



RESOLUCIÓN No. EPA-EP-GG-062-2018

LA EMPRESA PÚBLICA DEL AGUA EPA EP

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación;

Que, el numeral 8 del artículo 11 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas faculta al Gerente General, aprobar y modificar los reglamentos internos que requiera la empresa, excepto el señalado en el numeral 8 del artículo 9 de esta Ley;

Que, el artículo 43 de Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua define a las Juntas Administradoras de Agua Potable como "(...) organizaciones comunitarias, sin fines de lucro, que tienen la finalidad de prestar el servicio público de agua potable. Su accionar se fundamenta en criterios de eficiencia económica, sostenibilidad del recurso hídrico, calidad en la prestación de los servicios y equidad en el reparto del agua".

Que, el artículo 50 ibidem dispone que: "El Estado, en sus diferentes niveles de gobierno y de acuerdo con sus competencias, fortalecerá a los prestadores de servicio de agua; sean éstos públicos o comunitarios, mediante el apoyo a la gestión técnica, administrativa, ambiental y económica así como a la formación y cualificación permanente de los directivos y usuarios de estos sistemas".

Que, el primer inciso del artículo 67 de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua establece que: "Los usuarios del agua son personas naturales, jurídicas, Gobiernos Autónomos Descentralizados, entidades públicas o comunitarias que cuenten con una autorización para el uso y aprovechamiento del agua(...)".

Que, el tercer inciso del artículo 67 antes mencionado señala que: "(...) Los usuarios y los consumidores tienen derecho a acceder de forma equitativa a la distribución y redistribución del agua y a ejercer los derechos de participación ciudadana previstos en la ley (...)".

Que, el artículo 45 del Reglamento de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, establece que cuando el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal no cuente con las condiciones técnicas o financieras, podrá solicitar a la Autoridad Única del Agua, lo siguiente: "a) Formular un plan para ser ejecutado coordinadamente en relación con varios cantones y conseguir así la mejor economía de escala posible en la prestación de los subprocesos, especialmente se podrá realizar esta actuación en relación al subproceso de tratamiento de aguas residuales; b) Emitir las directrices así como el mecanismo que deberá el GAD solicitante para la asociación con una empresa de la economía popular y solidaria o una empresa privada para mejorar la economía en la prestación de los subprocesos. El desarrollo de los subprocesos para su ejecución por la parte de la iniciativa de la economía popular y solidaria o de



la privada, tendrá un plazo de 10 años que regirá a partir de la entrega del informe final de auditoría. La auditoría será solicitada por la Autoridad Única del Agua”.

Que, el literal c) del artículo 9 del Decreto Ejecutivo Nro. 310 de 17 de abril de 2014, de creación de la Empresa Pública del Agua establece como objeto de la EPA EP, el de: *“b) Asesorar y asistir técnica y comercialmente a los prestadores de los servicios públicos y comunitarios del agua (...)”.*

Que, el inciso final del artículo 9 del Decreto Ejecutivo ibidem estipula que: *“El objeto de la Empresa Pública del Agua se circunscribe exclusivamente a las competencias constitucionales y legales del Gobierno Central. En el caso de la asesoría y asistencia a los Gobiernos Autónomos Descentralizados, se deberá contemplar los procedimientos establecidos en Ley, las resoluciones del Consejo Nacional de Competencias o la petición expresa de los referidos Gobiernos Autónomos Descentralizados”.*

Que, mediante Resolución Nro. DIR-EPA EP-2017-001 de 25 de abril de 2017 el Directorio de la Empresa Pública del Agua EPA EP resolvió: *“Artículo 1.- Aprobar el Rediseño de la Estructura Organizacional y el Estatuto Orgánico por Procesos de la Empresa Pública del Agua EPA EP”.*

Que, el numeral 2.1 “Gestión de Asistencia Técnica” del artículo 11 “Estructura Descriptiva” de la Resolución ibidem establece como Misión de la Gerencia de Asistencia Técnica de la EPA EP: *“Asesorar y Asistir técnica y comercialmente a los GAD’s y prestadores de los servicios públicos y comunitarios de agua en procura de lograr eficacia y eficiencia en los servicios que brinden de acuerdo a sus competencias”.*

Que, el numeral 2.1 de la Resolución antes indicada establece dentro de las atribuciones y responsabilidades de la Gerencia de Asistencia Técnica, la de: *“g. Asesorar, a las GAD’s municipales y prestadores de los servicios públicos y comunitarios del agua, en la elaboración, implementación y ejecución de los planes de mejora dispuestos por la ARCA y Autoridad Única del Agua”.*

Que, mediante Resolución de Directorio de la Agencia de Regulación y Control del Agua ARCA Nro. DIR-ARCA-003-2016 de 4 de abril de 2016, se aprueba la Regulación No. DIR-ARCA-RG-003-2016, denominada “Normativa técnica para la evaluación y diagnóstico de la prestación de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento en las áreas urbanas y rurales en el territorio Ecuatoriano”, cuyo objeto, de conformidad con el artículo 2 de dicha resolución es regular lo relativo a los parámetros e indicadores para la evaluación y diagnóstico de la prestación de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento en el territorio Ecuatoriano; y, establecer la metodología para la elaboración, implementación y evaluación de los Planes de Mejora por parte de los prestadores.

Que, mediante memorando Nro. EPA-DPC-2018-00086-M de 14 de mayo de 2018 la Dirección de Procesos y Calidad solicitó a la Gerencia de Asesoría Jurídica la revisión del contexto normativo y legal del “PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DE PLANES DE MEJORA A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DEL AGUA”.

Que, mediante memorando Nro. EPA-GAJ-2018-00228-M de 21 de mayo de 2018 la Gerencia de Asesoría Jurídica, en respuesta al memorando Nro. EPA-DPC-2018-00086-M de la Dirección de



Calidad y Procesos, indica que el documento remitido no tiene ninguna observación por parte de dicha Gerencia.

Que, mediante memorando Nro. EPA-GPIGE-2018-002018-M de 29 de mayo de 2018, la Gerencia de Planificación, Inversión y Gestión Estratégica solicitó a la máxima autoridad disponer a la Gerencia de Asesoría Jurídica la elaboración de la resolución del "PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DE PLANES DE MEJORA A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS PUBLICOS Y COMUNITARIOS DEL AGUA".

En ejercicio de sus facultades legales,

RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR el "PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DE PLANES DE MEJORA A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS PUBLICOS Y COMUNITARIOS DEL AGUA", que consta en el documento PE-GAT-001 anexo a la presente resolución.

Artículo 2.- DISPONER a la Gerencia de Asistencia Técnica, la ejecución de la presente resolución. 

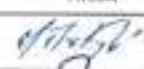

DISPOSICIÓN FINAL.- La presente resolución entrará en vigencia a partir de su expedición.

PUBLÍQUESE Y EJECÚTESE.-

Dada y firmada en Samborondón, a los 19 días del mes de junio de dos mil dieciocho.



Ab. Henry Cáceres Romero
Gerente General,
Empresa Pública del Agua EPA EP

	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
ELABORADO POR:	Ab. Nataly Romero Mora, Profesional 3 de la Dirección de Asesoría Jurídica	
REVISADO POR:	Ab. Diana Cruz Matos, Gerente de Asesoría Jurídica	



PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO



PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DE PLANES DE MEJORA A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE AGUA








PE-GAT-001

Versión 1

Gerencia de Asistencia Técnica
Abril de 2018



REGISTRO DE FIRMAS

ELABORACIÓN	FIRMA	RUBRICA
Ing. Eliana Danella Frías Ramírez Especialista 2 de la Gerencia de Asistencia Técnica		
	Fecha: 22-05-2018	
Leda. Karla Luna Romo Profesional No 2. de la Dirección Procesos y Calidad		
	Fecha: 22-05-2018	
REVISIÓN	FIRMA	RUBRICA
Ing. Xavier Arboleda Querevalu Gerente de Asistencia Técnica		
	Fecha: 22-05-2018	
Ing. Luis Guzmán Zapata Director de Procesos y Calidad		
	Fecha: 22-05-2018	
APROBACIÓN	FIRMA	RUBRICA
Ab. Diana Catalina Cruz Meneses Gerente General, Subrogante		
	Fecha: 22-05-2018	



CONTROL DE CAMBIOS

RESPONSABLE	FECHA	VRS.	MODIFICACIÓN
Ing. Xavier Arboleda Querevalu Gerente de Asistencia Técnica			Elaboración del documento



ÍNDICE

1.	IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO.....	4
2.	OBJETIVO	4
3.	ALCANCE	4
4.	RESPONSABILIDADES	4
5.	DEFINICIONES Y/ O ABREVIATURAS.....	4
6.	CONSIDERACIONES GENERALES.....	5
7.	PROCEDIMIENTO.....	6
8.	NORMATIVA Y REFERENCIAS.....	7
9.	DIAGRAMA DE FLUJO	8
10.	INDICADORES	9
11.	ANEXOS.....	10



1. IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO

- MACROPROCESO: GESTIÓN DE ASISTENCIA TÉCNICA
- PROCESO: GESTIÓN DE ASISTENCIA Y ASESORÍA TÉCNICA Y COMERCIAL
- SUBPROCESO: PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DE PLANES DE MEJORA A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNITARIOS DE AGUA
- RESPONSABLE: GERENCIA DE ASISTENCIA TÉCNICA

2. OBJETIVO

Brindar asesoría técnica y comercial a los prestadores de servicios públicos y comunitarios de agua, fortaleciendo sus capacidades técnicas y comerciales, intensificando los esfuerzos de las actividades actuales de la empresa.

3. ALCANCE

Se sujetan a las disposiciones del presente documento los servidores públicos, que ejecutan la Gestión de Asistencia y Asesoría Técnica y Comercial a los prestadores de servicios públicos y comunitarios de agua.

4. RESPONSABILIDADES

- 4.1 Es responsabilidad de la Gerencia de Asistencia Técnica, cumplir y hacer cumplir con todo lo descrito en este procedimiento.
- 4.2 La Gerencia de Asistencia Técnica, es la encargada de realizar el seguimiento y control respectivo a lo descrito en este procedimiento.
- 4.3 La Gerencia de Asistencia Técnica, es la responsable de proponer los cambios o mejoras al presente documento en coordinación con la Dirección de Procesos y Calidad.

5. DEFINICIONES Y/ O ABREVIATURAS

- 5.1 **Plan de mejora:** Es un instrumento para identificar y organizar las posibles respuestas de cambio a las debilidades encontradas en la autoevaluación institucional. Constituye un Plan de Mejora (PM) las estrategias, los programas, proyectos y acciones planificados con sus respectivos presupuestos, financiación y metas a corto, mediano y largo plazo, que deberán acometer los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), las Juntas de Administradoras de Agua Potable (JAAPs),



previa aprobación de la Autoridad Única del Agua (AUA), para mejorar la calidad en la prestación de los servicios públicos básicos e indicadores de desempeño.

- 5.2 **ARCA:** Agencia de Regulación y Control del Agua, entidad creada para regular y controlar el uso y aprovechamiento del recurso hídrico.
- 5.3 **JAAP:** De conformidad con lo establecido en el Art. 43 de la LORHUyA, las Juntas Administradoras de Agua Potable son organizaciones comunitarias, sin fines de lucro que tienen la finalidad de prestar el servicio público de agua potable. Si dichas organizaciones además prestan el servicio de saneamiento se denominan Juntas Administradoras de Agua Potable y Saneamiento.
- 5.4 **G.A.D:** Gobierno Autónomo Descentralizado. Los G.A.D son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera.
- 5.5 **Consumidor:** El Art. 67 de la LORHUyA, señala: "(...) los consumidores son personas naturales, jurídicas, organizaciones comunitarias que demandan bienes o servicios relacionados con el agua proporcionados por los usuarios (...)".
- 5.6 **Usuarios:** El Art. 67 de la LORHUyA, señala: "(...) los usuarios del agua son personas naturales, jurídicas, Gobiernos Autónomos Descentralizados, entidades públicas o comunitarias que cuente con una autorización para el uso y aprovechamiento del agua (...)".

6. CONSIDERACIONES GENERALES

- 6.1 Los Planes de Mejora serán formulados en base a la Guía Metodológica de la SENAGUA que se encuentre vigente y la Regulación *DIR-ARCA-003-2016, Capítulo VII Condiciones para la elaboración e implementación de los Planes de Mejora (PM) y Capítulo VIII Estructura del Plan de Mejora.*
- 6.2 La SENAGUA será la encargada de Aprobar el plan de mejora de los prestadores. Art. 35 "**Aprobación de los Planes de Mejora**".- Los GAD's Municipales para la aprobación de su plan de mejora por parte de la Autoridad Única del Agua deberán incluir los Planes de las JAAP's como requisito para su aprobación. En caso de que el GAD Municipal no pueda presentar todos los planes de Mejora de las JAAP's de su jurisdicción y requiera de la aprobación, para tal efecto deberá presentar justificadamente los motivos que impidieron incluir todos estos planes de Mejora ante la Autoridad Única del Agua quién emitirá su aceptación u objeciones.
- 6.3 El seguimiento a los Planes de Mejora de forma anual a cada prestador está a cargo de la Agencia de Regulación y Control de Agua
- 6.4 La Gerencia de Asistencia Técnica será la encargada de brindar asesoría, asistencia y capacitaciones a los prestadores públicos y comunitarios del agua en la formulación de los Planes de Mejora en concordancia con el Art. 32 de la Regulación *DIR-ARCA-003-2016*, en donde se indica "...En el caso de que el prestador no cuente con profesionales debidamente certificados para la formulación de dicho Plan, podrá contratar los servicios externos de profesionales que cuenten con la experiencia requerida para la elaboración del mismo y/o contar con el apoyo de la EPA en el caso de que sea requerido por parte del GAD.



7. PROCEDIMIENTO

7.1. Asesoría Técnica a los Prestadores de Servicios Públicos y Comunitarios de Agua

7.1.1 Realizar la solicitud a la Empresa Pública del Agua EPA EP., para la elaboración del Plan de Mejora por parte de los Prestadores Servicios Públicos y Comunitarios del Agua.

Responsable: Prestadores de Servicios Públicos

7.1.2 Trabajar de forma coordinada con la entidad requirente conforme la guía metodológica vigente para la formulación de Planes de Mejora de la SENAGUA.

Responsable: Especialista de la Gerencia de Asistencia Técnica

7.1.3 Realizar un informe que contengan recomendaciones para la formulación de Planes de Mejoras.

Responsable: Especialista de la Gerencia de Asistencia Técnica

7.1.4 Remitir el informe que contengan recomendaciones para la formulación de Planes de Mejoras al Gerente de Asistencia Técnica.

Responsable: Especialista de la Gerencia de Asistencia Técnica

7.1.5 Emitir un informe que contengan recomendaciones para la formulación de Planes de Mejora para consideración del Gerente General.

Responsable: Gerente de Asistencia Técnica

7.1.6 Enviar a la Institución requirente el informe con las recomendaciones para la formulación de Planes de Mejora a los Prestadores de Servicios, con el aporte por parte de la Empresa Pública del Agua EPA EP.

Responsable: Gerente General



8. NORMATIVA Y REFERENCIAS

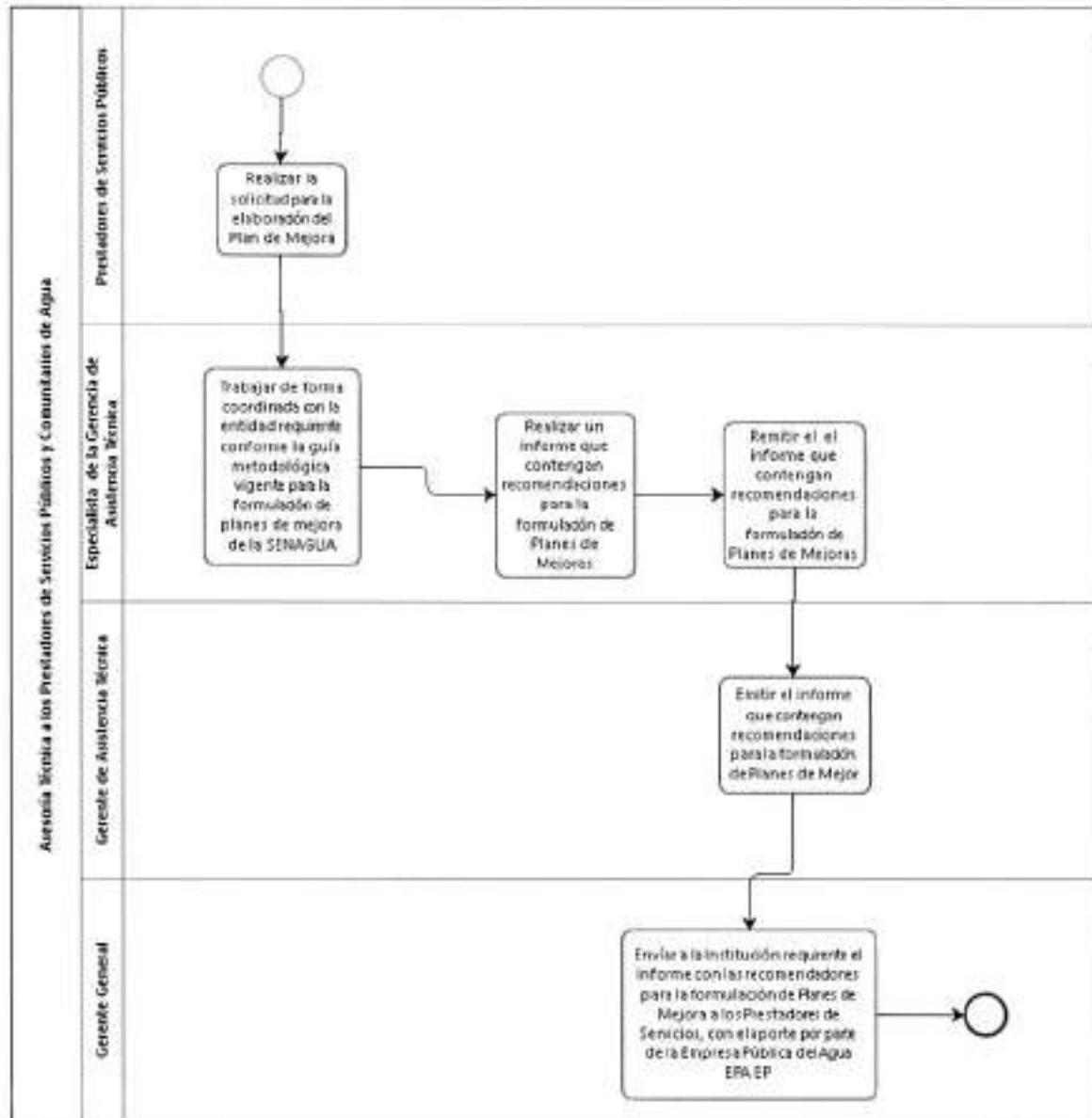
- Decreto Ejecutivo No. 310 publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 236 del 30 de abril de 2014.
- Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua, expedida mediante Ley 0, publicada en el suplemento del Registro Oficial No. 305 de 06 de agosto de 2014.
- Reglamento a la Ley de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua, expedido mediante Decreto Ejecutivo No. 650, publicado en el suplemento del Registro Oficial No. 483 de 20 a de abril de 2015 y sus reformas.
- Regulación Nro. DIR-ARCA-RG-003-2016 de 4 de abril de 2016 emitida por el Directorio de la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA).
- Acuerdos de Cooperación suscritos y aprobados por la Secretaría Técnica de Cooperación Internacional (SETECI), en lo que sea aplicable para el proceso

4.



9. DIAGRAMA DE FLUJO

9.1.





10. INDICADORES

No.	Nombre Indicador	Parámetros de medición	Resultado deseable	Instrumento o Herramienta	Periodicidad
1	Porcentaje de cumplimiento de informes y recomendaciones de planes de mejoras atendidas a los prestadores de servicios públicos y comunitarios de agua.	(Número de informes de planes de mejoras realizados / Número de solicitud de planes de mejoras) * 100	80%	Hoja de Word	Trimestral



II. ANEXOS

NO HAY ANEXOS

R

R

R

