



Agencia de
**Regulación y
Control del Agua**

INFORME DE GESTIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS

PERÍODO 2015



Ministerio Coordinador
de Sectores Estratégicos

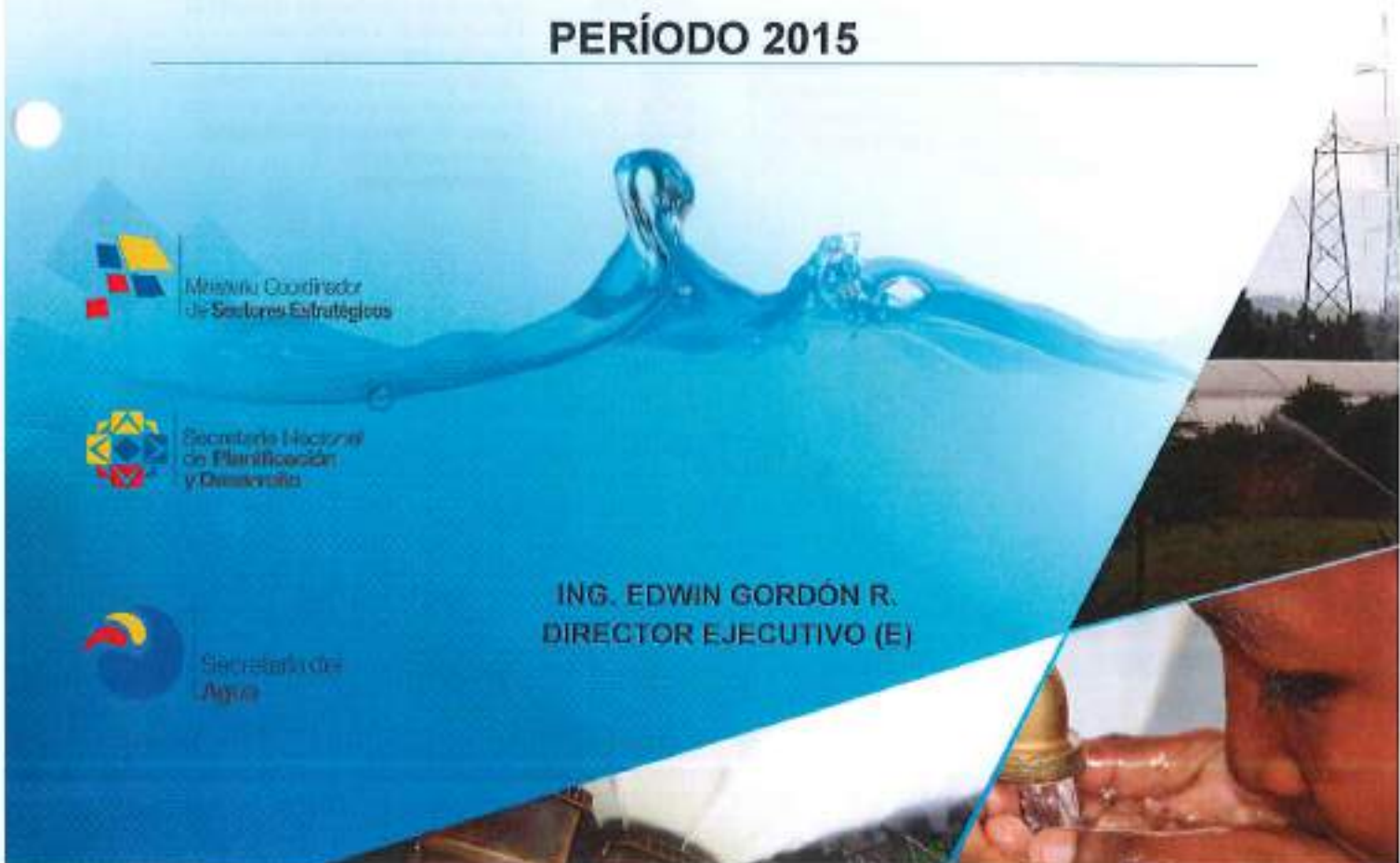


Secretaría Nacional
de Planificación
y Desarrollo



Secretaría del
Agua

ING. EDWIN GORDÓN R.
DIRECTOR EJECUTIVO (E)





MARCO LEGAL DE LA CREACIÓN DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DEL AGUA

Mediante la Constitución de la República del Ecuador, en su Artículo 411 dispone que el Estado garantizará la conservación, recuperación y manejo integral de los recursos hídricos, cuencas hidrográficas y caudales ecológicos asociados al ciclo hidrológico y que regulará toda actividad que pueda afectar la calidad y cantidad de agua, y el equilibrio de los ecosistemas, especialmente en las fuentes y zonas de recarga.

Mediante Decreto Ejecutivo Nro. 310, de 17 de abril de 2014, publicado en el Suplemento de Registro Oficial Nro. 236, de 30 de abril de 2014; se crea la Agencia de Regulación y Control del Agua - ARCA y se le transfiere las competencias que hasta ese momento venía ejerciendo la SENAGUA, en el ámbito de regulación y control del agua.

Mediante La Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua en su Artículo 21, determina que la Agencia de Regulación y Control del Agua es un organismo de derecho público, de carácter técnico - administrativo, adscrito a la Autoridad Única del Agua, con personalidad jurídica, autonomía administrativa y financiera, con patrimonio propio y jurisdicción nacional.

Mediante Resolución No.DIR-ARCA-003-2015, de fecha 22 de mayo de 2015, el Directorio de la ARCA, en su artículo único, acepta la renuncia de la Ing. Claudia Patricia Otero Narváez y encarga la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control del Agua, a partir del 25 de mayo de 2015 al Ing. Edwin Gordón Rosero.

SIGLAS Y ABREVIATURAS

MICSE	Ministerio Coordinador de Sectores Estratégicos
SENAGUA	Secretaría Nacional del Agua
SENPLADES	Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo
ARCA	Agencia de Regulación y Control del Agua.
EPA	Empresa Pública del Agua
SNAP	Secretaría Nacional de Administración Pública
SERCOP	Servicio de Contratación Pública
GAD's	Gobiernos Autónomos Descentralizados
EPSAPS	Entidades Prestadoras de Servicios Públicos de Agua Potable y Saneamiento
SNIRH	Sistema Nacional de Información de Recursos Hídricos
PNBV	Plan Nacional del Buen Vivir
LORHUyA	Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamientos del Agua
LOSNCP	Ley Orgánica del Sistema Nacional de Compras Públicas
LOSEP	Ley Orgánica del Servicio Público
SIPeIP	Sistema Integrado de Planificación y Finanzas Públicas
e-SIGEF	Sistema Integrado de Gestión Financiera
SIG - GIS	Sistema de Información Geográfica
PAC	Plan Anual de Contratación
POA	Plan Operativo Anual
DBO	Demanda Bioquímica de Oxígeno
IDE's	Infraestructura de Datos Espaciales
CAC	Centro de Atención al Ciudadano
ONG's	Organizaciones No Gubernamentales

ÍNDICE

1. MENSAJE DEL DIRECTOR EJECUTIVO.....	5
2. Introducción	6
2.1. Antecedentes	6
3. Institucionalidad de la Agencia.....	6
3.1. Estructura Organizacional.....	6
4. Gestión Técnica	8
4.1. Gestión de Regulación y Control del Agua.....	8
4.2. Agenda Regulatoria 2015.....	8
4.2.1. Temas Regulatorios 2015 Desarrollados con el Respaldo de la Asistencia Técnica Internacional (ATI)	8
4.2.2. Temas Regulatorios 2015 desarrollados por la ARCA	9
4.3. Plan de Control ARCA 2015.....	11
4.3.1. Cumplimiento del Plan de Control 2015	11
4.3.1.1. Resultados Plan de Control de Agua Potable y Saneamiento.....	12
4.3.1.2. Resultados Plan de Control Recursos Hídricos	16
4.3.1.3. Resultados Plan de Control Riego y Drenaje	17
5. Gestión de la Información	19
5.1. Geoportal	20
5.2. Dashboard (Tablero de Control).....	21
5.3. Desarrollo de Herramientas Tecnológicas.....	22
6. Gestión Administrativa Financiera	22
6.1. Presupuesto 2015.....	23
6.2. Ejecución Presupuestaria 2015.....	24
7. Gestión Administrativa de Recursos Humanos.....	25
7.1. Planificación del Talento Humano	25
7.2. Manual de Puestos	25
7.3. Elaboración de Perfil de Puestos.....	25
7.4. Implementación de Políticas Públicas para la igualdad	26
8. Planificación Estratégica Institucional.....	26
8.1. Propuesta de Proyecto ARCAL.....	26
8.2. Levantamiento y documentación de Procesos Institucionales	27
9. Comunicación de la Gestión Institucional.....	27
10. Gestiones Adicionales.....	28
11. Perspectivas 2016.....	29
Metas:	29

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Estructura Orgánica ARCA	7
Gráfico 2: Ejecución Agenda Regulatoria ATI 2015.....	8
Gráfico 3: Ejecución Agenda Regulatoria ARCA 2015	10
Gráfico 4: Ejecución Plan de Control 2015 –ARCA	12
Gráfico 5: Ubicación de los GAD's controlados	12
Gráfico 6: Prestadores que realizan análisis de calidad (por tamaño de cantón).....	13
Gráfico 7: Pérdidas en la facturación de volumen procesado de agua potable.....	14
Gráfico 8: Medidores operativos del total instalados, según tamaño de cantón.....	14
Gráfico 9: Resultados de Control del Servicio de Agua Potable y Saneamiento de JAAPs	15
Gráfico 10: Ubicación de usuarios de aprovechamiento productivo controlados	16
Gráfico 11: Resultados Plan de Control Recursos Hídricos	17
Gráfico 12: Resultados Plan de Control Riego y Drenaje	18
Gráfico 13: Ubicación de prestadores de servicio de riego comunitario controlados.....	19
Gráfico 14: SIG en la web para la ARCA.....	20
Gráfico 15: Componentes de la IDE para la ARCA.....	21
Gráfico 16: Dashboard para Recursos Hídricos	22
Gráfico 17: Procesos de Contratación - Adjudicados.....	23
Gráfico 18: Porcentaje de ejecución de presupuesto ARCA 2015.....	24
Gráfico 19: Levantamiento de Procesos a Diciembre 2015	27
Gráfico 20: Atención de Quejas y Controversias Usuarios del Agua	29

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Avance de la Agenda Regulatoria - ATI 2015.....	9
Tabla 2: Avance de la Agenda Regulatoria - ARCA 2015.....	10
Tabla 3: Avance del Plan de Control ARCA 2015.....	11
Tabla 4: Procesos de contratación realizados 2015 (Sin IVA)	23
Tabla 5: Presupuesto final codificado 2015	24
Tabla 6: Ejecución Presupuestaria al 31 de diciembre de 2015.....	24
Tabla 7: Implementación de políticas públicas para la igualdad ARCA.....	26

1. MENSAJE DEL DIRECTOR EJECUTIVO



Ing. Edwin Gordón Rosero, Director Ejecutivo (E)
Agencia de Regulación y Control del Agua

La Constitución de la República del Ecuador, consagra el principio de que el agua es un patrimonio nacional estratégico, de uso público, dominio inalienable, imprescindible e inembargable del Estado. Es así que a partir de la expedición de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, impulsada por el Gobierno de la Revolución Ciudadana, se ha logrado establecer leyes y reglamentos que permiten conseguir un único objetivo, el de enseñar y ayudar a cuidar, uno de los recursos vitales más importantes del planeta "El Agua".

La consolidación de la Agencia de Regulación y Control del Agua - ARCA, como ente que regula y controla la gestión integral e integrada de los recursos hídricos, ha sido posible gracias al arduo trabajo de un grupo de funcionarios comprometidos con la Institución, lo que ha facilitado el cumplimiento de las metas y las expectativas planteadas.

El camino que aún falta por recorrer es largo y enfrenta a la ARCA a nuevos y ambiciosos desafíos, que solo serán posibles de alcanzar con el apoyo de todos los actores involucrados en el sector, quienes con su trabajo decidido y tenaz permitirán alcanzar uno de los derechos más importantes del ser humano, el acceso al agua.

El compromiso de la Institución nunca termina y cada logro alcanzado, afianza aún más el cumplimiento de los anhelos de un país que trabaja en la búsqueda de una sociedad igualitaria que permita alcanzar el Buen Vivir de los ecuatorianos.

2. Introducción

2.1. Antecedentes

El Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS), a través de la Resolución Nro.PLE-CPCCS-041-29-12-2015 del 29 de diciembre de 2015, y en uso de sus atribuciones legales establecidas en el artículo 5 numeral 2 de la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, ha definido las fases del proceso metodológico de rendición de cuentas, estableciendo un cronograma para las audiencias y/o eventos públicos y la entrega del informe de rendición de cuentas 2015.

La rendición de cuentas es un proceso mediante el cual quienes forman parte de la gestión pública cumplen con su responsabilidad de comunicar a la ciudadanía sobre la gestión institucional, que conlleva la formulación, ejecución y resultados alcanzados.

El Directorio de la ARCA conformado por las autoridades o representantes de: La Secretaría del Agua (Autoridad Única del Agua), Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES) y el Ministerio Coordinador de Sectores Estratégicos (MICSE), impulsan el proceso de rendición de cuentas en base a la normativa vigente.

El pueblo ecuatoriano tiene el derecho de conocer la gestión que realizan las autoridades y servidores públicos que prestan sus servicios y administran recursos estatales.

En cumplimiento de lo descrito, la ARCA, a través de su Director Ejecutivo (e), en el contexto de sus atribuciones y responsabilidades, presenta el siguiente Informe de Rendición de Cuentas, correspondiente a las actividades ejecutadas durante el período de enero a diciembre del año 2015.

3. Institucionalidad de la Agencia

La Agencia de Regulación y Control del Agua, constituye una Unidad Desconcentrada Administrativa Financiera (UDAF), adscrita a la Autoridad Única del Agua - SENAGUA, con personalidad jurídica, autonomía administrativa y financiera, con patrimonio propio y jurisdicción nacional; perteneciente a la función ejecutiva y al sector denominado Agencias de Regulación y Control.

La ARCA, tiene como objetivo principal, ejercer la regulación y control de la gestión integral e integrada de los recursos hídricos, de la cantidad y calidad del agua en sus fuentes y zonas de recarga, calidad de los servicios públicos relacionados al sector agua y en todos sus usos y aprovechamientos.

3.1. Estructura Organizacional

El Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la ARCA fue publicado en el Registro Oficial No. 327 de fecha 17 de junio de 2015, documento que permitió el presentar ante el Ministerio del Trabajo el requerimiento para la aprobación de los puestos del Nivel Jerárquico Superior en el mes de julio de 2015.

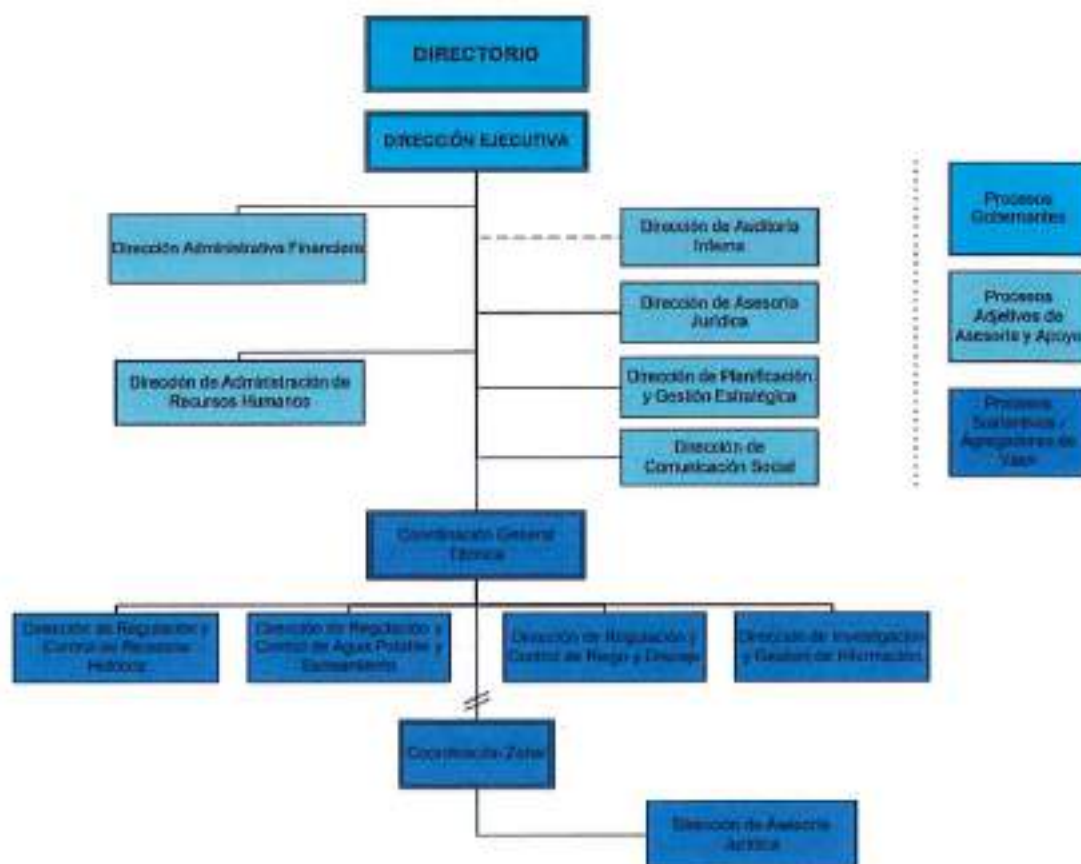
El 13 de julio de 2015, el Ministerio del Trabajo, se pronuncia favorablemente a la creación de nueve puestos directivos, en función del Estatuto Orgánico de Gestión

Organizacional por Procesos, y remite al Ministerio de Finanzas, el Proyecto de Resolución para la creación de nueve puestos directivos de la ARCA, a fin de que esta Cartera de Estado, emita el respectivo Dictamen Presupuestario Favorable.

Con la aprobación del Dictamen Presupuestario, la ARCA podrá realizar la implementación de los puestos directivos del Nivel Jerárquico Superior, tanto a nivel central como a nivel territorial.

En el gráfico 1, se muestra la estructura organizacional con la que cuenta la ARCA.

Gráfico 1: Estructura Orgánica ARCA



Elaborado: ARCA, 2015

Para cumplir con las competencias definidas en la Ley, principalmente en lo relacionado con la Agenda Regulatoria y Plan de Control del año 2015 aprobados por el Directorio, la Dirección Ejecutiva definió como estrategia encargar de manera provisional como responsables de las áreas técnicas de agua potable y saneamiento, y; riego y drenaje a los dos asesores de la Dirección Ejecutiva, acción que ha permitido cumplir con éxito los temas planificados; de la misma forma, se designó responsables para el resto de áreas a

los funcionarios de mayor experiencia y conocimiento sobre los temas inherentes de cada unidad.

4. Gestión Técnica

4.1. Gestión de Regulación y Control del Agua

La elaboración de los instrumentos "Agenda Regulatoria y Plan de Control", son necesarios para guiar el accionar de la Agencia, constituyéndose en un medio para lograr la gestión integral de los recursos hídricos por parte de las instituciones involucradas como SENAGUA, ARCA, EPA, MAE, MAGAP, entre otras.

La ARCA, en base a sus competencias según lo establece la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua - LORHUyA, elaboró la "Agenda Regulatoria y el Plan de Control 2015", los cuales fueron presentados para aprobación en Sesión de Directorio el 22 de mayo del 2015, y fueron aprobados.

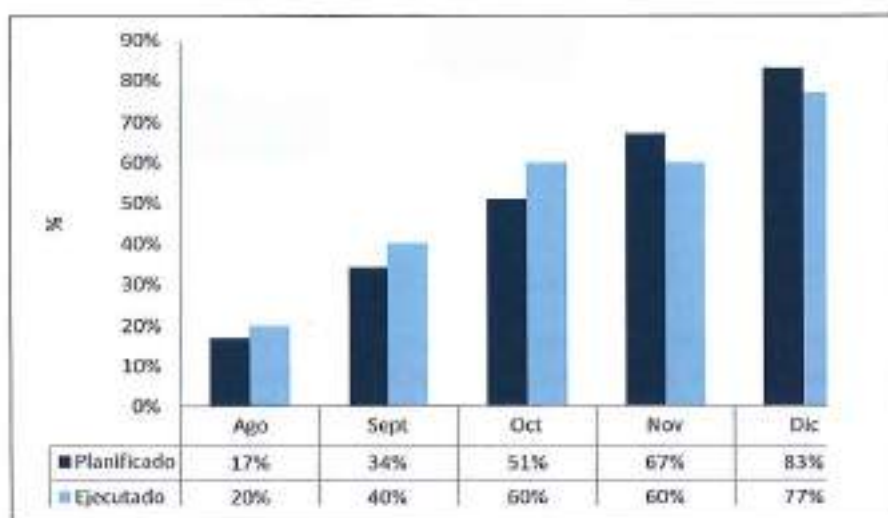
4.2. Agenda Regulatoria 2015

La Agenda Regulatoria consideró los temas regulatorios urgentes e importantes para ser desarrollados durante el año 2015, es así que de los 12 temas regulatorios aprobados por el Directorio: 6 fueron realizados con el respaldo de la Asistencia Técnica Internacional (ATI) contratada por el Ministerio Coordinador de Sectores Estratégicos - MICSE con la firma consultora AIGOS S.A.S; y los 6 temas restantes fueron programados realizar directamente por la ARCA con el apoyo de consultorías técnicas especializadas.

4.2.1. Temas Regulatorios 2015 Desarrollados con el Respaldo de la Asistencia Técnica Internacional (ATI)

El cumplimiento en el desarrollo de los temas regulatorios realizados con el apoyo de la ATI se muestran en el Gráfico 2, en el cual se puede apreciar el avance mensual en el progreso de los temas regulatorios para el año 2015.

Gráfico 2: Ejecución Agenda Regulatoria ATI 2015



Elaborado por: Equipo Técnico ARCA

La ejecución de los proyectos regulatorios desarrollados por la ATI alcanzaron un avance del 77%, inferior a la meta prevista a finales del año 2015 del 83%, debido a que se requirió de tiempos más prolongados en la recopilación de información de las diferentes entidades involucradas y en la revisión de los productos. Está pendiente la revisión y ajustes por parte de la ATI de 2 de las 6 propuestas de regulaciones definidas como resultado del producto 4, por lo que se estima en el primer trimestre concluir con este pendiente.

La ARCA, una vez que cuenta con los productos entregados por la ATI, procederá con las aprobaciones de las versiones finales de los proyectos regulatorios previo a su implementación, principalmente los relacionados con el establecimiento de criterios técnicos y actuariales para la fijación de tarifas por el excedente de agua cruda a GADs y para todos los usos y aprovechamientos, así como también para la visualización de subsidios en aplicación del Decreto Ejecutivo 797.

Tabla 1: Avance de la Agenda Regulatoria - ATI 2015

AVANCE AGENDA REGULATORIA - ATI		
ÁREA DE COMPETENCIA	INSUMOS BASE PARA REGULACIONES	ALCANCE
Recursos Hídricos	Autorizaciones de uso y aprovechamiento de aguas superficiales y subterráneas.	Adecuada gestión de información de concesionarios
	Formulación de parámetros e indicadores de uso y aprovechamiento.	Eficiencia en uso y aprovechamiento del recurso
	Fijación de los criterios técnicos para el establecimiento de tarifas por uso y aprovechamiento.	Contar con tarifas de uso y aprovechamiento
Agua Potable y Saneamiento	Evaluación y diagnóstico de juntas administradoras de agua potable y saneamiento.	Contar con criterios definidos sobre los indicadores que deberían cumplir los prestadores de servicio.
	Evaluación y diagnóstico de prestadores de servicios de agua potable y saneamiento en áreas urbanas (GADs, Concesionarias, Alianzas Público-Privadas).	Contar con criterios definidos sobre los indicadores que deberían cumplir los prestadores de servicio
	Definición del marco tarifario de agua potable y saneamiento.	Equidad de criterios para el establecimiento de las tarifas, teniendo como objetivo la eficiencia en el uso del recurso.

Elaborado: ARCA, 2015

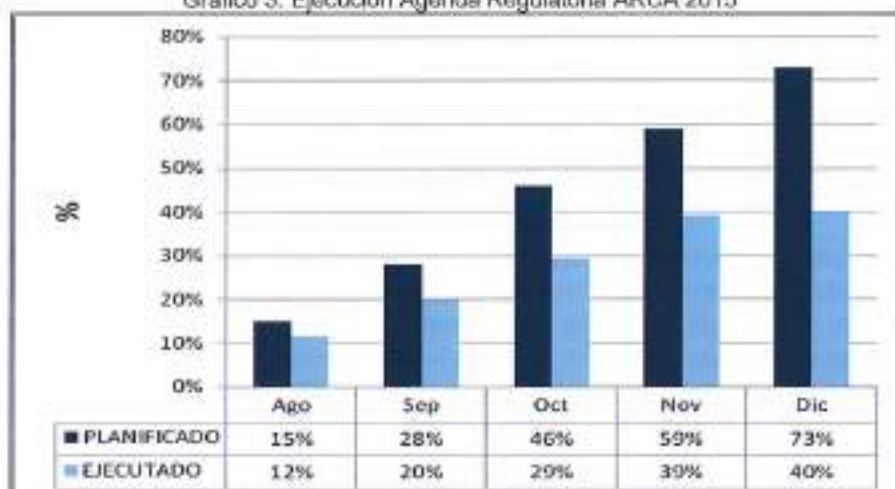
En el primer semestre del año 2016, los insumos regulatorios elaborados por la ATI, y enunciadas en la Tabla 1, serán aprobados y sociabilizados para su posterior aplicación.

4.2.2. Temas Regulatorios 2015 desarrollados por la ARCA

Los temas regulatorios planificados por la ARCA para el año 2015, de acuerdo a la planificación realizada estaban previsto ejecutarse a través de consultorías técnicas especializadas con su culminación en el primer cuatrimestre del año 2016.

Como se puede apreciar en el Gráfico 3, el porcentaje de ejecución es inferior al planificado debido a la falta de asignación presupuestaria, lo que ocasionó un desfase con relación a la programación.

Gráfico 3: Ejecución Agenda Regulatoria ARCA 2015



Elaborado: ARCA, 2015

El cronograma establecido en la Agenda Regulatoria 2015 para el desarrollo de los 6 temas regulatorios a ser desarrollados mediante la contratación de consultorías por parte de la ARCA, alcanzó un avance del 40% frente al 73% programado, tal como se presenta en el Gráfico 3, debido principalmente a que recién en el mes de septiembre de 2015 el Ministerio de Finanzas aprobó el incremento presupuestario necesario para la contratación de consultorías, pero en un monto inferior a lo requerido, consecuencia de ello, fue necesario efectuar una redefinición al alcance de los términos de referencia de las consultorías previstas desarrollarse, con el apoyo de los especialistas de la SENAGUA, así como también a buscar nuevamente firmas interesadas en desarrollar los trabajos en función de las nuevas condiciones.

En la Tabla 2 se presenta el detalle de la ejecución de los temas regulatorios de competencia de la ARCA.

Tabla 2: Avance de la Agenda Regulatoria - ARCA 2015

AVANCE AGENDA REGULATORIA - ARCA

ÁREA DE COMPETENCIA	INSUMOS BASE PARA REGULACIONES	ALCANCE
Recursos Hídricos	Medición y control de los consumos por uso y aprovechamiento.	Efectivo consumo de agua cruda del recurso hídrico en todo el país.
Agua Potable y Saneamiento	Recopilación de la información del sector agua potable y saneamiento.	Disponer de información exacta.
	Formulación de los principios para la prestación de los servicios de agua potable.	Contar con definiciones, directrices, parámetros generales para la prestación del servicio de agua potable.
	Formulación de los principios para la prestación de los servicios de saneamiento.	Contar definiciones, directrices, parámetros generales para la prestación del servicio de saneamiento.
Riego y Drenaje	Evaluación y diagnóstico de prestadores de riego comunitario.	Parámetros y criterios para evaluar el servicio prestado por las Juntas de Riego a los consumidores.
	Definición de marco tarifario de riego y drenaje.	Uniformidad de criterios para la fijación de tarifas de riego.

Elaborado: ARCA, 2015

El tema regulatorio del componente de recursos hídricos sobre "Medición de Consumos de Agua Cruda" está siendo desarrollado mediante una consultoría contratada directamente por la ARCA con la firma consultora CBSING S.A., actualmente en ejecución, con plazo establecido de 150 días contados desde el 12 de noviembre del 2015, presenta un avance del 55% frente al 73% planificado.

Los temas regulatorios del componente de agua potable y saneamiento presentan un avance del 44% frente al 73% planificado, serán desarrolladas mediante una consultoría cuyo proceso de contratación inició en noviembre de 2015 y se estima como período de ejecución el comprendido entre enero a septiembre de 2016.

Los temas regulatorios del componente de riego y drenaje serán desarrollados durante el año 2016. La ARCA ya dispone de los términos de referencia listos para iniciar el proceso contractual en el momento que exista la disponibilidad de recursos, ya que el presupuesto asignado a la ARCA en año 2015 no alcanzó a cubrir este requerimiento.

4.3. Plan de Control ARCA 2015

El control es un mecanismo de medida que permite conocer el estado de cumplimiento de obligaciones establecidas en la Ley de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, implantando procedimientos y parámetros de control, que facilitan vigilar el buen uso de las concesiones/autorizaciones y la calidad en la prestación del servicio de agua potable y saneamiento, y riego.

El Plan de Control está dirigido a inspeccionar a los prestadores del servicio de agua potable y saneamiento, y; riego, así como también de los usuarios del recurso agua para aprovechamiento productivo.

4.3.1. Cumplimiento del Plan de Control 2015

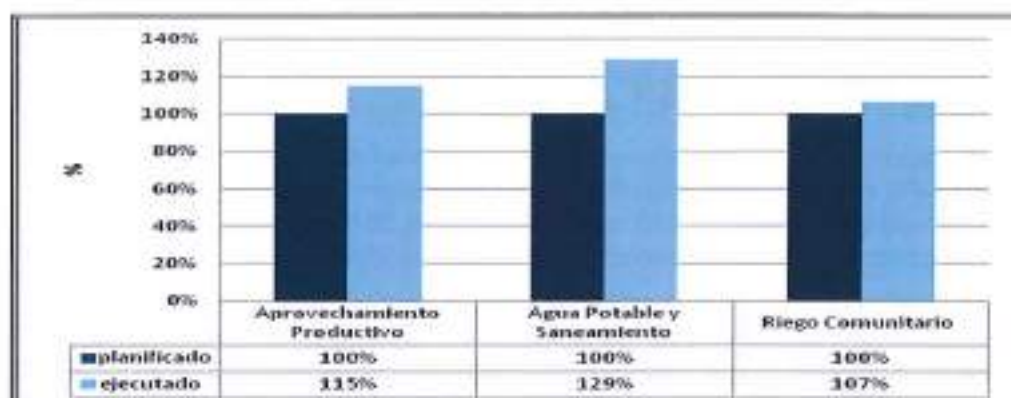
La Agencia realizó 1.522 actividades, 393 inspecciones de control a nivel nacional, superando exitosamente la meta planificada para el periodo 2015; los resultados son los siguientes:

Tabla 3: Avance del Plan de Control ARCA 2015

Tema	Meta		Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Aprovechamiento Productivo	68	Planif.		15%	30%	45%	65%	85%	100%
		Ejecut.	5%	22%	46%	50%	70%	88%	115%
Agua Potable y Saneamiento	48	Planif.	16%	28%	45%	60%	72%	85%	100%
		Ejecut.	13%	35%	52%	64%	73%	95%	129%
Riego Comunitario	231	Planif.		18%	43%	63%	68%	88%	100%
		Ejecut.	5%	22%	46%	50%	70%	88%	107%

Elaborado: ARCA, 2015

Gráfico 4: Ejecución Plan de Control 2015 –ARCA

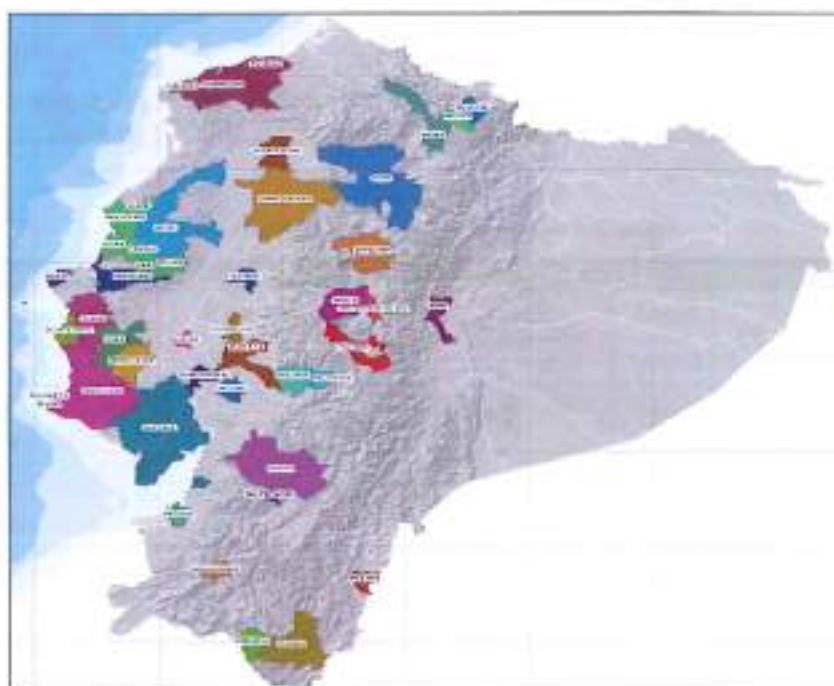


Elaborado por: Equipo Técnico ARCA

4.3.1.1. Resultados Plan de Control de Agua Potable y Saneamiento

La meta para el 2015 fue el control de 48 prestadores del servicio de agua potable y saneamiento, divididos entre 28 prestadores públicos y 20 prestadores comunitarios (Juntas y Organizaciones Administradoras de Agua Potable), pero se cumplió por encima de la meta prevista, llegando a controlarse a 38 GAD's (Ver Gráfico 5), 10 adicionales incorporados para el análisis del compromiso presidencial de "Cobro de agua para los GAD's...", más 20 juntas de agua potable, cumpliéndose con el 129% respecto a lo planificado.

Gráfico 5: Ubicación de los GAD's controlados



Elaborado por: Equipo Técnico ARCA

Para ilustrar de mejor manera el análisis, se clasificó a los GADs por su tamaño, siendo los cantones de Quito y Guayaquil con un promedio de 538.000 conexiones clasificados como grandes, Cuenca (105.000 conexiones) como semigrande, 16 prestadores con un promedio de 38.500 conexiones como medianos y finalmente 19 prestadores con un promedio de 2.138 conexiones clasificados como pequeños.

Calidad del Agua

Menos de la mitad de los 38 GADS controlados por la ARCA, es decir un 47% del total de los prestadores, realizan algún tipo de análisis de calidad del agua para consumo humano. Mayormente este tipo de análisis de calidad se realizan para la etapa de producción, en una menor frecuencia se dan en la etapa de distribución y menos de la tercera parte realiza análisis en cuanto a la etapa de captación.



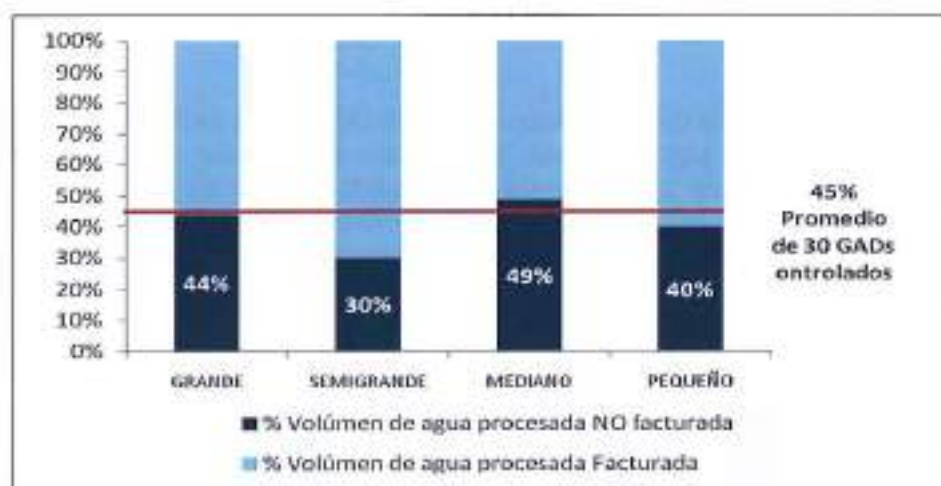
Fuente: Base de Datos Plan de Control ARCA

En el Gráfico 6 se puede visualizar claramente, que los cantones categorizados por la ARCA como pequeños (19) son los que menos realizan controles de calidad del agua, ya que solo el 5% de éstos hacen análisis de calidad del agua.

Agua Potable no Contabilizada

Del análisis de la prestación de los servicios de agua potable provista por los 38 prestadores controlados se determina que en promedio el 45% de volumen de agua procesada no se factura, es decir no se contabiliza; es decir que de cada 100 m³ procesados se deja de facturar al menos 45 m³, como lo muestran los promedios en el Gráfico 7.

Gráfico 7: Pérdidas en la facturación de volumen procesado de agua potable
(Por tamaño de Cantón)



Fuente: Base de Datos Plan de Control ARCA

En cuanto a un análisis por tamaño de cantón, se evidencia que el mayor nivel de volumen de agua procesada que no se factura se presenta en los cantones medianos (16), en los cuales este indicador es en promedio del 49%; mientras que el menor nivel se da en el prestador catalogado como semi-grande (Cuenca), con un 30%.

Cobertura de Medidores por Número de Conexiones

En general, estos análisis nos permiten conocer el estado situacional del total de prestadores que administran alrededor del 77% de las conexiones a nivel nacional.

Gráfico 8: Medidores operativos del total instalados, según tamaño de cantón



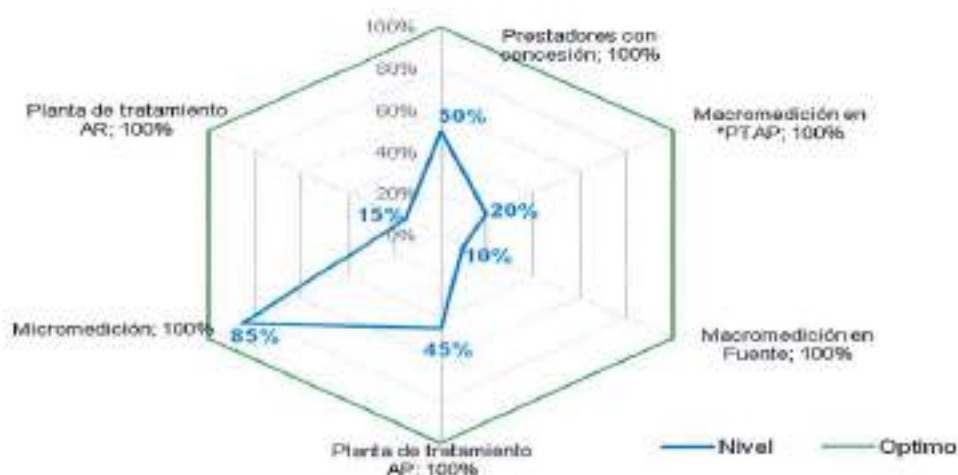
Fuente: Base de Datos Plan de Control ARCA

Analizando el número de medidores operativos como porcentaje del número de conexiones de agua potable, por tamaño de Prestador, observamos que los cantones grandes son los que registran mayor cobertura probablemente debido a una mejor operatividad y capacidad instalada por parte de los prestadores del servicio, mientras que la cobertura en prestadores de tamaño mediano es la de menor alcance con un 70% de las conexiones cubiertas con medidores operativos, lo cual infiere inconvenientes de tipo de infraestructura, operacional e incluso niveles de concentración del servicio de agua potable en ciertas zonas más densamente pobladas únicamente desabasteciendo o dejando de medir zonas más dispersas del territorio.

Control a las Juntas de Agua Potable

En el Plan de Control de la ARCA para el año 2015 se determinó como meta, el control a 20 Juntas de Agua o prestadores de servicios comunitarios de agua potable y/o alcantarillado.

Gráfico 9: Resultados de Control del Servicio de Agua Potable y Saneamiento de JAAPs



Fuente: Formulario de Datos, Variables e Indicadores ARCA- Prestadores de A&S
Elaborado por: Componente de Agua Potable y Saneamiento - ARCA

De los resultados del control a los prestadores de servicios, tanto públicos como comunitarios, se pudo determinar que los principales problemas son: falta en la cobertura de servicios públicos con calidad, eficiencia y sostenibilidad deficiente, escaso conocimiento de los equipos y obras civiles asociados a los servicios, así como también, la degradación de la infraestructura relacionada a la prestación de los servicios.

Lo problemas anteriormente citados son causados principalmente por: debilidad en las capacidades gerenciales para la prestación de los servicios; deficiente catastro de usuarios ausente o no actualizado; planificación incompleta para garantizar servicios de calidad, eficientes y sostenibles; deficiente mantenimiento correctivo y preventivo de las infraestructuras y equipos asociados a los servicios; bajo grado de capacitación de los operadores y gestores; baja oferta de bienes y servicios relacionados a la prestación de los servicios; ausencia de regulación sobre la calidad de los servicios en base a

indicadores que periódicamente deben ser actualizados y sobre las tarifas por su prestación.

Para mejorar la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento en las áreas rurales del país, la LORHUyA establece en su artículo 51, que cuando la ARCA solicite la elaboración de un plan de mejoras, luego de haber hecho la evaluación a la prestación de los servicios, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal dará la asistencia técnica para la elaboración de dicho plan y brindará apoyo financiero para su ejecución.

De igual manera el Art. 43 del Reglamento de aplicación a la LORHUyA, dispone que el GAD en coordinación con la SENAGUA y con las Juntas de Agua, deben establecer el modelo de prestación de servicios con énfasis en las alianzas público comunitarias, priorizando la optimización de los servicios prestados por las Juntas menos eficientes.

Las alianzas deben darse entre otros temas, para mejorar la gestión técnica, administrativa, y comercial y de esta manera garantizar servicios continuos, con calidad y eficiencia.

4.3.1.2. Resultados Plan de Control Recursos Hídricos

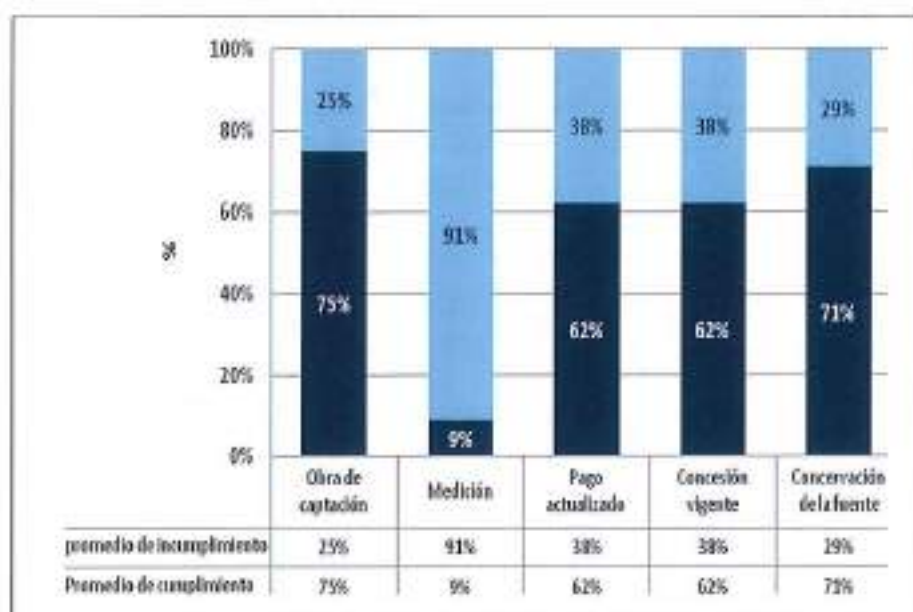
En el 2015 se controló un total de 79 usuarios de aprovechamiento productivo (Ver Gráfico 10), 11 más de los originalmente planificados, es decir se alcanzó un 115%, sumando un caudal de 70.975 l/s que representa el 14,64% del caudal total de los usuarios de aprovechamientos productivo mayores a 50 l/s cuyo caudal total asciende a 484.700 l/s, establecidos en el Banco Nacional de Autorizaciones, exceptuando a los usuarios de aprovechamiento hidroeléctrico.

Gráfico 10: Ubicación de usuarios de aprovechamiento productivo controlados



Elaborado por: Equipo Técnico ARCA

Gráfico 11: Resultados Plan de Control Recursos Hídricos



Elaborado por: Equipo Técnico ARCA

Del Gráfico 11 se establece que:

- Alrededor de un 75% de los mismos dispone de obra de captación en sus procesos, mientras que tan solo un 9% de usuarios a nivel nacional dispone de medidor.
- Tan solo 49 usuarios de 79 inspeccionados han realizado el pago, lo que equivale a un 62% del total de usuarios controlados.
- Un 62% de los usuarios controlados tiene la concesión/autorización vigente, un porcentaje algo bajo considerando el número total de usuarios que hacen uso del recurso actualmente.
- De los 79 usuarios controlados por la ARCA, los resultados de la evaluación establecen que 56 usuarios efectúan alguna acción de conservación en la fuente, principalmente reforestación, lo que representa un 71% de usuarios controlados.

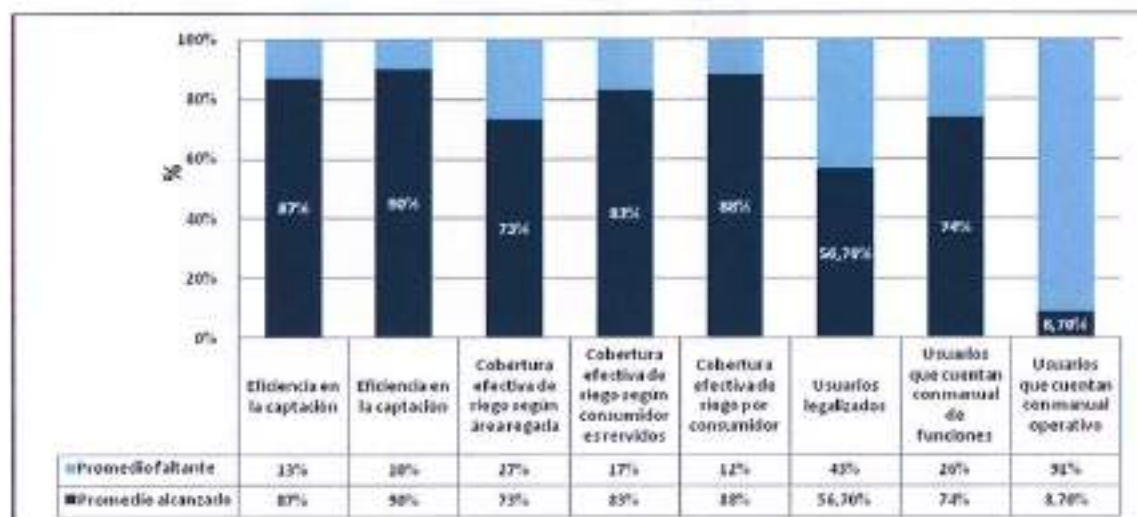
En base a las lecciones aprendidas en la experiencia del control realizado en el 2015, el control a los usuarios de aprovechamiento productivo, para identificar el estado situacional de cumplimiento tanto de la LORHUyA como las obligaciones establecidas en la Resolución, ha tomado como base los criterios de: grandes usuarios con caudales mayores a 50 l/s.

4.3.1.3. Resultados Plan de Control Riego y Drenaje

Para el desarrollo del Plan de Control de Riego se realizó la revisión de la información de 246 Resoluciones Administrativas concedidas a prestadores de riego comunitarios con caudales autorizados superiores a 150 l/s pertenecientes a 7 Demarcaciones

Hidrográficas (DH), resultado de lo cual se estableció que 163 están vigentes (150 están en funcionamiento y 13 que no tienen infraestructura de riego implementada); 83 Resoluciones Administrativas no estaban vigentes (canceladas, duplicadas, sin uso).

Gráfico 12: Resultados Plan de Control Riego y Drenaje



Elaborado por: Equipo Técnico ARCA

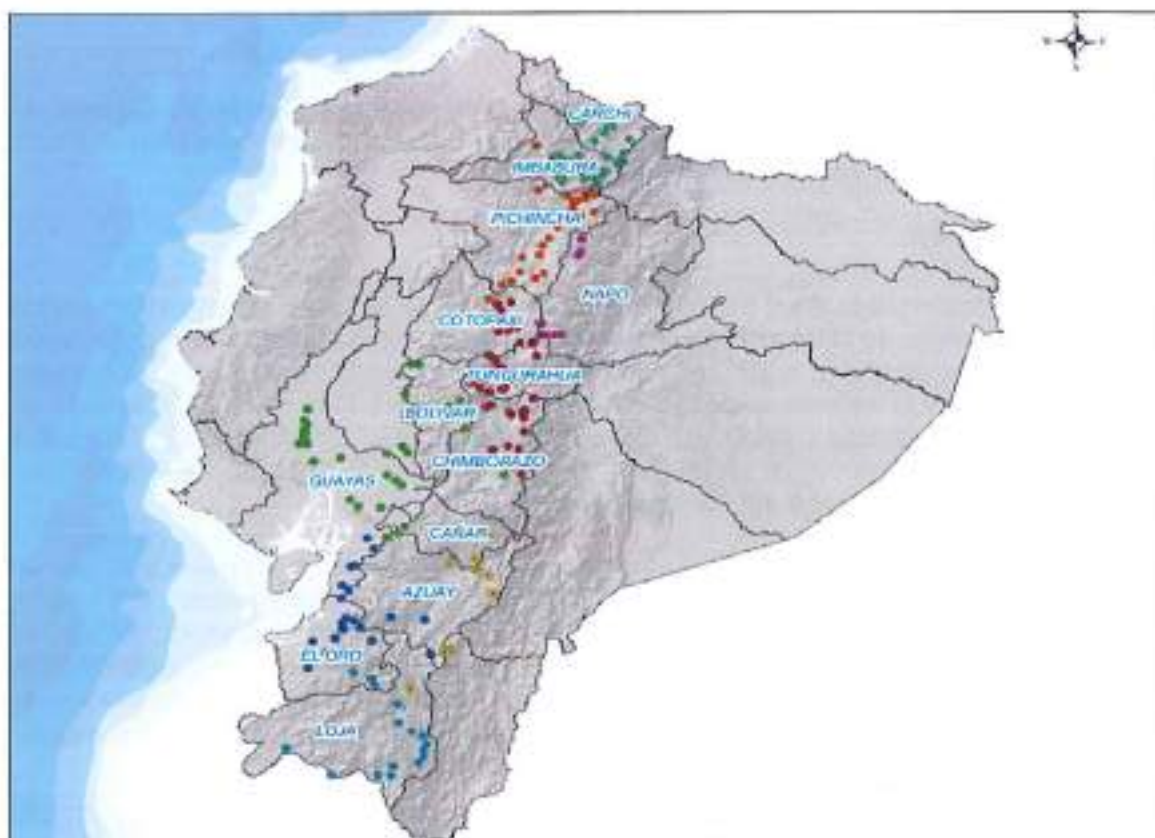
De lo que se visualiza en el gráfico 12 se puede establecer lo siguiente:

- En promedio un 87% del caudal autorizado es efectivamente captada por los prestadores de riego comunitario, debido principalmente a que en algunos casos las obras de infraestructura han cumplido su vida útil y en otros no han sido construidas.
- En promedio un 90% del caudal captado es efectivamente conducido hacia los consumidores en cada uno de sus sistemas de riego.
- De control se establece que la cobertura efectiva de riego en función del área regada, es del 73%, comparando el área declarada por la junta con el área señalada en la concesión y por la información proporcionada por el prestador; en otras palabras de cada 100 hectáreas declaradas 73 se están regando en la realidad.
- La cobertura efectiva de riego según los consumidores servidos, es más alta que la definida en función del área regada, siendo del 83%, esto es, de cada 100 consumidores potenciales al menos 83 están siendo cubiertos por el servicio de riego en la actualidad.
- La cobertura efectiva de riego por consumidor llega a un 88%, esto es, de cada 1,63 has por consumidor en la situación ideal, actualmente se están regando 1,43 has por consumidor; el índice debería subir entonces 12% para alcanzar la cobertura ideal que vincula superficie y número de usuarios.

- Un 56,7% de los prestadores de riego comunitario analizados cuentan con personería jurídica otorgada independientemente por la SENAGUA, MAGAP, EX INERHI o EX CNRH.
- El 74% de prestadores de servicio en promedio disponen de un manual de funciones y el 26% restante no disponen.
- Tan solo un 8.7% de prestadores cuentan con manual operativo, hecho que podría atribuirse al desconocimiento, falta de organización ó limitada asistencia técnica.

A continuación se presenta el Gráfico 13, en el cual se visualiza la ubicación de los prestadores de servicio comunitario que fueron controlados durante el año 2015.

Gráfico 13: Ubicación de prestadores de servicio de riego comunitario controlados



Elaborado por: Equipo Técnico ARCA

5. Gestión de la Información

La Agencia, a través de la Unidad de Investigación y Gestión de la Información, ha desarrollado en una primera fase dos aplicaciones, las cuales permiten utilizar los beneficios del Sistemas de Información Geográfica (SIG) en la Web, cumpliendo estándares y políticas nacionales.

Gráfico 14: SIG en la web para la ARCA



Elaborado: ARCA, 2015

La información que se utiliza tanto para el Geoportal como para el Dashboard (Tablero de Control), es la que se encuentra alojada en la Base de Datos desarrollada para el efecto por el personal técnico de la Agencia.

5.1. Geoportal

La ARCA ha desarrollado en el año 2015 un Geoportal, que es una plataforma tecnológica web, para el manejo de la información geográfica, que permite la generación y publicación de servicios geográficos en la web (resultados plan de control 2015 de la ARCA) a través de uno nodo IDE y la interoperabilidad con otros geoportales. Esta plataforma se aloja en un nodo de Infraestructura de Datos Espaciales (IDE), que contiene datos y atributos geográficos, para soportar la explotación de los mismos; además posee un servidor virtualizado de aplicaciones y otro de base de datos.

La implementación del Nodo IDE Interinstitucional comprende la construcción de un servidor de base de datos y aplicaciones, los cuales se intercomunican con varios Geoportales que tengan el mismo lenguaje y estándar, un claro ejemplo, es con el Geoportal de SENAGUA, posibilitando el intercambio de información (interoperabilidad de sistemas geográficos). Adicionalmente, el Geoportal de la ARCA se interrelaciona con la parte de infraestructura y comunicación del Nodo Institucional el cual permite presentar las capas de cobertura o los mapas, generando información como insumo.

A continuación en el Gráfico 15 se puede observar, los componentes de la IDE institucional.

Gráfico 15: Componentes de la IDE para la ARCA



Elaborado: ARCA, 2015

El Geoportal de la Agencia cuenta con los geoservicios (coberturas geográficas, establecidas como wms) del IGM y la SENAGUA, lo que comprueba la correcta operatividad de la herramienta. Los principales insumos proporcionados por estas instituciones fueron: el mapa base de las 23 provincias del país por parte del IGM y el mapa base de las 9 demarcaciones hidrográficas de SENAGUA.

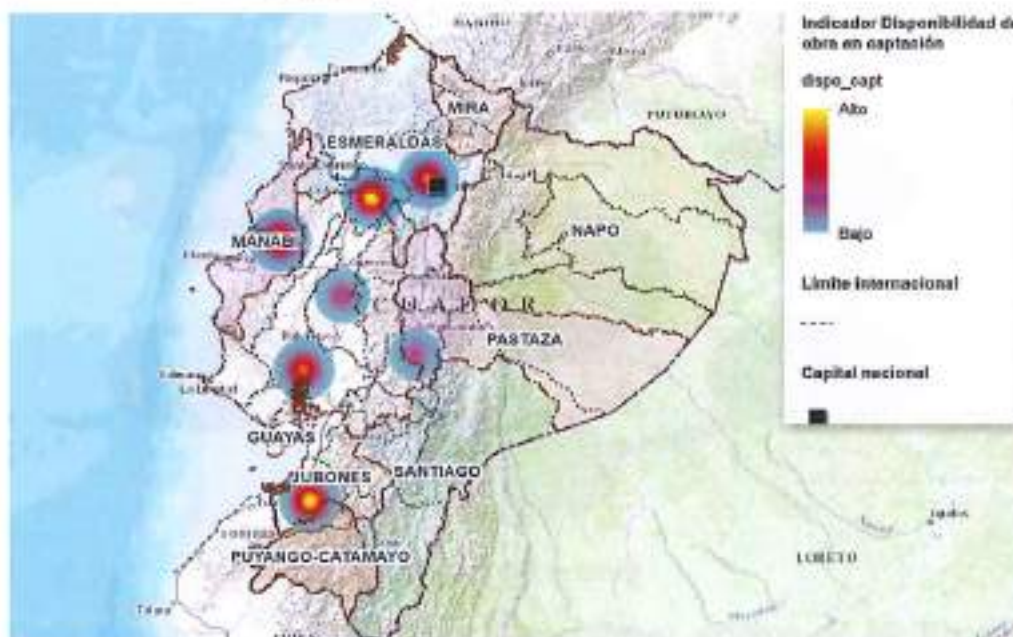
5.2. Dashboard (Tablero de Control)

La ARCA desarrolló un aplicativo a través del software ArcGis, que consiste en una plataforma SIG en la web, que está orientada a usuarios con Nivel Gerencial, la cual permite visualizar y consultar información de indicadores estratégicos, tipo tablero de control, que posibilita al personal directivo la toma de decisiones sobre los temas relacionados con los usuarios del agua.

La finalidad principal del tablero de control, es obtener acceso directo a los resultados de los indicadores estratégicos del Plan de Control de la Agencia, que se representa a través del uso de Cartografía Estadística (mapas coropléticos, mapas de calor, mapas de símbolos graduales) y la implementación de conocimientos científicos basados en la Semiología gráfica; de esta forma se podrá distinguir la situación de los usuarios controlados en territorio de acuerdo a cada área técnica de la ARCA.

En el Gráfico 16, se presenta un ejemplo de las virtudes del sistema, en el cual se puede apreciar el resultado de la disponibilidad de obras de captación por provincia, en base a la simbología de colores.

Gráfico 16: Dashboard para Recursos Hídricos



Elaborado: ARCA, 2015

5.3. Desarrollo de Herramientas Tecnológicas

La Agencia cuenta con un sistema de gestión de Base de Datos (BDA), diseñada, estructurada e implementada en PostgreSQL, la cual permite responder de forma consistente al levantamiento de información que realiza en territorio las áreas técnicas de la ARCA, optimizando tiempo y consiguiendo validaciones automáticas.

Para alimentar la Base de Datos, la Agencia ha desarrollado herramientas tecnológicas de escritorio y web, que facilitan el ingreso de información, así como la edición y generación de reportes.

6. Gestión Administrativa Financiera

La Agencia ha cumplido en el año 2015 con el compromiso de proveer a los 94 funcionarios, de herramientas necesarias para el cumplimiento de sus actividades (mobiliario, equipos de computación, materiales de oficina, movilización, pasajes aéreos y espacios físicos adecuados). Este trabajo se realizó con recursos de gasto permanente y a través de gestiones efectuadas con la SENAGUA en lo referente a traspaso de bienes muebles.

Los procesos de contratación realizados a través del portal se resumen en la Tabla 4 y Gráfico 17 en donde se puede apreciar en detalle el estado de los procesos de acuerdo al tipo de contratación.

Tabla 4: Procesos de contratación realizados 2015 (Sin IVA)

TIPO DE CONTRATACIÓN	ESTADO	
	ADJUDICADOS	FINALIZADOS
Ínfima Cuantía	\$ 119.851,00	\$ 113.412,64
Subasta Inversa Electrónica	\$ 335.037,84	\$ 203.603,84
Contratación Directa	\$ 64.350,99	\$ 64.350,99
Menor Cuantía	\$ 17.120,00	\$ 17.120,00
Lista corta – Consultoría	\$ 438.490,00	\$ -
Régimen Especial	\$ 22.463,23	\$ 22.463,23
Catálogo Electrónico	\$ 28.195,86	\$ 28.195,86
Arrendamiento Bienes Inmuebles	\$ 188.599,68	\$ -
Contratos entre entidades públicas o sus subsidiarias	\$ 175.403,22	\$ 26.592,86
TOTAL	\$ 1.389.511,82	\$ 1.044.273,46

Elaborado: ARCA, 2015

Gráfico 17: Procesos de Contratación - Adjudicados



Elaborado: ARCA, 2015

6.1. Presupuesto 2015

El presupuesto final codificado con el que cerró la Agencia el presente ejercicio fiscal fue de USD. 3.585.024,31, el cual se puede apreciar en los diferentes grupos de gasto en la Tabla 5 diseñada para el efecto:

Tabla 5: Presupuesto final codificado 2015

GRUPO DE GASTO		CODIFICADO
510000	Gastos en personal	\$ 1.510.194,63
530000	Bienes y servicios de consumo	\$ 1.808.233,64
570000	Otros gastos corrientes	\$ 25.250,00
840000	Bienes de larga duración	\$ 241.006,64
990000	Otros pasivos	\$ 339,40
TOTAL		\$ 3.585.024,31

Elaborado: ARCA, 2015

6.2. Ejecución Presupuestaria 2015

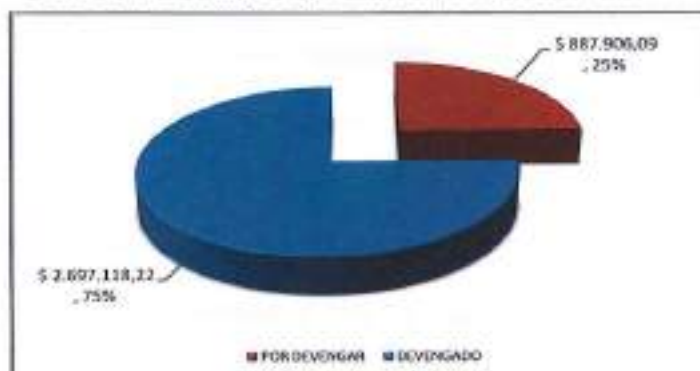
La ARCA devengó al 31 de diciembre del año 2015 el monto de USD. 2.697.118,22, que corresponde al 75% de la ejecución, en relación al valor codificado del año 2015; el detalle se muestra en la Tabla 6 y Gráfico 18.

Tabla 6: Ejecución Presupuestaria al 31 de diciembre de 2015

GRUPO DE GASTO		CODIFICADO	DEVENGADO	% EJECUCIÓN
510000	Gastos en personal	\$ 1.510.194,63	\$ 1.501.587,83	99,43%
530000	Bienes y servicios de consumo	\$ 1.808.233,64	\$ 988.930,41	54,69%
570000	Otros gastos corrientes	\$ 25.250,00	\$ 18.403,91	72,89%
840000	Bienes de larga duración	\$ 241.006,64	\$ 187.866,67	77,95%
990000	Otros pasivos	\$ 339,40	\$ 339,40	100,00%
TOTAL		\$ 3.585.024,31	\$ 2.697.118,22	75%

Elaborado: ARCA, 2015

Gráfico 18: Porcentaje de ejecución de presupuesto ARCA 2015



Elaborado: ARCA, 2015

Con relación a la ejecución presupuestaria pendiente de la ARCA que asciende al 25%, el 16% corresponde a consultorías adjudicadas, cuyos productos serán entregados en el primer cuatrimestre del 2016. El 9% restante corresponde a contratos administrativos de arrastre cuyo plazo finalizará en el transcurso del año 2016 (limpieza, seguridad, mantenimiento vehicular, entre otros).

Considerando que el incremento presupuestario solicitado al Ministerio de Finanzas fue asignado a la agencia el 09 de septiembre del 2015, correspondiente al Grupo 53 USD 619.656,80 y al grupo 84 USD 130.343,20, se iniciaron los procesos de contratación pública para dos consultorías por el valor de USD. 491.108,80, estas consultorías fueron adjudicadas entre los meses de noviembre y diciembre del año 2015. Los plazos precontractuales en el Portal de Compras Públicas incidieron en que la adjudicación de los mismos, lo que impidió realizar pagos por el concepto de consultorías.

Los procesos de contratación pública para la adquisición de bienes (Grupo 84), fueron llevados a cabo durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2015, logrando ejecutar el 75% de la asignación realizada, quedando pendiente únicamente por pagar la adquisición de molinetes debido a la demora en la entrega de estos bienes por parte del proveedor.

7. Gestión Administrativa de Recursos Humanos

La Agencia durante el año 2015, ha realizado actividades importantes relacionadas a temas del fortalecimiento de las capacidades del talento humano; además, se ha cumplido con la totalidad de los requerimientos efectuados por el Ministerio del Trabajo.

7.1. Planificación del Talento Humano

Según lo dispuesto por el Ministerio del Trabajo, la ARCA se encuentra ejecutando la Planificación del Talento Humano institucional para el ejercicio fiscal 2016, para lo cual realizó el levantamiento de actividades y tiempos de las áreas administrativas y técnicas de la Agencia, según consta en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos. Se tiene previsto según las directrices del Ministerio del Trabajo culminar esta actividad en el primer trimestre del 2016.

7.2. Manual de Puestos

La ARCA, elaboró el Proyecto de Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos, el cual consta de 122 puestos institucionales, ubicados en la escala de 20 y 10 grados respectivamente. El proyecto se encuentra en su etapa final (revisión y aprobación por parte del Ministerio del Trabajo); una vez que supere esta etapa, deberá pasar al Ministerio de Finanzas, para la respectiva creación de puestos y asignación presupuestaria.

7.3. Elaboración de Perfil de Puestos

La Agencia, cuenta con los perfiles de puestos de los procesos sustantivos y adjetivos, mismos que han sido levantados en coordinación con el Ministerio del Trabajo, en base al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos y el Índice Ocupacional

Propuesto, cumpliendo así con los parámetros establecidos, razón por la cual han sido validados.

7.4. Implementación de Políticas Públicas para la igualdad

La Agencia de Regulación y Control del Agua a través de la Unidad de Talento Humano ha impulsado la implementación de acciones enfocadas en la inclusión de funcionarios conforme a las políticas para la igualdad.

En la tabla 7, se describen las acciones desarrolladas y los resultados alcanzados en la implementación de políticas públicas de interculturalidad, discapacidades, género y generacional.

Tabla 7: Implementación de políticas públicas para la igualdad ARCA

IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA IGUALDAD ORIENTADAS A GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA (ARTÍCULO 11 NUMERAL 2 Y ARTÍCULO 35 DE LA CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA)					
IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA IGUALDAD	DETALLE PRINCIPALES ACCIONES REALIZADAS	DETALLE PRINCIPALES RESULTADOS OBTENIDOS	NO. USUARIOS	GÉNERO	PUEBLOS Y NACIONALIDADES
Describa las acciones para impulsar e institucionalizar políticas públicas interculturales	Incorporar dentro de la gestión institucional a personal proveniente de las nacionalidades y pueblos indígenas	Se ha incorporado a un funcionario del grupo étnico: Otavalo	1	Masculino: 1	Otavalo
Describa las acciones para impulsar e institucionalizar políticas públicas generacionales	Incorporar dentro de la gestión institucional a jóvenes profesionales	Se ha incorporado a treinta y cinco funcionarios de edad comprendida entre 25 y 30 años de edad.	35	Femenino: 15 Masculino: 19	Mestizo
Describa las acciones para impulsar e institucionalizar políticas públicas de discapacidades	Garantizar la inclusión de personas con discapacidad	Se ha incorporado a un funcionario con discapacidad auditiva	1	Masculino: 1	Mestizo
Describa las acciones para impulsar e institucionalizar políticas públicas de género	Sensibilización al personal de la ARCA a través de informativos sobre el tema de género	Informativos institucionales sobre eliminación de la violencia contra las mujeres	93	Femenino: 40 Masculino: 53	Mestizo, Otavalo

Elaborado: ARCA, 2015

8. Planificación Estratégica Institucional

La ARCA, con el fin de mantener una planificación adecuada y controlada de sus actividades y presupuesto ha implementado diferentes herramientas, las cuales le han permitido alinearse a las directrices y disposiciones del ente rector de la planificación, SENPLADES.

En el período fiscal 2015 se elaboró el Plan Operativo Anual, y se ingresó en el Sistema Integrado de Planificación – SIPeIP (Módulo de Planificación y Seguimiento) toda la información concerniente a la planificación y ejecución 2015, de los Objetivos Estratégicos Institucionales; con la información ingresada se ha logrado medir los avances físicos y presupuestarios en relación a las metas planteadas.

8.1. Propuesta de Proyecto ARCAL

La ARCA, elaboró el proyecto "Gestión del uso y aprovechamiento de los acuíferos de América Latina mediante la aplicación de hidrología isotópica para determinar la

disponibilidad de agua subterránea tanto en calidad como en cantidad.”, por un monto estimado de ejecución de € 330.000,00 euros, el cual fue enviado al Ministerio de Electricidad y Energía Renovable, con el fin de conseguir financiamiento para el periodo 2018 – 2019 del Acuerdo Regional de Cooperación para la Promoción de la Ciencia y Tecnología Nucleares en América Latina y el Caribe (ARCAL).

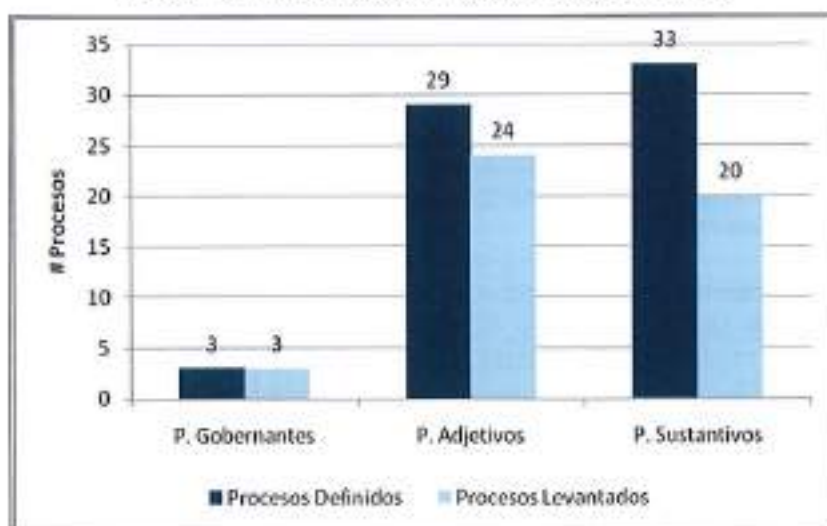
El Ministerio de Electricidad y Energía Renovable, envió el perfil del proyecto ARCAL al Organismo Internacional de Energía Atómica (OIEA) el cual se encuentra analizando la información recibida, y se prevé recibir una respuesta en el primer trimestre del año 2016.

8.2. Levantamiento y documentación de Procesos Institucionales

La Agencia ha priorizado 65 procesos institucionales para ser levantados en la primera etapa “AS-IS”, de los cuales hasta el mes de diciembre se tiene un avance del 72%, esto es 47 procesos levantados. Cada levantamiento comprende la elaboración de la matriz SIPOC (proveedores, entradas, flujo del proceso, salidas, clientes), Manual de procedimientos, flujograma BPMN (Business Process Model and Notation) y en los casos pertinentes se ha elaborado formularios, formatos y hojas de registro de cada proceso/servicio.

Una vez ejecutado el levantamiento inicial “AS – IS” de los procesos agregadores de valor, se tiene previsto realizar en el año 2016 la evaluación y el rediseño de las actividades que conforman cada proceso y servicio con el fin de optimizar los recursos. En el Gráfico 19, se el detalle del avance realizado por cada una de las Unidades de la ARCA.

Gráfico 19: Levantamiento de Procesos a Diciembre 2015



Elaborado: ARCA, 2015

9. Comunicación de la Gestión Institucional

La comunicación institucional de la ARCA, se ha manejado a través de campañas externas e internas, mediante el uso, manejo y administración de redes sociales propias

(Twitter, Facebook y Flickr), realizando alrededor de 3.000 publicaciones, lo que ha permitido informar las principales actividades de la Agencia durante el año 2015.

La Agencia brindó varias entrevistas a distintos medios de comunicación, una de las más importantes se efectuó en Esmeraldas, la cual tuvo el objetivo fundamental de socializar la gestión de la ARCA en la provincia e informar el trabajo realizado a nivel nacional.

"Ahorro y reciclaje de papel", fue una de las principales campañas internas desarrolladas en la Agencia, la cual tuvo como objetivo fundamental eliminar el consumo innecesario de papel, fomentando el reciclaje. Como resultado se obtuvo un ahorro del 30% del consumo mensual.

Además, la Gestión de Comunicación de la Agencia participó, coordinó y realizó la cobertura periodística de cinco ferias ciudadanas, así como también de eventos, y talleres de socialización en 6 provincias del país; durante estas actividades se entregó una diversa gama de materiales promocionales e informativos.

10. Gestiones Adicionales

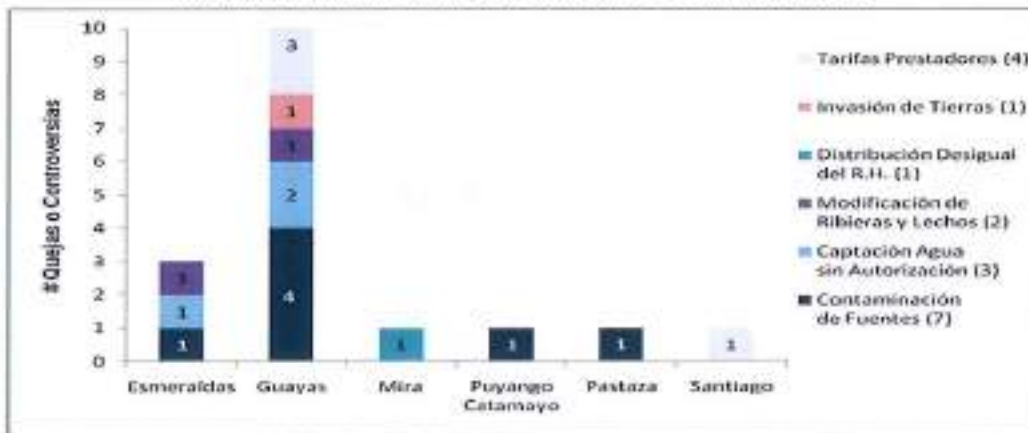
Atención a Usuarios

En el año 2015, conforme a las competencias definidas en el artículo 23 de la Ley, se efectuó la atención a los usuarios del agua en temas relacionados con: la generación de informes previos vinculantes, certificados de disponibilidad de agua, informes de cumplimiento de obligaciones y atención a quejas y controversias suscitados entre los usuarios o de estos con los ciudadanos. Para ello la Agencia desarrollo propuestas de procedimientos y metodologías para atender en estos temas, mismos que fueron puestos en conocimiento de la SENAGUA para la correspondiente coordinación de acciones.

Como resultado de la gestión realizada se presentaron y atendieron 18 quejas y controversias suscitadas en el sector agua, tal como se puede apreciar en el Gráfico 20; en el cual se demuestra que la mayoría de los casos fueron por contaminación a fuentes hídricas y el mayor número de quejas o controversias se presentaron en la Demarcación Hidrográfica del Guayas.

Dentro de los problemas presentados a la Agencia, estuvieron los relacionados con los incrementos en las tarifas por parte de los prestadores públicos de agua potable del cantón Cuenca de la provincia del Azuay y de los cantones Jipijapa, Puerto López y Paján de la provincia de Manabí, para los cuales fue necesario efectuar por parte de la Agencia análisis técnicos, actuariales y jurídicos para establecer si esta alza cumplía con los fundamentos técnicos y legales definidos en la ley para realizar dicho incremento.

Gráfico 20: Atención de Quejas y Controversias Usuarios del Agua



Elaborado: ARCA, 2015

11. Perspectivas 2016

Metas:

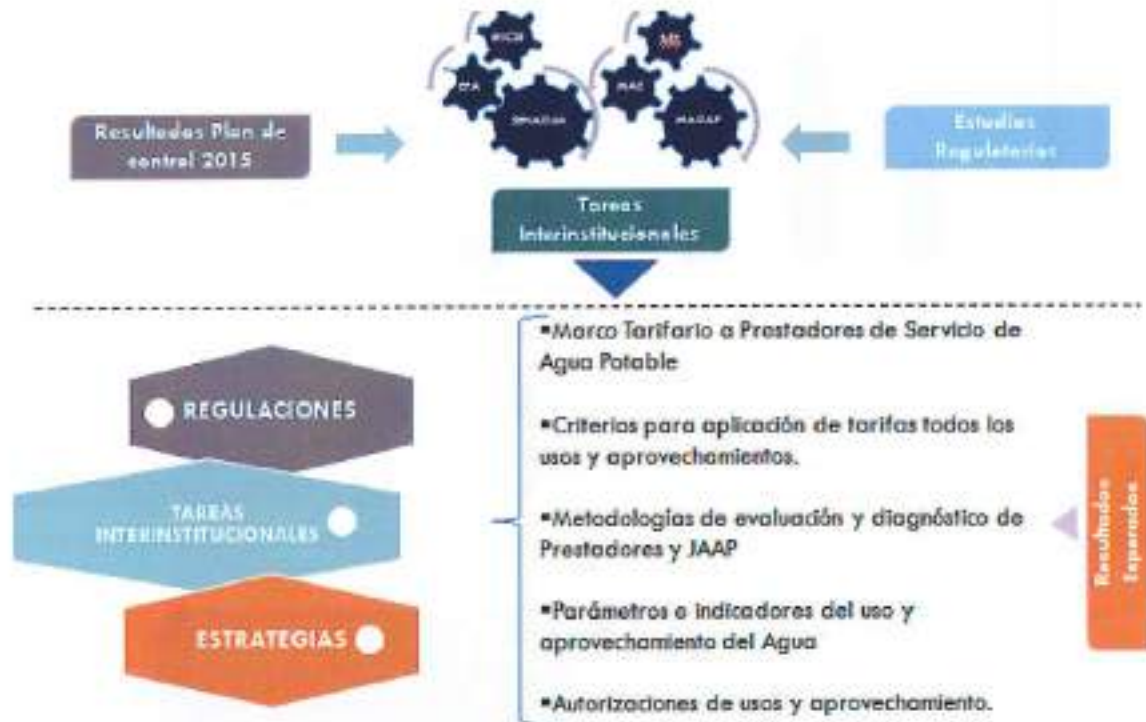


Contribuir en la disminución al 2016 de al menos 2% sobre los USD 100 MM/año por uso ineficiente del agua.

Mejorar las herramientas de evaluación sobre los usos del agua y la prestación de servicios.

Emitir proyectos regulatorios que generen impactos positivos en el sector, que sean de calidad y generados en el tiempo planificado

Agenda Regulatoria:



Atentamente,



Ing. Edwin Gordón Rosero
DIRECTOR EJECUTIVO ENCARGADO (e)
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DEL AGUA