. Actuar como secretario del Directorio; y,
18. Las demás que le asigne esta Ley, su Reglamento General, y las normas internas de la empresa.



2. PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

2.1 GESTIÓN TÉCNICA

DIRECCIÓN TÉCNICA DE INFRAESTRUCTURA

- a) **Misión.-** Dirigir, supervisar y controlar la elaboración y ejecución de proyectos para los sistemas de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Lago Agrio, preservando sus cuencas hídricas, en base a un plan de protección ambiental.

Responsable: Director/a Técnico de Infraestructura

b) Atribuciones y responsabilidades

1. Desarrollar una Planificación Técnico que cuente con los estudios de los proyectos necesarios para su ejecución, por cuenta de la empresa o a través de terceros;
2. Dirigir y evaluar la elaboración de proyectos de agua potable y alcantarillado;
3. Actualizar el banco de proyectos de infraestructura, en concordancia con la factibilidad técnica y económica, de prioridad y de impacto que permitirá la elaboración de la planificación técnica de la empresa;
4. Evaluar los planes de manejo ambiental y fichas ambientales de infraestructura sanitaria, previamente para la aprobación del MAE;
5. Supervisar la elaboración de los diseños de obras de saneamiento o de agua potable de instituciones públicas o entidades autónomas, cuando éstas lo soliciten previo a la aprobación del Gerente General o su Delegado;
6. Impulsar la permanente actualización técnica del personal de su Dirección, fomentando la actualización de nuevas tecnologías en los diseños y construcción de infraestructura hidrosanitaria, para facilitar su eficiente operación y mantenimiento;
7. Supervisar la actualización permanente y periódica de los costos de mercado de rubros de materiales y mano de obra;
8. Preparar las bases y especificaciones técnicas requeridas para los procesos contractuales de estudios y ejecución de obras, prescritos por la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y su Reglamento General;
9. Coordinar y colaborar con las demás áreas técnicas en la elaboración de programas de trabajo de corto, mediano y largo plazo a desarrollarse en la empresa;
10. Coordinar y Supervisar la ejecución de los Planes Maestros de Agua Potable y/o Alcantarillado que se desarrollen en el Cantón Lago Agrio;
11. Coordinar con entidades de desarrollo sectorial, la aplicación de planes y programas, asesoría técnica y colaboración para la ejecución de obras de agua potable y alcantarillado de beneficio del sector;



12. Dar cumplimiento a la planificación técnica, para la ejecución de los proyectos contemplados en la misma;
13. Administrar y fiscalizar la ejecución de estudios requeridos para la ejecución de obras por cuenta de la empresa o a través de terceros;
14. Establecer planes y programas que permitan el monitoreo y control de las cuencas hidrográficas, como fuentes abastecedoras del líquido vital para la ciudad;
15. Dirigir, fiscalizar y supervisar la ejecución de obras, ya sean por administración directa o por contratación privada y vigilar el cumplimiento de las obligaciones y especificaciones contractuales, en materia de agua potable y alcantarillado;
16. Preparar la documentación requerida para la obtención de desembolsos de los créditos que tiene la empresa con los organismos nacionales y multilaterales de crédito;
17. Las demás que le sean asignadas por el Directorio o el Gerente General o su Delegado.

- **Diseño e Ingeniería:**

Productos:

1. Estudios y proyectos de obras de infraestructura sanitaria y obras civiles;
2. Informe de observaciones y/o aprobaciones solicitadas por usuarios internos y externos, sobre proyectos de infraestructura sanitaria elaborados por profesionales particulares;
3. Presupuestos referenciales de infraestructura sanitaria solicitadas por usuarios internos y externos;
4. Términos de referencia y documentos precontractuales para la realización de concursos de obras, estudios o fiscalización de infraestructura sanitaria de conformidad a lo establecido en la LOSNCP y su Reglamento;
5. Base de datos para desarrollar los procesos de contratación pública y de consultoría;
6. Informe de viabilidad o factibilidad técnica de infraestructura sanitaria para la elaboración de proyectos urbanísticos, así como para subdivisiones de terrenos, etc.

- **Construcción y Fiscalización:**

Productos:

1. Informe de Fiscalización y Supervisión de obras de infraestructura hidrosanitaria, ejecutadas por contrato, convenios o administración directa;
2. Informe de inspección de posibles alternativas de obras de agua potable y alcantarillado sanitario y/o pluvial;
3. Informe de volúmenes de obras de infraestructura hidrosanitaria;
4. Acta entrega recepción de obras;
5. Informe de cumplimiento de la construcción de obras de infraestructura hidrosanitaria.
6. Informe de construcción de obras civiles para la EMAPALA EP.



2.2 GESTIÓN DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO

DIRECCIÓN DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO

Misión.- Dirigir, supervisar y controlar la operación de los sistemas de agua potable y alcantarillado del cantón Lago Agrio, así como el mantenimiento de los mismos a través de procesos operativos eficientes y eficaces.

Responsable: Director/a de Operación y Mantenimiento

a) Atribuciones y responsabilidades:

1. Dirigir y evaluar la ejecución del plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de agua potable y alcantarillado;
2. Identificar y definir las oportunidades de mejora de los procesos operativos y disponer las acciones pertinentes para su aplicación;
3. Fomentar la utilización de tecnologías modernas en la operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable y saneamiento, promoviendo la actualización de conocimientos y utilización de mejores prácticas a nivel operativo;
4. Informar a la Dirección Técnica de Infraestructura sobre oportunidades de mejora identificadas durante los procesos operativos, con el fin de que estas sean incorporadas en los procesos de estudios y de construcción de nueva infraestructura sanitaria;
5. Coordinar con la Dirección Técnica de Infraestructura el desarrollo y ejecución de los proyectos de agua potable y saneamiento;
6. Formular planes a corto, mediano y largo plazo para la reposición de infraestructura que hayan superado su vida útil;
7. Preparar planes de operación y mantenimiento de corto y mediano plazo de la infraestructura hidrosanitaria, garantizando su eficiente funcionamiento;
8. Participar con la Gerencia General, Dirección de Planificación Institucional y Dirección Técnica de Infraestructura en la definición de objetivos, estrategias y recursos necesarios para la ampliación de la cobertura de servicios así como la optimización de la capacidad de conducción, producción y distribución de agua potable y de la recolección, tratamiento y disposición final de aguas servidas;
9. Supervisar el cumplimiento de normas de calidad, ambientales, seguridad industrial, procesos y de personal de la Dirección a su cargo en coordinación con las otras direcciones de la Empresa;



10. Proponer la utilización y actualización de sistemas operativos de información geográfica y de los modelos hidráulicos de los servicios, como bases de datos de información operativa institucional;
11. Coordinar las obras que fiscalice la Dirección Técnica de Infraestructura;
12. Desarrollar planes y acciones de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo de las instalaciones de la Dirección de Operaciones;
13. Evaluar los informes de control operativo técnico de obras de agua potable y alcantarillado;
14. Las demás que le sean asignadas por el Directorio o el Gerente General o su Delegado

- **Sistema de Agua Potable:**

- Productos:**

1. Informe de supervisión de los sistemas de conducción y distribución del agua potable;
2. Informe de reparaciones de las líneas de conducción y distribución;
3. Informe de guías clandestinas de agua potable;
4. Informe de dotación del servicio de agua potable;
5. Informe de mantenimiento preventivo y correctivo de redes y acometidas de agua potable y de las instalaciones de la Empresa;
6. Informe de construcción y mantenimiento de Conexiones Domiciliarias de Agua Potable;
7. Informe de ejecución de obras de agua potable;

- **Sistema de Saneamiento:**

- Productos:**

1. Informe de mantenimiento de redes y acometidas de alcantarillado;
2. Informe de construcción de conexiones domiciliarias de alcantarillado;
3. Informe de pre-factibilidad para dotar de la construcción de conexiones de alcantarillado;
4. Informe de mantenimiento y reparación de las redes AASS y pluvial;
5. Informe técnico de la revisión de los proyectos de AASS y pluvial para su respectiva aprobación;
6. Informe de inspección a los sistemas operativos de alcantarillado sanitarios;
7. Base de datos actualizada de los sistemas de alcantarillado sanitario;
8. Informe de guías clandestinas de alcantarillado;
9. Informe de control operativo técnico de obras de alcantarillado
10. Bitácora de recolección de aguas servidas;
11. Informe de control de calidad de agua servidas;
12. Plan de mantenimiento electromecánico preventivo y correctivo de la planta de tratamiento;



EMAPALA

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE
LAGO AGRIO



13. Informe de ejecución del plan de mantenimiento electromecánico preventivo y correctivo de la planta de tratamiento;
14. Informe de estados de las unidades de conducción, recolección y tratamiento;
15. Informe de asesoramiento técnico y citarlas sobre procesos de tratamiento de agua residuales a escuelas, colegios, universidades, instituciones, etc.;
16. Informe de operación y mantenimiento de la Captación, Conducción y Planta de Tratamiento.

- **Control De Perdidas.-**

- Productos:**

1. Programar y regular las operaciones de las cuadrillas encargadas de válvulas a diferentes horarios para proporcionar el servicio de agua potable a sectores difíciles abastecer.
2. Comprobar que todos los medidores adquiridos pasen el banco de pruebas.
3. Girar las instrucciones para realizar sondeos para detectar posibles fugas de agua y repararlas.
4. Verificar los suministros del material utilizado en los trabajos propios de entubación y redes.
5. Reportar de inmediato cualquier daño o pérdida del equipo, componentes o accesorios del equipo de detección de fugas.
6. Llevar relación de los servicios de limpieza y mantenimiento de los equipos a su cargo.
7. Llevar una bitácora diaria de reporte de actividades que contenga la información técnica de la ubicación y cuantificación de fugas.
8. Reportar las situaciones de emergencia inmediatamente.
9. Verificar en los casos necesarios que las líneas de conducción que han presentado fugas o conexiones clandestinas se reparen adecuadamente y se corrija el problema original que lo causo.
10. Establecer los parámetros que determinen la sectorización de las zonas que presenten mayores incidencias en volúmenes de agua no contabilizada.
11. Atender las quejas de usuarios respecto a las fugas que no puedan ser localizadas fácilmente.
- 12.

- **Plantas de Tratamiento de Agua Potable.-**

- Productos:**

1. Bitácora de Captación de agua cruda;
2. Informe de control de calidad de agua potable;
3. Plan de mantenimiento electromecánico preventivo y correctivo de la planta de tratamiento;



EMAPALA

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE
LAGO AGRIO



4. Informe de ejecución del plan mantenimiento electromecánico preventivo y correctivo de la planta de tratamiento;
5. Informe de estados de las unidades de captación, conducción y tratamiento;
6. Informe de asesoramiento técnico y charlas sobre procesos de tratamiento de agua (escuelas, Colegios, universidades, instituciones, etc.);
7. Informe de operación y mantenimiento de la Captación, Conducción y Planta de Tratamiento.

• **Laboratorio y análisis.-**

Productos:

1. Coordinar los trabajos de los operadores, suministrar químicos y equipos de trabajo, realizar la evaluación del funcionamiento de la planta (reportes)
2. Coordinarse con otras áreas para resolver problemas que se presentan en las plantas
3. Realizar la toma, preservación y traslado de muestras del agua de acuerdo a la orden de muestreo.
4. Así como realizar la determinación de los parámetros de campo en las muestras recolectadas
5. Analizar en campo los parámetros: pH y conductividad eléctrica y los programados en la orden de muestreo.
6. Determinar las características de los parámetros de calidad del agua de abastecimiento y del agua, aplicando los procedimientos de muestreo y métodos de prueba oficialmente establecidos.
7. Elaborar los manuales de procedimientos analíticos.
8. Realizar análisis físicos, químicos y microbiológicos en muestras de agua.
9. Aprobar los informes de pruebas.
10. Elaborar y dar seguimiento al inventario del equipo de laboratorio y al inventario de reactivos y al inventario de cristalería.
11. Programar la adquisición de reactivos, equipos y demás insumos del laboratorio.
12. Elaborar el informe quincenal de actividades correspondiente al laboratorio.

Ambiente:

Productos:

1. Planes de manejo ambiental y fichas ambientales de infraestructura sanitaria, para ser aprobados por el MAE;
2. Estudios de impacto ambiental, para la ejecución de planes, programas y proyectos de agua potable y alcantarillado, con la participación ciudadana;
3. Informes de control ambiental en las cuencas hidrográficas de Lago Agrio;



4. Informe de coordinación de convenios interinstitucionales para la gestión ambiental;
5. Informe de supervisión y cumplimiento del componente ambiental de acuerdo a los contratos de ejecución de obras;
6. Informe de auditoría ambiental de los proyectos contratados;
7. Planes de regulación y estandarización de aspectos ambientales a nivel institucional.
8. Informe de recuperación, protección y mantenimiento de las cuencas hidrográficas;
9. Informes de reforestación de las áreas más afectadas por la tala descontrolada y donde la comunidad solicita;
10. Proyectos de conservación del medio ambiente para su aprobación y posterior ejecución;
11. Informes de actividades realizadas en el Río Aguarico para su preservación;
12. Informes de actividades conjuntas con otras instituciones, sobre sanción y control de actividades ilícitas en contra de la preservación del Río Aguarico;
13. Informes de charlas de concienciación y capacitación dictadas a las comunidades y planteles educativos;
14. Plan de participación ciudadana en proyectos de recuperación de cuencas hidrográficas

2.3 GESTIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

DIRECCIÓN DE COMERCIAL

- a) **Misión.-** Dirigir, supervisar y evaluar las políticas comerciales de los servicios que brinda EMAPALA EP a nivel local, a fin de captar y registrar nuevos clientes, que promuevan la auto sustentabilidad económica-financiera de la empresa, generando ámbitos de promoción y difusión ágil, oportuna y verás de la gestión comercial.

Responsable: Director/a Comercial

b) **Atribuciones y responsabilidades:**

1. Proponer estrategias y políticas de procedimientos específicos para la gestión comercial, a fin de alcanzar las metas y objetivos propuestos en coordinación con la Dirección Técnica;
2. Dirigir, supervisar y evaluar los programas de comercialización de los servicios de agua potable y alcantarillado;
3. Dirigir la elaboración en consenso con el personal de la Dirección Técnica, enmarcado en los proyectos de agua potable y alcantarillado sanitario y/o pluvial el plan operativo anual del área y ponerlo a consideración de la Gerencia General;



EMAPALA

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE
LAGO AGRIO



4. Efectuar conjuntamente con la Gestión Administrativa y Financiera los estudios y análisis de costos reales de la producción y comercialización del agua potable para la aplicación correcta del cobro tarifario, en coordinación con la Dirección Técnica;
5. Dirigir la eficiente administración del sistema de atención al cliente en materia de solicitudes de servicios, facturación y cobranzas de las prestaciones, reclamos o consultas respecto a los servicios prestados;
6. Dirigir la correcta administración del sistema de detección, control y sanción del uso fraudulento de los servicios, así como la gestión de micro medición de la Empresa;
7. Revisar y dar a conocer previa aprobación de las autoridades los proyectos relacionados con la tarifa, consumos, proyección de clientes y estadísticas de censos catastrales;
8. Coordinar permanentemente con la Dirección Técnica, la atención oportuna de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario y/o pluvial;
9. Atender con la Dirección Técnica a los comités barriales, cooperativas, comisiones y agrupaciones afines, respecto de las solicitudes de servicio y los requerimientos que estos presenten y solucionar los mismos;
10. Dirigir y coordinar con la Unidad de Comunicación Social la elaboración, aplicación y promoción de políticas informativas y publicitarias dirigidas a los clientes y ciudadanía en general, y coordinar su ejecución;
11. Aprobar los programas de comercialización así como los presupuestos de conexiones nuevas de alcantarillado y agua potable;
12. Resolver los procesos re facturaciones de agua potable y alcantarillado;
13. Proponer proyectos de Reglamentos. Manuales e Instructivos para la Dirección Comercial, así como proyectos de reglamentos de carácter general;
14. Aprobar los estudios tendientes a racionalizar la conformación de ciclos, sectores, rutas y secuencias que eleven el nivel de rendimiento de todos los procesos de la gestión comercial (toma de lecturas, entrega de facturas, cortes, conexiones, recuperación de cartera, instalación de medidores);
15. Asesorar al Directorio y al Gerente General en el manejo comercial de la institución;
16. Coordinar con asesoría jurídica y tesorería los procesos de coactivas;
17. Coordinar con la Dirección Técnica los estudios para los sectores que no dispongan de agua potable y alcantarillado;
18. Coordinar la promoción y difundir de los servicios que presta la Empresa;
19. Cumplir con las demás funciones que la determine la ley, y le asigne el Directorio y/o Gerente General.



EMAPALA

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE
LAGO AGRIO



- **Servicio al Cliente y Reclamos:**

- Productos:**

1. Información de cambio de status por el subsidio de tercera edad;
2. Información de solicitudes para acometidas nuevas, cambio de ubicación de acometidas y cambio de diámetros de acometidas de agua potable y alcantarillado;
3. Información de costo de para pagos por cambio de nombres, derechos de agua y/o alcantarillado, venta de agua por tanqueros, legalizaciones clandestinas de agua potable y alcantarillado, factibilidad de servicios, certificaciones, aprobación de planos hidráulicos-sanitarios, supervisiones, fiscalizaciones, convenios de pagos diferentes sectores, estudios de redes de agua potable y alcantarillado, y entrega recepción de obras;
4. Información de liquidaciones para ingreso por valores por: conexiones clandestinas, cambios de diámetros, cambios de tarifas comerciales y/o residenciales, y re liquidaciones por servicios de agua y/o alcantarillado;
5. Informe sobre niveles de satisfacción de los clientes externos;
6. Informe de inspecciones físicas a predios de clientes por reclamos y solicitudes de acometidas de agua potable y alcantarillado sanitario;
7. Estadísticas de atención a los clientes de la Empresa;
8. Informe de re facturación de valores por casos de inexistencia de servicio de agua potable y/o alcantarillado, códigos duplicados y/o bajas definitivas, clientes factibles, egresos de obras, error de cobro por ventanilla, ambos servicios, lotes vacíos, extrema pobreza y transferencias de valores;
9. Informe de supervisiones e inspecciones de campo para re facturaciones de excavaciones y rellenos de zanjas, toma de fotografías, suspensiones y habilitaciones de acometidas y reparaciones de acometidas, etc.;
10. Plan estratégico de promoción externa;
11. Informe de ejecución del plan estratégico de promoción externa;
12. Cartelera informativa de la empresa;
13. Informe de ruedas de prensa y entrevistas;
14. Material impreso, audio, video, multimedia y virtuales con temas relacionados con la gestión de la empresa;
15. Plan de concientización sobre el uso del agua potable y alcantarillado;
16. Informe de ejecución y seguimiento del plan de concientización, con las siguientes tareas: socialización y charlas en diferentes sectores de la ciudad, charlas educativas con visitas a la planta de tratamiento y captación del Río Aguarico, en diferentes escuelas y colegios del Cantón;
17. Informe sobre gestión informativa cumplida con la comunidad.
18. Socialización y promoción de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor;



EMAPALA

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE
LAGO AGRIO



19. Acompañamiento a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y alcantarillado en la presentación de peticiones, quejas y reclamos;
20. Atención oportuna a requerimientos masivos de las comunidades.
21. Coordinar la organización de talleres sobre la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en conjunto con la Defensoría del Pueblo;
22. Sustanciación de las quejas, peticiones y reclamos presentados por los clientes de la EMAPALA E.P.;
23. Coordinar la ejecución de las diligencias necesarias para la atención de los reclamos;
24. Elaborar los proyectos de resolución de aceptación o negativa a los reclamos presentados por los clientes de la EMAPALA E.P.; y,
25. Informe de reclamos receptados y despachados, realizados por los usuarios, referente a los servicios de agua potable y alcantarillado.

- **Facturación, cartera y cobranza.-**

- Productos:**

1. Reporte de notificaciones de pago por deuda;
2. Reporte de pre-facturas mensuales;
3. Reporte de elaboración de convenios de pago;
4. Reporte de suspensión del servicio de agua mediante corte;
5. Reporte de rehabilitación del servicio mediante reconexión;
6. Informe de verificación de acometidas que se encuentran cortadas;
7. Reporte de recaudación diaria;
8. Reporte de cuentas por cobrar para ejecución del proceso coactivo; y,
9. Expedientes depurados para la acción coactiva de clientes deudores
10. Informes de gestión;
11. Informe de censos y actualizaciones catastrales;
12. Informe de categorizaciones y re categorizaciones de los usuarios;
13. Informes de inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales;
14. Informes sobre la coordinación en los proyectos de instalación de medidores;
15. Informes sobre la elaboración, actualización y mantenimiento de los planos catastrales;
16. Informe de bajas definitivas de cuentas de usuarios;
17. Estadísticas catastrales;
18. Estudios para conformación de rutas, ciclos, sectores y secuencias; y,
19. Informes para bajas y re facturaciones de usuarios.
20. Facturación mensual por la emisión de agua potable y alcantarillado
21. Facturación de obras a recuperar;
22. Facturación por los servicios varios;



EMAPALA

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE
LAGO AGRIO



23. Informes de ajustes cargos (ingreso de valores) y ajustes abonos(re facturación de valores)
24. Reporte de la facturación diaria y mensual;
25. Informe de ingreso de obras a recuperar; y,
26. Informe mensual de los diferentes insumos y servicios facturados.

3. PROCESOS HABILITANTES

3.1 DE ASESORIA

3.1.1 GESTIÓN DE ASESORIA JURÍDICA;

ASESORIA JURÍDICA

- a) **Misión.-** Efectuar la procuración judicial de la EMAPALA E.P., así como brindar el asesoramiento jurídico a los niveles directivo, ejecutivo, asesor, operativo y de apoyo de esta empresa en la toma de decisiones y acciones que requieran asistencia legal para que la gestión institucional se desarrolle observando el marco jurídico vigente adecuado a los procesos de gestión institucional.

Responsable: Procurador Síndico/a Jurídico

b) Atribuciones y responsabilidades:

1. Dirigir el asesoramiento en materia jurídica para la correcta aplicación e interpretación de normas legales, en temas relacionados con la misión institucional, en las áreas de derecho público, constitucional, procesal, administrativo, contratación pública, servicio público y laboral;
2. Patrocinar a la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Lago Agrio EMAPALA EP en todos los procesos judiciales, constitucionales, contenciosos administrativos, laborales que se sustancien y sea parte procesal o interesada; y, además de las quejas contravenciones que se presentaren y sustancien en las Unidades Judiciales y/o Defensorías del Pueblo;
3. Revisar y proponer proyectos de ordenanza, resoluciones y reglamentos de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Lago Agrio EMAPALA EP;
4. Elaborar y revisar contratos, convenios u otros instrumentos jurídicos que prepare la EMAPALA EP, en relación a la misión institucional;
5. Emitir directrices para la ejecución de procesos pre-contractuales y contractuales;
6. Analizar y emitir criterios de carácter jurídico sobre licitaciones, contrataciones y más procedimientos legales;



EMAPALA

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE
LAGO AGRIO



7. Asesorar en las licitaciones y concurso de ofertas que realice la empresa en concordancia con la ley;
8. Informar al Gerente General periódicamente, sobre el estado de los trámites administrativos y judiciales;
9. Coordinar y supervisar los procesos coactivos que inicie o instaure la EMAPALA EP por obligaciones pendientes de sus usuarios;
10. Absolver consultas jurídicas que se generen de la unidad de Reclamos de la Dirección Comercial;
11. Intervenir en Comités Institucionales si así lo dispusiere el Gerente General para asesorar jurídicamente;
12. Liderar y delegar trabajos y actividades al personal a su cargo; y,
13. Las demás que le sean designadas por el Directorio y/o Gerente General o su Delegado.

c) Productos:

1. Asesoría legal interna y externa en materia de empresas públicas, derecho administrativo, servicio público, derecho laboral; y, otras relacionadas al ámbito de sus competencias;
2. Criterios y pronunciamientos jurídicos internos;
3. Patrocinio constitucional, administrativo, judicial, laboral; y, defensorial;
4. Elaboración de Proyectos de ordenanzas, reglamentos, normativas internas y resoluciones;
5. Revisión de proyectos de contratos de trabajo para servidores u obreros de la institución;
6. Elaboración de Contratos, Convenios u otro Instrumento Legal;
7. Asistencia técnica legal en criterios jurídicos para sumarios administrativos, vistos buenos y demás ternas relacionados al talento humano de la empresa;
8. Criterios jurídicos para los procesos de contratación pública;
9. Instrumentos jurídicos;
10. Plan anual de contratación de la gestión jurídica;

3.1.2 UNIDAD DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

- a) **Misión.-** Garantizar procesos transparentes en la contratación pública que realice la EMAPALA EP, para el cumplimiento de sus objetivos institucionales dentro del marco de la Ley.



Responsable: Coordinador de Compras Públicas.

b) Atribuciones y Responsabilidades:

1. Elaborar y publicar el plan anual de contrataciones y sus reformas, de conformidad a lo establecido en la LOSNCP, su Reglamento General y las Resoluciones emitidas por el Instituto Nacional de Contratación Pública;
2. Coordinar con las unidades requirentes a fin de contar con la información respectiva para la elaboración de los pliegos pre-contractuales;
3. Administración y Manejo del portal de compras públicas;
4. Ejecutar procedimientos precontractuales establecidos en la LOSNCP y su Reglamento General;
5. Coordinar actividades con las comisiones técnicas designadas para los diferentes procedimientos de contratación;
6. Mantener copias de expedientes completos hasta la fase precontractual de todos los procesos de contratación;
7. Elaborar proyectos de Resoluciones de aprobación de pliegos, declaratoria de procedimientos desiertos, adjudicaciones, etc.;
8. Asesorar y capacitar en materia de contratación pública a las unidades Administrativas de la EMAPALA EP;
9. Proponer proyectos de instrumentos normativos internos competentes a su área; y,
10. Las demás que le sean designadas por el Gerente General o su Delegado.

• Productos:

1. Informes de la atención de requerimientos de las diferentes unidades;
2. Informes de compras generales;
3. Informe de ejecución del plan anual de contrataciones;
4. Reporte de asesoría en la elaboración de términos de referencia para realizar los procesos de contratación;
5. Informe del análisis de costos de bienes, servicios u obras;
6. Procesos precontractuales y de contratación (incluso de seguro) contemplados en la Ley Orgánica de Sistema Nacional de Contratación Pública;
7. Solicitudes de certificaciones presupuestarias;
8. Publicación en la Página web el Plan Anual de Contrataciones y sus reformas;
9. Informe periódico de actividades de la unidad;
10. Proyectos de resoluciones;
11. Proyectos de contratos; y,
12. Registro de procesos de contratación pública;
13. Plan anual de adquisiciones y contrataciones institucionales;



EMAPALA

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE
LAGO AGRIO



3.1.3. GESTIÓN DE COMUNICACIÓN

UNIDAD DE COMUNICACION

- a) **Misión.**• Dirigir, asesorar, ejecutar y supervisar a todo nivel el manejo técnico de la información y comunicación para trabajar en planes, programas y proyectos de información pública, comunicación social, imagen institucional y comunicación gubernamental con énfasis en aspectos públicos específicos.

Responsable: Comunicador/a Social

- b) **Atribuciones y responsabilidades de la Unidad de Comunicación.**• Serán atribuciones y responsabilidades las detalladas a continuación:

1. Coordinar y direccionar la elaboración el Plan de Comunicación;
2. Coordinar los vínculos necesarios con los medios de comunicación tradicionales y alternativos, a fin de que la EMAPALA EP tenga los espacios necesarios para promover y difundir sus proyectos a nivel local, regional y nacional;
3. Monitorear la imagen institucional;
4. Agenciar visitas de forma periódica al conjunto de medios de comunicación;
5. Coordinar la producción sistemática de medios impresos, avisos, álbumes fotográficos, memorias y afiches; audio, vídeo, multimedia, internet;
6. Coordinar los planes de desarrollo institucional con los medios de comunicación social;
7. Manejar en coordinación con la Gerencia General su agenda informativa, así como la elaboración de un listado de vocería oficial para atender solicitudes de información de medios de comunicación colectiva;
8. Realizar acciones de Lobby estratégico con medios de comunicación públicos y privados para fomentar y fortalecer la imagen institucional;
9. Proponer líneas de acción estratégica y técnica relacionadas al impacto que los actos institucionales generan ante la opinión pública;
10. Planificar, dirigir e implementar herramientas de comunicación e información para difusión al público externo e interno;
11. Dirigir la elaboración del Plan Operativo Anual de su unidad;
12. Realización de jornadas pedagógicas y de asesoría sobre uso racional de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y alcantarillado; y,
13. Las demás que le sean asignadas por el Gerente General o su Delegado.



- **PRODUCTOS**

1. Plan Institucional de Comunicación.
2. Difusión de informe de prensa escrita y página web.
3. Difusión de monitoreo de videos.
4. Informe de prensa y página web.
5. Boletines de prensa, articulas especiales, avisos, trípticos, folletos, álbum fotográfico, memorias y afiches.
6. Informes de ruedas de prensa.
7. Informes de impacto de actos institucionales ante la opinión pública.
8. Informe de asesoría a autoridades en manejo técnico de información y comunicación, vocería y media training.
9. Informe de reuniones de negociación y mesas de trabajo con medios de comunicación masiva, además de la organización de ruedas de prensa.
10. Herramientas de investigación, análisis de resultados y propuesta de directrices informativas para actuar en crisis.
11. Administración de contenido de página web.
12. Información expresa de LOTAIP para alimentación de página web.
13. Análisis de contexto.
14. Videos editados para circuito cerrado.
15. Redacción periodística de productos institucionales.
16. Guiones para eventos y producción audiovisual.
17. Plan operativo anual de la unidad.

3.2 DE APOYO

3.2.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

- a) **Misión.-** Planificar, dirigir, coordinar y controlar la organización administrativa y financiera institucional y su funcionalidad con la finalidad de que se facilite el normal desempeño de todos los procesos y subprocesos, para cumplir con la misión y objetivos institucionales; administrar los recursos económicos de la Empresa con transparencia y efectividad, así como generar planes para el autofinanciamiento.



Responsable: Director/a Administrativo Financiero.

b) Atribuciones y responsabilidades:

1. Dirigir y supervisar la ejecución de los planes, programas del área;
2. Apoyar al Gerente General en lo relacionado a la gestión administrativa y financiera de la institución;
3. Establecer directrices administrativas y financieras en función de las políticas;
4. Organizar, dirigir y supervisar las actividades que tienen relación con la provisión, registro, custodia, mantenimiento, cuidado, preservación, traspaso y baja de los bienes y servicios;
5. Controlar de manera oportuna los movimientos efectuados en la Bodega de la institución y sus respectivos respaldos y referencias;
6. Establecer lineamientos y políticas generales para el uso y utilización de bienes y servicios de la empresa;
7. Establecer procedimientos que permitan contar con un sistema de mantenimiento preventivo de los bienes institucionales;
8. Organizar, coordinar y controlar las actividades inherentes a la provisión de servicios generales (limpieza, vehículos, guardianía) en la empresa;
9. Supervisar la eficiencia y eficacia de los servicios brindados a nivel interno de la empresa;
10. Aprobar adquisiciones en la cuantía que lo determine la máxima autoridad;
11. Supervisar la ejecución de los procesos de adquisiciones de bienes y servicios de las diferentes unidades de la Empresa;
12. Participar en el Comité de Contrataciones y Adquisiciones de bienes y servicios, cumpliendo con los procedimientos señalados en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública;
13. Asignar funciones y responsabilidades al personal de las áreas a su cargo;
14. Cumplir y hacer cumplir la Ley y las normas reglamentarias relacionadas con el accionar de la empresa;
15. Presentar periódicamente al Gerente General, el informe de resultados de su gestión;
16. Dirigir, coordinar y supervisar la gestión del talento humano institucional en conjunto con el Gerente General o su Delegado; y,
17. La demás que le asigne el Gerente General o su Delegado.
18. Apoyar al Gerente General en lo relacionado con la gestión financiera de la empresa;
19. Dirigir y supervisar la ejecución de los planes y programas del área;
20. Liderar y responsabilizarse de la gestión financiera;
21. Entregar oportunamente el proyecto de presupuesto de la Empresa;
22. Establecer estrategias en las áreas a su cargo para asegurar el registro oportuno de las transacciones financieras, con sujeción a las normas y procedimientos técnicos;



EMAPALA

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE
LAGO AGRIO



23. Establecer procedimientos de control interno previo y concurrente del desembolso de los recursos y velar por su correcto cumplimiento verificando que el gasto esté de acuerdo con los planes y programas proyectados;
24. Realizar el seguimiento de los financiamientos internos y externos, gestionados por la administración;
25. Presentar anualmente al Directorio y al Gerente General, el informe de resultados de los estados financieros de la empresa para su respectiva aprobación;
26. Coordinar la presentación periódica de los informes requeridos a las Instituciones Gubernamentales;
27. Coordinar los trámites de pagos y transferencias bancarias;
28. Aprobar los Estados Financieros de la empresa;
29. Legalización de las actas de baja de bienes de la empresa, de acuerdo a normas legales vigentes;
30. Emitir los títulos de crédito para el ejercicio de la acción coactiva;
31. Asignar funciones y responsabilidades al personal de las áreas a su cargo; y,
32. Cumplir y hacer cumplir con las normas reglamentarias relacionadas con el accionar de la unidad;
33. Realizar el flujo de los recursos financieros de la empresa para la toma de decisiones del Gerente General; y,
34. Las demás que le asigne el Gerente General o su Delegado

- **Talento Humano**

- Productos:**

1. Informe para contratos de servicios ocasionales y de asesoría;
2. Informes técnicos para creación y supresión de puestos;
3. Informe del proceso de selección de personal;
4. Expedientes actualizados de los servidores de la EMAPALA EP;
5. Informe con solicitud de autorización para el pago de horas extras;
6. Sumarios administrativos;
7. Vistos Buenos;
8. Evaluación del desempeño;
9. Plan de capacitación formulado y ejecutado;
10. Informe para movimientos de personal;
11. Proyecto de planificación de talento humano;
12. Registro de entradas y salidas de personal y cambios de remuneración en el portal del IESS;
13. Certificados de trabajo;



14. Plan anual de vacaciones formulado y ejecutado;
15. Registro y control diario de asistencia de personal;
16. Roles de pago;
17. Actas de finiquito
18. Reporte de declaración de pago de décimos en el portal del Ministerio de Relaciones Laborales;
19. Pólizas de fidelidad;
20. Planes de desvinculación de personal formulado y ejecutado.
21. Informes técnicos para estructuración y reestructuración institucional de procesos, unidades o áreas;
22. Proyecto de estatuto o reglamento orgánico de gestión organizacional por procesos institucional y sus reformas;
23. Plan de mejoramiento de procesos de talento humano;
24. Informe de implementación de procesos de talento humano;
25. Informes de seguimiento a la implementación de los procesos de talento humano;
26. Manual de descripción, valoración y clasificación de puestos institucional.
27. Informe de visitas sociales;
28. Informe previo para licencias con remuneración;
29. Informe previo para permisos por calamidad doméstica;
30. Registro de número de personal con discapacidad severa;
31. Registro de número de personal con enfermedad catastrófica;
32. Registro de seguimiento de casos; y,
33. Ingreso de información al Sistema de Administración del Talento Humano institucional.

- **Transporte Y Servicios Generales**

- Productos**

1. Plan de adquisiciones de bienes y servicios e informe de ejecución;
2. Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de bienes muebles e inmuebles;
3. Mantenimiento y conservación de edificaciones e instalaciones institucionales;
4. Administración del Sistema Vehicular;
5. Gestionar el pago oportuno de servicios básicos (luz, agua, teléfono);
6. Informe de consumo de servicios básicos;
7. Informe de administración de seguros;
8. Informe de administración de pólizas de seguro, matrícula de vehículos, maquinaria y bienes institucionales;
9. Plan de utilización de vehículos formulados;
10. Ordenes de movilización, salvoconductos de los vehículos;



11. Informe de control de lubricantes, combustibles y repuestos;
12. Informe periódico de actividades de la unidad.
13. Los demás productos y servicios que disponga el Director/a Administrativo/a.

- **UNIDAD DE SISTEMAS**

Productos:

1. Proyectos de tecnología de información implementados y difundidos.
2. Metodología de desarrollo de proyectos de tecnología de información elaborada y actualizada.
3. Estándares, parámetros y métricas de calidad de software.
4. Manual de procedimientos y estándares de ingeniería de software.
5. Informe de diagnóstico de necesidades de sistemas de información y de rediseño o mejora de sistemas de información actuales.
6. Plan estratégico de tecnologías de la información y comunicaciones relacionado a sistemas de información y base de datos.
7. Plan de contingencias y de recuperación de desastres relacionado a sistemas de información y base de datos.
8. Informe de análisis, diseño, desarrollo y pruebas de sistemas de información.
9. Programas fuentes y librerías de los sistemas de información.
10. Informe de la administración técnica y mantenimiento del portal Web institucional.
11. Documento técnico de arquitectura lógica de aplicaciones institucionales diseñada.
12. Informe de asistencia técnica e informe de capacitación funcional al usuario sobre los sistemas desarrollados o adquiridos.
13. Informe de detección de necesidades de capacitación en las arquitecturas de sistemas a utilizarse.
14. Informe de contraparte técnica en la adquisición de sistemas de información.
15. Informe de asistencia técnica de los sistemas de información desarrollados o adquiridos por la EMAPALA EP para el cumplimiento de la misión institucional;
16. Plan estratégico de tecnologías de la información y comunicaciones relacionado a soporte técnico y mantenimiento preventivo y correctivo de software y hardware instalado en las estaciones de trabajo.
17. Plan de contingencias y de recuperación de desastres relacionado a soporte técnico y mantenimiento preventivo y correctivo de software y hardware instalado en las estaciones de trabajo.
18. Instructivo para el uso de bienes y servicios de tecnologías de la información y comunicaciones.
19. Inventarios de estaciones de trabajo, software instalado y licencias.



20. Informe de monitoreo y control sobre aplicación de soluciones informáticas en las estaciones de trabajo.
21. Bitácoras sobre requerimientos de soporte técnico de los usuarios o problemas detectados en las estaciones de trabajo.
22. Informe de capacitación funcional al usuario sobre software base y aplicaciones de estaciones de trabajo.
23. Informe de administración de contratos de servicios informáticos y licencias de software instalado en las estaciones de trabajo.
24. Informe de pruebas de aceptación de cambios o de nuevos desarrollos.
25. Manual de procedimientos para soporte técnico e instalación de hardware y software en las estaciones de trabajo.
26. Manual de procedimientos y estándares de infraestructura y operaciones.
27. Documento técnico de arquitectura física de los sistemas de información, seguridades, comunicaciones e interoperabilidad, diseñada e implementada.
28. Informe de integración e interoperabilidad de sistemas de información a los ambientes de pruebas, capacitación y producción.
29. Informe y reporte de funcionamiento de ambientes de desarrollo, pruebas, capacitación y producción operativas.
30. Informe de mantenimiento preventivo y correctivo de los ambientes de desarrollo, pruebas, capacitación y producción.
31. Inventario de aplicaciones, datos, componentes reusables, tablas genéricas, elementos de conectividad, configuración de la red, plataforma tecnológica y software de base.
32. Informe de investigación y análisis de nuevas tecnologías o mejores soluciones para las telecomunicaciones y el procesamiento de información.
33. Informe de control de prestación de servicios de contratados a terceros.
34. Informe sobre la administración de las bases de datos, entrega y operación de sistemas de información, respaldo y recuperación de información, administración de redes y comunicaciones y registro de operación de procesos tecnológicos.
35. Manual de procedimientos de seguridad en comunicaciones, interconexión, integración y servicios de comunicación para la interoperabilidad.
36. Informe de administración del centro de datos.
37. Plan estratégico de tecnologías de la información y comunicaciones relacionado a hardware y comunicaciones.
38. Plan de contingencias y de recuperación de desastres relacionado a hardware y comunicaciones.
39. Proyectos de mejora de infraestructura y operaciones.



EMAPALA

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE
LAGO AGRIO



40. Informe de asistencia técnica y contraparte técnica en la adquisición de bienes y servicios tecnológicos relacionados con la infraestructura de hardware, seguridades y comunicaciones; y,
41. Informe de detección de necesidades de capacitaciones en infraestructura y operaciones.

- **Seguridad y Salud Ocupacional.-**

- Productos:**

1. Proyectos de normas, acuerdos y resoluciones en el campo de la seguridad y salud ocupacional en el trabajo.
2. Base de datos sobre siniestralidad laboral y desarrollo de sistemas de gestión y seguridad y salud ocupacional para la EMAPALA EP.
3. Plan de evaluación y control técnico de la gestión en materia de seguridad y salud ocupacional en el trabajo.
4. Plan de seguridad y salud ocupacional en el trabajo
5. Sistema consolidado de información sobre siniestralidad laboral y desarrollo de sistemas de gestión y seguridad y salud ocupacional de la EMAPALA EP;
6. Plan de Emergencias aprobado;
7. Plan Operativo Anual de la unidad; y,
8. Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional aprobado.

- **Presupuesto**

- Productos:**

1. Proforma presupuestaria;
2. Reformas presupuestarias;
3. Programación indicativa anual;
4. Ejecución presupuestaria trimestral e informe de evaluación;
5. Liquidaciones presupuestarias de ingresos y gastos;
6. Certificaciones presupuestarias;
7. Cédulas presupuestarias de ingresos y gastos;
8. Boletines de ingresos y gastos;
9. Estado de ejecución presupuestaria;
10. Índices de gestión presupuestaria;
11. Reporte de control de movimiento de fondos;



EMAPALA

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE
LAGO AGRIO



- **Contabilidad.-**

Productos:

1. Estado de situación financiera;
2. Estado de resultados;
3. Estado del flujo de efectivo;
4. Balance de comprobación;
5. Indicadores de gestión contable de la EMAPALA E.P.;
6. Informes contables de convenios institucionales;
7. Inventario de bienes muebles e inmuebles y existencias valorados;
8. Declaraciones de impuestos al SRI;
9. Registro de operaciones contables financieras;
10. Conciliación bancaria;
11. Estado de costos;
12. Informe ejecutivo de ejecución contable.

- **Tesorería.-**

Productos:

1. Reporte del control y custodia de garantías y valores;
2. Reporte de recaudaciones;
3. Transferencias de pagos;
4. Auto de pago para la acción coactiva;
5. Reporte de recaudación de cartera vencida.
6. Resumen diario de recaudación por ventanillas;
7. Informe de custodia de valores y especies valoradas;

- **ALMACEN.-**

Productos:

1. Informe consolidado de custodia de bienes de la institución;
2. Informe de constatación física de bienes mueble e inmueble de la institución;
3. Informe de existencia de suministros, materiales de consumo y químico;
4. Informe de registro de ingresos y egresos de bienes;
5. Actas de entrega - recepción de bienes muebles e inmuebles;
6. Informe de baja de bienes muebles;
7. Certificaciones de no adeudar a Bodega;
8. Informe periódico de actividades de la unidad;
9. Informe de indicadores de gestión de la unidad;
10. Inventario de bienes muebles e inmuebles;



EMAPALA

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE
LAGO AGRIO



11. Inventario de bienes sujetos a control administrativo;
12. Ingresos y egresos de bodega de bienes de larga duración;
13. Ingresos y egresos de bodega de bienes sujetos a control administrativo;
14. Reportes del manejo de bienes;
15. Reporte de bienes a ser dados de baja;
16. Informe de proceso para dar de baja bienes de la institución;
17. Informe del levantamiento y constatación física de los bienes de la institución a nivel nacional; y,
18. Actas de entrega recepción de bienes con cada servidor de la institución legalizadas.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- La implementación de la estructura organizacional plasmada en el presente Reglamento de Gestión Organizacional por Procesos, estará a cargo de la Unidad de Administración del Talento Humano o quien hiciere sus veces, estructura que será implementada de acuerdo a la necesidad de la Empresa, considerando que las nuevas unidades o direcciones serán creadas previo informe técnico de la UATH, así también los puestos de Director de Área, Subdirector y Coordinador, que son de libre nombramiento y remoción y que sean necesarios crearlos, serán creados previo informe técnico de talento humano, observando los grados y niveles remunerativos establecidos en los acuerdos, MRL-2012-021 y 025 expedida por el Ministerio de Relaciones Laborales y publicadas en los Registros Oficiales No. 637 del 9 de febrero del 2012 y No. 660 de 13 de marzo del 2012, respectivamente; y, MTD-2015-0060 expedida por el Ministerio del Trabajo con fecha 26 de marzo del 2015.

SEGUNDA.- La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Lago Agrio, conforme a lo establecido en su misión, visión, objetivos y lineamientos estratégicos, podrá ajustar, incorporar o eliminar productos y servicios de acuerdo a requerimientos y necesidades de la Empresa, previa aprobación del Directorio.



EMAPALA

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE
LAGO AGRIO



TERCERA.- La Unidad de Administración de Talento Humano o quien hiciere sus veces con sustento en la nueva estructura procederá a elaborar el Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos e Índice Ocupacional, observando lo establecido en la Ley Orgánica del Servicio Público, su Reglamento General y Normativa Interna expedida por el Directorio.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

DISPOSICIÓN UNICA.- Hasta que la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Lago Agrio - EMAPALA EP, elabore e implemente el Manual de Descripción, valoración y Clasificación de Puestos Institucional, para lo concerniente a la contratación de personal se observará los perfiles genéricos que posee el Ministerio del Trabajo, como política interna para el sector público.

DISPOSICIÓN FINAL. • La presente Resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación sin perjuicio de su publicación en la página WEB de la EMAPALA E.P.

Dado y firmado en la sala de sesiones del Directorio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y alcantarillado de Lago Agrio, a los veinte y nueve días del mes de Diciembre del 2016.

Sra. Evelin Ormaza Santander
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO
EMAPALA EP (E)

Ing. Jorge Villalta Villalta
SECRETARIO DEL DIRECTORIO
EMAPALA EP