

# ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO EXTENSIÓN LATACUNGA



**“ESTRUCTURA ORGÁNICA, FUNCIONAL Y DE  
PROCESOS DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE  
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL GOBIERNO  
MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA “EPMAPAL”.**

**PROYECTO PREVIO LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERO COMERCIAL**

**AUTORA:**

Karina del Rocío Falconí Ausay

**DIRECTOR:** Ing. Galo Vásquez

**CODIRECTOR:** Econ. Francisco Caicedo

**Año 2012**

# CAPÍTULO I

## GENERALIDADES





# Introducción

La ciudad de Latacunga, capital de la provincia de Cotopaxi y cabecera del cantón Latacunga, es una de las más antiguas ciudades de la Región Interandina y del país.

Como la mayoría de otras ciudades mantuvo la estructura de su municipalidad como una persona de derecho público.

Esta figura de administración centralista de Institución Pública hizo que las tareas administrativas y de atención al público sea una serie interminable de procesos burocráticos y un deficiente servicio.

# Justificación e Importancia del Proyecto

Dada la situación actual de la EPMAPAL, se plantea diseñar una Estructura Orgánica, Funcional y de Procesos de esta empresa y el estado eficiente que aspira alcanzar en el futuro, cuyos propósitos sean congruentes, compatibles, encajables, coordinados y generales en el corto, mediano y largo plazo a fin de eliminar las deficiencias que presenta su Estructura Organizacional vigente que no es la adecuada.

# Objetivo General

Realizar una Estructura Orgánica, Funcional y de Procesos de la “EPMAPAL” con el fin de instituir un modelo de gestión apropiado, práctico para la programación, desarrollo de las actividades y procedimientos administrativos de las diferentes áreas de la empresa.

# Objetivos Específicos:

Conocer y describir los aspectos generales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga, y también de manera concreta el proceso de transformación de la Dirección de Agua Potable a Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado.

Diagnosticar en qué estado se encuentra la empresa, mediante un levantamiento de información minucioso en su estructura, funciones y procesos.

Poseer una base de direccionamiento estratégico, que determine los parámetros y lineamientos necesarios dentro del marco de referencia, que oriente a la entidad hacia el cumplimiento de sus objetivos y propósitos.

Realizar el Organigrama Estructural, Funcional y de Procesos de la “EPMAPAL” que nos permita ubicar estratégicamente los puestos directivos, intermedios y operacionales, mejorando los métodos y la calidad en los servicios internos y externos.

Efectuar un análisis de puestos de los servidores, para designar actividades de forma definida y evitar duplicidad de funciones o asignación indebida de competencias.

Establecer conclusiones y recomendaciones que permitan generar una guía hacia la consecución de un servicio de calidad interno y externo.



# Descripción del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga

El GAD Municipal de Latacunga, es el órgano de gobierno y administración de la ciudad .

Está compuesto de un órgano cabecera con el Alcalde, los Concejales y los funcionarios Directivos, en conjunto con funcionarios y trabajadores.

Se rige por las disposiciones del COOTAD y demás leyes conexas.



# CAPÍTULO II

## DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EPMAPAL





# Empresa

- La Dirección de Agua Potable de la Ilustre Municipalidad de Latacunga fue constituida como tal en el año de 1983, permaneció y funcionó por un tiempo como un Departamento ejecutor, para posteriormente recuperar su categoría de Dirección, constituyéndose finalmente en Empresa Pública bajo la denominación de Empresa de Agua Potable y Alcantarillado del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga “EPMAPAL”, mediante Ordenanza emitida por el Concejo del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga con fecha 15 de septiembre del 2010, y publicada en el Primer Suplemento del Registro Oficial No. 335 de 07 de diciembre del 2010.

# Infraestructura y Proceso

Para el tratamiento, conducción y distribución del agua potable, se cuenta con seis tanques de almacenamiento, dos captaciones y una planta de tratamiento; esta última se encuentra ubicada en la Loma de Alcocerres.

Existe captación de las aguas que provienen de la Central Hidroeléctrica Illuchi 2, y también de la laguna de Salayambo, mismas que atraviesan por un proceso de desinfección de sulfato de aluminio, floculación, sedimentación y filtración, transformándola apta para el consumo humano.



# Estructura Organizacional Actual

[ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL NO VIGENTE EMPRESA.pdf](#)

De acuerdo a la “Ordenanza de constitución de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Gobierno Municipal del cantón Latacunga “EPMAPAL”, en su Capítulo II “De la Administración y Estructura”, Título I De la Representación Legal y de la Administración en su Art. 8.- Estructura Organizacional, menciona: La estructura organizacional, el perfil del personal y su número estará acorde con los objetivos, atribuciones y deberes descritos en los artículos anteriores, en ningún caso podrá exceder los parámetros de eficiencia laboral establecidos para los servicios.



# Descripción de Procesos



- La EPMAPAL, no cuenta con una descripción de procesos vigente tanto para las áreas administrativas como operativas de la empresa, más por la investigación de campo realizada se han definido procesos principales.



- Sin embargo se proporciona el servicio en el plazo deseado y bajo conceptos de calidad y excelente atención al usuario.



- Así mismo la Gerencia aplica un control interno que asegura que las políticas y procedimientos vigentes se adecuen a las necesidades de la gestión institucional.
- [MODELO DE PROCESO DESACTUALIZADO.pdf](#)

# Calidad en el Servicio



- En la investigación de campo realizada la calidad del servicio es el conjunto de características técnicas y comerciales, inherentes al suministro de agua potable exigible por los usuarios, consumidores y órganos competentes de la administración municipal.
- Es satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se requiere adquirir el servicio.
- Esto se puede lograr mediante la interacción con el usuario para desarrollar un clima de confianza y seguridad eliminando cualquier problemática de funcionamiento.

# CAPÍTULO III

## DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO





La acción que propongo tiene como objetivo resolver las condiciones actuales de la empresa; detalladas a continuación:

1) Falta de procesos administrativos y operativos al no poseer una estructura orgánica y funcional, así como de un reglamento orgánico funcional.

2) Poseer un sistema adecuado de abastecimiento de agua potable y alcantarillado para la ciudad de Latacunga, con una óptima atención al usuario, en base a procesos de calidad organizados.

## NOMBRE O RAZÓN SOCIAL

- **EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA “EPMAPAL”.**

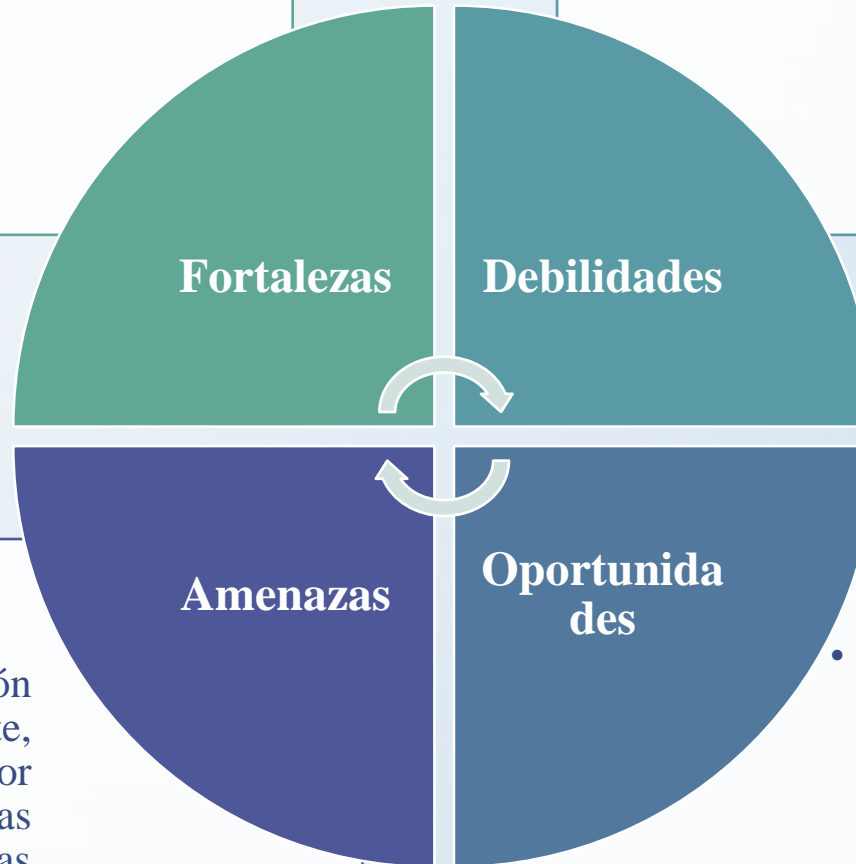
## LOGOTIPO PROPUESTO PARA LA EMPRESA



# ANÁLISIS FODA

- La comunicación directa entre la Gerencia y su equipo de trabajo es de manera oportuna permitiendo escuchar y ser escuchado.

- La EPMAPAL, no cuenta con un organigrama estructural, funcional y de procesos, así como un reglamento de funciones con el que trabaje la Gerencia.



- La cultura de pago de la población latacungueña es deficiente, provocando la recaudación tardía por el servicio, dando paso a las instalaciones y acometidas clandestinas.

- Convenios con Instituciones Educativas de nivel superior, como la ESPE, en temas relacionados con la investigación y desarrollo de estudios que van en beneficio de la empresa y de la comunidad en general.



# FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL

## Misión

- Somos una empresa pública encargada de dotar del servicio de agua potable y alcantarillado a la población del cantón Latacunga, dentro de los parámetros de economía, seguridad y protección ambiental, con la finalidad de conservar y optimizar la calidad de sus servicios, contando con recurso humano calificado e insumos de bienestar a los usuarios.

## Visión

- Ser una empresa líder en la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado, utilizando tecnología de punta y una infraestructura adecuada, con personal altamente capacitado, y preocupados por el mejoramiento continuo de los procesos para satisfacer a nuestros clientes internos y externos.

# Objetivo General:



Suministrar en excelentes condiciones los servicios de agua potable y alcantarillado para salvaguardar la salud de los habitantes, satisfaciendo plenamente a los mismos y obteniendo una rentabilidad económica, y social en sus inversiones, las mismas que serán recapitalizadas para el desarrollo de la empresa, otorgando un servicio de calidad a los latacungueños.

# Objetivos Específicos:

Elaborar el presupuesto de la EPMAPAL, tendiente a cumplir en forma lógica y racional con las actividades programadas, esto para el correcto funcionamiento y desenvolvimiento de la empresa, mediante un proceso de planificación y priorización de necesidades que coadyuve a conseguir las metas trazadas.

Implementar un sistema informático, que permita el ingreso de datos y un procesamiento técnico de los mismos, a fin de que facilite un registro adecuado de las transacciones y operaciones realizadas con transparencia en el manejo del factor económico y la optimización del servicio al cliente, de una manera ágil y oportuna a través de la aplicación de la tecnología informática.

Apoyar en el cuidado del medio ambiente, manteniendo en perfecto estado las fuentes hídricas del cantón Latacunga que actualmente están en uso.

Asegurar los servicios de alcantarillado con el tratamiento adecuado de las aguas servidas de acuerdo a normas ambientales vigentes.

Efectuar controles efectivos con sistemas de información en los servicios brindados.

Lograr una gestión empresarial eficientemente planificada y coordinada con todos quienes forman parte de la empresa.



# VALORES:



EFICIENCIA

RESPONSABILIDAD

HONESTIDAD

LEALTAD

CONFIABILIDAD

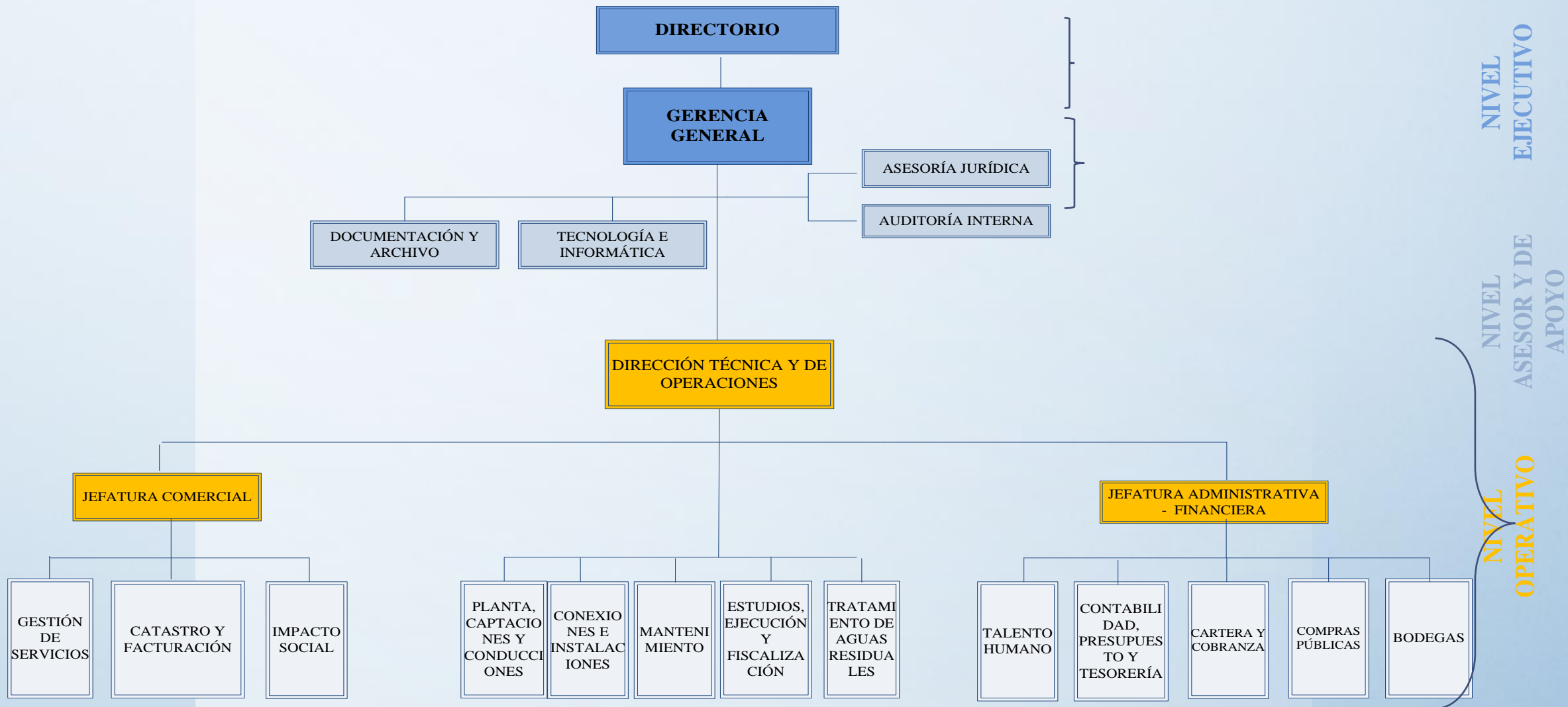
RESPECTO

COMUNICACIÓN

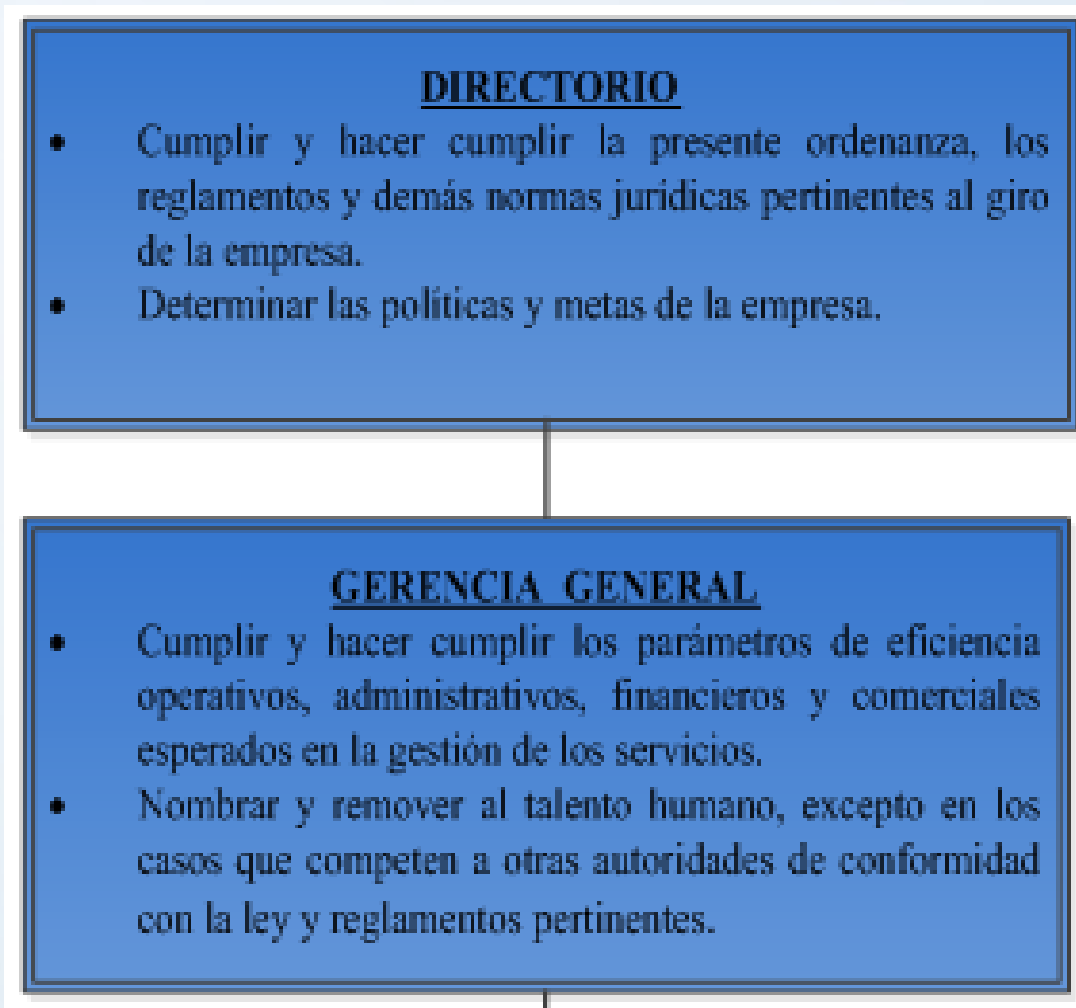
# CAPÍTULO IV

## ESTRUCTURA ORGÁNICA, FUNCIONAL Y DE PROCESOS DE LA EPMAPAL



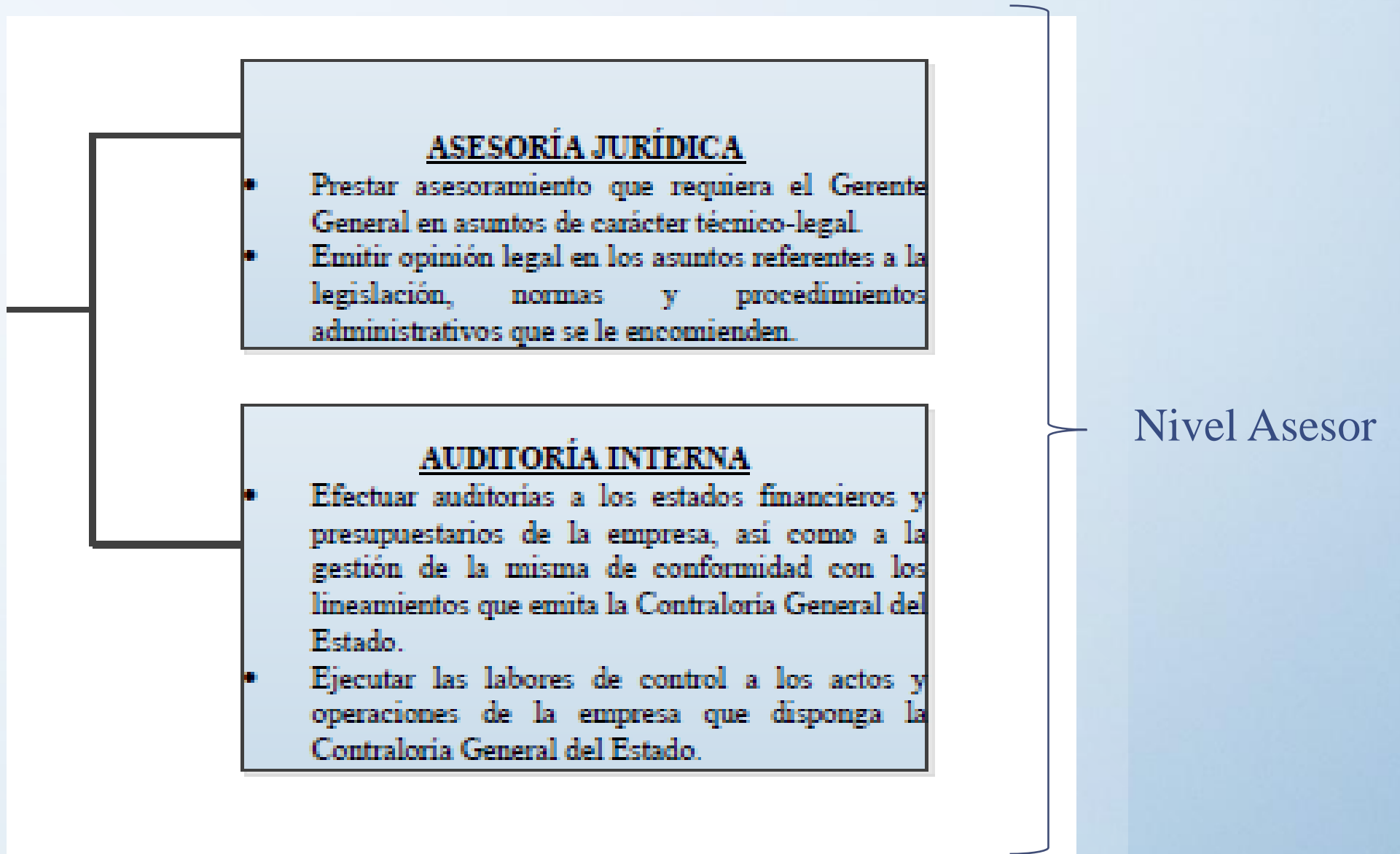


**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**



Nivel  
Ejecutivo





## ORGANIGRAMA FUNCIONAL

### DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO

- Recepcionar, clasificar, registrar y distribuir la documentación de la oficina.
- Registrar, clasificar, en forma sistemática los documentos que transfieren.

### TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA

- Planear, investigar y determinar, en coordinación con los departamentos, los requerimientos de sistematización y tecnología informática para las diversas actividades funcionales que así lo justifiquen.
- Diseñar y desarrollar documentadamente las aplicaciones computarizadas correspondientes a los diferentes procesos de gestión de la empresa.

Nivel de Apoyo

**ORGANIGRAMA FUNCIONAL**

### DIRECCIÓN TÉCNICA Y DE OPERACIONES

- Planificar, formular, dirigir, supervisar, y evaluar los servicios de agua potable, alcantarillado, tratamiento de aguas residuales, disposición de aguas servidas y las diversas acciones y proyectos de su área orientados a brindar a los usuarios, un servicio óptimo.
- Dirigir y coordinar la realización de estudios que tengan como fin la mejoría y eficacia de los servicios.

Nivel  
Operativo

**ORGANIGRAMA FUNCIONAL**

**PLANTA, CAPTACIONES Y CONDUCCIONES**

- Medir el caudal de ingreso a la Planta, caudal de producción por filtros, volumen de almacenamiento y caudal de distribución a la población.
- Preparar las soluciones de productos químicos para el tratamiento; así como controlar y aplicar dichos productos de acuerdo al caudal, turbidez y otros parámetros.

**CONEXIONES E INSTALACIONES**

- Determinar las fugas mediante la utilización de equipos de control y detección de fugas.
- Presentar y ejecutar el plan de ampliación de redes de alcantarillado.

**MANTENIMIENTO**

- Formular, ejecutar y evaluar el plan de trabajo de mantenimiento preventivo, correctivo de medidores y alcantarillado en coordinación con el Departamento de Conexiones e Instalaciones correspondiente.
- Elaborar y mantener el Manual de Mantenimiento de Medidores y Redes de Alcantarillado.

Nivel Operativo

**ORGANIGRAMA FUNCIONAL**



**ESTUDIOS, EJECUCIÓN Y FISCALIZACIÓN**

- Revisar y dictaminar proyectos de distribución de agua potable y alcantarillado para programas habitacionales propuestos.
- Preparar las pruebas de campo y/o laboratorio necesarias para un control efectivo del funcionamiento de los sistemas de agua potable, y de las condiciones de sus rellenos o carpetas de recubrimiento.

**TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES**

- Detectar descargas peligrosas en los ríos, quebradas, áreas verdes, e identificar puntos críticos que puedan alterar la calidad del agua o contaminarlos.
- Tratar las aguas residuales generadas en el área urbana de la ciudad de Latacunga, con la finalidad de evitar de que las mismas sean fuente de proliferación de enfermedades que pudieran afectar a la salud de la población de la ciudad.

Nivel Operativo

### JEFATURA COMERCIAL

- Formular y proponer al Gerente General, los objetivos, lineamientos de políticas, estrategias, planes y programas para el desarrollo de las actividades de su ámbito funcional.
- Planear, dirigir, coordinar, controlar y evaluar el proceso de catastro de clientes en lo concerniente a las actividades de planimetría, actualización y mantenimiento catastral e inspección domiciliaria.

Nivel  
Operativo

**ORGANIGRAMA FUNCIONAL**

### GESTIÓN DE SERVICIOS

- Revisar las tarifas elevadas de consumo de agua potable y las tarifas de alcantarillado.
- Generar nuevas alternativas de atención al cliente, en coordinación con las demás áreas de la EPMAPAL.

### CATASTRO Y FACTURACIÓN

- Realizar estadísticas de medidores, predios, tipos de conexión, por servicios, tipos de consumo, de rubros, de clientes pendientes, activos, etc.
- Programar, dirigir, coordinar y controlar la elaboración de presupuestos de nuevas conexiones domiciliarias y otros servicios colaterales.

### IMPACTO SOCIAL

- Establecer un Sistema de Gestión que permita detectar, evaluar y controlar los impactos sociales y ambientales a través de un proceso de gerenciamiento basado en la educación y compromiso de cada uno de nuestros empleados por y para el beneficio de la ciudadanía.
- Considerar las mejoras sociales y la protección del medio ambiente, junto con la productividad, la calidad y la seguridad como una sola prioridad unificada cualquiera sea la obra o lugar donde se ejecute.

Nivel Operativo

## ORGANIGRAMA FUNCIONAL

**JEFATURA ADMINISTRATIVA –  
FINANCIERA**

- Orientar e impulsar la marcha de los servicios y dependencias administrativas y controlar su funcionamiento.
- Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar los recursos de la empresa para el cumplimiento de los programas y proyectos con transparencia, honestidad, austeridad, agilidad y eficiencia con la finalidad de presentar una imagen que refleje confianza en la ciudadanía.

Nivel  
Operativo

**ORGANIGRAMA FUNCIONAL**



### TALENTO HUMANO

- Conducir las relaciones laborales tanto a nivel individual como colectivo, formulando y aplicando estrategias, políticas y normas que permitan un adecuado equilibrio en la relación empresa/trabajador.
- Describir las responsabilidades que se definen para cada puesto laboral y las cualidades que deben tener las personas que ocupen o aspiren a ocupar estos cargos.

### CONTABILIDAD, PRESUPUESTO Y TESORERÍA

- Plantear, desarrollar y actualizar los sistemas y procedimientos contables, supervisando a los órganos de la EPMAPAL en lo referente a su adecuado tratamiento.
- Registra en forma oportuna y confiable las transacciones económico financieras, en base a dispositivos legales vigentes, principios y normas de Contabilidad generalmente aceptados.
- Conduce los procesos de recepción, registro, distribución, y control de fondos de la EPMAPAL.

### CARTERA Y COBRANZA

- Registrar, controlar e informar los ingresos recaudados por pensiones de agua, y otros servicios colaterales.
- Efectúa, tramita y controla las cobranzas de los servicios de acuerdo a los costos y tarifas.

Nivel Operativo

## ORGANIGRAMA FUNCIONAL

### COMPRAS PÚBLICAS

- Formular los términos de referencia para la contratación de Estudios y Supervisión en las diferentes fases del ciclo de vida de los Proyectos.
- Coordinar, controlar y evaluar la ejecución física de las actividades relacionadas con los estudios de los proyectos a su cargo, informando periódicamente el avance y cumplimiento de metas físicas y objetivos propuestos.

### BODEGAS

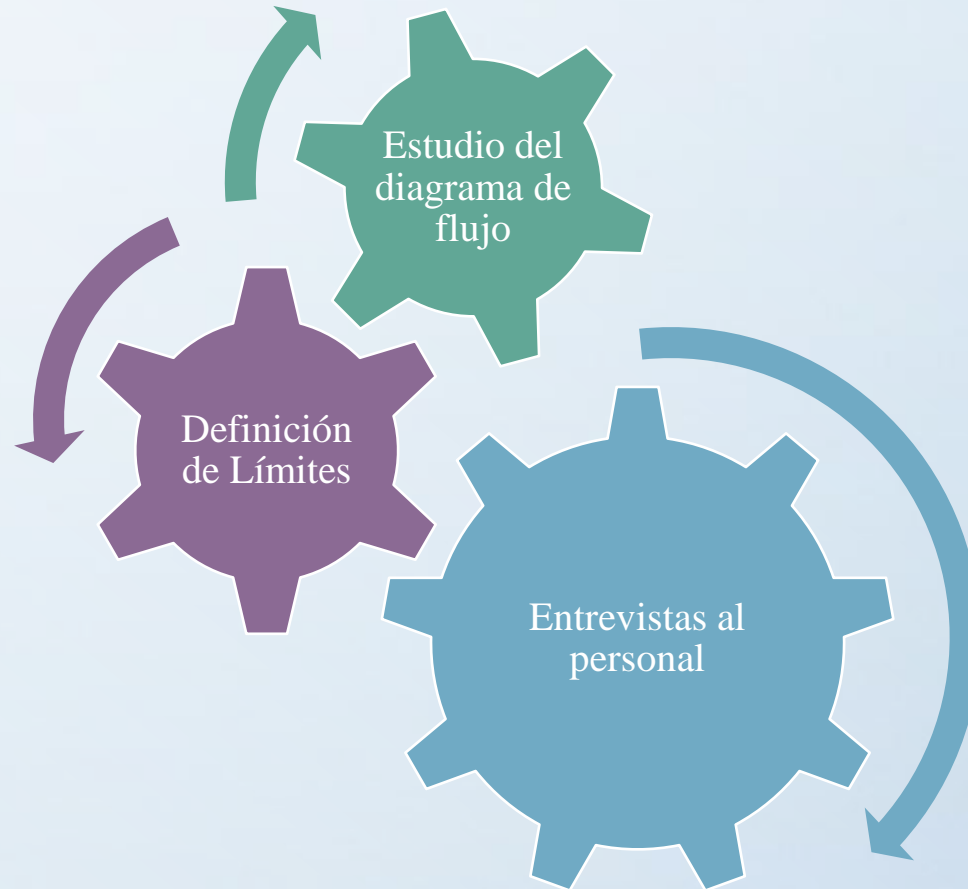
- Organización de la ubicación y distribución de bienes.
- Recepción, verificación del control de calidad, registro e ingreso de bienes y suministros.

Nivel Operativo

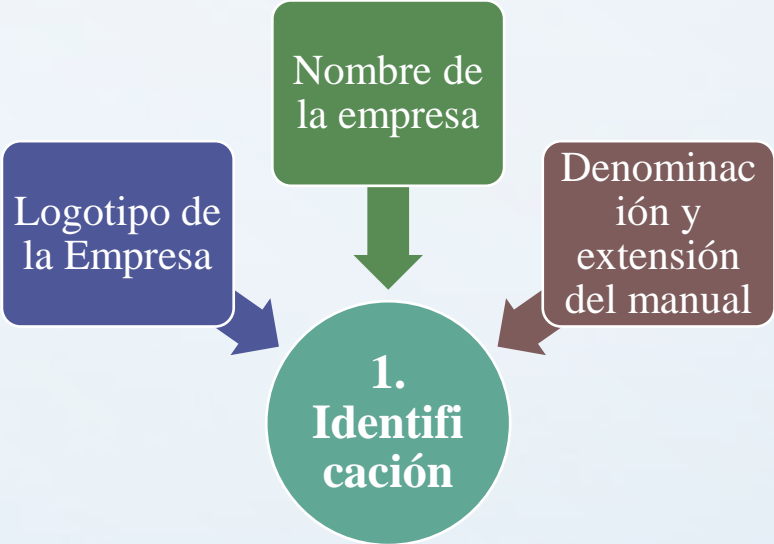
**ORGANIGRAMA FUNCIONAL**

# Procesos:

Para desarrollar la identificación de los procesos incluye:



# ESTRUCTURA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.pdf










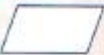







# Diagrama de Flujo

Son diagramas que emplean símbolos gráficos para representar los pasos o etapas de un proceso.

[PROCESO PROPUESTO.pdf](#)

Símbolo	Representa
	<b>Inicio o término.</b> Indica el principio o el fin del flujo. Puede ser acción o lugar; además, se usa para indicar una oportunidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	<b>Actividad.</b> Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	<b>Documento.</b> Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	<b>Decisión o alternativa.</b> Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	<b>Archivo.</b> Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	<b>Conector de página.</b> Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	<b>Conector.</b> Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.

Símbolo	Representa
	<b>Datos.</b> Elementos que alimentan y se generan en el procedimiento.
	<b>Comienza ciclo.</b> Inicio de un ciclo que produce o reproduce un flujo de información.
	<b>Documento.</b> Representa un documento que ingresa, se procesa, se produce o sale del procedimiento.
	<b>Proceso.</b> Representa la ejecución de actividades u operaciones dentro del proceso, método o procedimiento.
	<b>Decisión.</b> Indica un punto dentro del flujo en el que es posible seleccionar entre dos o más opciones.
	<b>Operaciones manuales.</b> Constituye la realización de una operación o actividad en forma específicamente manual.

# CAPÍTULO V

## ANÁLISIS DE PUESTOS



# REGLAMENTO ORGÁNICO FUNCIONAL DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN LATACUNGA

## TÍTULO 1 DE LA NATURALEZA Y FINES

- **Art. 1.** - La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Latacunga EPMAPAL, es una entidad con personería jurídica de derecho público, con autonomía administrativa, operativa, financiera, y patrimonial, la misma que se rige por las normas contenidas en el COOTAD, Ley Orgánica de Empresas Públicas.

# TÍTULO 2

## DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

**Comprende:** Nivel Ejecutivo, Nivel Asesor y de Apoyo, Nivel Operativo

### CAPÍTULO 1 DEL NIVEL EJECUTIVO

**Comprende:** Directorio, Gerencia General

### CAPÍTULO 2 DEL NIVEL ASESOR Y DE APOYO

**Comprende:** Asesoría Jurídica, Auditoría Interna, Documentación y Archivo, Tecnología e Informática

### CAPÍTULO 3 DEL NIVEL OPERATIVO

**Comprende:**

#### LA DIRECCIÓN TÉCNICA Y DE OPERACIONES:

Planta, Captaciones y Conducciones, Conexiones e Instalaciones, Mantenimiento, Estudios, Ejecución y Fiscalización., Tratamiento de Aguas Residuales

#### LA JEFATURA COMERCIAL:

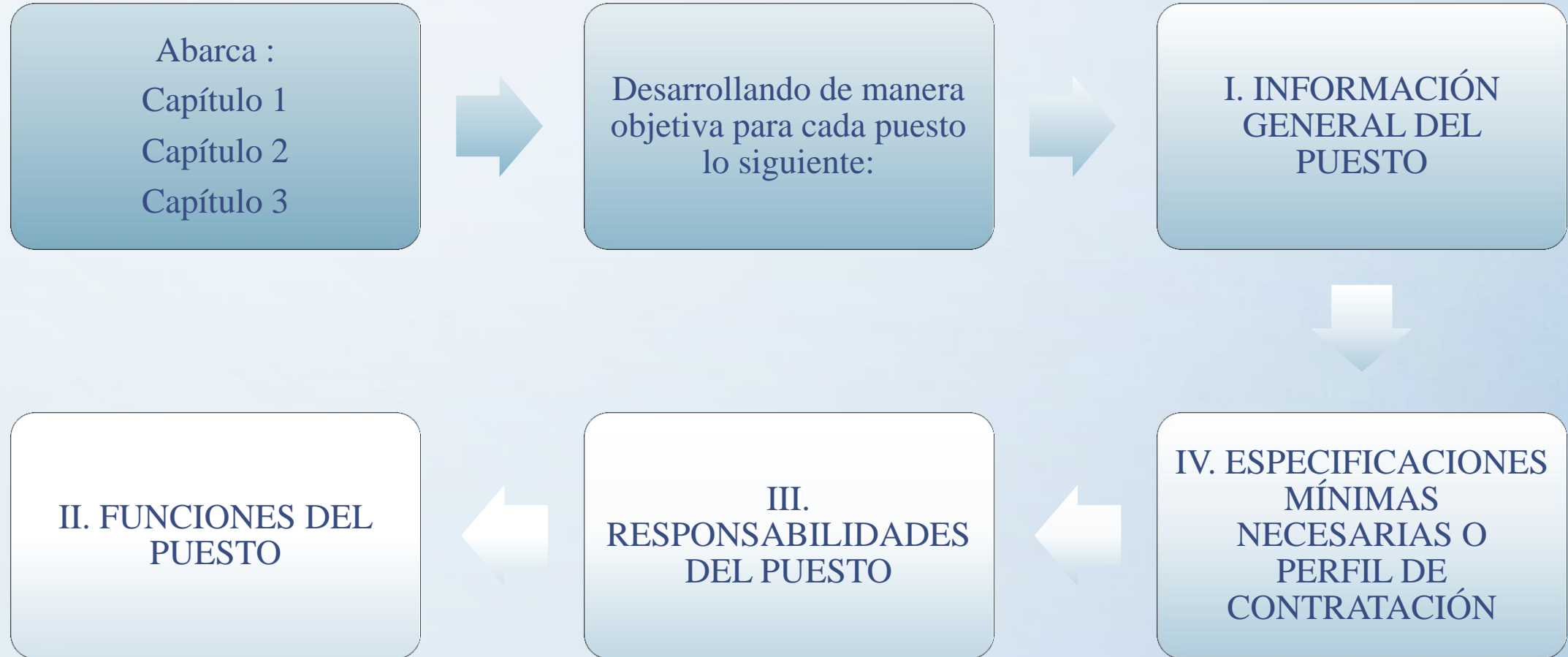
Gestión de Servicios, Catastro y Facturación, Impacto Social

#### LA JEFATURA ADMINISTRATIVA – FINANCIERA:

Talento Humano  
Contabilidad, Presupuesto y Tesorería, Cartera y Cobranza, Compras Públicas, Compras Públicas, Bodegas

# TÍTULO 3

## DE LA ESTRUCTURA FUNCIONAL





# REGLAMENTO ORGÁNICO FUNCIONAL

## Art. 7.- DEL GERENTE GENERAL

<p align="center"><b>DESCRIPCIÓN Y ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO</b></p>	
<p align="center"><b>I. INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO</b></p>	
<p><b>Nombre del Puesto:</b></p>	<p>Gerente General</p>
<p><b>Puesto del que depende jerárquicamente:</b></p>	<p>Directorio</p>
<p><b>Ubicación Orgánica:</b></p>	 <pre> graph TD     A[DIRECTORIO] --- B[GERENTE GENERAL]             </pre>
<p><b>Puesto(s) que supervisa directamente:</b></p>	<p>Asesoría Jurídica Auditoría Interna</p>

# REGLAMENTO ORGÁNICO FUNCIONAL

	Documentación y Archivo
	Tecnología e Informática
	Dirección Técnica y de Operaciones
	Jefatura Comercial
	Jefatura Administrativa - Financiera
<b>II. FUNCIONES DEL PUESTO:</b>	
a) Cumplir los parámetros de eficiencia operativos, administrativos, financieros y comerciales esperados en la gestión de servicios.	
b) Ejercer la representación judicial y extrajudicial de la empresa.	
c) Autorizar los traspasos, suplementos y reducciones de créditos de las partidas de un mismo grado.	
d) Informar al Directorio de las gestiones administrativas, comerciales, financieras y técnicas ejecutadas.	
e) Someter a consideración del Directorio hasta el 31 de enero de cada año, los balances del ejercicio anterior.	
f) Elaborar los proyectos de ordenanzas, resoluciones, acuerdos, reglamentos e informes para someterlos a consideración del Directorio a través del Presidente.	

# REGLAMENTO ORGÁNICO FUNCIONAL

g) Actuar en el Directorio con voz informativa y convocar a sesiones o reuniones de Directorio por disposición del Presidente.

h) Nombrar y remover al talento humano, excepto en los casos que competan a otras autoridades de conformidad con la ley y reglamentos pertinentes.

i) Las demás que le confiera el Directorio, las leyes, ordenanzas y reglamentos vigentes.

## **III. RESPONSABILIDADES DEL PUESTO:**

a) Administrar la empresa, ejecutando y celebrando a nombre de ella todos los actos y contratos que fueren necesarios de acuerdo con las leyes, reglamentos y resoluciones del Directorio.

b) Elaborar la proforma del presupuesto anual de la empresa y someterlo a consideración del Directorio para su aprobación.

c) Controlar la aplicación de las tarifas establecidas para los servicios de agua

# REGLAMENTO ORGÁNICO FUNCIONAL

potable y alcantarillado.

d) Cumplir y hacer cumplir todas las obligaciones emanadas de las leyes, ordenanzas, resoluciones, acuerdos, contratos, actas de negociación y demás documentos que regulen la prestación de los servicios y que sean de competencia de la Empresa.

e) Velar por la adecuada utilización de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros de la empresa, de acuerdo con la Ley.

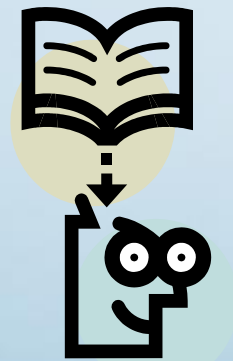
f) Informar al concejo el estado general de la empresa, para lo cual deberán enviarse los informes de manera semestral.

## IV. ESPECIFICACIONES MÍNIMAS NECESARIAS O PERFIL DE CONTRATACIÓN

<b>Educación formal necesaria:</b>	Título académico de Tercer nivel en Ingeniería Comercial, Economía, Administración de Empresas, Finanzas y Auditoría, o a fines.
<b>Edad:</b>	35 años en adelante.
<b>Experiencia laboral previa:</b>	Mínimo 3 años en actividades gerenciales en Administración Pública.

# CAPÍTULO VI

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES





## CONCLUSIONES



Actualmente la EPMAPAL, como la mayoría de las empresas de agua potable, poseen un respaldo político-legal constitucional, lo cual le da preferencia de inversión para los proyectos del recurso agua, siendo este un derecho de vital importancia contemplado para el buen vivir del ser humano.

La EPMAPAL, ya posee una estructura orgánica, funcional y de procesos, en donde se establece una ubicación estratégica de todas las funciones del personal que la conforma.

La EPMAPAL, actualmente también es poseedora del Reglamento Orgánico Funcional, el mismo que tiene como finalidad la designación de actividades de trabajo concretas a su personal.



## RECOMENDACIONES

Con la implementación de los Procesos, la EPMAPAL se encamina a entregar servicio de calidad y satisfacción al cliente interno y externo, conjuntamente con su visión y misión, propugnando un cambio en su gestión como empresa pública con actividades y funciones definidas para su desempeño.

Una vez definida la situación estructural y organizativa de la EPMAPAL, es importante la implementación de sus procesos para aprovechar su situación política – legal constitucional para la consecución de sus objetivos, en virtud de que una mejor estructura consolida la presencia de la institución.

Con el análisis de puestos realizado, y sus actividades definidas cabe implementar planes de capacitación para contar con un personal altamente competitivo, consolidando de esta manera la cultura organizacional y el personal se sienta identificado con la empresa.

¡Muchas Gracias !

