

Oficio Nro. ARCA-ARCA-2020-2795-OF

Quito, D.M., 23 de diciembre de 2020

**Asunto:** Notificación de Resultados, sobre la evaluación de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento - año 2019, GADM de San Vicente

Señora Ingeniera  
Gema Rossana Cevallos Torres

Ingeniero  
Carlos Ignacio Molina Ormaza  
**Gerente General**

**EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE DE LOS CANTONES BOLIVAR, JUNIN, 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 l) de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua – LORHUYA.

La Regulación Nro.DIR-ARCA-RG-003-2016 Reformada, 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”, establece que los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADM) deben reportar anualmente la información de los servicios de agua potable y saneamiento.

En este sentido y una vez reportada 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 ibídem.

Con base en lo expuesto, pongo en su conocimiento los resultados obtenidos de la evaluación del año 2019, 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.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

*Documento firmado electrónicamente*

Ing. Marco Daniel Benalcazar Benalcazar  
**DIRECTOR EJECUTIVO (E)**

Anexos:

- evaluacion\_san\_vicente-signed.pdf

Oficio Nro. ARCA-ARCA-2020-2795-OF

Quito, D.M., 23 de diciembre de 2020

Copia:

Señor Ingeniero  
Darwin Remigio Olmos Alvarez  
**Director de Regulación y Control de Agua Potable y Saneamiento**

nb/ar/DO/HM



Dirección: Rumipamba E2-128 y República. Código postal: 170519 / Quito Ecuador  
Teléfono: 593-2-3944440 - [www.regulacionagua.gob.ec](http://www.regulacionagua.gob.ec)



*Lerín*



## 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-1322-02-IC-0002
		Versión:	2020.A2
		Fecha:	15/12/2020

## 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 2019. El cálculo y calificación de indicadores se basa en lo establecido en la Resolución Nro.ARCA-DE-007-2018 que forma parte del proceso de aplicación de la Regulación Nro.DIR-ARCA-RG-003-2016 Reformada.

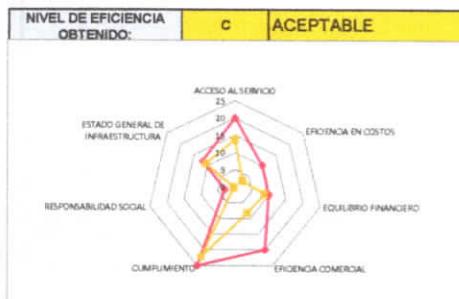
## DATOS INFORMATIVOS DEL PRESTADOR

NOMBRE DEL PRESTADOR:	CANTÓN:	SAN VICENTE
EMMAP-EP	CÓDIGO DEL CANTÓN:	1322
	PROVINCIA:	MANABI
	DEMARCACIÓN HIDROGRÁFICA:	MANABI
	AÑO DE GESTIÓN EVALUADO:	2019

## REPORTE DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN

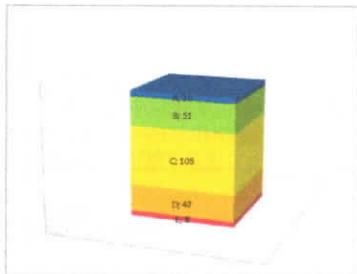
## NIVEL DE EFICIENCIA DE LOS SERVICIOS OBTENIDO POR EL PRESTADOR A NIVEL NACIONAL

## 1.- RESULTADOS DEL PRESTADOR DE LOS SERVICIOS:



CATEGORÍA	VALOR REFERENCIAL	VALOR OBTENIDO
ACESO AL SERVICIO	20%	13.75%
EFICIENCIA EN COSTOS	10%	2.80%
EQUILIBRIO FINANCIERO	10%	8.86%
EFICIENCIA COMERCIAL	20%	8.20%
CUMPLIMIENTO	25%	22.21%
RESPONSABILIDAD SOCIAL	3%	0.30%
ESTADO GENERAL DE INFRAESTRUCTURA	12%	10.80%
CATEGORÍA	100%	66.92%

## 2.- RESULTADOS A NIVEL NACIONAL:



CATEGORÍA DEL PRESTADOR	RANGO EFICIENCIA DEL SERVICIO (ES)	NIVEL	TOTAL GADM
A	80<= ES <=100	EFICIENTE	10
B	70<= ES <80	BUENO	51
C	50<= ES <70	ACEPTABLE	105
D	30<= ES <50	REGULAR	47
E	ES < 30	DEFICIENTE	8

TABLA DE RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

CATEGORÍA	INDICADOR		RESULTADO DEL INDICADOR		NIVEL DE DESEMPEÑO
	CÓDIGO	NOMBRE	VALOR	UNIDAD	
Acceso al servicio	CSAP	Cobertura Servicio Agua Potable	39,32	(%)	BAJO
	CSAL	Cobertura Servicio Alcantarillado	100	(%)	ALTO
	CS	Continuidad del Servicio	100	(%)	ALTO
	ART	Agua residual generada que ingresa al tratamiento	Valor Inconsistente	(%)	F/R
Eficiencia en costos	ETCAP	Número de Empleados Totales por cada 1000 conexiones	Valor Inconsistente	Nº empleados/Nº conexiones	F/R
	COC	Costos Operativos por Cuenta	27,9	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	1,38	USD/m3	MEDIO
Equilibrio Financiero	IET	Ingresos totales respecto de los egresos totales	233,43	(%)	ALTO
	FCAP	Facturación por conexión de Agua Potable	7,96	USD/Nº conexiones	MEDIO
Eficiencia Comercial	ANC	Agua No Contabilizada	88,34	(%)	BAJO
	CMAP	Cobertura del Sistema de Micromedición	89,53	(%)	ALTO
	IVFM	Índice de Volumen Facturado Medido	46,88	(%)	BAJO
	STPQR	Eficiencia en la Solución a Tiempo de las Peticiones Quejas y Reclamos	100	(%)	ALTO
Cumplimiento	FAC	Fuentes autorizadas para el uso de agua para consumo humano respecto de las fuentes totales	100	(%)	ALTO
	NCAFQ	Nivel de conformidad en análisis físico-químicos para agua potable	100	(%)	ALTO
	CCAP	Cobertura de control de calidad en análisis microbiológicos para agua potable	177,56	(%)	ALTO
	NCAM	Nivel de conformidad en análisis microbiológicos para agua potable	100	(%)	ALTO
	ECA	Eficiencia de la capacidad de almacenamiento de agua potable según la norma vigente	47,7	(%)	BAJO
Responsabilidad Social	LGPC	Legalización de prestadores comunitarios dentro de la jurisdicción del GADM	100	(%)	ALTO
	ATPC	Cobertura de prestadores comunitarios que cuentan con apoyo Técnico	Valor Inconsistente	(%)	F/R
	AEPC	Cobertura de prestadores comunitarios que cuentan con apoyo económico	Valor Inconsistente	(%)	F/R

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	EISCR	Eficiencia en el funcionamiento de la infraestructura en el sistema de captación	MEDIO	SERVICIO DE SANEAMIENTO	EBAR	Eficiencia en el funcionamiento de la infraestructura de recolección de aguas residuales y/o pluviales	MEDIO						
	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	ALTO						
	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	MEDIO										
	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 el presente informe, a fin de determinar e incrementar el nivel de desempeño de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento, y obtener un modelo sostenible de prestación de los servicios brindados; además, el GADM debe analizar y considerar la mejora de los demás indicadores establecidos en la Regulación 003.													
Implementar metodologías que permitan disponer de todos los medios de verificación de la información necesaria para la autoevaluación de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento, para lo cual el prestador deberá mantener un registro, control y revisión permanente de cada uno de los parámetros que son requeridos en la Regulación 003, y de ser necesario solicitar a la ARCA el acompañamiento personalizado para el entendimiento de esta información.													
Actualizar el Plan de Mejora de los servicios de agua potable y saneamiento, teniendo en cuenta las conclusiones, recomendaciones del presente informe y los lineamientos de la Resolución Nro.ARCA-DE-009-2019 sobre elaboración del Plan de Mejora; además, dicho Plan debe ser presentado a la Autoridad Única del Agua para efectos de aprobación.													
2.- RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS													
ACESO AL SERVICIO	Realizar de manera oportuna y adecuada las acciones inmediatas para ampliar la cobertura del servicio de agua potable a corto plazo.												
	Implementar herramientas y procesos para obtener la información del volumen de agua residual que ingresan al tratamiento y el volumen de agua residual generada en la distribución, con el fin de reportar y conocer el volumen de agua residual que se vierte sin tratamiento hacia el medioambiente, para establecer acciones de mejora y posteriormente cumplir con la normativa ambiental para la descarga de afluentes como establece el Acuerdo Nro. 097-A del Ministerio del Ambiente.												
EFICIENCIA EN COSTOS	Implementar herramientas y procesos para recopilar la información que permita conocer el número de conexiones de agua potable y la cantidad del personal empleado para la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento, con el fin de reportar y realizar las acciones de mejora para optimizar el recurso humano.												
	Priorizar la implementación de un plan de reducción de costos de operación a corto o mediano plazo, considerando la estructura planteada en el Informe situacional de ingresos y costos, y el Anexo 1 de la Regulación Nro. DIR-ARCA-RG-006-2017.												
	Implementar herramientas y procesos para recopilar la información que permita conocer los costos de administración considerando la estructura planteada en el Informe situacional de ingresos y costos, y el Anexo 1 de la Regulación Nro. DIR-ARCA-RG-006-2017, con el fin de reportar y realizar acciones de mejora para contribuir al equilibrio financiero.												
	Optimizar los costos que intervienen en la operación y administración de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento, y mejorar los sistemas de medición y registros de volúmenes de agua potable que se facturan, con el fin de contribuir a la sostenibilidad de los servicios.												
EQUILIBRIO FINANCIERO	Implementar estrategias que permitan que la facturación por conexión de agua potable contribuya a la sostenibilidad financiera de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento en todo el cantón.												
EFICIENCIA COMERCIAL	Priorizar la implementación de aparatos de medición de caudales producidos y facturados, así como también, priorizar la optimización de los procesos de distribución, comercialización y facturación, con el fin de evitar pérdidas económicas y contribuir a la eficiencia y sostenibilidad de la prestación del servicio de agua potable.												
CUMPLIMIENTO	Priorizar de manera adecuada la realización de las lecturas de los micromedidores y facturar volúmenes reales de consumo, con el fin de evitar pérdidas económicas.												
RESPONSABILIDAD SOCIAL	Elaborar planes y proyectos a corto o mediano plazo, con el fin de contar con una infraestructura de almacenamiento de agua para consumo humano, que cumpla con lo establecido en la Norma CO 10.7-602 de la SENAGUA, y poder brindar un servicio continuo a sus consumidores.												
ESTADO GENERAL DE LA INFRAESTRUCTURA	Implementar o mejorar las herramientas y procesos relacionados a la recopilación de información que permita conocer la cantidad de Prestadores Comunitarios existentes en el cantón que cuentan con apoyo económico, y con apoyo técnico, lo cual permitirá al GADM la toma de decisiones para definir estrategias que permitan la optimización de recursos y la mejora de los servicios de agua potable y/o saneamiento en el área rural.												
	Aplicar acciones de mejora a corto o mediano plazo, que permitan optimizar el funcionamiento de la infraestructura de agua y alcantarillado, y que sus componentes operen en su capacidad de diseño, con el fin de garantizar un adecuado servicio a los consumidores.												
	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.												
OBSERVACIONES GENERALES													
F/R: Fuerza de rango													
Se evidencia información inconsistente en los parámetros que inciden en el cálculo de los indicadores ART, ETCAP, CAC, ATPC y AEPC por lo cual se presenta resultados que están fuera de los rangos establecidos en la Regulación Nro. DIR-ARCA-RG-003-2016 Reformada, situación que no permite determinar su nivel de desempeño, ni evaluar de forma integral la prestación del servicio.													

## ELABORACIÓN



Firmado electrónicamente por:  
**NELSON FABRICIO  
BOMBON IPIALES**

**Ara. Fabricio Bombon**  
Analista Técnico

## REVISIÓN



Firmado electrónicamente por:  
**ALEX GERMAN  
RAMIREZ  
BARAHONA**

**Ing. Alex Ramirez**  
Analista Técnico

## APROBACIÓN



Firmado electrónicamente por:  
**DARWIN REMIGIO  
OLMOS ALVAREZ**

**Ing. Darwin Olmos**  
Director de Regulación y Control de Agua Potable y Saneamiento