



MANUAL DE PROCESOS

Evaluación de la implementación del plan de mejora de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento

ARCA-PS-APS-EV-02-MP

Dirección de Control de Agua Potable y Saneamiento

Versión 1.0

Octubre – 2023

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>			
	Evaluación de la implementación del plan de mejora de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento			
	Versión:	1.0	Fecha:	02/10/2023
	Página:	2 de 13	Código:	ARCA-PS-APS-EV-02-MP

CONTROL DE CAMBIOS

Nombre del documento	Versión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado por
Manual de procesos Evaluación de la implementación del plan de mejora de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento	1.0	02/10/2023	No aplica, primera versión	Director/a de Control de Agua Potable y Saneamiento

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos			
	Evaluación de la implementación del plan de mejora de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento			
	Versión:	1.0	Fecha:	02/10/2023
	Página:	3 de 13	Código:	ARCA-PS-APS-EV-02-MP

ACTA DE APROBACIÓN

APROBACIÓN	FIRMA/FECHA
Mgs. Ricardo Saá Director de Control de Agua Potable y Saneamiento (E)	
REVISIÓN	FIRMA/FECHA
Econ. Mercedes Carvajal Directora de Planificación y Gestión Estratégica	
ELABORACIÓN	FIRMA/FECHA
Ing. Alicia Anilema Reyes Analista de Servicios, Procesos y Calidad	
Ing. César Intriago Analista Técnico – Dirección de Control de Agua Potable y Saneamiento	

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>		
	Evaluación de la implementación del plan de mejora de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento		
	Versión:	1.0	Fecha: 02/10/2023
	Página:	4 de 13	Código: ARCA-PS-APS-EV-02-MP

CONTENIDO

1.	GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS	5
2.	LINEAMIENTOS DEL PROCESO	6
3.	RIESGOS OPERATIVOS DEL PROCESO.....	7
4.	MAPA DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS.....	7
5.	FICHA DE CARACTERIZACIÓN	8
6.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	9
7.	DIAGRAMA DE FLUJO	12
8.	INDICADORES DE GESTIÓN	13

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos			
	Evaluación de la implementación del plan de mejora de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento			
	Versión:	1.0	Fecha:	02/10/2023
	Página:	5 de 13	Código:	ARCA-PS-APS-EV-02-MP

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

TÉRMINOS

Término	Definición
Agua Potable	Es el agua cuyas características físicas, químicas microbiológicas han sido tratadas a fin de garantizar que ésta sea apta para consumo humano, debe estar exenta de organismos capaces de provocar enfermedades, de elementos o sustancias que puedan producir efectos fisiológicos perjudiciales y cumplir los requisitos de calidad establecidos por la Norma Técnica NTE INEN 1108 (revisión vigente).
Autoridad Única del Agua	Es quien dirige el Sistema Nacional Estratégico del Agua. Le corresponde la rectoría, planificación y gestión de los recursos hídricos, sus competencias son las establecidas en el Artículo 18 de la LORHUyA.
Consumidor	Persona natural, y/o jurídica que demanda bienes o servicios relacionados con el agua y que son proporcionados por los prestadores de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento en cumplimiento de un contrato de prestación de servicios que será regulado por la ARCA.
Evaluación de desempeño	Comprende la evaluación y diagnóstico de la gestión y la infraestructura de los sistemas de agua potable y/o saneamiento, para la prestación de estos servicios públicos en el territorio nacional.
Indicador	Es un valor derivado de parámetros relativos a la prestación de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento, medidos en un mismo período de tiempo, que proporciona información cuantitativa y cualitativa útil para describir, monitorear y evaluar el desempeño de los prestadores de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento.
Prestador del servicio público de agua potable y/o saneamiento	Es toda entidad reconocida por la Ley encargada de administrar operar y mantener los servicios de agua potable y/o saneamiento.
Prestadores Públicos	Son los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADMs) quienes prestan los servicios de manera directa y/o a través de una empresa pública que presta los servicios de agua potable y/o saneamiento.
Prestadores Comunitarios	Son las Juntas Administradoras de Agua Potable (JAAPs) y/o saneamiento, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, el pueblo afro ecuatoriano y el pueblo montubio y sus organizaciones, que prestan servicios de agua potable y/o saneamiento.

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos			
	Evaluación de la implementación del plan de mejora de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento			
	Versión:	1.0	Fecha:	02/10/2023
	Página:	6 de 13	Código:	ARCA-PS-APS-EV-02-MP

Término	Definición
Plan de Mejora	Constituye un Plan de Mejora (PM) las estrategias, los programas, proyectos y acciones planificados con sus respectivos presupuestos, financiación y metas de corto, mediano y largo plazo, que deberán acometer los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADMs), los prestadores comunitarios, previa aprobación de la Autoridad Unica del Agua para mejorar la calidad de la prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento e indicadores de desempeño.
Saneamiento	Contempla las actividades de recolección y conducción, tratamiento y disposición final de aguas residuales y derivados del proceso de depuración; y, recolección, conducción y disposición final de aguas lluvias.

ABREVIATURAS

Abreviatura	Significado
ARCA	Agencia de Regulación y Control del Agua
AUA	Autoridad Única del Agua
APS	Agua Potable y/o Saneamiento
MAATE	Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica
LORHUyA	Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua
RLORHUyA	Reglamento a la Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua
CGT	Coordinación General Técnica
GADM	Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales
PP	Prestador Público
PC	Prestador Comunitario

2. LINEAMIENTOS DEL PROCESO

El proceso “Evaluación de la implementación del plan de mejora de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento” requiere considerar los siguientes lineamientos:

- La ARCA solicitará la formulación del Plan de Mejora a los prestadores públicos y comunitarios, considerando las evaluaciones de la prestación de los servicios de APS realizadas.
- Los GADM deberán formular y/o actualizar los Planes de Mejora y entregar éstos a la Autoridad Única del Agua para revisión y aprobación, la AUA informará a la ARCA la aprobación del Plan para la evaluación de la implementación.

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos			
	Evaluación de la implementación del plan de mejora de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento			
	Versión:	1.0	Fecha:	02/10/2023
	Página:	7 de 13	Código:	ARCA-PS-APS-EV-02-MP

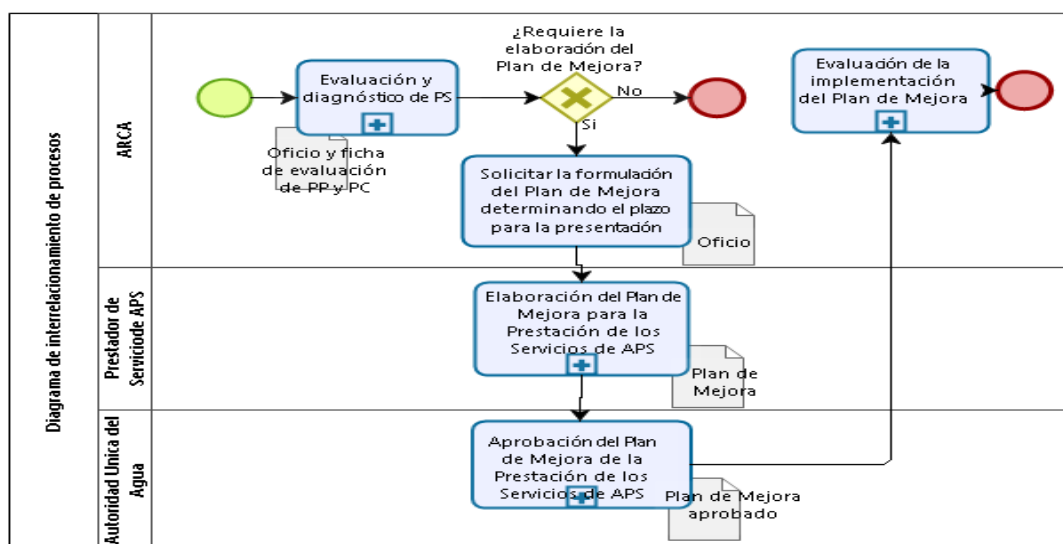
- Los GADM municipales deben brindar asistencia técnica y/o económica para la elaboración de los Planes de Mejora de los prestadores comunitarios.
- Los Planes de Mejora de cada prestador públicos y comunitario deben ser presentados por el GADM correspondiente ante la AUA, en las oficinas desconcentradas considerando la ubicación demográfica del GADM.
- La ARCA solicitará la actualización de los Planes de Mejora presentados por los prestadores públicos y comunitarios, en el caso de requerirse.

3. RIESGOS OPERATIVOS DEL PROCESO

Riesgos Operativos	Factor de riesgo	Riesgo indicativo	Nivel de severidad
	Interno / Sistemas de Información	Operatividad y operabilidad de la TICs	Bajo
	Interno / Enfoque de Gestión	Exceso de Tiempos de Ciclo	Bajo
		Procesos y/o procesos innecesarios, Reprocesos y/o correcciones	Bajo
		Disponibilidad de los Recursos Financieros	Bajo

4. MAPA DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS

A continuación, se presenta un diagrama de la visión general del Proceso.



Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos			
	Evaluación de la implementación del plan de mejora de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento			
	Versión:	1.0	Fecha:	02/10/2023
	Página:	8 de 13	Código:	ARCA-PS-APS-EV-02-MP

5. FICHA DE CARACTERIZACIÓN

Proceso:	Evaluación de la implementación del Plan de mejora de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento
Descripción:	Objetivo: Evaluar la implementación del Plan de mejora de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento con base a la normativa establecida para el efecto. Alcance: El proceso es de aplicación a nivel nacional, desde el oficio o circular de solicitud de reporte de información hasta la emisión del informe de evaluación de la implementación del Plan de mejora de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento. Disparador: - Oficio o circular de solicitud de reporte de información. Proveedor: - Dirección de Control de Agua Potable y Saneamiento. Salidas: - Oficio de respuesta, adjunto informe de evaluación de la implementación del Plan de mejora de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento. Usuarios: - Autoridad Única del Agua - Prestadores Públicos de los servicios de agua potable y/o saneamiento. - Prestadores Comunitarios de los servicios de agua potable y/o saneamiento. Controles: - Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua, Competencias de la Agencia de Regulación y Control del Agua, artículo 23, literal c. - Regulación Nro.DIR-ARCA-RG-003-Reformada, Obligaciones. - Resolución Nro. ARCA-DE-009-2019 Guía para la elaboración del plan de mejora de los servicios de agua potable y saneamiento.
Responsables del Subproceso:	Dirección de Control de Agua Potable y Saneamiento
Tipo de cliente:	Interno / Externo

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos			
	Evaluación de la implementación del plan de mejora de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento			
	Versión:	1.0	Fecha:	02/10/2023
	Página:	9 de 13	Código:	ARCA-PS-APS-EV-02-MP

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	Actividad	Actor	Descripción	Documento
Fase: Reporte de información				
1	Recibir y reasignar oficio de Plan de mejora aprobado	Director/a Ejecutivo/a	Se recibe y reasigna, a el/la Coordinador/a General Técnico, el oficio con el Plan de mejora aprobado por el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica.	Oficio/Plan de mejora aprobado
1a	Recibir y reasignar oficio de Plan de mejora aprobado	Coordinador/a General Técnico/a	Se recibe y reasigna a el/la directora/a de área, el oficio con el Plan de mejora aprobado.	Oficio/Plan de mejora aprobado
1b	Recibir y reasignar oficio de Plan de mejora aprobado	Director/a de área	Se recibe y reasigna, al Analista Técnico responsable de hacer seguimiento, el oficio con el Plan de mejora aprobado.	Oficio/Plan de mejora aprobado
2	Registrar en la matriz de seguimiento del Plan de mejora	Analista Técnico	Se registra en la matriz de seguimiento del Plan de mejora.	Matriz de seguimiento actualizada
3	Revisar matriz de seguimiento del Plan de mejora	Analista Técnico	Se revisa en la matriz de seguimiento las fechas de cumplimiento de los hitos establecidos en el Plan de mejora.	
4	Revisar en el sistema SARA si se realizó el reporte de información	Analista Técnico	Se revisa en el sistema SARA si el prestador de los servicios de agua potable y/o saneamiento realizó el reporte de información de cumplimiento del Plan de mejora. Si no se realizó el reporte en los plazos establecidos por norma, pasar a la actividad 5. Si se realizó el reporte en los plazos establecidos por norma, pasar a la actividad 11.	
5	Elaborar oficio de notificación de incumplimiento y convocar a Prestador a una reunión para fijar de mutuo acuerdo un plazo para subsanar incumplimiento	Analista Técnico	Se elabora y reasigna, a el/la Director/a de área, el oficio de notificación de incumplimiento y se convoca al Prestador de los servicios de agua potable y/o saneamiento a una reunión para fijar de mutuo acuerdo un plazo para subsanar el incumplimiento.	Oficio de notificación de incumplimiento
5a	Revisar y reasignar oficio de notificación de incumplimiento	Director/a de área	Se revisa y reasigna, a el/la Coordinador/a General Técnico, el oficio de notificación de incumplimiento.	Oficio de notificación de

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos			
	Evaluación de la implementación del plan de mejora de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento			
	Versión:	1.0	Fecha:	02/10/2023
	Página:	10 de 13	Código:	ARCA-PS-APS-EV-02-MP

Nº	Actividad	Actor	Descripción	Documento
				incumplimiento
5b	Revisar y reasignar oficio de notificación de incumplimiento	Coordinador/a General Técnico/a	Se revisa y reasigna, a el/la Director/a Ejecutivo/a, el oficio de notificación de incumplimiento.	Oficio de notificación de incumplimiento
5c	Revisar y enviar oficio de notificación de incumplimiento	Director/a Ejecutivo/a	Se revisa y envía, al Prestador de los servicios de agua potable y/o saneamiento, el oficio de notificación de incumplimiento.	Oficio de notificación de incumplimiento
6	Fijar nuevo plazo para subsanar el incumplimiento	Analista Técnico	En el caso de que el Prestador de los servicios de agua potable y/o saneamiento haya asistido a la reunión convocada, se fijará un nuevo plazo para subsanar el incumplimiento.	
6a	Elaborar y enviar para la firma acta de compromisos	Analista Técnico	En función del nuevo plazo, se elabora y envía el acta de compromisos para la suscripción. Se encargará de realizar el seguimiento hasta la firma del mismo.	Acta de compromisos firmada
7	Elaborar oficio de notificación de control in situ	Analista Técnico	En el caso de que el Prestador de los servicios de agua potable y/o saneamiento no haya asistido a la reunión convocada, se elabora y reasigna, a el/la Director/a de área, el oficio de notificación de control in situ.	Oficio de notificación de control in situ
7a	Revisar y reasignar oficio de notificación de control in situ	Director/a de área	Se revisa y reasigna, a el/la Coordinador/a General Técnico/a, el oficio de notificación de control in situ.	Oficio de notificación de control in situ
7b	Revisar y reasignar oficio de notificación de control in situ	Coordinador/a General Técnico/a	Se revisa y reasigna, a el/la Director/a Ejecutivo/a, el oficio de notificación de control in situ.	Oficio de notificación de control in situ
7c	Revisar y enviar oficio de notificación de control in situ	Director/a Ejecutivo/a	Se revisa y envía, a el Prestador de los servicios de agua potable y/o saneamiento, el oficio de notificación de control in situ.	Oficio de notificación de control in situ

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos			
	Evaluación de la implementación del plan de mejora de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento			
	Versión:	1.0	Fecha:	02/10/2023
	Página:	11 de 13	Código:	ARCA-PS-APS-EV-02-MP

Nº	Actividad	Actor	Descripción	Documento
7d	Realizar control in situ y verificar las razones por las cuales el Prestador incurrió en el incumplimiento	Analista Técnico	Se realiza el control in situ y verifica las razones por las cuales el Prestador de los servicios de agua potable y/o saneamiento incurrió en el incumplimiento.	
7e	Elaborar y suscribir acta de compromisos	Analista Técnico	Se elabora y suscribe el acta de compromisos del Prestador de los servicios de agua potable y/o saneamiento de conformidad al control in situ.	Acta de compromisos
8	Revisar si se presentó la información en el plazo establecido	Analista Técnico	Se revisa si se presentó la información en el plazo establecido conforme a los acuerdos. En el caso de no presentar la información, pasar a la actividad 9.	
9	Elaborar oficio de notificación plazo perentorio	Analista Técnico	Se elabora y reasigna, a el/la Director/a de área, el oficio de notificación del plazo perentorio y se reasigna.	Oficio de notificación del plazo perentorio
9a	Revisar y reasignar oficio de notificación de plazo perentorio	Director/a de área	Se revisa y reasigna, a el/la Coordinador/a General Técnico/a, el oficio de notificación del plazo perentorio.	Oficio de notificación del plazo perentorio
9b	Revisar y reasignar oficio de notificación de plazo perentorio	Coordinador/a General Técnico/a	Se revisa y reasigna, a el/la Director/a Ejecutivo/a, el oficio de notificación del plazo perentorio.	Oficio de notificación del plazo perentorio
9c	Revisar y enviar oficio de notificación de plazo perentorio	Director/a Ejecutivo/a	Se revisa y envía, a el Prestador de los servicios de agua potable y/o saneamiento, el oficio de notificación del plazo perentorio.	Oficio de notificación del plazo perentorio
9d	Revisar si se presentó la información en el plazo perentorio	Analista Técnico	Se revisa si se presentó la información de la implementación del plan de mejora de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento en el plazo perentorio.	
10	Elaborar informe técnico de incumplimiento	Analista Técnico	En el caso de no presentar la información en el plazo perentorio, se elabora el informe técnico de incumplimiento.	Informe técnico de incumplimiento
10a	Elaborar memorando poniendo en conocimiento al	Analista Técnico	Se elabora el memorando en donde se pone en conocimiento, a el/la Director/a de área,	Memorando de puesta en conocimiento

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos			
	Evaluación de la implementación del plan de mejora de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento			
	Versión:	1.0	Fecha:	02/10/2023
	Página:	12 de 13	Código:	ARCA-PS-APS-EV-02-MP

Nº	Actividad	Actor	Descripción	Documento
	Director el informe técnico y entregar expediente físico		el informe técnico de incumplimiento y se entrega el expediente físico.	
10b	Elaborar memorando poniendo en conocimiento a CGT el informe técnico	Director/a de área	Se elabora el memorando en donde se pone en conocimiento, a el/la Coordinador/a General Técnico, el informe técnico de incumplimiento y se entrega el expediente físico.	Memorando de puesta en conocimiento
Fase: Evaluación a la implementación del Plan de mejora de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento				
11	Elaborar y firmar informe de evaluación a la implementación del Plan de mejora	Analista Técnico	Se elabora y firma el informe de evaluación a la implementación del Plan de mejora de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento.	Informe de evaluación del Plan de mejora
12	Elaborar oficio de notificación de informe de evaluación implementación PM	Analista Técnico	Se elabora y reasigna, a el/la Director/a de área, el oficio de notificación del informe de evaluación a la implementación del Plan de mejora de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento.	Informe de evaluación del Plan de mejora
12a	Revisar y reasignar oficio de notificación de informe de evaluación implementación PM	Director/a de área	Se revisa y reasigna, a el/la Coordinador/a General Técnico, el oficio de notificación del informe de evaluación a la implementación del Plan de mejora de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento.	Informe de evaluación del Plan de mejora
12b	Revisar y reasignar oficio de notificación de informe de evaluación implementación PM	Coordinador/a General Técnico/a	Se revisa y reasigna, a el/la Director/a Ejecutivo/a, el oficio de notificación del informe de evaluación a la implementación del Plan de mejora de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento.	Informe de evaluación del Plan de mejora
12c	Revisar y enviar oficio de notificación de informe de evaluación implementación PM	Director/a Ejecutivo/a	Se revisa y envía, a el Prestador de los servicios de agua potable y/o saneamiento, el oficio de notificación del informe de evaluación a la implementación del Plan de mejora de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento.	Informe de evaluación del Plan de mejora enviado

7. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver anexo 1

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos			
	Evaluación de la implementación del plan de mejora de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento			
	Versión:	1.0	Fecha:	02/10/2023
	Página:	13 de 13	Código:	ARCA-PS-APS-EV-02-MP

8. INDICADORES DE GESTIÓN

Nº	Nombre del Indicador	Meta	Fórmula de Cálculo	Fuente de la Medición	Frecuencia de Medición	Responsable de Medición
1	% de evaluación de la implementación del Plan de mejora de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento		Sumatoria del # de planes de mejora de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento evaluados / Sumatoria del # de planes de mejora de la prestación de los servicios agua potable y/o saneamiento aprobados por la AUA.	Registros Dirección	Anual	Analista/s Técnico/s
2	Número de reportes erróneos en el avance a la implementación del plan de mejora de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento por parte de los Gobiernos Autónomos descentralizados Municipales		Sumatoria número de reportes erróneos por parte de los Gobiernos Autónomos descentralizados Municipales	Registros Dirección	Anual	Analista/s Técnico/s