



Secretaría del  
Agua



Agencia de  
Regulación y  
Control del Agua

# EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO DE PRESTADORES DE SERVICIO PÚBLICO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO

REG-DIR-ARCA-003-2016



**Agencia de Regulación y Control del Agua  
Regulación 003-2016**

Los contenidos de esta regulación se pueden citar y reproducir, siempre que sea sin fines comerciales, y con la condición de reconocer los créditos correspondientes, refiriendo la fuente bibliográfica.

**Publicación de distribución gratuita.**

De esta edición:

Agencia de Regulación y Control del Agua, ARCA.

Rumipamba E2-128 y República

Quito, Ecuador

Tel: (593) 2 3944440

[www.regulacionagua.gob.ec](http://www.regulacionagua.gob.ec)

Diagramación: Comunicación Social ARCA

Impresión : PROTOS Quito

Quito - Ecuador

## CARTA DEL SECRETARIO DEL AGUA



**Alexis Sánchez Miño**

La declaratoria en nuestra Constitución de la República del derecho humano al agua y saneamiento, como fundamental irrenunciable e imprescindible para una vida digna, da cuenta del cambio de época que vive nuestro país. Además de ser pioneros en su reconocimiento, su declaración pone de manifiesto el compromiso de nuestro gobierno con garantizar la igualdad

de derechos para todas las personas, y en esta línea desarrollamos acciones sistemáticas y permanentes para su consecución.

Garantizar servicios de agua y saneamiento de calidad y sostenibles para toda la población, es la tarea colectiva que debemos lograr. Realizamos esfuerzos importantes por fortalecer la institucionalidad y el marco legal y normativo, que se constituyen en una herramienta de transformación sectorial y que posibilitan a los prestadores de servicios públicos de agua y saneamiento, garantizar su calidad, accesibilidad, asequibilidad, con activa participación social y sin discriminación.

La efectiva garantía de este derecho humano fundamental se constituye a la vez en un indicador de la apuesta por un desarrollo con equidad y justicia social; y condición para la superación de la pobreza, por eso nuestro compromiso permanente con la universalización y sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento, de manera especial para las poblaciones en mayor situación de vulnerabilidad.

La Regulación establecida por la ARCA se enfoca en ejercer un control proactivo, que acompañe a los prestadores en lograr las metas comunes de calidad y sostenibilidad y que promueva el trabajo responsable y coordinado que impulsamos desde la Secretaría del Agua.

Sin duda alcanzar el Buen Vivir será posible en la medida que recorramos juntos el sendero en el que debemos confluir todos quienes estamos convencidos que “trabajar por el agua, es trabajar por la vida”.

# ÍNDICE

<b>CONSIDERANDOS</b>	08
<b>CAPÍTULO I</b> Disposiciones Preliminares	12
<b>CAPÍTULO II</b> Obligaciones	16
<b>CAPÍTULO III</b> Parámetros e Indicadores para la Evaluación de Desempeño y el Diagnóstico de la Prestación de los Servicios Públicos de Agua Potable y/o Saneamiento	17
<b>CAPÍTULO IV</b> Autoevaluación de la Prestación de los Servicios de Agua Potable y/o Saneamiento	19
<b>CAPÍTULO V</b> Reporte de Información	20
<b>CAPÍTULO VI</b> Evaluación de la ARCA a la Prestación de los Servicios	22
<b>CAPÍTULO VII</b> Condiciones para la Elaboración e Implementación de los Planes de Mejora (PM)	26
<b>CAPÍTULO VIII</b> Estructura del Plan de Mejora	28
<b>CAPÍTULO IX</b> Régimen Sancionatorio	29
<b>DISPOSICIONES TRANSITORIAS</b>	30



## PRESENTACIÓN

### Edwin Gordón Rosero

El agua es, dentro de los sectores estratégicos, el único imprescindible para la vida. Sin embargo de esta condición, al poder la mayoría de la población ecuatoriana disfrutar de sus beneficios y de su acceso todos los días en sus hogares, no existe aún una conciencia real de la importancia de su cuidado y uso.

Con el cambio de paradigma implementado en la Constitución de Montecristi, en la cual se otorgan derechos a la naturaleza y se reconoce al agua como patrimonio nacional, se dio inicio a un proceso de transformación integral del sector. Este proceso nos involucra a todos y todas los ecuatorianos y ecuatorianas, desde su propia actividad, en su protección y conservación.

Como uno de los brazos ejecutores de la Secretaría del Agua, la Agencia de Regulación y Control del Agua – ARCA - tiene objetivos claros que apuntan a la mejora del sector agua y al incentivo al uso eficiente, consciente y racional del agua.

Uno de estos objetivos se enfoca en mejorar y hacer sostenible la prestación del servicio público de agua potable y saneamiento, por lo cual la ARCA ha emitido la regulación que se presenta y que contiene las herramientas para que los prestadores tanto públicos como comunitarios de los servicios indicados puedan, de una manera amigable y sencilla, realizar una autoevaluación del nivel de eficiencia y calidad de los servicios que provee a sus consumidores.

Es únicamente a través de un conocimiento profundo de la realidad de la capacidad de los prestadores de servicios que se pueden formular planes de mejora orientados a dicho fin. En este proceso de elaboración, presentación y aprobación de los planes de mejora es fundamental la participación de la Secretaría del Agua, en calidad de rectora de las políticas relacionadas a la provisión de agua potable y saneamiento.

Como Agencia estamos comprometidos con el sector, con los prestadores y con la ciudadanía y motivados a continuar trabajando incansablemente por alcanzar nuestras metas. Estoy seguro que la Regulación que presento es el primer paso dentro de este proceso de cambio y de articulación de esfuerzos que busca mejorar la calidad de los servicios de agua potable y saneamiento, por lo cual agradezco el apoyo recibido por parte de nuestro Directorio y la pasión con la que nuestros profesionales han desarrollado este trabajo.

## REGULACIÓN Nro. DIR-ARCA-RG-003-2016

### El Directorio de la Agencia de Regulación y Control del Agua

#### CONSIDERANDO:

- Que,** el artículo 12 de la Constitución de la República del Ecuador, establece al agua como un derecho humano, fundamental e irrenunciable, constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida;
- Que,** el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características;
- Que,** el artículo 66 ibídem, en su numeral 2 reconoce y garantiza a las personas el derecho a una vida digna que asegure entre otros, agua potable y saneamiento ambiental; así mismo en su numeral 25 reconoce y garantiza a las personas el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características;
- Que,** por el artículo 313 de la Constitución de la República del Ecuador, el Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia; que el agua se considera como parte de los sectores estratégicos que son de decisión y control exclusivo del Estado;
- Que,** el artículo 314 ibídem, consagra que el Estado es responsable entre otros de la provisión de los servicios públicos de agua potable y saneamiento; garantizando que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad;
- Que,** el artículo 318 de la carta magna, define al agua como un patrimonio nacional estratégico de uso público;
- Que,** mediante el Decreto Ejecutivo 310 de 2014 en su artículo 1, se dispone la reorganización de la Secretaría del Agua (Autoridad Única del Agua) y se crea la Agencia de Regulación y Control del Agua, entidad adscrita que pasa a asumir parte de las competencias asignadas a la Secretaría antedicha.



- Que,** el artículo 2 del mismo Decreto, determina que la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA, en adelante), es un organismo técnico administrativo con personalidad jurídica de derecho público, autonomía administrativa, técnica, económica; financiera y patrimonio propio y con jurisdicción en todo el territorio nacional.
- Que,** el Artículo 3 ibídem, establece la transferencia de las competencias de la Secretaría del Agua a la Agencia de Regulación y Control del Agua; relativas a la regulación y control de la gestión integral e integrada de los recursos hídricos, de la gestión de la calidad y cantidad del agua en sus fuentes y zonas de recarga, de la calidad de los servicios públicos relacionados al sector agua y de todos los destinos, usos y aprovechamientos económicos del agua;
- Que,** la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua (LORHUyA, en adelante) en los numerales a), c), g) y l) del artículo 23 establece las siguientes competencias de la Agencia de Regulación y Control del Agua: a) Dictar, establecer y controlar el cumplimiento de las normas técnicas sectoriales y parámetros para regular el nivel técnico de la gestión del agua, de conformidad con las políticas nacionales; c) Recopilar, procesar, administrar y gestionar la información hídrica de carácter técnico y administrativo; g) Regular para estandarizar y optimizar sistemas relacionados a los servicios públicos vinculados al agua; l) Regular y controlar la gestión técnica de todos aquellos servicios públicos básicos vinculados con el agua;
- Que,** el numeral d) del artículo 35 ibídem, establece en el marco de los principios de la gestión de los recursos hídricos, que la prestación del servicio de agua potable deberá regirse por los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad.
- Que,** el artículo 50 de la LORHUyA, relativa a la gestión comunitaria del agua, dicta que el Estado, en sus diferentes niveles de gobierno y de acuerdo con sus competencias, fortalecerá a los prestadores del servicio de agua; sean estos 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 artículo 51 de la LORHUyA, establece que en caso de incumplimiento de la normativa técnica emitida por la Agencia de Regulación y Control del Agua para la prestación del servicio, la junta administradora de agua potable será notificada para que en el plazo establecido se elabore el plan de mejora. El Gobierno Autónomo Descentralizado municipal dará la asistencia técnica para la elaboración de dicho plan y brindará apoyo financiero para su ejecución;

- Que,** el artículo 67 *ibídem*, establece que los usuarios y consumidores de los servicios vinculados al agua, 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,** la Disposición Transitoria Quinta de la LORHUYA, dicta que los Gobiernos Autónomos Descentralizados competentes, en materia de provisión de agua y saneamiento, implementarán sistemas adecuados para el abastecimiento de agua potable, de modo que, en el plazo previsto en el Plan Nacional de Desarrollo del Buen Vivir y en la estrategia de erradicación de la pobreza y la desigualdad, quede plenamente garantizado el acceso total de la población al agua potable; para el efecto los Gobiernos Autónomos Descentralizados establecerán en coordinación con la Autoridad Única del Agua una programación de obras y el financiamiento respectivo;
- Que,** el artículo 6 del Reglamento de la LORHUYA, señala que se entiende por subprocesos de la administración del servicio público del agua, al suministro de Agua Potable, Alcantarillado, al Tratamiento de las Aguas Residuales; y que, la iniciativa de la economía popular y solidaria o la iniciativa privada, podrán participar en dichos subprocesos siguiendo los parámetros constitucionales, cuando el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal no tenga las condiciones técnicas o financieras para hacerlo por sí mismo.
- Que,** el Artículo 42 *ibídem*, establece que la Agencia de Regulación y Control del Agua normará el control periódico del cumplimiento de las actividades de las Juntas Administradoras de Agua Potable que se llevará a cabo de la forma como se indique en dichas regulaciones.
- Que,** el artículo 45 del Reglamento de la LORHUYA, 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: 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; o, 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 artículo 47 *ibídem*, establece que en caso de incumplimiento de la normativa técnica, incluidas las regulaciones mencionadas, la Agencia notificará a la correspondiente Junta Administradora de Agua Potable para que formule un plan de mejora en el plazo que fije la Agencia y lo someta a aprobación de la Secretaría del Agua. La aprobación fijará también los plazos de implementación del plan de mejora.
- Que,** en el artículo precedente se establece también que, la Agencia de Regulación y Control del Agua evaluará periódicamente la implementación del Plan de mejora. En caso de incumplimiento lo comunicará al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal para que éste, o por su delegación el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial correspondiente, intervenga a la Junta Administradora hasta que se cumpla el plan de mejora.
- Que,** el artículo 124 del reglamento de la LORHUyA, establece que la Agencia de Regulación y Control del Agua podrá adoptar las medidas de control que correspondan por iniciativa propia o a petición de parte, cuando se haya comprobado el incumplimiento por parte de los GADs a la Ley, su reglamento general y normativa legal vigente. Si luego de haber notificado el hecho y cumplido el plazo otorgado para subsanar la falta, el mismo que puede ser fijado de mutuo acuerdo; subsiste una grave deficiencia en la prestación del servicio, la ARCA aplicará las sanciones correspondientes establecidas en la Ley y en el presente Reglamento;
- Que,** en sesión del 4 de abril de 2016, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control del Agua, resolvió aprobar mediante resolución DIR-ARCA-003-2016, en su artículo 2 la Regulación Nro. DIR-ARCA-RG-003-2016, sobre la 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;

Que por lo expuesto, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control del Agua en ejercicio de las atribuciones y competencias constitucionales y legales vigentes, expide la siguiente regulación al tenor de los siguientes artículos:

Regulación Nro. 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”

## CAPÍTULO I DISPOSICIONES PRELIMINARES

**ARTÍCULO 1.- Objeto.-** La presente Regulación tiene por objeto 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.

**ARTÍCULO 2.- Ámbito de Aplicación.-** La presente Regulación se aplica a todos los prestadores de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento que brinden sus servicios en el territorio nacional.

**ARTÍCULO 3.- Principios.-** De conformidad con lo establecido en la Constitución, la evaluación del desempeño de la prestación de los servicios públicos y su provisión responderán a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad;

**ARTÍCULO 4.- Definiciones.-** Para la aplicación de la presente Regulación se tendrán en cuenta las siguientes definiciones, además de las consignadas en la normativa vigente y demás resoluciones relacionadas a la presente:

**Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA):** Es un organismo de derecho público, de carácter técnico-administrativo adscrito a la Secretaría del Agua, con jurisdicción nacional. Sus competencias son las establecidas en el artículo 23 de la LORHUyA.

**Agua Potable:** es el agua cuyas características físicas, químicas microbiológicas han sido tratadas a fin de garantizar que ésta sea apta para consumo humano, debe estar exenta de organismos capaces de provocar enfermedades, de elementos o sustancias que puedan producir efectos fisiológicos perjudiciales y cumplir los requisitos de calidad establecidos por la Norma Técnica NTE INEN 1108 (revisión vigente) en observancia de lo que dicta el Reglamento Técnico Ecuatoriano RTE INEN 023 “Agua potable”.

**Alcantarillado:** conjunto de obras para la recolección, conducción y disposición final de las aguas residuales o de las aguas lluvias.

**Área de Cobertura del Servicio (ACSap y ACSsa):** el área de cobertura del servicio corresponde al polígono que define el área geográfica dentro de la cual el prestador de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento suministra o puede suministrar dichos servicios de acuerdo con la influencia o la cobertura de la infraestructura existente. Para la delimitación del Área de Cobertura del Servicio de agua potable (ACSap) y el Área de Cobertura del Servicio de saneamiento (ACSsa) se deberá considerar lo determinado en la ordenanza de creación del prestador de servicios para el caso de los Prestadores Públicos, o



lo dispuesto en los estatutos de la asamblea de consumidores en el caso de los Prestadores Comunitarios.

**Autoevaluación:** actividad que desarrollan los prestadores de servicios sobre la base de indicadores que permiten conocer el estado situacional de la prestación de los servicios en un tiempo determinado.

**Autoridad Única del Agua:** es la Secretaría del Agua, quien dirige el Sistema Nacional Estratégico del Agua. Corresponde a la Secretaría del Agua la rectoría, planificación y gestión de los recursos hídricos, sus competencias son las establecidas en el artículo 18 de la LORHUyA.

**Catastro de redes y componentes de agua potable:** es un proceso sistemático de revisión, levantamiento en campo, comprobación, depuración, caracterización, sistematización y generación de información relativa a las redes y componentes que hacen parte de la infraestructura hidráulica del sistema de agua potable con fines de actualización de planos e información fundamental para la planeación, la optimización operacional y la gestión técnica del servicio.

**Catastro de redes y componentes de alcantarillado:** es un proceso sistemático de revisión, levantamiento en campo, comprobación, depuración, caracterización, sistematización y generación de información relativa a las redes y componentes que hacen parte de la infraestructura hidráulica del sistema de saneamiento y alcantarillado pluvial con fines de actualización de planos e información fundamental para la planeación, la optimización operacional y la gestión técnica del servicio.

**Catastro de consumidores:** es un proceso sistemático de revisión, levantamiento en campo, comprobación, depuración, sistematización y generación de información relativa a los consumidores y conexiones de los servicios de agua potable y alcantarillado con fines de actualización de la base de datos para la gestión técnica, comercial y de servicio al cliente.

**Conexión de agua potable:** es la toma o derivación desde la red de distribución del servicio de agua potable mediante la cual se realiza el suministro de agua a un inmueble o domicilio.

**Conexión de alcantarillado:** es la derivación o conexión que permite la descarga de las aguas residuales de un inmueble o domicilio hacia los conductos que conectan al sistema de alcantarillado local.

**Consumidor:** los consumidores son personas naturales, y/o jurídicas que demandan bienes o servicios relacionados con el agua y que son proporcionados por los prestadores de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento en cumplimiento de un contrato de prestación de servicios que será regulado por la ARCA.



**Domicilio:** recinto de alojamiento estructuralmente separado y con entrada independiente (acceso directo desde vías públicas o acceso a través de espacios de uso común de varias viviendas como corredores, patios, etc.), construido, edificado, transformado o dispuesto para ser habitado por una persona o grupo de personas, siempre que al momento de la investigación no sea utilizado con finalidad distinta.

**Ficha metodológica:** herramienta de evaluación de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento, que contiene información de parámetros e indicadores característicos de la gestión del prestador, y dentro de la cual se presentan los datos históricos del indicador en estudio así como la interpretación de resultados por parte del mismo prestador.

**Indicador:** es un valor derivado de parámetros relativos a la prestación de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento, medidos en un mismo periodo de tiempo, que proporciona información cuantitativa y cualitativa útil para describir, monitorear y evaluar el desempeño de los prestadores de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento.

**Junta administradora de agua potable (JAAP):** de conformidad con lo establecido en el artículo 43 de la LORHUyA, 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 Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento. Para fines de la presente Regulación indistintamente, se denominará Junta administradora de agua potable (JAAP).

**Macromedición de caudales:** hace referencia a la recolección de los datos relativos a los caudales y volúmenes de agua cruda captada y tratada, distribuida en sistemas de abastecimiento de agua potable mediante dispositivos, equipos, procedimientos y actividades permanentes orientadas a la obtención, procesamiento, análisis y divulgación de estos datos.

**Micromedición:** hace referencia a la medición de volúmenes de agua consumidos en los domicilios a través de medidores instalados en las conexiones domiciliarias.

**Modelación hidráulica:** es la reproducción a escala reducida de fenómenos, estados o procesos relevantes del flujo de agua, realizada bajo determinadas leyes físicas, que permitan una aplicación inmediata de los resultados en la solución de problemas para simular el comportamiento del flujo ante diferentes condiciones de operación.

**Normativa Técnica:** Es toda regulación emitida por la Agencia de Regulación y Control del Agua, que contiene reglas, directrices, características, parámetros, indicadores, criterios, y elementos para el cumplimiento del marco legal vigente en materia de la gestión integral de los recursos hídricos en la prestación de los servicios públicos vinculados al agua .



**Plan de Mejora:** constituye un Plan de Mejora (PM) las estrategias, los programas, proyectos y acciones planificados con sus respectivos presupuestos, financiación y metas de corto, mediano y largo plazo, que deberán acometer los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs), las Juntas 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.

**Prestador del servicio público de agua potable y/o saneamiento:** es toda entidad reconocida por la Ley encargada de administrar operar y mantener los servicios de agua potable y/o saneamiento.

**Saneamiento:** contempla las actividades de recolección y conducción, tratamiento y disposición final de aguas residuales y derivados del proceso de depuración; y, recolección, conducción y disposición final de aguas lluvia.

**Servicios públicos básicos:** de conformidad con lo establecido en el artículo 37 de la LORHUyA y para efectos de la presente regulación, se consideran servicios públicos básicos los de agua potable y saneamiento ambiental relacionados con el agua.

**ARTÍCULO 5.- Clasificación de prestadores de los servicios de agua potable y/o saneamiento.-** Para efectos de la presente Regulación los prestadores de los servicios de agua potable y/o saneamiento se clasificarán en:

- **Prestadores Públicos:** Son los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs) quienes prestan los servicios de manera directa y/o a través de empresas que prestan los servicios de agua potable y/o saneamiento en las áreas urbanas y/o rurales.
- **Prestadores Comunitarios:** Son las Juntas Administradoras de Agua Potable (JAAPs) y/o saneamiento.

**ARTÍCULO 6.- Área de Cobertura de los Servicios (ACSap y ACSsa).-** A todo prestador de los servicios le corresponde el polígono correspondiente al área geográfica dentro de la cual suministra o puede suministrar los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento.

El ACS en áreas urbanas deberá incorporar como mínimo el área contemplada dentro del perímetro urbano de la municipalidad definido para el distrito metropolitano o la cabecera cantonal de acuerdo con lo establecido en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT); de igual manera, el ACS correspondiente a las cabeceras parroquiales deberá como mínimo incorporar el área contemplada dentro del perímetro de dichas cabeceras de acuerdo con lo establecido en el PDOT. En cualquiera de los casos, el ACS de saneamiento, no podrá ser inferior al ACS de agua potable.

La representación del ACS se deberá realizar a través de un mapa geo – referenciado en el sistema de coordenadas oficial que se encuentre vigente, a escala adecuada y en formato digital, al cual se deberá adjuntar el listado de coordenadas de los puntos que definen el polígono.



## CAPÍTULO II OBLIGACIONES

**ARTÍCULO 7.- De la Autoridad Única del Agua.-** Para efecto de los Planes de Mejora (PM), la Autoridad Única del Agua será la entidad encargada de aprobarlos, así como realizar las modificaciones derivadas de la actualización de los mismos.

**ARTÍCULO 8.- De la Agencia de Regulación y Control del Agua.-** La ARCA, evaluará la gestión y el desempeño relativo a los aspectos de calidad, operativos, de servicio, administrativos y económicos de los prestadores de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento a partir de los parámetros e indicadores definidos en la presente Regulación así como de los demás criterios o elementos que considere pertinentes; verificará la consistencia y calidad de la información reportada por los prestadores; requerirá, de ser el caso, a los prestadores de los servicios la formulación de un PM; hará el seguimiento y la evaluación periódica de la implementación de los PM; y, ejecutará las actuaciones que le correspondan en su función de control e impondrá las sanciones pertinentes.

**ARTÍCULO 9.- De los prestadores de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento.-** Los prestadores de servicios públicos de agua potable y/o saneamiento están obligados a reportar la información de los parámetros e indicadores en la oportunidad y por los medios establecidos por la ARCA como se indica en el artículo 14; a presentar para aprobación de la Autoridad Única del Agua los PM en los términos establecidos en la presente Regulación y a llevar a cabo su ejecución o implementación.

Los PM serán formulados por requerimiento expreso de la ARCA o por iniciativa propia del prestador luego de identificar aspectos a mejorar posterior a su autoevaluación en base a los parámetros e indicadores de la presente Regulación. Estos Planes deben ser presentados y aprobados por la Autoridad Única del Agua. Sus avances deberán ser actualizados al menos anualmente por el prestador quien deberá realizar los ajustes pertinentes para asegurar el cumplimiento del Plan en el horizonte establecido; las modificaciones que surjan del proceso de actualización deberán ser reportadas debidamente justificadas para aprobación de la Autoridad Única del Agua.

Los GADs Municipales deberán asistir a los prestadores comunitarios en: la elaboración de la autoevaluación; y, en la formulación, presentación, y ejecución del Plan de Mejora para lo cual los GADs brindarán el apoyo técnico y financiero.



### CAPÍTULO III

## PARÁMETROS E INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y EL DIAGNÓSTICO DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUA POTABLE Y/O SANEAMIENTO

**ARTÍCULO 10.- Parámetros.-** Son los datos y sus valores obtenidos en función de la información relativa a la prestación de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento, que serán utilizados para caracterizar, evaluar la calidad y medir la gestión de la prestación de los servicios.

**ARTÍCULO 11.- Tipo de indicadores.-** Los indicadores para la evaluación del desempeño y diagnóstico de la prestación de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento son los siguientes:

- Indicadores de estructura del servicio: corresponden a indicadores que permiten medir, hacer seguimiento y evaluar las condiciones de coberturas, personal e insumos utilizados en la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento dentro de la respectiva Área de Cobertura del Servicio.
- Indicadores operativos: corresponden a indicadores que permiten medir, hacer seguimiento y evaluar las condiciones técnicas y de operación de los sistemas de agua potable y/o saneamiento.
- Indicadores de calidad: son indicadores de primer orden que permiten medir, hacer seguimiento y evaluar la calidad de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento dentro de la respectiva Área de Cobertura del Servicio.
- Indicadores de apoyo de los GADs a la prestación comunitaria de los servicios de agua potable y/o saneamiento: corresponden a indicadores que permiten medir el apoyo técnico y financiero que realizan los GADs a las JAAPs para la mejora en la prestación de los servicios en las áreas rurales.
- Indicadores económico-financieros: corresponden a indicadores que permiten medir, hacer seguimiento y evaluar la facturación y cobranza así como la situación económica y financiera de un prestador de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento.



**Tabla 1 - Indicadores de desempeño para prestadores públicos y comunitarios**

Tipo de Indicador	Código	Nombre	Unidad	Valor Óptimo
ESTRUCTURA DEL SERVICIO	CSAP	Cobertura del servicio de agua potable	%	100%
	CSAL	Cobertura del servicio de alcantarillado	%	100%
	ETCa	Empleados totales por conexión de agua potable	N° Empleados/ N° conexiones	-
	FAC	Fuentes autorizadas para el uso de agua para consumo humano respecto de las fuentes totales	%	100%
	CMAP	Cobertura de micromedición de agua potable	%	100%
	FMAP	Eficiencia del sistema de micromedición	%	100%
	MOPa	Medidores menores a 5 años de edad respecto del total de medidores	%	-
	MOPb	Medidores mayores a 5 años de edad respecto del total de medidores	%	-
OPERATIVOS	IAS	Incidencia del agua subterránea en el agua extraída	%	-
	IAC	Incidencia del agua cruda importada en el agua total que ingresa al sistema	%	-
	IAPi	Incidencia del agua potable importada en el agua total que ingresa al sistema	%	-
	EPAC	Eficiencia de potabilización de agua cruda	%	100%
	ANC	Agua potable no contabilizada en la red	%	0%
	EUAP	Eficiencia en el uso de agua potable	%	100%
	ECA	Eficiencia de la capacidad de almacenamiento de agua potable según la norma vigente	%	100%
	IEAP	Índice de exportación de agua potable	%	-
	IEAT	Índice de exportación de agua a través de tanqueros	%	-
	IVFE	Índice de volumen facturado estimado	%	0%
	M/Fe	Índice de volumen facturado a otros prestadores	%	-
	CANT	Consumo autorizado no facturado	%	-
	VPR	Volumen de pérdidas de agua potable por Km de red	m <sup>3</sup> / Km	-
	VAPC	Volumen de agua potabilizada por conexión	%	-
	COAA	Relación de conexiones de alcantarillado respecto de las conexiones de agua potable	%	-
	CUAA	Relación de cuentas de alcantarillado respecto de las cuentas de agua potable	%	-
	CFSA	Relación de conexiones a fosas sépticas respecto al total de conexiones de alcantarillado	%	-
	CATa	Uso de la capacidad actual de tratamiento de aguas residuales	%	100%
VET	Volumen de agua distribuido tratado efectivamente en la disposición final	%	-	
CALIDAD	CS	Continuidad del servicio de agua potable	%	100%
	DRT	Densidad de reclamos totales	N°/N° cuentas	-
	STIca	Eficiencia en la solución a tiempo de las PQR	%	100%
	CCAP	Cobertura de control de calidad en análisis bacteriológicos para agua potable	%	100%
	NCAa	Nivel de conformidad en análisis bacteriológicos para agua potable	%	100%
	NCAb	Nivel de conformidad en análisis físico-químicos para agua potable	%	100%
	NCAR	Nivel de conformidad de los análisis realizados en aguas residuales	%	100%
	APOYO A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS DE A&S (APLICA SÓLO PARA PRESTADORES PÚBLICOS)	AEJ	Cobertura de juntas de agua potable que cuentan con apoyo económico	%
ATJ		Cobertura de juntas de agua potable que cuentan con apoyo técnico	%	100%
LIG		Legalización de IAPs dentro de la jurisdicción del GAD	%	100%
ECONÓMICO - FINANCIEROS	IR	Índice de recaudación	%	100%
	COG	Costos operativos totales por cuenta	USD/N° cuentas	-
	CAC	Costos de administración y comercialización por cuenta	USD/N° cuentas	-
	FCAP	Facturación por conexiones de agua potable	USD/N° conexiones	-
	FCAL	Facturación por conexiones de alcantarillado	USD/N° conexiones	-
	IL	Índice de liquidez	%	100%
	CCO	Coefficiente de cobertura de Costos Operativos (CCO)	%	-
	CUAP	Costo unitario del m <sup>3</sup> de Agua Potable comercializada	USD/m <sup>3</sup>	-
	ERC	Eficiencia en la recuperación de cartera	%	100%
	MO	Morosidad	%	0%
	EIT	Egresos totales respecto de los ingresos totales	%	-
	IAE	Incidencia de los aportes externos	%	-
	FIUE	Eficiencia en la utilización de recursos externos	%	100%
	CICF	Cumplimiento de la inversión ejecutada en conservación de fuentes	%	100%

En el Anexo 1 que hace parte integral de la presente Regulación, se realiza la descripción de cada uno de los indicadores así como de sus parámetros.



## CAPITULO IV

### AUTOEVALUACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y/O SANEAMIENTO

**ARTÍCULO 12.- Herramientas para la autoevaluación del prestador.-** Las herramientas que servirán para que los prestadores de los servicios públicos y comunitarios se autoevalúen son los indicadores y fichas metodológicas que se encuentran adjuntas en el Anexo 2 (el mismo que contiene un instructivo, parámetros, indicadores, radar general y las fichas metodológicas). Estas herramientas serán proporcionadas igualmente por la ARCA a través de su página web institucional.

**ARTÍCULO 13.- Procedimiento para la autoevaluación de la prestación pública y comunitaria de los servicios.-** La autoevaluación de la prestación de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento la realizarán los prestadores públicos y comunitarios en base a los indicadores descritos en el artículo 11 de la presente Regulación.

Para efectos de la autoevaluación de la prestación de los servicios, los prestadores deberán registrar los datos y valores requeridos como parámetros en las herramientas descritas en el artículo 12 de la presente Regulación, en las cuales se reflejarán y graficarán (tomando como modelo el gráfico establecido en el Anexo 2, hoja de cálculo denominada “Radar General”) los valores de los indicadores de la autoevaluación de la prestación de los servicios.

En base a los resultados de la autoevaluación realizada por el prestador se elaborará una memoria técnica en la que se describirán textualmente las brechas existentes entre los valores de los indicadores resultantes de la autoevaluación y los valores óptimos (0% o 100% donde aplique y según el indicador). Además se describirán textualmente las causas de las brechas y las consecuencias de no intervenir en el mejoramiento de las mismas.

Los parámetros e indicadores consagrados en la presente Regulación no constituyen óbice para que la Autoridad Única del Agua o la Agencia de Regulación y Control del Agua en ejercicio de sus funciones, utilicen otro tipo de parámetros e indicadores adicionales para el cabal cumplimiento de sus funciones.

## CAPITULO V REPORTE DE INFORMACIÓN

**ARTÍCULO 14.- Reporte de información.-** Los parámetros y los resultados de la autoevaluación correspondientes del año anterior a la expedición de la presente Regulación, deberán ser reportados a la ARCA y a la Autoridad Única del Agua considerando las fechas establecidas en el calendario descrito en el artículo 15 las cuales han sido determinadas de acuerdo a la localización de los prestadores respecto a la Demarcación Hidrográfica establecida por la Autoridad Única del Agua. La ARCA definirá oportunamente los medios para el reporte de información.

Los parámetros y los resultados de la autoevaluación correspondientes a los años posteriores a la expedición de la presente Regulación, deberán ser reportados a la ARCA en los años subsiguientes entre las semanas del mes descrito en el artículo 15.

La información reportada se considerará como información oficial del prestador para todos los efectos en materia de control, vigilancia, inspección, planeación y regulación. Los prestadores solo podrán solicitar modificación de dicha información mediante petición motivada dirigida a la ARCA y suscrita por el representante legal del prestador. La ARCA evaluará la petición y adoptará las decisiones a que haya lugar.

La información de los parámetros y resultados de la autoevaluación de los Prestadores Comunitarios, deberá ser remitido por éstos a los GADs de las jurisdicciones en donde prestan los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento, hasta 15 días antes de la fecha límite establecida en el artículo siguiente para la entrega de información de los GADs. Esta información debe ser sistematizada y reportada conjuntamente con la que debe reportar el GAD a la ARCA relativa a los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento.

**ARTÍCULO 15.- Calendario para el reporte de información.-** El reporte de información correspondiente al año 2016, así como de los años siguientes se deberá hacer de acuerdo al siguiente calendario.

**Tabla 2 - Calendario de reporte de información**

Servicio	Cantones que pertenecen a la Demarcación Hidrográfica	FECHA INICIO REPORTE DE INFORMACIÓN	FECHA LÍMITE REPORTE DE INFORMACIÓN
Agua potable y/o saneamiento	D.H. Esmeraldas	Primera semana febrero	Primera semana febrero
	D.H. Mira	Primera semana febrero	Primera semana febrero
	D.H. Manabí	Primera semana febrero	Primera semana febrero
	D.H. Guayas	Segunda semana febrero	Segunda semana febrero
	D.H. Napo	Tercera semana febrero	Tercera semana febrero
	D.H. Jubones	Tercera semana febrero	Tercera semana febrero
	D.H. Puyango-Catamayo	Tercera semana febrero	Tercera semana febrero
	D.H. Pastaza	Cuarta semana febrero	Cuarta semana febrero
D.H. Santiago	Cuarta semana febrero	Cuarta semana febrero	

En el Anexo 3 de la presente Regulación se detalla la ubicación de los cantones respecto a la Demarcación Hidrográfica en la que se encuentran localizados.

**ARTÍCULO 16.- Información complementaria.-** Adicionalmente al reporte de información de los parámetros y resultados de la autoevaluación, el prestador deberá remitir a la Agencia la siguiente información complementaria:

- Datos generales del prestador del servicio, de acuerdo a lo solicitado en el formulario de datos adjunto (Anexo 4);
- Ordenanza de creación del prestador de servicios, para prestadores públicos;
- Personería jurídica otorgada por la Autoridad Única del Agua, para prestadores comunitarios; y,
- Pliego tarifario actualizado.

Esta información se utilizará como base para la descripción del prestador en los informes que genere la ARCA. La información complementaria se entregará de acuerdo a la periodicidad indicada en Artículo 15 de la presente Regulación, sin perjuicio de que la ARCA solicite en cualquier momento información adicional.

## CAPÍTULO VI EVALUACIÓN DE LA ARCA A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

**ARTÍCULO 17.- Indicadores para la evaluación de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento.-** Los indicadores que considerará la ARCA para la evaluación de la prestación de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento serán los siguientes:

**Tabla 3 – Indicadores de evaluación ARCA**

Tipo	Símbolo	Nombre
Operativo	EUAP	Eficiencia en el uso de agua potable
Calidad del servicio	NCA <sub>B</sub>	Nivel de conformidad en análisis bacteriológicos para agua potable
	NCA <sub>FQ</sub>	Nivel de conformidad en análisis físico-químico para agua potable
Económico-Financiero	IR	Índice de recaudación
	EIT	Egresos totales respecto de los ingresos totales

**ARTÍCULO 18.- Criterios de calidad para la prestación del servicio.-** Los criterios de calidad para la evaluación de la prestación de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento considerados por la ARCA son los niveles de desempeño que se encuentran en función de los indicadores señalados en el artículo 17 de la presente Regulación.

**ARTÍCULO 19.- Metodología para la evaluación del servicio.-** La evaluación de la prestación de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento se realizará en base a los niveles de desempeño de los indicadores, de acuerdo a lo señalado en los artículos 20 al 25 de la presente Regulación.

**ARTÍCULO 20.- Niveles de desempeño de los indicadores.-** Los diferentes niveles de desempeño de los indicadores descritos en el artículo 17, se determinarán a partir de los rangos establecidos por la ARCA. Estos rangos se denominarán de la siguiente forma:

- **Rango I:** Nivel alto de desempeño.
- **Rango II:** Nivel medio de desempeño.
- **Rango III:** Nivel bajo de desempeño.

**ARTÍCULO 21.- Evaluación de indicadores.-** Los indicadores que la ARCA considerará para la evaluación de la prestación de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento, se evaluarán de acuerdo a lo indicado en la siguiente tabla:



**Tabla 4 - Límites de los indicadores**

Tipo de prestador	Indicador	Niveles de desempeño		
		Rango I	Rango II	Rango III
Público	EUAP	$70\% < EUAP \leq 100\%$	$50\% < EUAP \leq 70\%$	$EUAP \leq 50\%$
	NCA <sub>B</sub>	$NCA_B = 100\%$	$75\% \leq NCA_B < 100\%$	$NCA_B < 75\%$
	NCA <sub>FQ</sub>	$NCA_{FQ} = 100\%$	$75\% \leq NCA_{FQ} < 100\%$	$NCA_{FQ} < 75\%$
	IR	$70\% < IR \leq 100\%$	$50\% < IR \leq 70\%$	$IR \leq 50\%$
	EIT	$EIT < 100\%$	$100\% \leq EIT \leq 125\%$	$EIT > 125\%$
Comunitario	EUAP	$70\% < EUAP \leq 100\%$	$50\% < EUAP \leq 70\%$	$EUAP \leq 50\%$
	NCA <sub>B</sub>	$NCA_B = 100\%$	$75\% \leq NCA_B < 100\%$	$NCA_B < 75\%$
	IR	$70\% < IR \leq 100\%$	$50\% < IR \leq 70\%$	$IR \leq 50\%$
	EIT	$EIT < 100\%$	$100\% \leq EIT \leq 125\%$	$EIT > 125\%$

**ARTÍCULO 22.- Niveles de desempeño de la gestión del servicio.-** Los diferentes niveles de desempeño en la gestión del servicio (técnica, comercial y financiera) se determinarán a partir de la evaluación de los indicadores definidos en el artículo 20. Estos niveles se denominarán de la siguiente forma:

- **Nivel alto.-** La gestión del servicio se encuentra dentro de niveles aceptables de desempeño, dicha gestión se considera aceptable con un menor grado de intervención.
- **Nivel medio.-** La gestión del servicio no se encuentra dentro de niveles aceptables de desempeño, dicha gestión se considera en estado de alerta con un grado de intervención moderado.
- **Nivel bajo.-** La gestión del servicio se encuentra dentro de niveles inaceptables de desempeño, dicha gestión se considera en estado de emergencia con un alto grado de intervención.

**ARTÍCULO 23.- Evaluación de la gestión técnica de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento (GTS).-** La gestión realizada por el prestador en la operatividad y calidad del servicio se evaluará de acuerdo a lo indicado en la siguiente tabla:

**Tabla 5** - Niveles de desempeño en la gestión técnica del servicio de A&S

Niveles de desempeño			
EUAP	NCA <sub>B</sub>	NCA <sub>FQ</sub>	GTS
III	III	III	BAJO
III	III	II	BAJO
III	III	I	BAJO
III	II	III	BAJO
III	I	III	BAJO
II	III	III	BAJO
II	III	II	BAJO
II	III	I	BAJO
I	III	III	BAJO
I	III	II	BAJO
I	III	I	MEDIO
III	I	I	MEDIO
III	I	II	MEDIO
III	II	I	MEDIO
III	II	II	MEDIO
II	II	II	MEDIO
II	II	III	MEDIO
II	II	I	MEDIO
II	I	II	MEDIO
II	I	III	MEDIO
I	II	II	MEDIO
I	I	III	MEDIO
I	II	III	MEDIO
I	II	I	ALTO
II	I	I	ALTO
I	I	I	ALTO
I	I	II	ALTO

**ARTÍCULO 24.- Evaluación de la gestión económica-financiera del servicio (GEFS).**- La gestión realizada por el prestador en el área económica-financiera del servicio se evaluará de acuerdo a lo indicado en la siguiente tabla:

**Tabla 6** - Niveles de desempeño en la gestión económica-financiera del servicio de A&S

Niveles de desempeño		
IR	EIT	GEFS
III	III	BAJO
III	II	BAJO
III	I	BAJO
II	III	BAJO
I	III	MEDIO
II	II	MEDIO
II	I	ALTO
I	II	ALTO
I	I	ALTO



**ARTÍCULO 25.- Evaluación de la prestación del servicio (EA&S).**- La evaluación de la prestación del servicio público de agua potable y/o saneamiento se realizará en base a los niveles de desempeño presentados en el artículo 22 de la presente Regulación, considerando los resultados de la evaluación de la gestión técnica y la gestión comercial-financiera del prestador, de acuerdo a lo indicado en la siguiente tabla:

**Tabla 7 - Niveles de desempeño en la prestación del servicio de A&S**

Niveles de Desempeño		
GTS	GCFS	EA&S
Bajo	Medio	<b>BAJO</b>
Bajo	Bajo	<b>BAJO</b>
Bajo	Alto	<b>MEDIO</b>
Medio	Medio	<b>MEDIO</b>
Medio	Bajo	<b>MEDIO</b>
Alto	Alto	<b>ALTO</b>
Alto	Medio	<b>ALTO</b>
Alto	Bajo	<b>ALTO</b>
Medio	Alto	<b>ALTO</b>

**ARTÍCULO 26.- Publicación de la evaluación de la prestación del servicio realizada por la ARCA a los prestadores públicos.**- Los resultados de la evaluación de la ARCA complementados con los indicadores seleccionados por la Agencia de la autoevaluación del prestador público y de los prestadores comunitarios de su jurisdicción, serán notificados al prestador público, quien en base al formato descrito en el Anexo 5 deberá publicar en un periódico de circulación local en un plazo no mayor a 30 días de la fecha de la notificación de la evaluación. Lo anterior como mecanismo de transparencia y de rendición de cuentas sobre la gestión en la provisión de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento.

Sin perjuicio de lo anterior, la ARCA publicará los resultados de las evaluaciones realizadas en los medios que considere necesario.

**ARTÍCULO 27.- Resultados de la autoevaluación y evaluación de la prestación de los servicios.**- De acuerdo a los resultados de la autoevaluación realizada por el prestador y la evaluación a la prestación de los servicios realizada por la ARCA, el prestador formulará el Plan de Mejora bajo las condiciones establecidas en el Capítulo VII.

Sin perjuicio de lo anterior, la ARCA, podrá realizar de manera directa o a través de agentes contratados por ésta, visitas de control a los prestadores públicos, con el objeto de ratificar los resultados de las evaluaciones del desempeño en la prestación de los servicios en sus jurisdicciones – área urbana y rural- que soporten la necesidad de la formulación de Planes de Mejora para la prestación de los servicios en todo el territorio cantonal.

## **CAPÍTULO VII**

### **CONDICIONES PARA LA ELABORACION E IMPLEMENTACIÓN DE LOS PLANES DE MEJORA (PM)**

**ARTÍCULO 28.- Consideraciones para la formulación del PM por parte de los prestadores.-** Los prestadores definirán las estrategias, sus objetivos y metas, con los planes, programas, proyectos y actividades, responsables, cronogramas de ejecución, fuentes de financiamiento y metodología de seguimiento, monitoreo (reporte de información) y evaluación que contribuyan a la eficiencia y sostenibilidad de los servicios públicos como se indica en el Anexo 6.

Los GADs podrán considerar la asistencia pública o privada para la formulación, seguimiento, monitoreo, evaluación periódica de los PM y reporte de información a la ARCA y la Autoridad Única del Agua. Igualmente se podrá considerar la participación ciudadana en la formulación de los planes de mejora, considerando la Ley de Participación ciudadana.

Los PM de los prestadores comunitarios deberán ser asistidos por el GAD de la jurisdicción donde presta los servicios. Para la ejecución del Plan de Mejora a los prestadores comunitarios se deberán establecer, coordinadamente entre el GAD donde presta los servicios y la Autoridad Única del Agua, modelos de gestión basados en alianzas público-comunitarias con los GADs.

**ARTÍCULO 29.- Características.-** Un PM debe ser:

- Integral: Debe contemplar aspectos técnicos, legales, financieros, comerciales, administrativos y operativos, gobernables por el prestador
- Comprensible: Debe ser elaborado de manera clara y concreta, de tal forma que se entienda su alcance y se facilite su seguimiento y evaluación.
- Cuantificable: Sus objetivos y metas deben ser expresados en lo posible en términos de indicadores numéricos, de tal forma que se facilite su registro en el horizonte establecido.
- Verificable: La información que sirve de base para la estimación de los indicadores y metas, debe estar fundamentada en hechos comprobables o contar con los soportes correspondientes.
- Real: Los objetivos y metas deben formularse de acuerdo con las posibilidades del prestador, de tal manera que sus compromisos puedan ser cumplidos en los plazos previstos.

**ARTÍCULO 30.- Ámbito geográfico.-** Los compromisos incluidos en el PM deben estar referidos al Área de Cobertura de Servicio.

**ARTÍCULO 31.- Horizonte.-** Un PM debe cubrir un horizonte de corto, mediano y largo plazo. Las acciones de corto plazo corresponden a aquellas que deben realizarse en un periodo de hasta un (1) año calendario; las de mediano plazo, hasta tres (3) años calendario y las de largo plazo, en un periodo mayor o igual a tres (3) años calendario.



**ARTÍCULO 32.- Forma de presentación.-** El prestador deberá presentar el PM según la estructura y el alcance indicado en el Capítulo VII de la presente Regulación. Los documentos que sirvieron de soporte para la elaboración del PM deberán estar a disposición de la Autoridad Única del Agua y la ARCA.

El PM debe contar con la aprobación del máximo órgano directivo del prestador de servicios, y deberá estar suscrito por el representante legal, quién será el responsable de su cumplimiento.

El PM debe incluir en sus anexos los documentos que acrediten compromisos de carácter legal, técnico o financiero que adquieran los GADs Municipales, Entidades u Organismos del Gobierno, con el fin de contribuir a su cumplimiento.

Adicionalmente, los PM deberán ser suscritos por los representantes de los prestadores de servicios conjuntamente con los profesionales responsables de la elaboración del Plan, y adjuntar las respectivas hojas de vida que certifiquen su experiencia. En el caso de que el prestador no cuente con profesionales debidamente certificados para la formulación de dicho Plan, podrán contratar los servicios externos de profesionales que cuenten con la experticia 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.

**ARTÍCULO 33.- Plazo de presentación.-** Los prestadores de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento deberán formular su primer PM según corresponda en atención a requerimiento previo que formule la ARCA o de oficio por parte del Prestador de Servicios. El prestador tendrá un plazo de hasta tres (3) meses contados a partir de la fecha de requerimiento de la ARCA o de la terminación de la autoevaluación para presentar su respectivo PM.

**ARTÍCULO 34.- Acciones o actividades mínimas.-** Serán acciones o actividades mínimas que deberán ser consideradas dentro de los PM formulados por los prestadores de los servicios de agua potable y/o saneamiento, las siguientes:

**Tabla 8 - Acciones o actividades mínimas en los PM**

ITEM	ACTIVIDAD O ACCIÓN	NIVEL DE DETERMINACIÓN	
		Prestadores Públicos	Prestadores Comunitarios
1	Separar la contabilidad de cada uno de los servicios de agua potable y saneamiento y en consideración a ello de su estructura de costos y gastos.	X	X
2	Cuantificar la estructura de costos del servicio de agua potable y aplicar las tarifas resultantes atendiendo los criterios y metodologías establecidas por la Agencia de Regulación y Control del Agua.	X	X
3	Cuantificar la estructura de costos del servicio de saneamiento y aplicar las tarifas resultantes atendiendo los criterios y metodologías establecidas por la Agencia de Regulación y Control del Agua.	X	X
4	Reportar a los GAD Municipales de su jurisdicción el Área de Cobertura del Servicio (ACS).		X
5	Desarrollar y mantener actualizado el catastro de consumidores y conexiones de los servicios de agua potable y saneamiento.	X	X
6	Desarrollar y mantener actualizado el catastro de redes y componentes del servicio de agua potable.	X	X
7	Desarrollar y mantener actualizado el catastro de redes y componentes del servicio saneamiento.	X	X
8	Realizar un diagnóstico integral de pérdidas de agua cruda y tratada, desde los sitios de captación hasta la entrega en las conexiones domiciliarias y formular a partir de él un programa de reducción y control de pérdidas de agua.	X	X
9	Implementar el programa de micromedición	X	X
10	Implementar el programa de macromedición de caudales y volúmenes	X	X
11	Implementar la modelación hidráulica del sistema de agua potable	X	
12	Implementar la modelación hidráulica del sistema de alcantarillado	X	



Las acciones anteriormente mencionadas deberán ser consideradas dentro del PM, solamente si el prestador no las ha ejecutado, las ha ejecutado parcialmente o que a pesar de haberlas ejecutado están desactualizadas u obsoletas.

**ARTÍCULO 35.- Aprobación de los Planes de Mejora.-** Los GADs Municipales para la aprobación de su plan de mejora por parte de la Autoridad Única del Agua deberán incluir los Planes de las JAAPs como requisito para su aprobación. En caso de que el GAD Municipal no pueda presentar todos los planes de Mejora de las JAAPs 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.

**ARTÍCULO 36.- Seguimiento y evaluación.-** La ARCA evaluará periódicamente la implementación del Plan de Mejora.

## **CAPITULO VIII ESTRUCTURA DEL PLAN DE MEJORA**

**ARTÍCULO 37.- Estructura.-** Los prestadores en la elaboración del Plan de Mejora deberán seguir la siguiente estructura:

- Diagnóstico
- Proyecciones
- Acopio de información
- Formulación del plan de mejora
- Sistema de seguimiento interno
- Metodología de evaluación del plan de mejora
- Compromisos del prestador y de las autoridades de instituciones.

**ARTÍCULO 38.- Guía metodológica.-** Para la elaboración del PM se debe considerar la guía metodológica que forma parte de la presente Regulación y que se adjunta en el Anexo 6.



## CAPÍTULO IX RÉGIMEN SANCIONATORIO

**ARTÍCULO 39.- Competencia Sancionadora.-** El conocimiento, tramitación, resolución y sanción por el incumplimiento a las obligaciones y a las disposiciones contenidas en esta norma técnica, siempre que el acto no constituya delito o contravención, son competencia de la Agencia de Regulación y Control del Agua.

**ARTÍCULO 40.- Sanciones.-** El incumplimiento a las obligaciones y a las disposiciones descritas en esta normativa técnica será sancionado por la ARCA, proporcionalmente en consideración de la naturaleza y gravedad de la infracción que determine la ARCA en base a un informe técnico que se emita para el efecto sin perjuicio de la responsabilidad civil, penal o administrativa que diera lugar y en concordancia con lo dispuesto en el artículo 151 literal c) numeral 5 de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua.

**ARTÍCULO 41.-** El incumplimiento a la norma técnica constante en la presente Regulación será sancionada con la aplicación de una multa que oscila entre cincuenta y uno a ciento cincuenta salarios básicos unificados del trabajador en general como determina la LORHUyA.



## DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**PRIMERA.-** Hasta que la Autoridad Única del Agua culmine con la evaluación de las juntas administradoras de agua potable y alcantarillado, de acuerdo a lo establecido en la LORHUyA en su Disposición Transitoria Décimo Primera, la ARCA evaluará y sancionará de ser el caso la prestación de los servicios públicos provistos por organizaciones comunitarias diferentes a Juntas de Agua.

**SEGUNDA.-** Conforme a lo indicado en la disposición anterior, las organizaciones comunitarias estarán sujetas a cumplir con lo establecido en la presente Regulación, de la misma forma que se encuentran sujetas las JAAP.

**TERCERA.-** A partir de la vigencia de la presente Regulación, los prestadores de servicios públicos de agua potable y/o saneamiento deberán entregar la información correspondiente al año 2015 desde el 01 hasta el 31 de agosto de 2016, y los prestadores que no han sido controlados por la ARCA en el año 2015 deberán remitir igualmente la información correspondiente al año 2014. Para el efecto, los prestadores deberán enviar la información a la Agencia en el formato del Anexo 2. de la presente Regulación. Esto con el objetivo de que la Agencia realice la evaluación de la prestación de los servicios, la misma que será notificada a los prestadores.

**Vigencia.-** La presente Regulación rige a partir de la fecha de su suscripción sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, a los 4 días del mes de abril de 2016.

f).- Ing. Daniel Santos Cevallos, Presidente del Directorio; Angeolina Toral Hidalgo, Miembro del Directorio; Mgs. Oscar Uquillas Otero, Miembro del Directorio; e, Ing. Edwin Gordón Rosero, Secretario del Directorio.

### PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



**Ing. Edwin Gordón Rosero**  
**Director Ejecutivo Encargado de la ARCA**  
**Secretario del Directorio**



Organizan:

Auspicia:



Secretaría del  
Agua




Agencia de  
Regulación y  
Control del Agua



todo empieza con el agua

[www.agua.gob.ec](http://www.agua.gob.ec)

 Agua Ecuador

 @AguaEc

 Secretaría Agua Ecuador


[www.regulacionagua.gob.ec](http://www.regulacionagua.gob.ec)

 Regulacion Agua Ecuador

 @Reg\_AguaEc

 Regulacion Agua Ecuador

[www.protos.ngo/es](http://www.protos.ngo/es)

 PROTOS

 @Protos\_ngo

*La Patria Va!*



Ministerio Coordinador  
de Sectores Estratégicos

