



MANUAL DE PROCESOS

Evaluación de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento

ARCA-PS-APS-EV-01-MP

Dirección de Control de Agua Potable y Saneamiento

Versión 1.1

Septiembre – 2023

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>			
	Evaluación de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento			
	Versión:	1.1	Fecha:	22/09/2023
	Página:	2 de 14	Código:	ARCA-PS-APS-EV-01-MP

CONTROL DE CAMBIOS

Nombre del documento	Versión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado por
Manual de procedimientos para control de la prestación de servicio de agua potable y saneamiento	1.0	26/08/2015	No aplica, primera versión	Director Ejecutivo
Manual de Procesos Evaluación de la Prestación del Servicio de Agua Potable y/o Saneamiento	1.1.	22/09/2023	Se actualiza todo el proceso, considerando los aspectos referentes a la aplicación de la Regulación Nro. DIR-ARCA-RG-003-2016 Reformada	Director/a de Control de Agua Potable y Saneamiento

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos			
	Evaluación de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento			
	Versión:	1.1	Fecha:	22/09/2023
	Página:	3 de 14	Código:	ARCA-PS-APS-EV-01-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	
Mgs. Alicia Estacio 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 prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento		
	Versión:	1.1	Fecha: 22/09/2023
	Página:	4 de 14	Código: ARCA-PS-APS-EV-01-MP

CONTENIDO

1.	Glosario de términos y abreviaturas	5
2.	Lineamientos del proceso	6
3.	El 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	13
8.	Indicadores de gestión.....	13

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos			
	Evaluación de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento			
	Versión:	1.1	Fecha:	22/09/2023
	Página:	5 de 14	Código:	ARCA-PS-APS-EV-01-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) en observancia de lo que dicta el Reglamento Técnico Ecuatoriano RTE INEN 023 "Agua potable".
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.
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.

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos		
	Evaluación de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento		
	Versión:	1.1	Fecha: 22/09/2023
	Página:	6 de 14	Código: ARCA-PS-APS-EV-01-MP

ABREVIATURAS

Abreviatura	Significado
ARCA	Agencia de Regulación y Control del Agua
DCAPS	Dirección de Control de Agua Potable y Saneamiento
DRGIH	Dirección de Regulación y Gestión de la Información Hídrica
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

2. LINEAMIENTOS DEL PROCESO

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

- El Analista Técnico Coordinador deberá evaluar la carga laboral de los Analistas para la asignación de Prestadores de Servicio de Agua Potable y/o Saneamiento a ser evaluados, para lo cual se debe considerar aspectos como: el número de Prestadores Públicos y Comunitarios, el tamaño de los prestadores, la complejidad, entre otros.
- La información sobre la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento, tanto del prestador público como de los prestadores comunitarios, debe ser sistematizada y reportada por el prestador público, hasta el fin de marzo del año posterior al año de evaluación, de acuerdo con lo establecido en la Resolución Nro. ARCA-DE-002-2023. La ARCA podrá realizar el seguimiento al ingreso de información en las plataformas SNIM y SARA, como estrategia para reducir la inconsistencia de los datos registrados.
- La DCAPS deberá descargar del sistema SNIM la base de datos de los Prestadores Públicos y remitir a la DRGIH, mediante memorando, la información y las matrices complementarias, con dicha información la DRGIH actualizará la plataforma SARA para la obtención de las fichas de evaluación.
- La información reportada se considerará como información oficial del prestador, solo se podrá pedir modificación de dicha información mediante petición motivada dirigida a la ARCA y suscrita por el representante legal del prestador.
- El Analista Técnico, antes de realizar la evaluación, podrá realizar el proceso de validación de la información reportada, con el fin de identificar información inconsistente, y solicitar al prestador que realice las correcciones del caso.
- El Analista Técnico deberá registrar la información correspondiente en la matriz de seguimiento de la evaluación de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento y cargar la información y documentos relevantes en el repositorio institucional.

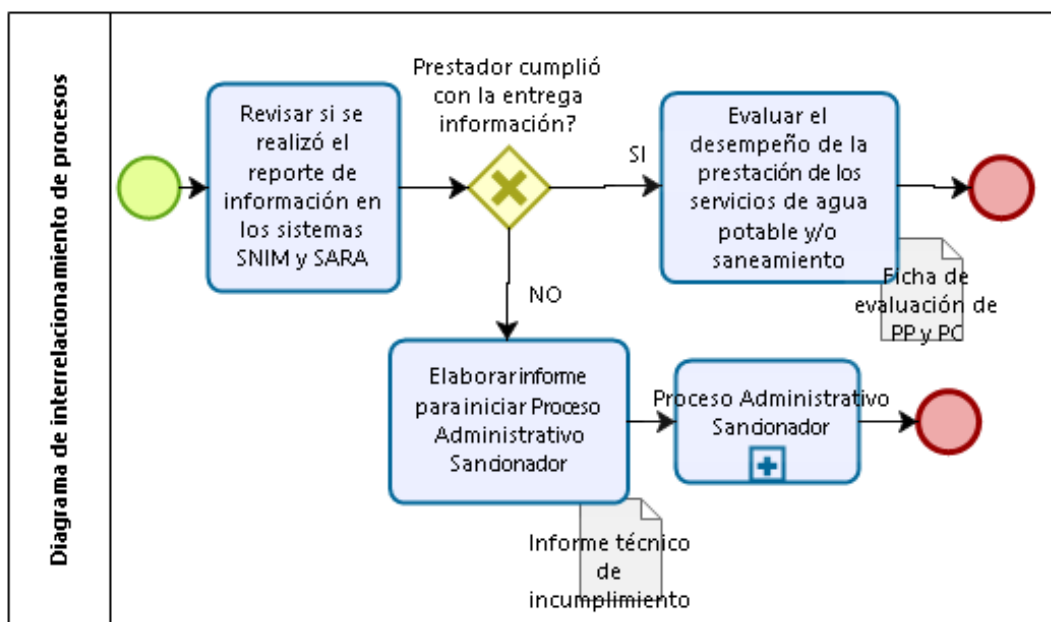
Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos		
	Evaluación de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento		
	Versión:	1.1	Fecha: 22/09/2023
	Página:	7 de 14	Código: ARCA-PS-APS-EV-01-MP

3. EL RIESGOS OPERATIVOS DEL PROCESO

	Factor de riesgo	Riesgo indicativo	Nivel de severidad
Riesgos Operativos	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 prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento		
	Versión:	1.1	Fecha: 22/09/2023
	Página:	8 de 14	Código: ARCA-PS-APS-EV-01-MP

5. FICHA DE CARACTERIZACIÓN

Proceso:	Evaluación de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento
Descripción:	Objetivo: Evaluar anualmente la prestación de los servicios de agua y/o saneamiento con base en 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 y entrega, de la ficha de evaluación de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento a cada Prestador Disparador: - Oficio o circular de solicitud de reporte de información. Proveedor: - Dirección de Control de Agua Potable y Saneamiento. Salidas: - Oficio de respuesta, adjunto ficha de evaluación de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento del Prestador Publico y sus respectivos Prestadores Comunitarios (si existe reporte de información) Usuarios: - 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-007-2018, Caracterización de parámetros e indicadores del prestador público y comunitario. - Resolución no. ARCA-DE-010-2019 Reporte y Recopilación de información 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 prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento			
	Versión:	1.1	Fecha:	22/09/2023
	Página:	9 de 14	Código:	ARCA-PS-APS-EV-01-MP

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Actividad	Actor	Descripción	Documento
Fase: Reporte de información				
1	Elaborar el oficio y/o circular de solicitud de reporte de información	Analista Técnico	Conforme con los plazos establecidos, se elabora el oficio y/o circular de solicitud de reporte de información.	Oficio de solicitud de reporte de información
1a	Revisar y reasignar el oficio y/o circular de solicitud de reporte de información	Director/a de área	Se revisa y reasigna, a el/la Coordinador/a General Técnico/a, el oficio o circular de solicitud de reporte de información.	Oficio de solicitud de reporte de información
1b	Revisar y reasignar el oficio y/o circular de solicitud de reporte de información	Coordinador/a General Técnico/a	Se revisa y reasigna, a el/la Director/a Ejecutivo/a, el oficio o circular de solicitud de reporte de información.	Oficio de solicitud de reporte de información
1c	Revisar y enviar el oficio y/o circular de solicitud de reporte de información	Director/a Ejecutivo/a	Se revisa y envía al Prestador de los servicios de agua potable y/o saneamiento el oficio o circular de solicitud de reporte de información.	Oficio de solicitud de reporte de información
2	Revisar en el sistema SNIM y SARA si se realizó el reporte de información	Analista Técnico	Se revisa en el sistema SARA si se reportó la información para la evaluación de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento. En el caso de que el Prestador no haya reportado la información en el sistema, pasar a la actividad 3. En el caso de que el Prestador haya reportado la información en el sistema, pasar a la actividad 9.	Registro del SNIM, correo electrónico automático.
3	Elaborar oficio de notificación de incumplimiento y convocar al 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 del área, el oficio de notificación de incumplimiento en donde se convoca a una reunión para fijar de mutuo acuerdo un plazo para subsanar el incumplimiento.	Oficio de notificación de incumplimiento

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos			
	Evaluación de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento			
	Versión:	1.1	Fecha:	22/09/2023
	Página:	10 de 14	Código:	ARCA-PS-APS-EV-01-MP

Nº	Actividad	Actor	Descripción	Documento
3a	Revisar y reasignar oficio de notificación de incumplimiento	Director/a de área	Se revisa y reasigna, a el/la Coordinador/a General Técnico/a, el oficio de notificación de incumplimiento de reporte de información, de conformidad a los plazos establecidos, de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento.	Oficio de notificación de incumplimiento
3b	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 de reporte de información, de conformidad a los plazos establecidos, de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento.	Oficio de notificación de incumplimiento
3c	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 de reporte de información, de conformidad a los plazos establecidos.	Oficio de notificación de incumplimiento
4	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 debe fijar un nuevo plazo para subsanar incumplimiento.	Registro de asistencia
4a	Elaborar y enviar para la firma acta de compromisos	Analista Técnico	Una vez fijado el plazo de subsanación se elabora y firma el acta de compromisos y enviar para la firma de la Máxima Autoridad / representante legal del Prestador de los servicios de agua potable y/o saneamiento. Se deberá dar seguimiento para la firma del acta de compromisos.	Acta firmada
5	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
5a	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
5b	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

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos			
	Evaluación de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento			
	Versión:	1.1	Fecha:	22/09/2023
	Página:	11 de 14	Código:	ARCA-PS-APS-EV-01-MP

Nº	Actividad	Actor	Descripción	Documento
5c	Revisar y enviar oficio de notificación de control in situ	Director/a Ejecutivo/a	Se revisa y envía, al 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
5d	Realizar control in situ y verificar las razones por las cuales el prestador incurrió en el incumplimiento	Analista Técnico	Se realiza todas las acciones para la inspección, tales como: • Solicitud de movilización; • Solicitud de viáticos (de ser el caso); • Solicitud de salida de equipos de la Agencia, etc. Se realiza el control in situ y se verifica las razones por las cuales el prestador incurrió en el incumplimiento.	Memorandos Correos Registro de asistencia
5e	Elaborar y suscribir acta de compromisos	Analista Técnico	Se elabora y suscribe el acta de compromisos y se gestiona la firma de la Máxima Autoridad / representante legal del Prestador de los servicios de agua potable y/o saneamiento. Se deberá dar seguimiento para la firma del acta de compromisos.	Acta firmada
6	Revisar si se presentó la información en el plazo establecido	Analista Técnico	Se revisa si el Prestador de los servicios de agua potable y/o saneamiento presentó la información en el plazo establecido por mutuo acuerdo. En el caso de no presentar la información, pasar a la actividad 7. En el caso de presentar la información, pasar a la actividad 9.	
7	Elaborar oficio de notificación plazo perentorio	Analista Técnico	Se elabora y reasigna, a el/la Directora/a de área, el oficio de notificación de plazo perentorio para la entrega de información para la evaluación de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento.	Oficio de notificación de plazo perentorio
7a	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 de plazo perentorio para la entrega de información para la evaluación de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento.	Oficio de notificación de plazo perentorio
7b	Revisar y reasignar oficio de notificación de plazo perentorio	Coordinador/a General Técnico/a	Se revisa y reasigna el oficio de notificación de plazo perentorio para la entrega de información para la evaluación de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento.	Oficio de notificación de plazo perentorio

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos			
	Evaluación de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento			
	Versión:	1.1	Fecha:	22/09/2023
	Página:	12 de 14	Código:	ARCA-PS-APS-EV-01-MP

Nº	Actividad	Actor	Descripción	Documento
7c	Revisar y enviar oficio de notificación de plazo perentorio	Director/a Ejecutivo/a	Se revisa y envía el oficio de notificación de plazo perentorio para la entrega de información para la evaluación de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento.	Oficio de notificación de plazo perentorio
7d	Revisar si se presentó información en el plazo perentorio	Analista Técnico	Se revisa si el Prestador de los servicios de agua potable y/o saneamiento presentó la información en el plazo perentorio. En el caso de presentar la información en el plazo perentorio, pasar a la actividad 8. En el caso de no presentar la información en el plazo perentorio, pasar a la actividad 9.	
8	Elaborar informe técnico de incumplimiento	Analista Técnico	En los casos en donde no se presentó la información por parte del Prestador de los servicios de agua potable y/o saneamiento se elabora el informe técnico de incumplimiento.	Informe técnico de incumplimiento
8a	Elaborar memorando poniendo en conocimiento al Director el informe técnico	Analista Técnico	Una vez elaborado el informe técnico de incumplimiento se elabora el memorando poniendo en conocimiento al Director de Control de Agua Potable y Saneamiento el informe técnico.	Memorando adjunto informe técnico
8b	Elaborar memorando poniendo en conocimiento a CGT el informe técnico	Director/a Técnico	Con base en el informe técnico, el Director analiza el mismo y se ratifica o rectifica lo concluido y, mediante memorando, remite el informe a la Coordinación General Técnica para conocimiento y determinar acciones, así como también, entrega el expediente físico.	Memorando adjunto informe técnico Acta de entrega del expediente físico
Fase: Evaluación de la Prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento				
9	Generar ficha de evaluación (proceso automático)	Analista Técnico	Una vez que se cumplieron los plazos se genera la ficha de evaluación de los Prestadores de los servicios de agua potable y/o saneamiento.	Ficha de evaluación
10	Elaborar oficio de notificación de ficha de evaluación	Analista Técnico	Se elabora y reasigna, a el/la Director/a de área, el oficio de notificación y se adjunta la ficha de evaluación provista por el sistema SARA del Prestador Público y sus respectivos Prestadores Comunitarios.	Oficio de notificación
10a	Revisar y reasignar oficio de notificación de ficha de evaluación	Director/a de área	Se revisa y reasigna, a el/la Coordinador/a General Técnico/a, el oficio de notificación de la/s ficha/s de evaluación.	Oficio de notificación

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos			
	Evaluación de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento			
	Versión:	1.1	Fecha:	22/09/2023
	Página:	13 de 14	Código:	ARCA-PS-APS-EV-01-MP

Nº	Actividad	Actor	Descripción	Documento
10b	Revisar y reasignar oficio de notificación de ficha de evaluación	Coordinador/a General Técnico/a	Se revisa y reasigna, a el/la Directora/a Ejecutivo/a, el oficio de notificación de la/s ficha/s de evaluación.	Oficio de notificación
10c	Revisar y enviar oficio de notificación de ficha de evaluación	Director/a Ejecutivo/a	Se revisa y envía, al Prestador de los servicios de agua potable y/o saneamiento, el oficio de notificación de la/s ficha/s de evaluación.	Oficio de notificación

7. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver anexo 1

8. INDICADORES DE GESTIÓN

Nº	Nombre del Indicador	Meta	Fórmula de Cálculo	Fuente de la Medición	Frecuencia de Medición	Responsable de Medición
1	% de prestadores públicos evaluados sobre la prestación de los servicios	221	Sumatoria del # de prestadores públicos totales evaluados sobre la prestación de los servicios / Sumatoria del # de prestadores públicos que reportaron, hasta marzo, del presente año, la información de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento del año vencido	GPR	Anual	Analista/s Técnico/s
2	% de prestadores comunitarios evaluados sobre la prestación de los servicios		Sumatoria del # de prestadores comunitarios totales evaluados sobre la prestación de los servicios / Sumatoria del # de prestadores públicos que reportaron, hasta marzo del presente año, la información de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento del año vencido	Registros Dirección	Anual	Analista/s Técnico/s

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos			
	Evaluación de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento			
	Versión:	1.1	Fecha:	22/09/2023
	Página:	14 de 14	Código:	ARCA-PS-APS-EV-01-MP

N°	Nombre del Indicador	Meta	Fórmula de Cálculo	Fuente de la Medición	Frecuencia de Medición	Responsable de Medición
3	Número de errores en el reporte de información por parte de los Gobiernos Autónomos descentralizados Municipales		Sumatoria número de errores en el reporte de información	Registros Dirección	Anual	Analista/s Técnico/s