

Oficio Nro. ARCA-ARCA-2020-1331-OF

Quito, D.M., 19 de julio de 2020

Asunto:

**Asunto: Resultados de la evaluación de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento del año 2018, en aplicación de la Regulación 003, GADM Sucre.**

Ingeniera

Ingrid Johanna Zambrano Zambrano

Alcaldesa

**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SUCRE**

Ingeniero

Carlos Ignacio Molina Ormaza

Gerente General

**EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE DE LOS CANTONES BOLÍVAR, JUNÍN, SAN VICENTE, SUCRE Y TOSAGUA**

En su Despacho

De mi consideración:

La Agencia de Regulación y Control de Agua – ARCA, es un organismo de derecho público que ejerce la regulación y control de la calidad de los servicios públicos relacionados al sector agua y de su gestión técnica, de acuerdo con lo señalado en el artículo 23 literal I) de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua - LORHUYA.

En el año 2018, la ARCA emitió la Regulación Nro. DIR-ARCA-RG-003-2016 Reformada (Regulación 003), la cual establece que los Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM) deben reportar anualmente la información de los servicios de agua potable y saneamiento, a través del Sistema Nacional de Información Municipal – SNIM, y considerando que durante el año anterior se desarrollaron los comicios electorales a nivel cantonal, el plazo del reporte de la información del año 2018, se extendió hasta el 31 de octubre de 2019.

Una vez que el GADM de Sucre, a través de la Empresa Pública Municipal Mancomunada de agua potable de los cantones, Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua (EMMAP-EP) reportó la información mencionada, la ARCA realizó la evaluación de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento de conformidad al Capítulo V “Evaluación de desempeño de la prestación de los servicios” de la Regulación 003.

En base a lo expuesto, pongo a su consideración los resultados obtenidos de la evaluación del año 2018, con el objetivo de que sean acogidas las recomendaciones y realice mejoras para garantizar la adecuada prestación de los servicios de agua potable y saneamiento en su jurisdicción.

En caso de requerir detalles adicionales, tomar contacto con la MSc. Ing. Viviana Muñoz, Directora de Regulación y Control de Agua Potable y Saneamiento, a través del correo electrónico viviana.munoz@arca.gob.ec.

Atentamente,

**Oficio Nro. ARCA-ARCA-2020-1331-OF**

**Quito, D.M., 19 de julio de 2020**

*Documento firmado electrónicamente*

Mgs. Hugo Javier Orellana Constante  
**DIRECTOR EJECUTIVO**

#### Anexos:

- #### - Ficha de Evaluación del GADM de Sucre

Copia:

a:  
Señorita Magíster

**Señorita Magíster**  
Viviana Yessenia Muñoz Sánchez

Viviana Yessenia Muñoz Sánchez  
Directora de Regulación y Control de Agua Potable y Saneamiento

Quito, D.M., 19 de julio de 2020



Firmado electrónicamente por  
**HUGO JAVIER**  
**Orellana**  
**CONSTANTE**

Lenin



AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DEL AGUA

DIRECCIÓN DE REGULACIÓN Y CONTROL DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO

2020	FICHA DE EVALUACIÓN DEL NIVEL DE EFICIENCIA DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO	Cod. Ficha: ARCA-2020-CN-DAPS-1314-02-IC-0001
		Versión: 2020.A1
		Fecha: 14/07/2020

NOTA INTRODUCTORIA DE LA OBTENCIÓN DE LOS RESULTADOS:

Los datos evidenciados en la presente ficha corresponden a los reportados por el GADM en las plataformas SNIM y SARA, los cuales fueron procesados para la obtención de indicadores correspondientes a la gestión del año 2018. El cálculo y calificación de indicadores se basa en lo establecido en la Resolución Nro.ARCA-DE-007-2016 que forma parte del proceso de aplicación de la Regulación Nro.DIR-ARCA-RG-003 Reformada.

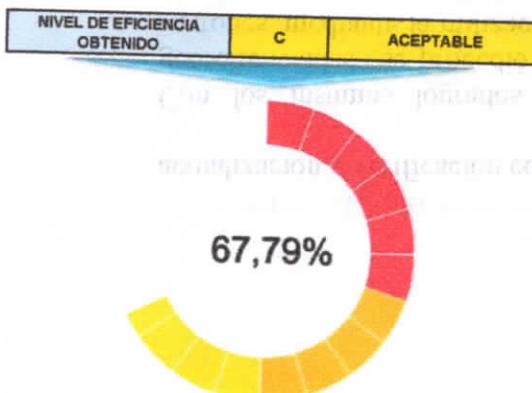
DATOS INFORMATIVOS DEL PRESTADOR

NOMBRE DEL PRESTADOR:	CANTÓN:	SUCRE
<b>EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE DE LOS CANTONES BOLÍVAR, JUNÍN, SAN VICENTE, SUCRE Y TOSAGUA - EMMAP-EP</b>	CÓDIGO DEL CANTÓN:	1314
	PROVINCIA:	MANABÍ
	DEMARCACIÓN HIDROGRAFICA:	MANABÍ
	AÑO DE GESTIÓN EVALUADO:	2018

REPORTE DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN

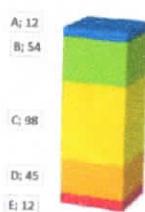
NIVEL DE EFICIENCIA DE LOS SERVICIOS OBTENIDO POR EL PRESTADOR A NIVEL NACIONAL

1.- RESULTADOS DEL PRESTADOR DE LOS SERVICIOS:



CATEGORÍA	VALOR REFERENCIAL	VALOR OBTENIDO
ACCESO AL SERVICIO	20%	12,96%
EFICIENCIA EN COSTOS	10%	3,04%
EQUILIBRIO FINANCIERO	10%	9,03%
EFICIENCIA COMERCIAL	20%	8,21%
CUMPLIMIENTO	25%	22,68%
RESPONSABILIDAD SOCIAL	3%	1,80%
ESTADO GENERAL DE INFRAESTRUCTURA	12%	10,08%
CATEGORÍA	100%	67,79%

2.- RESULTADOS A NIVEL NACIONAL:



CATEGORÍA DEL PRESTADOR	RANGO EFICIENCIA DEL SERVICIO (ES)	NIVEL	TOTAL GADM
A	80<=ES<=100	EFICIENTE	12
B	70<=ES<80	BUENO	54
C	50<=ES<70	ACEPTABLE	98
D	30<=ES<50	REGULAR	45
E	ES<30	DEFICIENTE	12

TABLA DE RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

CATEGORÍA	INDICADOR		RESULTADO DEL INDICADOR		NIVEL DE DESEMPEÑO	TENDENCIA (2016 - 2017 - 2018)
	CÓDIGO	NOMBRE	VALOR	UNIDAD		
ACCESO AL SERVICIO  64,79%	CSAP	Cobertura del servicio de agua potable	87,5	%	ALTO	
	CSAL	Cobertura del servicio de alcantarillado	50,0	%	BAJO	
	CS	Continuidad del servicio de agua potable	83,3	%	MEDIO	
	ART	Agua residual generada que ingresa al tratamiento	0,0	%	BAJO	
<i>Equivalente Categoría: 12,96%</i>						
EFICIENCIA EN COSTOS  30,43%	ETCAP	Empleados totales por conexión de agua potable	Valor Inconsistente	Nº empleados/1000 conexiones	F/R	
	COC	Costos operativos totales por cuenta	19,63	USD/Nº cuentas	BAJO	
	CAC	Costos de administración por cuenta	Valor Inconsistente	USD/Nº cuentas	F/R	
	CUAP	Costo unitario del m3 de Agua Potable comercializada	2,20	USD/m3	BAJO	
<i>Equivalente Categoría: 3,04%</i>						
EQUILIBRIO FINANCIERO  90,29%	IET	Ingresos totales respecto de los Egresos totales	159,1	%	ALTO	
	FCAP	Facturación por conexiones de agua potable	14,8	USD/Nº conexiones	ALTO	
<i>Equivalente Categoría: 9,03%</i>						
EFICIENCIA COMERCIAL  41,03%	ANC	Agua potable no contabilizada	81,2	%	BAJO	
	CMAP	Cobertura de micromedición	Valor Inconsistente	%	F/R	
	IVFM	Índice de volumen facturado medido	91,2	%	ALTO	
	STPQR	Eficiencia en la solución a tiempo de las PQR	100,0	%	ALTO	
<i>Equivalente Categoría: 8,21%</i>						
CUMPLIMIENTO  90,71%	FAC	Fuentes autorizadas para el uso de agua para consumo humano respecto de las fuentes totales	100,0	%	ALTO	
	NCA <sub>PA</sub>	Nivel de conformidad en análisis físico-químicos para agua potable	100,0	%	ALTO	
	CCAP	Cobertura de control de calidad en análisis microbiológicos para agua potable	121,7	%	ALTO	
	NCA <sub>MB</sub>	Nivel de conformidad en análisis microbiológicos para agua potable	98,6	%	MEDIO	
	ECA	Eficiencia de la capacidad de almacenamiento de agua potable según la norma vigente	561,9	%	ALTO	
<i>Equivalente Categoría: 22,68%</i>						
RESPONSABILIDAD SOCIAL  60,00%	LGPC	Legalización de prestadores comunitarios dentro de la jurisdicción del GADM	100,0	%	ALTO	
	ATPC	Cobertura de prestadores comunitarios que cuentan con apoyo técnico	100,0	%	ALTO	
	AEPC	Cobertura de prestadores comunitarios que cuentan con apoyo económico	0,0	%	BAJO	
<i>Equivalente Categoría: 1,8%</i>						

TABLA DE RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE INFRAESTRUCTURA

CATEGORÍA	INDICADOR		NIVEL DE DESEMPEÑO	CATEGORÍA	INDICADOR		NIVEL DE DESEMPEÑO
	CÓDIGO	NOMBRE			CÓDIGO	NOMBRE	
SERVICIO DE AGUA POTABLE	EISC	Eficiencia en el funcionamiento de la infraestructura en el sistema de captación	MEDIO	SERVICIO DE SANEAMIENTO	EIAR	Eficiencia en el funcionamiento de la infraestructura de recolección de aguas residuales y/o pluviales	ALTO
	EICA	Eficiencia en el funcionamiento de la infraestructura en el sistema de conducción de agua cruda	MEDIO		EITAR	Eficiencia en el funcionamiento de la infraestructura de tratamiento de aguas residuales	S/D
	EIST	Eficiencia en el funcionamiento de la infraestructura en el sistema de tratamiento del agua cruda	MEDIO		EICMS	Cumplimiento en el mantenimiento y operación de los sistemas	ALTO
	EICT	Eficiencia en el funcionamiento de la infraestructura en el sistema de conducción de agua tratada	ALTO	MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN			
	EITR	Eficiencia en el funcionamiento de la infraestructura de tanques de reserva	ALTO				
	EISD	Eficiencia en el funcionamiento de la infraestructura de los sistemas de distribución a la red	ALTO				

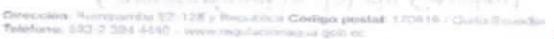
## RECOMENDACIONES

## 1.- RECOMENDACIONES GENERALES

- Considerar los resultados obtenidos en la presente ficha de evaluación, a fin de determinar e incrementar el nivel de desempeño de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento, a través de la mejora de cada uno de los indicadores establecidos en la Regulación Nro. DIR-ARCA-RG-003-2016 Reformada, para obtener un modelo sostenible de la prestación de servicios.
- Implementar metodologías o herramientas que permitan disponer de todos los medios de verificación de la información reportada a la ARCA, para lo cual se debe considerar el registro, control y revisión permanente de cada uno de los parámetros que son requeridos en la Regulación Nro. DIR-ARCA-RG-003-2016 Reformada.
- En caso de ser necesario, actualizar el Plan de Mejora de los servicios de agua potable y saneamiento, para lo cual deberá considerar los resultados obtenidos en la presente ficha de evaluación y los lineamientos establecidos en la guía metodológica para la elaboración de los Planes de Mejora aprobada por la ARCA mediante Resolución Nro. ARCA-DE-009-2019; además, dicha actualización debe ser presentada a la Autoridad Única del Agua para efectos de aprobación.

## 2.- RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

- |                        |  |
|------------------------|--|
| ACCESO AL SERVICIO     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Efectuar acciones inmediatas para ampliar la cobertura del servicio de agua potable y alcantarillado a corto y/o mediano plazo, con el fin de aumentar el abastecimiento de agua y minimizar el riesgo sanitario en la población de su jurisdicción.</li> <li>Realizar la evaluación al sistema de agua a fin de detectar las causas que generan la discontinuidad del servicio, y ejecutar las acciones necesarias a corto o mediano plazo para garantizar la continuidad del servicio.</li> <li>Priorizar la elaboración de planes y proyectos, para la construcción de sistemas que permitan conducir el agua residual generada y su respectivo tratamiento, con el objetivo de mitigar los efectos negativos que ocasionan vertir agua residual sin tratamiento hacia el medioambiente; además, cumplir con la normativa ambiental para la descarga de efluentes establecida en el Libro VI del Texto Unificado de la Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente.</li> </ul>  |
| EFICIENCIA EN COSTOS   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar o mejorar las herramientas y procesos relacionados a la recopilación de información que permita conocer la cantidad total de Personal Empleado para la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento; y, el número de conexiones de agua potable, lo cual permitirá clasificar y analizar justificadamente la participación del personal tanto administrativo, como operativo para optimizar los recursos y la sostenibilidad de los servicios.</li> <li>Efectuar un plan de reducción de costos de operación y de incremento de ingresos que contribuya al equilibrio financiero para garantizar que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. Se sugiere realizar una reclasificación de costos considerando la estructura planteada en el informe situacional de ingresos y costos y su respectivo Anexo 1 de la Regulación Nro. DIR-ARCA-RG-006-2017.</li> <li>Implementar o mejorar las herramientas y procesos relacionados a la recopilación de información que permite conocer los costos generados por la Regulación Nro. DIR-ARCA-RG-006-2017. Esta información le permitirá determinar si las tarifas vigentes garantizan la sostenibilidad de los servicios de agua potable y saneamiento, así como el cumplimiento con el reporte de información a través del SNIM.</li> <li>Continuar con la implementación de estrategias para mantener este indicador de Ingresos totales respecto de los egresos totales en niveles aceptables que permitan garantizar la sostenibilidad de los servicios.</li> <li>Mantener los resultados de facturación por conexiones de agua potable, para garantizar a largo plazo la sostenibilidad financiera de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento en todo el cantón.</li> <li>Priorizar la implementación de aparatos de medición de caudales producidos y facturados, e implementar acciones para la optimización de los procesos de distribución, comercialización y facturación, con el fin de evitar pérdidas económicas y contribuir a la eficiencia y sostenibilidad del servicio de agua potable.</li> </ul> |
| EQUILIBRIO FINANCIERO  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar un registro comercial en el que conste el número de conexiones de agua potable y el número de conexiones que cuentan con medidor instalado, a fin de reportar y conocer la cobertura de micromedición, para plantear acciones de mejora.</li> <li>Efectuar el control de calidad del agua en cumplimiento con lo establecido en la Norma NTE INEN 1108, específicamente en el registro de número de muestras de análisis microbiológico que deben realizarse al agua, para garantizar que el agua distribuida a los consumidores sea apta para el consumo humano.</li> <li>Gestionar conjuntamente con los Prestadores Comunitarios existentes en el área rural de su circunscripción para fortalecer sobre el funcionamiento de los sistemas comunitarios y brindar el apoyo económico en caso de requerirlo para el cumplimiento de sus competencias, de acuerdo con lo establecido en el artículo 43 del Reglamento de la LORHUYA.</li> </ul>  |
| EFICIENCIA COMERCIAL   |  |
| CUMPLIMIENTO           |  |
| RESPONSABILIDAD SOCIAL |  |

<b>ESTADO GENERAL DE INFRAESTRUCTURA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar acciones de mejora a corto y/o mediano plazo, que permitan optimizar el funcionamiento de la infraestructura específicamente, en los sistemas de captación, conducción de agua cruda, tratamiento de agua cruda y tratamiento de aguas residuales con el objetivo de que sus componentes operen en su capacidad de diseño, para garantizar un adecuado servicio a los consumidores.</li> <li>Continuar realizando las acciones que permitan cumplir con el mantenimiento preventivo y frecuente de la infraestructura de operación de los sistemas de agua potable y saneamiento, con el fin de garantizar la dotación de agua a los consumidores en cantidad suficiente y calidad adecuada.</li> </ul>		
<b>OBSERVACIONES GENERALES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se evidencia información inconsistente en los parámetros que inciden en el cálculo de los indicadores, ETCAP, CAC, CMAP, por lo cual presentan resultados que están fuera de los rangos establecidos, situación que no permite determinar su nivel de desempeño, ni evaluar de forma integral la prestación del servicio.</li> <li>Adicionalmente, no reporta información en los parámetros que inciden en el cálculo del indicador EITAR, situación que no permite determinar su nivel de desempeño, ni obtener un diagnóstico para proponer las mejoras de este indicador.</li> </ul>		
<b>ELABORACIÓN:</b>  Firmado electrónicamente por: <b>MIRTHA MERCEDES MOLINA PEÑAFIEL</b>	<b>REVISIÓN:</b>  Firmado electrónicamente por: <b>ROBERT LEONARDO BUSTAMANTE OCHOA</b>	<b>APROBACIÓN:</b>  Firmado electrónicamente por: <b>VIVIANA YESSENIA MUÑOZ SANCHEZ</b>
Mirtha Molina Analista Técnica	Robert Bustamante Analista Técnico	Viviana Muñoz Directora de la Regulación y Control de Agua Potable y Saneamiento
  		

Este informe es de responsabilidad exclusiva de la autoridad reguladora y controladora de Agua Potable y Saneamiento.

#### INTRODUCCIÓN

Este informe sobre el rendimiento operativo y financiero de la Autoridad de Regulación y Control de Agua Potable y Saneamiento (ARCA) para el periodo de enero a diciembre de 2019, tiene como finalidad informar a la población mexicana acerca de la calidad y eficiencia de los servicios que se ofrecen en el sector de agua potable y saneamiento en México. El informe es elaborado por la ARCA, en acuerdo con lo establecido en la legislación que rige la regulación y control de los servicios de agua potable y saneamiento.

#### ESTRUCTURA DEL INFORME

Este informe consta de tres partes principales: la introducción, la evaluación del desempeño y la conclusión.

#### EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La evaluación del desempeño se basa en la revisión de los indicadores que miden el rendimiento operativo y financiero de la ARCA. Los indicadores se dividen en tres categorías: rendimiento operativo, rendimiento financiero y cumplimiento normativo.

#### INDICADORES DE RENDIMIENTO OPERATIVO

Los indicadores de rendimiento operativo miden la eficiencia y calidad de los servicios de agua potable y saneamiento. Los indicadores más relevantes son:

#### INDICADORES DE RENDIMIENTO FINANCIERO

Los indicadores de rendimiento financiero miden la sostenibilidad y eficiencia económica de la ARCA. Los indicadores más relevantes son: