

# AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DEL AGUA

Dirección de Planificación y Gestión  
Estratégica

Gestión Interna de Servicios, Procesos  
y Calidad

Manual de Procesos  
Gestión de Procesos y Servicios

Marzo, 2021



sembramos  
*Futuro*

*Lenín*



|                                             |                                                              |         |         |                     |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------|---------|---------------------|
| AGENCIA DE REGULACION<br>Y CONTROL DEL AGUA | Manual de Procesos<br><b>Gestión de Procesos y Servicios</b> |         |         |                     |
|                                             | Versión:                                                     | 2.0     | Fecha:  | 16/03/2021          |
|                                             | Página:                                                      | 2 de 26 | Código: | ARCA-DPGE-PA-P01-MP |

### CONTROL DE CAMBIOS

| Nombre del documento            | Versión | Fecha      | Descripción de la modificación                                                                                                                         | Aprobado por       |
|---------------------------------|---------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Levantamiento de procesos       | 01      | 21/08/2015 | No aplica, primer levantamiento                                                                                                                        | Director Ejecutivo |
| Gestión de Procesos y Servicios | 02      | 16/03/2021 | Se adecuó el proceso conforme con la Norma Técnica para la mejora continua e innovación de procesos y servicios, Acuerdo Ministerial Nro.MDT-2020-0111 | Director Ejecutivo |

### ACTA DE APROBACIÓN

| APROBACIÓN                                                                       | FIRMA/FECHA |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Ing. Marco Benalcázar<br><b>Director Ejecutivo (E)</b>                           |             |
| REVISIÓN                                                                         | FIRMA/FECHA |
| Mgs. Jenifer Rodas<br><b>Directora de Asesoría Jurídica</b>                      |             |
| Abg. Verónica Granda<br><b>Analista de Normativa</b>                             |             |
| Ing. Crhistopher Amaya<br><b>Director de Planificación y Gestión Estratégica</b> |             |
| ELABORACIÓN                                                                      | FIRMA/FECHA |
| Alicia Anilema<br><b>Analista de Servicios, Procesos y Calidad</b>               |             |



|                                             |                                 |         |                             |
|---------------------------------------------|---------------------------------|---------|-----------------------------|
| AGENCIA DE REGULACIÓN<br>Y CONTROL DEL AGUA | Manual de Procesos              |         |                             |
|                                             | Gestión de Procesos y Servicios |         |                             |
|                                             | Versión:                        | 2.0     | Fecha: 16/03/2021           |
|                                             | Página:                         | 3 de 26 | Código: ARCA-DPGE-PA-P01-MP |

## CONTENIDO

|    |                                          |    |
|----|------------------------------------------|----|
| 1. | Información del proceso .....            | 4  |
| 2. | Glosario de términos y abreviaturas..... | 5  |
| 3. | Diagrama de flujo del proceso.....       | 6  |
| 4. | Lineamientos del proceso .....           | 7  |
| 5. | Riesgos operativos del proceso .....     | 8  |
| 6. | Mapa de interrelación de procesos .....  | 8  |
| 7. | Descripción de las actividades .....     | 9  |
| 8. | Indicadores de gestión del proceso.....  | 26 |
| 9. | Anexos.....                              | 26 |



|                                             |                                                              |         |         |                     |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------|---------|---------------------|
| AGENCIA DE REGULACION<br>Y CONTROL DEL AGUA | Manual de Procesos<br><b>Gestión de Procesos y Servicios</b> |         |         |                     |
|                                             | Versión:                                                     | 2.0     | Fecha:  | 16/03/2021          |
|                                             | Página:                                                      | 4 de 26 | Código: | ARCA-DPGE-PA-P01-MP |

## 1. INFORMACIÓN DEL PROCESO

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código del Proceso:</b>      | ARCA-DPGE-PA-P01-MP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Nombre del Macroproceso:</b> | Planificación y Gestión Estratégica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Tipo de Proceso:</b>         | Adjetivo de Asesoría                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Nombre del Proceso:</b>      | Gestión de Procesos y Servicios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Alcance:</b>                 | El proceso tiene un ámbito de aplicación a nivel nacional, desde la solicitud de levantamiento y/o actualización por parte de las áreas de la ARCA o la priorización realizada por la DPGE hasta la evaluación de la implementación del proceso priorizado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Responsable del Proceso:</b> | Director/a de Planificación y Gestión Estratégica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Descripción:</b>             | <p><b>Objetivo del Proceso:</b><br/>Establecer el proceso para la gestión de Procesos y Servicios por medio de la mejora continua e innovación.</p> <p><b>Disparador:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de levantamiento y/o actualización de procesos y/o servicios;</li> <li>Informe técnico de priorización de procesos sustantivos a ser mejorados.</li> </ul> <p><b>Proveedores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Direcciones de la ARCA;</li> <li>Ministerio del Trabajo MDT;</li> <li>Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información MINTEL.</li> </ul> |
| <b>Productos/Servicios:</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de proceso y/o servicio aprobado;</li> <li>Memorando informando aprobación y solicitud de implementación del Manual de procesos y/o servicio;</li> <li>Informe técnico con los resultados alcanzados en la mejora continua e innovación de procesos y servicios.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Tipo de usuario:</b>         | Interno / Externo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Controles:</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, Registro Oficial Suplemento Nro. 353;</li> <li>Norma Técnica para la mejora continua e innovación de procesos y servicios, Acuerdo Ministerial Nro.MDT-2020-0111.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |



|                                             |                                                              |         |         |                     |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------|---------|---------------------|
| AGENCIA DE REGULACION<br>Y CONTROL DEL AGUA | Manual de Procesos<br><b>Gestión de Procesos y Servicios</b> |         |         |                     |
|                                             | Versión:                                                     | 2.0     | Fecha:  | 16/03/2021          |
|                                             | Página:                                                      | 5 de 26 | Código: | ARCA-DPGE-PA-P01-MP |

## 2. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

### TÉRMINOS

| Término                         | Definición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Calidad</b>                  | Es el grado de cumplimiento de los requisitos de los usuarios, para brindar un servicio y/o producto adecuado para satisfacer sus necesidades;                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Ciclo de mejora continua</b> | Es un enfoque de gestión que determina el cambio constante en los procesos para hacerlos más efectivos, eficientes y adaptables, alcanzando innovaciones graduales en el tiempo;                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Controles</b>                | Son los ordenamientos jurídicos administrativos vigentes, directrices y lineamientos que regulan la operación de las actividades o tareas específicas de un proceso;                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Dimensión de calidad</b>     | Constituye el conjunto de características relevantes que describen al producto y/o servicio de acuerdo a las expectativas del usuario. Las dimensiones de calidad pueden ser tangibles e intangibles;                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Evaluación</b>               | Es un proceso sistemático, continuo e integral destinado a valorar y determinar hasta qué punto fueron logrados los objetivos previamente determinados a partir de una línea base;                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Factor de calidad</b>        | Son los elementos inherentes al producto y/o servicio que permiten gestionar las dimensiones de calidad que el usuario aprecia de acuerdo a sus expectativas;                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Proceso</b>                  | Es el conjunto de actividades relacionadas que interactúan mutuamente, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Un proceso está conformado por entradas, actividades, salidas, recursos, controles y usuarios internos o externos;                                                                                                                                                         |
| <b>Procesos Adjativos</b>       | Son aquellos procesos que facilitan el desarrollo de las actividades que integran los procesos sustantivos;                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Procesos Gobernantes</b>     | Son aquellos procesos que proporcionan directrices, políticas y planes estratégicos para el funcionamiento de la entidad;                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Procesos Sustantivos</b>     | Son aquellos procesos destinados a llevar a cabo las actividades que permitan ejecutar efectivamente la misión, objetivos estratégicos y políticas de la entidad;                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Producto</b>                 | Constituye el resultado de un proceso;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Recursos</b>                 | Constituyen los bienes tangibles e intangibles y los mecanismos que son consumidos durante la prestación de un servicio y/o ejecución de un proceso. Los recursos pueden ser: tecnología, infraestructura, equipamiento y materiales, financieros e información;                                                                                                                                             |
| <b>Responsable del proceso</b>  | Es el encargado de asumir la responsabilidad total y transversal de un proceso, con el propósito de brindar productos y/o servicios de calidad a sus segmentos de usuarios. Además, tiene la responsabilidad de implementar los proyectos de mejora y demás acciones requeridas, conforme a la guía metodológica establecida por el Ministerio del Trabajo, para la aplicación de la presente norma técnica; |
| <b>Servicio</b>                 | Es el resultado de la ejecución de uno o varios procesos que entregan valor en términos de bienes tangibles e/o intangibles a un segmento de usuarios, garantizando sus derechos y facilitando el cumplimiento de sus obligaciones definidas en el marco jurídico vigente;                                                                                                                                   |
| <b>Trámite administrativo</b>   | Se entiende por trámite administrativo al conjunto de requisitos, actividades, diligencias, actuaciones y procedimientos que realizan los                                                                                                                                                                                                                                                                    |



|                                             |                                 |         |         |                     |
|---------------------------------------------|---------------------------------|---------|---------|---------------------|
| AGENCIA DE REGULACIÓN<br>Y CONTROL DEL AGUA | Manual de Procesos              |         |         |                     |
|                                             | Gestión de Procesos y Servicios |         |         |                     |
|                                             | Versión:                        | 2.0     | Fecha:  | 16/03/2021          |
|                                             | Página:                         | 6 de 26 | Código: | ARCA-DPGE-PA-P01-MP |

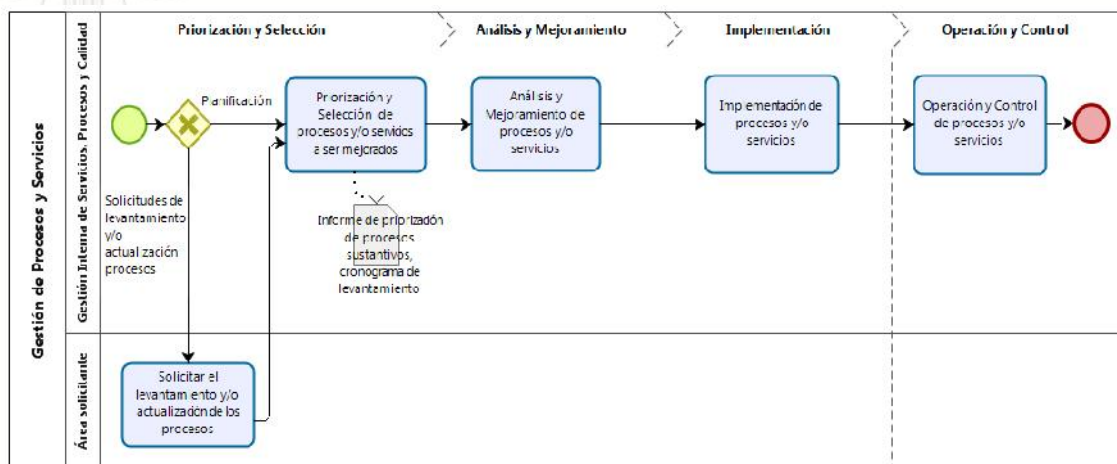
| Término        | Definición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                | usuarios externos ante la administración pública o ésta de oficio, con el fin de cumplir una obligación, obtener un beneficio, servicio, resolución o respuesta a un asunto determinado;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Usuario</b> | Es toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera que hace uso del producto y/o servicio de un proceso y/o se beneficia del mismo, en concordancia con la definición de Administrado estipulada en el artículo 3 del Reglamento a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos. Se considera usuario interno a aquel que pertenece a la entidad donde se ejecuta el proceso, mientras que se considera usuario externo a aquel que no pertenece a la entidad donde se ejecuta el proceso. |

## ABREVIATURAS

| Abreviatura | Significado                                       |
|-------------|---------------------------------------------------|
| ARCA        | Agencia de Regulación y Control del Agua          |
| MDT         | Ministerio del Trabajo                            |
| DPGE        | Director/a de Planificación y Gestión Estratégica |
| DAJ         | Dirección de Asesoría Jurídica                    |
| DE          | Director Ejecutivo                                |
| ASPC        | Analista de Servicios, Procesos y Calidad         |
| ACCO        | Analista del Cambio y Cultura Organizativa        |

## 3. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO

### Gestión de Procesos y Servicios



|                                             |                                                              |         |         |                     |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------|---------|---------------------|
| AGENCIA DE REGULACIÓN<br>Y CONTROL DEL AGUA | Manual de Procesos<br><b>Gestión de Procesos y Servicios</b> |         |         |                     |
|                                             | Versión:                                                     | 2.0     | Fecha:  | 16/03/2021          |
|                                             | Página:                                                      | 7 de 26 | Código: | ARCA-DPGE-PA-P01-MP |

#### 4. LINEAMIENTOS DEL PROCESO

El proceso “Gestión de Procesos y Servicios” requiere considerar los siguientes lineamientos:

1. La Dirección de Planificación y Gestión Estratégica brindará la asesoría en la elaboración/actualización de Manuales de Procesos. La finalidad es que se aplique la Metodología establecida por el Ministerio del Trabajo y la estandarización de formatos;
2. La Dirección de Planificación y Gestión Estratégica administrará el inventario de Manuales de Procesos de la Agencia. La finalidad es mantener el control de los documentos y sus versiones;
3. Una vez que se cuente con el Manual de Procesos aprobado se coordinará con la Dirección de Comunicación Social la carga del documento en el Catálogo de Procesos de la Intranet Institucional y se informará a la ARCA al respecto.
4. Las Direcciones de la ARCA deberán analizar si los Manuales de Procesos deben aprobarse por la Máxima Autoridad a través de Resolución, para lo cual deben considerar lo siguiente:
  - o Documentos enmarcados dentro de las atribuciones y responsabilidades de la Dirección Ejecutiva que define el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos;
  - o Documentos de impacto externo y de impacto externo e interno, los documentos de impacto interno no se requiere de firma de Resolución;
  - o Actos administrativos como por ejemplo el acto normativo de carácter administrativo.
5. En los casos en que las Direcciones realicen directamente el levantamiento/actualización del Manual de Procesos deberán tomar en consideración lo siguiente:
  - o Las Direcciones de la ARCA deben acogerse a la metodología y formatos establecidos en el presente Manual;
  - o Previo a la aprobación por parte de la Máxima Autoridad, se deberá remitir el Manual de Procesos, a la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica, para revisión;
  - o Una vez que se cuente con el Manual de Procesos aprobado, se deberá enviar mediante memorando a la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica para actualización del Catálogo de procesos de la ARCA.
6. Las Direcciones Técnicas podrán solicitar asesoramiento jurídico a través de la Coordinación General Técnica y las demás Direcciones a través del Director del área.



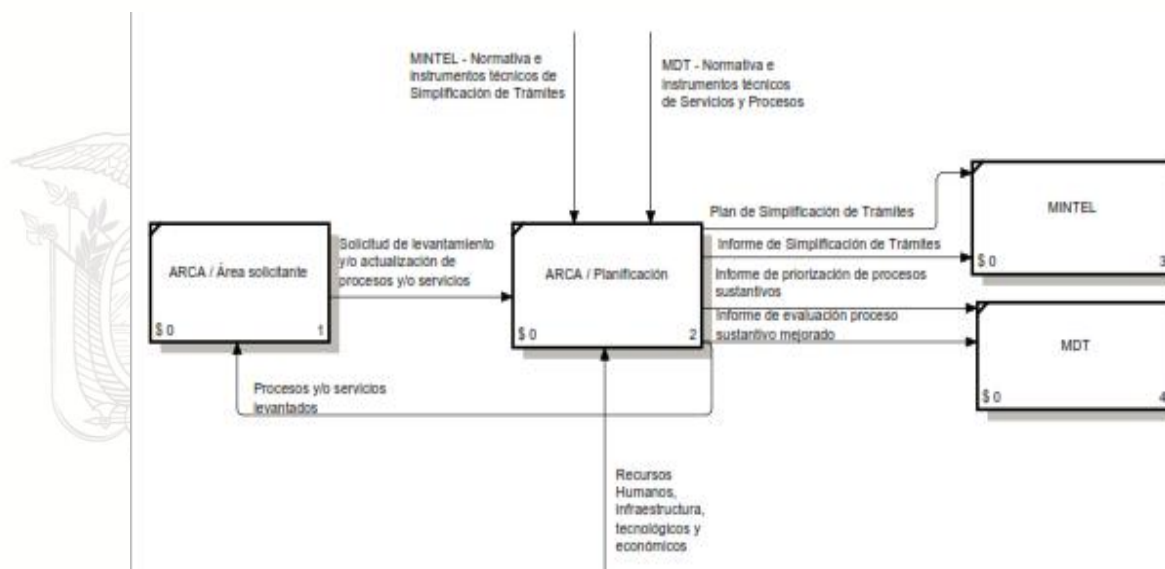
|                                             |                                                              |         |                             |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------|-----------------------------|
| AGENCIA DE REGULACIÓN<br>Y CONTROL DEL AGUA | Manual de Procesos<br><b>Gestión de Procesos y Servicios</b> |         |                             |
|                                             | Versión:                                                     | 2.0     | Fecha: 16/03/2021           |
|                                             | Página:                                                      | 8 de 26 | Código: ARCA-DPGE-PA-P01-MP |

## 5. RIESGOS OPERATIVOS DEL PROCESO

| Riesgos Operativos | Factor de riesgo   | Riesgo indicativo                          | Nivel de severidad |
|--------------------|--------------------|--------------------------------------------|--------------------|
|                    | Talento Humano     | Orgánico Estructural y Numérico            | Alto               |
|                    | Talento Humano     | Rotación de Personal                       | Moderado           |
|                    | Enfoque de gestión | Disponibilidad de los Recursos Financieros | Alto               |

## 6. MAPA DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS

A continuación se presenta un diagrama de la visión general del proceso “Gestión de procesos y servicios”.



|                                             |                                                       |         |         |                     |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------|---------|---------------------|
| AGENCIA DE REGULACIÓN<br>Y CONTROL DEL AGUA | Manual de Procesos<br>Gestión de Procesos y Servicios |         |         |                     |
|                                             | Versión:                                              | 2.0     | Fecha:  | 16/03/2021          |
|                                             | Página:                                               | 9 de 26 | Código: | ARCA-DPGE-PA-P01-MP |

## 7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

| N°                                                             | Actividad                                                                                          | Rol                                                                               | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Documento                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Fase 1: Priorización y selección - Procesos Sustantivos</b> |                                                                                                    |                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                  |
| 1a.                                                            | Elaborar matriz e informe técnico de priorización de procesos y memorando, reasignar para revisión | Analista de Servicios, Procesos y Calidad<br>Responsables de procesos sustantivos | <p>Prioriza los procesos sustantivos con base en los criterios técnicos objetivos y cuantificables incluyendo los resultados de la evaluación de la satisfacción de los usuarios, los criterios de priorización son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>De importancia.-</b> volumen, contribución al cumplimiento de objetivos estratégicos.</li> <li>• <b>De desempeño.-</b> calificación baja del servicio, errores del proceso, actividades sin valor agregado, tiempo ciclo del proceso.</li> </ul> <p>Elabora el “Informe técnico de priorización de procesos”, el cual debe contener número de informe, fecha, antecedentes, análisis técnico, conclusiones, recomendaciones y la “Matriz de priorización de procesos institucionales (Anexo 1)”.</p> <p>Firma el Informe técnico y la matriz de priorización de procesos como “Elaborado”.</p> <p>Elabora, en el Sistema de Gestión Documental, el memorando y se adjunta el Informe técnico y la matriz de priorización firmada, se reasigna para revisión y envío del DPGE.</p> <p>Planifica la ejecución de los ciclos de mejora en períodos semestrales de acuerdo a los procesos sustantivos priorizados, la Máxima Autoridad de la ARCA comunica al MDT dentro de los quince (15) días término previos al inicio de cada semestre.</p> <p>En el caso de considerarse crítico para la gestión de la ARCA se podrá priorizar procesos adjetivos, para lo cual se debe justificar en el informe.</p> | Memorando de envío al DE<br>Matriz de priorización de procesos institucionales<br>Informe técnico de priorización de procesos sustantivos a ser mejorados en el semestre, año de ejecución, ARCA |
| 1b.                                                            | Revisar informe                                                                                    | Director de                                                                       | Revisa el informe técnico y matriz de priorización de procesos y el                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Memorando enviado                                                                                                                                                                                |

|                                             |                                                              |          |         |                     |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------|---------|---------------------|
| AGENCIA DE REGULACIÓN<br>Y CONTROL DEL AGUA | Manual de Procesos<br><b>Gestión de Procesos y Servicios</b> |          |         |                     |
|                                             | Versión:                                                     | 2.0      | Fecha:  | 16/03/2021          |
|                                             | Página:                                                      | 10 de 26 | Código: | ARCA-DPGE-PA-P01-MP |

| N°  | Actividad                                                                                   | Rol                                             | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Documento                                                                      |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
|     | técnico, matriz de priorización de procesos y enviar memorando de solicitud de aprobación   | Planificación y Gestión Estratégica             | memorando en el caso de haber observaciones corrige directamente o envía para corrección del ASPC.<br>Una vez subsanadas las observaciones o en el caso de no haber observaciones firma el informe técnico y la matriz de priorización de procesos como "Aprobado", adjunta al memorando y envía al DE.                                                                                                                                                                                                                | adjunto informe técnico y matriz de priorización de procesos firmado           |
| 1c. | Revisar y firmar informe técnico y matriz de priorización de procesos y reasignar a la DPGE | Director Ejecutivo                              | Revisa el informe técnico y matriz de priorización de procesos, en el caso de haber observaciones corrige directamente o envía para corrección de la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica.<br>Una vez subsanadas las observaciones o en el caso de no haber observaciones, firma el informe técnico y matriz de priorización como "Aprobado" y reasigna a la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica para la elaboración del oficio a la Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público del MDT. | Memorando adjunto informe técnico y matriz de priorización de procesos firmado |
| 1d. | Reasignar memorando para elaboración de oficio                                              | Director de Planificación y Gestión Estratégica | Una vez recibido el memorando con la aprobación del Informe técnico y la matriz de priorización, reasigna al ASPC para la elaboración del oficio de respuesta al MDT.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Memorando reasignado                                                           |
| 1e. | Elaborar oficio de envío de informe técnico y matriz de priorización                        | Analista de Servicios, Procesos y Calidad       | Elabora el oficio de respuesta en el cual se debe colocar como antecedente el memorando en el cual el DPGE solicitó al DE la aprobación de los documentos, se adjunta el Informe técnico y la matriz de priorización firmados, se reasigna para revisión del DPGE.                                                                                                                                                                                                                                                     | Oficio al MDT adjunto Informe técnico y matriz de priorización firmados        |
| 1f. | Revisar y reasignar oficio de respuesta al MDT                                              | Director de Planificación y Gestión Estratégica | Revisa el oficio de respuesta al MDT en el caso de haber observaciones corrige directamente o envía para corrección del ASPC.<br>Una vez subsanadas las observaciones o en el caso de no haber observaciones reasigna para envío por parte del DE.                                                                                                                                                                                                                                                                     | Oficio reasignado                                                              |
| 1g. | Revisar y enviar                                                                            | Director                                        | Revisa y se envía el oficio a la Subsecretaría de Calidad en el Servicio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Oficio enviado al MDT                                                          |

|                                             |                                                       |          |         |                     |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------|---------|---------------------|
| AGENCIA DE REGULACIÓN<br>Y CONTROL DEL AGUA | Manual de Procesos<br>Gestión de Procesos y Servicios |          |         |                     |
|                                             | Versión:                                              | 2.0      | Fecha:  | 16/03/2021          |
|                                             | Página:                                               | 11 de 26 | Código: | ARCA-DPGE-PA-P01-MP |

| N°                                                                 | Actividad                                                                                    | Rol                                             | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Documento                                                               |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
|                                                                    | oficio de respuesta al MDT                                                                   | Ejecutivo                                       | Público del MDT.<br>Una vez que la DE recibe la respuesta por parte del MDT reasigna el oficio a la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica para el trámite que corresponde.                                                                                                                                                                                                                                              | Oficio de respuesta del MDT                                             |
| 1h.                                                                | Elaborar memorando comunicando al responsable sobre el proceso sustantivo priorizado         | Analista de Servicios, Procesos y Calidad       | Una vez recibida la respuesta del MDT, se elabora memorando informando al responsable del proceso sustantivo priorizado (Director de área) sobre la priorización del proceso bajo su cargo con el fin de que exista el compromiso para el cumplimiento de las actividades establecidas en el ciclo de mejora.<br>En el memorando se debe solicitar a él o a los responsables con los que se va a trabajar durante todo el proceso. | Memorando comunicando sobre el proceso sustantivo priorizado            |
| 1i.                                                                | Revisar y enviar memorando comunicando al responsable sobre el proceso sustantivo priorizado | Director de Planificación y Gestión Estratégica | Revisa el memorando, en el caso de haber observaciones corrige directamente o envía para corrección del ASPC.<br>Una vez subsanadas las observaciones o en el caso de no haber observaciones firma y envía memorando al responsable del proceso sustantivo priorizado.                                                                                                                                                             | Memorando comunicando sobre el proceso sustantivo priorizado enviado    |
| 1j.                                                                | Elaborar y enviar memorando de respuesta con los responsables para las actividades           | Responsable del proceso sustantivo priorizado   | El responsable del proceso sustantivo priorizado en el plazo de 2 días laborables envía el memorando de respuesta de la comunicación del proceso sustantivo priorizado, indicando el o los responsables con los que se trabajará las actividades de mejora continua del proceso. Pasar a la actividad 4.                                                                                                                           | Memorando de respuesta                                                  |
| <b>Priorización y Selección - Procesos Gobernantes y Adjetivos</b> |                                                                                              |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                         |
| 2a                                                                 | Priorizar y seleccionar procesos a levantar y/o actualizar y                                 | Analista de Servicios Procesos y Calidad        | En el caso de procesos sustantivos se toma de base la matriz denominada: " <i>Matriz de priorización de procesos institucionales</i> "; para priorizar y seleccionar se toma en consideración los procesos que tienen calificación alta y no fueron considerados en el " <i>Informe técnico de</i>                                                                                                                                 | Cronograma de levantamiento y/o actualización de procesos y/o servicios |

|                                             |                                                              |          |         |                     |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------|---------|---------------------|
| AGENCIA DE REGULACIÓN<br>Y CONTROL DEL AGUA | Manual de Procesos<br><b>Gestión de Procesos y Servicios</b> |          |         |                     |
|                                             | Versión:                                                     | 2.0      | Fecha:  | 16/03/2021          |
|                                             | Página:                                                      | 12 de 26 | Código: | ARCA-DPGE-PA-P01-MP |

| Nº                                                                                        | Actividad                                                                                | Rol                                             | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Documento                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           | elaborar memorando                                                                       | Responsables de los procesos                    | <p><i>priorización de procesos</i>” enviado al MDT.</p> <p>En el caso de procesos gobernantes y adjetivos se prioriza conforme al criterio de los responsables de los procesos.</p> <p>Al inicio del año, se establece el cronograma anual de levantamiento de procesos, el mismo debe considerar la capacidad operativa de la gestión interna de Servicios, Procesos y Calidad.</p> <p>Elabora el memorando de socialización del cronograma de levantamiento y/o actualización de procesos.</p> <p>Ninguna Dirección podrá planificar el levantamiento y/o actualización de procesos sin la previa coordinación con la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica.</p> | Memorando de socialización de cronograma                                                            |
| 2b.                                                                                       | Revisar y enviar memorando con cronograma de levantamiento y/o actualización de procesos | Director de Planificación y Gestión Estratégica | <p>Revisa el memorando y el cronograma de levantamiento y/o actualización de procesos, en el caso de haber observaciones corrige directamente o envía para corrección del ASPC.</p> <p>Una vez subsanadas las observaciones o en el caso de no haber observaciones firma y envía el memorando adjuntando el cronograma a las Direcciones correspondientes para conocimiento. Pasar a la actividad 4.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                      | Memorando de socialización, cronograma de levantamiento y/o actualización de procesos y/o servicios |
| <b>Priorización y selección - Solicitudes de levantamiento y/o actualización procesos</b> |                                                                                          |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                     |
| 3a.                                                                                       | Solicitar el levantamiento y/o actualización de los procesos                             | Área solicitante                                | El Director del área requirente solicita el levantamiento y/o actualización del o los procesos mediante memorando, en el cual debe constar el o los delegados asignados para la actividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Memorando de solicitud                                                                              |
| 3b.                                                                                       | Recibir y reasignar solicitud                                                            | Director de Planificación y Gestión             | Recibe y reasigna el memorando al Analista de Servicios, Procesos y Calidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Memorando de solicitud                                                                              |

|                                             |                                                              |          |         |                     |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------|---------|---------------------|
| AGENCIA DE REGULACIÓN<br>Y CONTROL DEL AGUA | Manual de Procesos<br><b>Gestión de Procesos y Servicios</b> |          |         |                     |
|                                             | Versión:                                                     | 2.0      | Fecha:  | 16/03/2021          |
|                                             | Página:                                                      | 13 de 26 | Código: | ARCA-DPGE-PA-P01-MP |

| N°                             | Actividad                                                                        | Rol                                                                      | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Documento                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                |                                                                                  | Estratégica                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                   |
| 3c.                            | Analizar y establecer hoja de ruta conforme a la prioridad y capacidad operativa | Analista de Servicios, Procesos y Calidad                                | El ASPC y el DPGE analizan los procesos que se están levantando y/o actualizando, los procesos sustantivos priorizados a realizar la mejora continua, la capacidad operativa de la gestión interna de Servicios, Procesos y Calidad y determina si se puede o no atender el requerimiento. En el caso de poder atender el requerimiento, se elabora un memorando de respuesta con la hoja de ruta de levantamiento y/o actualización del proceso. En el caso de no poder atender el requerimiento, se elabora un memorando indicando que no se puede atender el requerimiento. | Memorando de respuesta adjuntando hoja de ruta de levantamiento y/o actualización<br><br>Memorando indicando que no se puede atender el requerimiento                                             |
| 3d.                            | Revisar y autorizar hoja de ruta                                                 | Director de Planificación y Gestión Estratégica                          | Revisa el memorando, en el caso de haber observaciones corrige directamente o envía para corrección del ASPC. Una vez subsanadas las observaciones o en el caso de no haber observaciones, firma y envía el memorando de respuesta. Pasar a la actividad 4.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Memorando de respuesta adjuntando hoja de ruta de levantamiento y/o actualización enviado<br><br>Memorando indicando que no se puede atender el requerimiento enviado                             |
| <b>Análisis y Mejoramiento</b> |                                                                                  |                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                   |
| 4.                             | Levantar la situación actual "AS IS"                                             | Analista de Servicios, Procesos y Calidad<br><br>Responsable/s asignados | Para levantar la situación actual "AS IS" en el caso de no estar documentado el proceso se realiza lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabora la caracterización del proceso y subprocesos (Anexo 2), de ser el caso también la ficha técnica del servicio (Anexo 3);</li> <li>• Elabora el diagrama de flujo del proceso utilizando notación BPMN (Notación de Modelamiento de Procesos de Negocio);</li> <li>• Identifica la relación existente entre los servicios y los procesos que lo componen;</li> </ul>                                           | Ficha de caracterización del proceso AS IS<br>Diagrama de flujo del proceso AS IS / Plano de servicio AS IS (Anexo 4 en el caso de requerirse)<br>Ficha técnica del servicio AS IS (en el caso de |

|                                             |                                                              |          |         |                     |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------|---------|---------------------|
| AGENCIA DE REGULACIÓN<br>Y CONTROL DEL AGUA | Manual de Procesos<br><b>Gestión de Procesos y Servicios</b> |          |         |                     |
|                                             | Versión:                                                     | 2.0      | Fecha:  | 16/03/2021          |
|                                             | Página:                                                      | 14 de 26 | Código: | ARCA-DPGE-PA-P01-MP |

| N° | Actividad                                    | Rol                                                                  | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Documento                                                                                                                                                                                                         |
|----|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                              |                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica los posibles riesgos a los que está expuesta la normal operación o prestación de servicios (Anexo 6 guía para gestionar los riesgos), el Plan de Mitigación se aplicará solo a los riesgos con niveles de severidad crítico.</li> </ul> <p>La documentación referente a servicios únicamente se elabora en el caso de que el proceso sustantivo priorizado corresponda a un servicio de la ARCA.</p> <p>En los casos en los que se realizó un cronograma de levantamiento conforme a una planificación y en las solicitudes de levantamiento, se analiza la pertinencia de realizar el levantamiento situación actual "AS IS" solo en los casos que se requiera un análisis comparativo situación actual AS IS versus la situación propuesta TO BE.</p> | <p>requerirse)</p> <p>Matriz de taxonomía de servicios y de relación con los procesos internos (Anexo 5 en el caso de requerirse)</p> <p>Matriz de identificación, análisis y evaluación de riesgos, anexo 7.</p> |
| 5. | Analizar la situación actual "AS IS"         | Analista de Servicios, Procesos y Calidad<br>Responsable/s asignados | <p>Identifica las dimensiones/factores de calidad:</p> <p><b>Tangibles:</b> infraestructura, señalética y equipamiento; e,</p> <p><b>Intangibles:</b> seguridad, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.</p> <p>Para lo cual se trabaja con el Anexo 8: Guía de aplicación del Modelo Servqual de Calidad del Servicio.</p> <p>Analiza la problemática y se evalúa los componentes de servicios, aquí se debe utilizar la metodología que se considere pertinente, como por ejemplo: 5 porqué, árbol de problemas, Ishikawa, otras.</p>                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>Dimensión y factor de calidad a ser mejorado, anexo 9</p> <p>Análisis de problemas detectados</p> <p>Evaluación interna de componentes de servicios</p>                                                        |
| 6. | Establecer línea base y metas de indicadores | Analista de Servicios, Procesos y Calidad<br>Responsable/s asignados | <p>En función del análisis realizado se establecen los indicadores del proceso de desempeño y de calidad, estos deben estar relacionados con las dimensiones y los factores de calidad identificados.</p> <p><b>Para el caso de procesos.-</b> La línea base se define en función de los resultados obtenidos a través del control estadístico del proceso, relacionados con los factores de calidad en estudio. La línea base está compuesta de límite de control superior, media, límite de control inferior,</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>Matriz de reporte de indicadores, anexo 10.</p> <p>Gráficas de control estadístico AS IS</p>                                                                                                                   |

|                                             |                                                              |          |         |                     |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------|---------|---------------------|
| AGENCIA DE REGULACIÓN<br>Y CONTROL DEL AGUA | Manual de Procesos<br><b>Gestión de Procesos y Servicios</b> |          |         |                     |
|                                             | Versión:                                                     | 2.0      | Fecha:  | 16/03/2021          |
|                                             | Página:                                                      | 15 de 26 | Código: | ARCA-DPGE-PA-P01-MP |

| N° | Actividad                                                    | Rol                                                                             | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Documento                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                              |                                                                                 | <p>desviación estándar, indicadores en situación AS IS o inicial.</p> <p><b>Para el caso de servicios.-</b> La línea base se define en función del número de interacciones del usuario, tiempo de respuesta por trámite, requisitos por trámite, costo administrativo y costo de oportunidad del trámite, índice de satisfacción del usuario.</p> <p>La línea base que sirve de referencia para la comparación AS IS vs TO BE, es el dato de la media del proceso en relación al factor de calidad mejorado, también se considera la variación del proceso como medida complementaria de comparación.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 7. | Identificar alternativas de mejora                           | <p>Analista de Servicios, Procesos y Calidad</p> <p>Responsable/s asignados</p> | <p>Determina las posibles alternativas de mejora a implementar en el corto, mediano y largo plazo, analizando la disponibilidad de recursos financieros, tecnológicos, sociales, legales, etc. Y se selecciona las alternativas a implementar en cada período.</p> <p>El Plan de mejora debe considerar el alcance de la implementación, acciones o estrategias, recursos, tiempos de ejecución, responsables.</p>                                                                                                                                                                                        | Matriz plan de mejora del proceso, anexo 11.                                                                                                                                                                                                                                     |
| 8. | Diseñar el proceso mejorado y enviar a revisión del Director | <p>Analista de Servicios, Procesos y Calidad</p> <p>Responsable/s asignados</p> | <p>Diseña una versión mejorada y optimizada del proceso, cumpliendo con las expectativas de rendimiento del proceso y necesidades de los usuarios.</p> <p>En el caso de procesos automatizados se debe presentar el Manual de usuario TO BE.</p> <p>El ASPC envía mediante correo electrónico para revisión del DPGE.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>Manual de Procesos TO BE, anexo 12.</p> <p>Diagrama de flujo del proceso TO BE / Plano de servicio TO BE (en el caso de requerirse)</p> <p>Ficha técnica del servicio TO BE (en el caso de requerirse)</p> <p>Matriz plan de mejora del proceso</p> <p>Correo electrónico</p> |

|                                             |                                                              |          |         |                     |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------|---------|---------------------|
| AGENCIA DE REGULACIÓN<br>Y CONTROL DEL AGUA | Manual de Procesos<br><b>Gestión de Procesos y Servicios</b> |          |         |                     |
|                                             | Versión:                                                     | 2.0      | Fecha:  | 16/03/2021          |
|                                             | Página:                                                      | 16 de 26 | Código: | ARCA-DPGE-PA-P01-MP |

| Nº                                                                   | Actividad                                                                   | Rol                                             | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Documento                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 9.                                                                   | Revisar documentos "TO BE" y enviar correo al Director del área responsable | Director de Planificación y Gestión Estratégica | <p>Revisa los documentos generados como versión TO BE.</p> <p>En el caso de no haber observaciones y/o sugerencias envía mediante correo electrónico al Director del área responsable del proceso para revisión.</p> <p>En el caso de haber observaciones y/o sugerencias corrige directamente o coloca mediante control de cambios en el documento y envía mediante correo electrónico para corrección del ASPC.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Documentos TO BE<br>Correo electrónico                                      |
| 10.                                                                  | Revisar documentos "TO BE"                                                  | Director del área responsable del proceso       | <p>Revisa los documentos TO BE.</p> <p>De no haber observaciones y/o sugerencias, analiza si el documento debe ser aprobado por la Máxima Autoridad mediante resolución de aprobación, tomar en consideración el numeral 4 Lineamientos del Proceso.</p> <p>En los casos de requerirse resolución de aprobación, pasar a la actividad 11a.</p> <p>En el caso de no requerirse resolución de aprobación, pasar a la actividad 12.</p> <p>En los casos de Manuales de Procesos Sustantivos los documentos deberán revisarse también por parte de la Coordinación General Técnica, el Director del área será la encargada de gestionar la revisión del proceso.</p> <p>En el caso de haber observaciones y/o sugerencias, las coloca mediante control de cambios en el documento y envía mediante correo electrónico para corrección del ASPC. Regresar a la actividad 8.</p> | Documentos TO BE<br>revisados<br>Documentos TO BE con<br>control de cambios |
| <b>Manual de Procesos aprobado mediante resolución de aprobación</b> |                                                                             |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                             |
| 11a                                                                  | Solicitar elaboración de resolución de aprobación                           | Director del área responsable del proceso       | En el caso de que el Manual de Procesos sea aprobado mediante resolución por la Máxima Autoridad de la ARCA, el Director del área solicita mediante correo electrónico al Analista responsable la elaboración de la resolución de aprobación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Correo de solicitud                                                         |

|                                             |                                                              |          |         |                     |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------|---------|---------------------|
| AGENCIA DE REGULACIÓN<br>Y CONTROL DEL AGUA | Manual de Procesos<br><b>Gestión de Procesos y Servicios</b> |          |         |                     |
|                                             | Versión:                                                     | 2.0      | Fecha:  | 16/03/2021          |
|                                             | Página:                                                      | 17 de 26 | Código: | ARCA-DPGE-PA-P01-MP |

| Nº  | Actividad                                                                          | Rol                                             | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Documento                                                                  |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 11b | Elaborar y enviar la resolución de aprobación                                      | Responsable/s asignado/s                        | Elabora la resolución de aprobación del Manual de Procesos por parte de la Máxima Autoridad, una vez elaborado envía mediante correo electrónico al Director del área para que remita a la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica.                                                                           | Resolución de aprobación                                                   |
| 11c | Enviar por correo Manual de Procesos y resolución de aprobación a la DPGE          | Director del área responsable del proceso       | Debe enviar por correo electrónico el Manual y la resolución de aprobación, para la que la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica remita a la Dirección de Asesoría Jurídica para revisión.                                                                                                                  | Manual de Procesos y resolución de aprobación<br>Correo electrónico        |
| 11d | Elaborar correo solicitando la revisión por parte de la DAJ                        | Analista de Servicios, Procesos y Calidad       | Una vez que se cuenta con la revisión del/los responsable/s del proceso, se elabora correo electrónico solicitando a la DAJ la revisión de los documentos TO BE y la resolución de aprobación.                                                                                                                         | Correo electrónico                                                         |
| 11e | Revisar y enviar correo de solicitud de revisión por parte de la DAJ               | Director de Planificación y Gestión Estratégica | Revisa el correo.<br>En el caso de no haber observaciones y/o sugerencias se envía el correo electrónico a la DAJ.<br>En el caso de haber observaciones y/o sugerencias corrige directamente o devuelve para corrección del ASPC.                                                                                      | Correo electrónico enviado                                                 |
| 11f | Revisar y enviar correo para atención                                              | Director de Asesoría Jurídica                   | Revisa correo y se envía a Analista de Normativa para atención.                                                                                                                                                                                                                                                        | Correo electrónico                                                         |
| 11g | Revisar Manual de Procesos y resolución de aprobación y enviar correo de respuesta | Analista de Normativa                           | Revisa que los documentos TOBE y la resolución de aprobación.<br>En el caso de no haber observaciones se elabora el correo de respuesta, a la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica, informando que el documento no tiene observaciones y que se puede remitir de manera oficial. Pasar a la actividad 11h. | Correo de respuesta<br>Documentos TOBE y resolución de aprobación revisado |

|                                             |                                                              |          |         |                     |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------|---------|---------------------|
| AGENCIA DE REGULACIÓN<br>Y CONTROL DEL AGUA | Manual de Procesos<br><b>Gestión de Procesos y Servicios</b> |          |         |                     |
|                                             | Versión:                                                     | 2.0      | Fecha:  | 16/03/2021          |
|                                             | Página:                                                      | 18 de 26 | Código: | ARCA-DPGE-PA-P01-MP |

| Nº  | Actividad                                                                  | Rol                                             | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Documento                                                         |
|-----|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                            |                                                 | En el caso de haber observaciones se envía por correo el/los documento/s con control de cambios, a la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica para que coordine la actualización del Manual con la Dirección responsable del proceso.                                                  | Documentos TOBE y resolución de aprobación con control de cambios |
| 11h | Revisar y enviar correo de respuesta                                       | Director de Asesoría Jurídica                   | Revisa el correo.<br>En el caso de no haber observaciones y/o sugerencias se envía el correo electrónico a la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica.<br>En el caso de haber observaciones y/o sugerencias corrige directamente o devuelve para corrección del Analista de Normativa. | Correo electrónico                                                |
| 11i | Elaborar memorando solicitando revisión por parte de la DAJ                | Analista de Servicios, Procesos y Calidad       | Una vez que la DAJ ha revisado el Manual de Procesos y la resolución de aprobación y no hay observaciones, se elabora memorando solicitando la revisión por parte de la DAJ.                                                                                                                    | Memorando                                                         |
| 11j | Revisar y enviar memorando de solicitud de revisión por parte de la DAJ    | Director de Planificación y Gestión Estratégica | Revisa memorando.<br>En el caso de no haber observaciones y/o sugerencias se envía el memorando a la Dirección de Asesoría Jurídica.<br>En el caso de haber observaciones y/o sugerencias corrige directamente o devuelve para corrección del ASPC.                                             | Memorando enviado                                                 |
| 11k | Revisar y reasignar memorando para atención                                | Director de Asesoría Jurídica                   | Revisa memorando y se envía a Analista de Normativa para atención.                                                                                                                                                                                                                              | Memorando                                                         |
| 11l | Revisar Manual de Procesos y resolución de aprobación y elaborar memorando | Analista de Normativa                           | Revisa el Manual de Procesos y resolución de aprobación y se elabora memorando de respuesta.                                                                                                                                                                                                    | Memorando de respuesta                                            |

|                                             |                                                              |          |         |                     |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------|---------|---------------------|
| AGENCIA DE REGULACIÓN<br>Y CONTROL DEL AGUA | Manual de Procesos<br><b>Gestión de Procesos y Servicios</b> |          |         |                     |
|                                             | Versión:                                                     | 2.0      | Fecha:  | 16/03/2021          |
|                                             | Página:                                                      | 19 de 26 | Código: | ARCA-DPGE-PA-P01-MP |

| N°                                                                                                                                                                              | Actividad                                       | Rol                                       | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Documento                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                 | de respuesta                                    |                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                             |
| 11<br>m                                                                                                                                                                         | Revisar y enviar memorando de respuesta         | Director de Asesoría Jurídica             | <p>Revisa el memorando.</p> <p>En el caso de no haber observaciones y/o sugerencias se envía el memorando a la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica.</p> <p>En el caso de haber observaciones y/o sugerencias corrige directamente o devuelve para corrección del Analista de Normativa.</p>                             | Memorando de respuesta enviado              |
| <b>Manual de Procesos que no requieren de Resolución de Aprobación, pero por criterio de la Dirección responsable requiere de revisión de la Dirección de Asesoría Jurídica</b> |                                                 |                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                             |
| 12<br>a                                                                                                                                                                         | Solicitar la revisión de la DAJ                 | Director del área responsable del proceso | En el caso de que el documento requiere de la revisión de la Dirección de Asesoría Jurídica, se solicita la revisión por medio de correo electrónico o memorando.                                                                                                                                                                    | Correo electrónico o Memorando              |
| 12<br>b                                                                                                                                                                         | Revisar y enviar solicitud para atención        | Director de Asesoría Jurídica             | Revisa correo o memorando y se envía a Analista de Normativa para atención.                                                                                                                                                                                                                                                          | Correo electrónico o Memorando              |
| 12<br>c                                                                                                                                                                         | Revisar Manual de Procesos y elaborar respuesta | Analista de Normativa                     | Revisa el Manual de Procesos y se elabora correo o memorando de respuesta.                                                                                                                                                                                                                                                           | Correo electrónico o Memorando de respuesta |
| 12<br>d                                                                                                                                                                         | Revisar y enviar respuesta                      | Director de Asesoría Jurídica             | <p>Revisa el correo o memorando.</p> <p>En el caso de no haber observaciones y/o sugerencias se envía el correo o memorando a la Dirección responsable del proceso. Pasar a la actividad 13.</p> <p>En el caso de haber observaciones y/o sugerencias corrige directamente o devuelve para corrección del Analista de Normativa.</p> | Correo electrónico o Memorando de respuesta |
| <b>Manual de Procesos que no requiere de Resolución de Aprobación y no requiere de la revisión de la Dirección de Asesoría Jurídica</b>                                         |                                                 |                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                             |

|                                             |                                                              |          |         |                     |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------|---------|---------------------|
| AGENCIA DE REGULACIÓN<br>Y CONTROL DEL AGUA | Manual de Procesos<br><b>Gestión de Procesos y Servicios</b> |          |         |                     |
|                                             | Versión:                                                     | 2.0      | Fecha:  | 16/03/2021          |
|                                             | Página:                                                      | 20 de 26 | Código: | ARCA-DPGE-PA-P01-MP |

| Nº                                               | Actividad                                                             | Rol                                             | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Documento                            |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 13                                               | Enviar por correo Manual de Procesos a la DPGE                        | Director del área responsable del proceso       | Una vez que el Manual de Procesos no tiene observaciones por parte de la Dirección responsable del proceso, se remite a la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica. Pasar a la actividad 14                                                                                                                                                                                       | Correo electrónico                   |
| <b>Envío a aprobación de la Máxima Autoridad</b> |                                                                       |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      |
| 14                                               | Gestionar las firmas de elaboración y revisión del Manual de Procesos | Analista de Servicios, Procesos y Calidad       | Una vez revisado el Manual de Procesos, se gestiona las firmas del documento conforme a los responsables en la elaboración y revisión, esta actividad se la puede gestionar mediante correo electrónico.                                                                                                                                                                                   | Documentos TOBE firmados             |
| 15                                               | Elaborar memorando de solicitud de aprobación por parte del DE        | Analista de Servicios, Procesos y Calidad       | Con el Manual de Procesos firmado como elaborado y revisado, se elabora el memorando de solicitud de aprobación por parte de la Dirección Ejecutiva.                                                                                                                                                                                                                                       | Memorando de solicitud de aprobación |
| 16                                               | Revisar y enviar memorando de solicitud de aprobación                 | Director de Planificación y Gestión Estratégica | Revisa el memorando.<br>En el caso de no haber observaciones y/o sugerencias se envía el memorando de solicitud de aprobación al Director Ejecutivo.<br>En el caso de haber observaciones y/o sugerencias corrige directamente o devuelve para corrección del ASPC.                                                                                                                        | Memorando enviado                    |
| 17                                               | Revisar y aprobar Manual de Procesos                                  | Director Ejecutivo                              | Revisa y aprueba el Manual de Procesos.<br>Una vez aprobado el Manual de Procesos sin resolución de aprobación, pasar a la actividad 18.<br>Una vez aprobado el Manual de Procesos con resolución de aprobación, pasar a la actividad 19a.<br>De haber observaciones el DE reasigna el memorando a la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica para la coordinación de subsanación |                                      |

|                                             |                                                              |          |         |                     |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------|---------|---------------------|
| AGENCIA DE REGULACIÓN<br>Y CONTROL DEL AGUA | Manual de Procesos<br><b>Gestión de Procesos y Servicios</b> |          |         |                     |
|                                             | Versión:                                                     | 2.0      | Fecha:  | 16/03/2021          |
|                                             | Página:                                                      | 21 de 26 | Código: | ARCA-DPGE-PA-P01-MP |

| N°   | Actividad                                                                    | Rol                           | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                  | Documento                                           |
|------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|      |                                                                              |                               | de observaciones.                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                     |
| 18   | Enviar Planificación a                                                       | Director Ejecutivo            | Remite a través de correo electrónico a la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica.<br>El Director Ejecutivo cierra la solicitud en el Sistema de Gestión Documental con el comentario "Revisado, aprobado y enviado documentos firmados". Pasar a la actividad 20. | Manual de procesos aprobado enviado                 |
| 19 a | Reasignar a la DAJ para revisión y numeración de resolución de aprobación    | Director Ejecutivo            | Reasigna el Manual de Procesos aprobado mediante firma y la resolución de aprobación a la Dirección de Asesoría Jurídica para la revisión y numeración de la resolución de aprobación.                                                                                       | Manual de Procesos aprobado<br>Memorando reasignado |
| 19 b | Revisar y reasignar memorando                                                | Director de Asesoría Jurídica | Revisa memorando y se envía a Analista de Normativa para atención.                                                                                                                                                                                                           | Memorando reasignado                                |
| 19 c | Revisar y numerar de resolución de aprobación                                | Analista de Normativa         | Revisa y numera la resolución de aprobación.                                                                                                                                                                                                                                 | Resolución de aprobación numerada                   |
| 19 d | Elaborar memorando solicitando la suscripción de la resolución de aprobación | Analista de Normativa         | Elabora el memorando solicitando la suscripción de la resolución de aprobación.                                                                                                                                                                                              | Memorando                                           |
| 19 e | Revisar y enviar memorando                                                   | Director de Asesoría Jurídica | Revisa el memorando.<br>En el caso de no haber observaciones y/o sugerencias se envía el memorando a la Dirección Ejecutiva.                                                                                                                                                 | Memorando                                           |

|                                             |                                                              |          |         |                     |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------|---------|---------------------|
| AGENCIA DE REGULACIÓN<br>Y CONTROL DEL AGUA | Manual de Procesos<br><b>Gestión de Procesos y Servicios</b> |          |         |                     |
|                                             | Versión:                                                     | 2.0      | Fecha:  | 16/03/2021          |
|                                             | Página:                                                      | 22 de 26 | Código: | ARCA-DPGE-PA-P01-MP |

| Nº                    | Actividad                                                                                    | Rol                                       | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Documento                                                                |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
|                       |                                                                                              |                                           | En el caso de haber observaciones y/o sugerencias corrige directamente o devuelve para corrección del Analista de Normativa.                                                                                                                                                                                |                                                                          |
| 19f                   | Suscribir resolución de aprobación y enviar a DAJ                                            | Director Ejecutivo                        | Recibe la resolución de aprobación numerada y firma, una vez suscrito se remite a través de correo electrónico a la Dirección de Asesoría Jurídica. El Director Ejecutivo cierra la solicitud en el Sistema de Gestión Documental con el comentario "Revisado, aprobado y enviado documentos firmados".     | Manual de Procesos aprobado<br>Resolución aprobada<br>Correo electrónico |
| 19g                   | Enviar correo electrónico a Analista de Normativa                                            | Director de Asesoría Jurídica             | Revisa el correo electrónico y remite a Analista de Normativa para que se actualice el registro de resoluciones y se informe el documento a la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica.                                                                                                            | Correo electrónico                                                       |
| 19h                   | Actualizar el registro de resoluciones e informar por correo a la Dirección de Planificación | Analista Normativa                        | Actualiza el registro de resoluciones e informa a la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica. Pasar a la actividad 20.                                                                                                                                                                             | Correo electrónico                                                       |
| 20                    | Actualizar el Catálogo de Procesos                                                           | Analista de Servicios, Procesos y Calidad | Actualiza el Catálogo de Procesos de todos los Manuales aprobados.                                                                                                                                                                                                                                          | Catálogo de Procesos aprobado                                            |
| <b>Implementación</b> |                                                                                              |                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                          |
| 21                    | Elaborar memorando solicitando adecuada capacitación                                         | Analista de Servicios, Procesos y Calidad | Una vez aprobados los documentos TO BE se elabora un memorando para el responsable del proceso, mediante el cual se da a conocer la aprobación de los documentos, se indica la responsabilidad del área en la adecuada capacitación a los responsables de ejecución y la correcta implementación del mismo. | Memorando adjunto documentos TOBE aprobados                              |

|                                             |                                                              |          |         |                     |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------|---------|---------------------|
| AGENCIA DE REGULACIÓN<br>Y CONTROL DEL AGUA | Manual de Procesos<br><b>Gestión de Procesos y Servicios</b> |          |         |                     |
|                                             | Versión:                                                     | 2.0      | Fecha:  | 16/03/2021          |
|                                             | Página:                                                      | 23 de 26 | Código: | ARCA-DPGE-PA-P01-MP |

| N°                                              | Actividad                                                                           | Rol                                                                 | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Documento                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                 | implementación                                                                      |                                                                     | En el memorando se indica que la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica podrá hacer la verificación de la adecuada capacitación e implementación del proceso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                      |
| 22                                              | Revisar y enviar memorando solicitando la capacitación e implementación del proceso | Director de Planificación y Gestión Estratégica                     | <p>Revisa el memorando.</p> <p>En el caso de no haber observaciones y/o sugerencias envía el memorando al responsable del Proceso.</p> <p>En el caso de haber observaciones y/o sugerencias corrige directamente o devuelve para corrección del ASPC.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Memorando adjunto documentos TOBE aprobados enviado                                                                                                                                  |
| 23                                              | Coordinar la capacitación e implementación del proceso                              | Responsable del proceso                                             | <p>Coordina que todos los actores e involucrados tengan una adecuada capacitación para una correcta implementación del proceso.</p> <p>Implementa el proceso conforme con la Matriz Plan de Mejora establecida. Analiza si el plan se implementa directamente o a través de una prueba piloto, se debe generar un informe técnico de comprobación inicial de datos esperados y dependiendo de la comprobación efectuar la implementación total.</p> <p>Como verificable deben presentar a la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica los registros de capacitación.</p> | <p>Evidencia de transferencia de conocimiento de Manual de Procesos (obligatorio)</p> <p>Informe de técnico de seguimiento al cumplimiento de las actividades del plan de mejora</p> |
| <b>Operación y Control (Proceso priorizado)</b> |                                                                                     |                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                      |
| 24                                              | Monitorear los indicadores de calidad y/o desempeño y analizar resultados           | Responsable del proceso<br>Responsables en la operación del proceso | <p>En esta fase se analiza la operatividad y los controles necesarios para asegurar la estabilidad del proceso y servicio, para lo cual se consideran dos criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoreo de los indicadores de calidad y/o desempeño acorde a la frecuencia establecida para el proceso; se debe mantener un registro permanente con los resultados obtenidos acordes a la periodicidad establecida.</li> <li>Análisis de resultados e implicaciones en relación a los indicadores</li> </ul>                                                   | <p>Matriz de reporte de indicadores</p> <p>Gráficas de control estadístico TO BE (línea base mejorada), en el caso de no contar con un</p>                                           |

|                                             |                                                              |          |         |                     |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------|---------|---------------------|
| AGENCIA DE REGULACIÓN<br>Y CONTROL DEL AGUA | Manual de Procesos<br><b>Gestión de Procesos y Servicios</b> |          |         |                     |
|                                             | Versión:                                                     | 2.0      | Fecha:  | 16/03/2021          |
|                                             | Página:                                                      | 24 de 26 | Código: | ARCA-DPGE-PA-P01-MP |

| N°                | Actividad                           | Rol                                               | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Documento                                                                                        |
|-------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   |                                     |                                                   | <p>establecidos del proceso y servicio; el factor de calidad debe ser analizado mediante control estadístico.</p> <p>Verifica que los indicadores alcancen las metas previstas, en el caso de no alcanzar se determina si es necesario ajustarla o no y adoptar medidas correctivas necesarias.</p> <p>Si el proceso se encuentra fuera de los límites de control, se debe analizar las causas comunes o especiales relacionadas y determinar las acciones correctivas a implementar, se socializa con los involucrados en la operación del proceso, así como los resultados de análisis y lecciones aprendidas.</p> <p>La Dirección de Planificación y Gestión Estratégica brinda la asesoría necesaria para esta actividad y podrá solicitar la información generada para realizar el control del proceso.</p> | proceso controlado se debe analizar las causas comunes y especiales con sus acciones correctivas |
| <b>Evaluación</b> |                                     |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                  |
| 25                | Evaluar la conformidad del proceso  | Responsable del proceso                           | <p>Analiza si las acciones de mejora implementadas conducen al logro de los resultados previstos en el diseño y detecta posibles desviaciones para tomar acciones correctivas.</p> <p>Analiza si se cumplió con el plan de mejora y el responsable del proceso en mejora debe determinar si es necesario o no volver a la fase de análisis, mejoramiento y repetir el ciclo de mejora.</p> <p>El responsable del proceso debe poner en conocimiento del Comité de Gestión de Calidad del Servicio y el Desarrollo Organizacional, los resultados del proceso para su pronunciamiento.</p>                                                                                                                                                                                                                        | Matriz comparación situación AS IS vs TOBE                                                       |
| 26                | Publicar los compromisos de calidad | Responsable del proceso<br>Analista de Servicios, | Una vez obtenidos los resultados del proyecto de mejora y evaluada la conformidad, la Agencia debe establecer compromisos de calidad en función del factor o atributo de calidad mejorado, se debe comunicar a los usuarios internos y externos a través de:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Taxonomía del servicio mejorado<br>Acuerdo del Nivel del Servicio                                |

|                                             |                                                              |          |         |                     |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------|---------|---------------------|
| AGENCIA DE REGULACIÓN<br>Y CONTROL DEL AGUA | Manual de Procesos<br><b>Gestión de Procesos y Servicios</b> |          |         |                     |
|                                             | Versión:                                                     | 2.0      | Fecha:  | 16/03/2021          |
|                                             | Página:                                                      | 25 de 26 | Código: | ARCA-DPGE-PA-P01-MP |

| N° | Actividad | Rol                | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Documento                                                                    |
|----|-----------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
|    |           | Procesos y Calidad | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Acuerdo de nivel de servicio (SLA):</b> para servicios mejorados conforme el factor de calidad analizado e incremento de la satisfacción del usuario del servicio.<br/>Una vez expresados los compromisos de calidad, a la par se deben establecer medidas de subsanación, en el caso de incumplir los compromisos declarados en la carta los usuarios pueden exigir el estricto cumplimiento de los mismos, caso contrario la ARCA debe cumplir con la remediación como: la atención inmediata, carta de disculpas, nueva gestión del servicio, etc.</li> <li>• <b>Acuerdo de nivel de operación (OLA):</b> para procesos mejorados que no deriven en una prestación de servicios.<br/>En este acuerdo se hace una descripción clara, concisa y mensurable de los aspectos de calidad relevantes y las formas de colaboración con otras áreas internas. Se debe actualizar el catálogo de procesos mejorados donde se incluye el tipo de estrategia de mejora utilizada, así como la fecha de dicha implementación.<br/>Los acuerdos se obtendrán una vez que la ARCA ha concluido satisfactoriamente la implementación de ciclos de mejora continua e innovación de procesos y servicios.<br/>Esta actividad se realiza para los procesos sustantivos priorizados.</li> </ul> | <p>Catálogo de procesos mejorados</p> <p>Acuerdo de Niveles de Operación</p> |

|                                             |                                                       |          |         |                     |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------|---------|---------------------|
| AGENCIA DE REGULACION<br>Y CONTROL DEL AGUA | Manual de Procesos<br>Gestión de Procesos y Servicios |          |         |                     |
|                                             | Versión:                                              | 2.0      | Fecha:  | 16/03/2021          |
|                                             | Página:                                               | 26 de 26 | Código: | ARCA-DPGE-PA-P01-MP |

## 8. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO

Los indicadores de gestión definidos para el proceso “Gestión de Procesos y Servicios” son los siguientes:

| Nº | Nombre del Indicador                                  | Meta | Fórmula de Cálculo                                                       | Fuente de la Medición | Frecuencia de Medición | Responsable de Medición                   |
|----|-------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------|-------------------------------------------|
| 1  | Número de procesos sustantivos priorizados mejorados  | 1    | Número de procesos sustantivos priorizados mejorados                     | GPR                   | Semestral              | Analista de Servicios, Procesos y Calidad |
| 2  | Porcentaje de procesos levantados según planificación | 85%  | Número de procesos levantados / número de procesos planificados levantar | POA                   | Trimestral / Semestral | Analista de Servicios, Procesos y Calidad |
| 3  | Porcentaje de procesos levantados bajo demanda        | 80%  | Número de procesos levantados / número de procesos solicitados levantar  | POA                   | Semestral              | Analista de Servicios, Procesos y Calidad |

## 9. ANEXOS

- Anexo 1.-** Matriz de priorización de procesos institucionales;
- Anexo 2.-** Ficha de caracterización del proceso;
- Anexo 3.-** Ficha técnica del servicio;
- Anexo 4.-** Instructivo para la elaboración del plano de servicio;
- Anexo 5.-** Matriz de taxonomía de servicios y de relación con los procesos;
- Anexo 6.-** Guía para gestionar los riesgos;
- Anexo 7.-** Matriz de identificación, análisis y evaluación de riesgos;
- Anexo 8.-** Guía de aplicación del Modelo Servqual de Calidad del Servicio;
- Anexo 9.-** Matriz de dimensiones y factores de calidad;
- Anexo 10.-** Matriz de reporte de indicadores;
- Anexo 11.-** Matriz plan de mejora del proceso;
- Anexo 12.-** Formato Manual de Procesos;
- Anexo 13.-** Diagrama de Flujo de Procesos.

