



Agencia de
**Regulación y
Control del Agua**

EVALUACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN - EX POST

Regulación: Nro. DIR-ARCA-RG-003-2016

“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”

Dirección de Investigación y Gestión de la Información - RL

Marzo 2018

Elaborado por: Roberto Lucero



INTRODUCCIÓN

El presente documento detalla un análisis multivariable de orden cuanti-cualitativo para evaluar la incidencia y resultados de la aplicación de la 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”.


La presente evaluación se realiza básicamente desde los insumos proporcionados por los prestadores públicos y comunitarios sujetos de la regulación, en base a un levantamiento de percepción, valoraciones cualitativas y ponderaciones cuantitativas, además del discernimiento de los moderadores que facilitaron los grupos focales de análisis.

Los resultados obtenidos se centran en aspectos de incidencia institucional de la ARCA, eficacia en la implementación de medidas, priorización de mejoras, dificultades, valoración de pertinencia en cuanto a cambios en los aspectos de la regulación y análisis de pertinencia para la exclusión de parámetros de mayor complejidad y menor fiabilidad.

Las técnicas de sistematización utilizadas se basan en la parametrización de niveles de valoración colectiva, cuantificación de recurrencia y frecuencia en las respuestas, consistencia en el cruce de variables e identificación de observaciones cualitativas complementarias.

La metodología y el acompañamiento para su correcto desarrollo fue realizada por la Dirección de Investigación y Gestión de la Información durante el mes de enero 2018 tomando como referencia metodologías de estudios sectoriales y de benchmarking social, así como también técnicas de flujo transversal de investigaciones de posicionamiento de política y de marca que realizan corporaciones e instituciones internacionales.

Para el proceso de levantamiento en campo la Dirección de Agua Potable y Saneamiento brindó todo el apoyo necesario desde la convocatoria, confirmación logística, transporte, socialización, introducción, levantamiento y tabulación de los datos, actividades fundamentales para el logro de los resultados presentados.

METODOLOGÍA, PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO, ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DOCUMENTAL	COORDINACIÓN BASE DE CAMPO, FORMATOS DE LEVANTAMIENTO, Y SISTEMATIZACIÓN PREVIA	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN EN CAMPO Y TABULACIÓN
Econ. Roberto Daniel Lucero	Ing. María Elisa Vaca	Dirección de Investigación y Gestión de la Información
 Fecha: 15 - 03 - 2018	Ing. Alex Ramírez Febrero-Marzo 2018	Dirección de Agua Potable y Saneamiento Febrero-Marzo 2018

Contenido

1	Antecedentes	6
2	Objetivos	7
3	Marco Metodológico.....	7
3.1	Encuestas de percepción.....	8
3.2	Sistematización de grupos focales	8
4	Resultados Generales Nivel percepción (encuestas)	10
4.1	Gestión de difusión, Eficacia e incidencia – Prestadores públicos.....	10
4.2	Incidencia del apoyo, dificultad de información y medidas correctivas – Prestadores públicos	12
4.3	Priorización de aspectos y acciones para mejorar REG003 y logros de importancia – Prestadores públicos.....	14
4.4	Gestión de difusión, Eficacia e incidencia – Prestadores comunitarios.....	16
4.5	Incidencia del apoyo, dificultad de información y medidas correctivas – Prestadores comunitarios	18
4.6	Priorización de aspectos y acciones para mejorar REG003 y logros de importancia – Prestadores públicos.....	20
5	Resultados estratificados a nivel territorial por demarcación (encuestas)	22
5.1	Gestión de difusión, Eficacia e incidencia – Nivel por Demarcaciones	22
5.2	Incidencia del apoyo, dificultad de información y medidas correctivas – Nivel por demarcaciones	24
5.3	Priorización de aspectos y acciones para mejorar REG003 y logros de importancia – Nivel de análisis por demarcación.....	26
6	Análisis Cruzado de variables de percepción general – Cross value check.....	29
6.1	Nivel gestión de difusión vs eficacia.....	29
6.2	Nivel de gestión en la difusión vs incidencia del apoyo ARCA	30
6.3	Nivel de gestión en la difusión vs medidas de mejoramiento	30
6.4	Nivel de eficacia de acciones ARCA vs incidencia en el apoyo.....	31
6.5	Nivel de Incidencia prestador público vs nivel de incidencia ARCA.....	32
6.6	Nivel de incidencia prestador público vs medidas de mejoramiento	33
6.7	Incidencia del apoyo ARCA vs logro más importante REG003	33
6.8	Nivel de dificultad en obtención de información vs medidas de mejoramiento.....	34
6.9	Priorización aspectos de importancia en la REG003 vs eficacia ARCA.....	35
6.10	Logros más importantes esperados de la REG003 vs incidencia de apoyo técnico de ARCA	35
6.11	Priorización de acciones de mejoramiento vs medidas de mejores resultados	36
7	Análisis derivado de los grupos focales.....	37

7.1	Clasificación específica de prestador comunitario acorde al tamaño, considerando el Acuerdo Ministerial 0031.....	37
7.2	Diferenciación de forma de reporte de información de acuerdo al tipo de prestador. ...	38
7.3	Tipología de indicadores	39
7.4	Indicadores priorizados para evaluación de desempeño	40
7.5	Niveles de desempeño	41
7.6	Plan de mejoras.....	41
7.7	Régimen sancionatorio.....	42
8	Análisis de pertinencia de parámetros e indicadores anexo 2	43
8.1	Pertinencia individual de parámetros para prestadores públicos	43
8.2	Pertinencia individual de parámetros para prestadores comunitarios	46
9	Conclusiones Generales sobre los resultados.....	48
10	Recomendaciones para implementación y reforma.....	50

INDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Resultados de priorización de aspectos a mejorar REG003	14
Tabla 2:	Resultados de priorización de acciones de mejora REG003.....	15
Tabla 3:	Resultados de priorización de aspectos a mejorar REG003 -- Pc.....	20
Tabla 4:	Resultados de priorización de acciones de mejora REG003 -- Pc.....	21
Tabla 5:	Gestión de difusión por demarcación -- Públicos.....	22
Tabla 6:	Gestión de difusión por demarcación -- Comunitarios	22
Tabla 7:	Eficacia de las acciones ARCA -- Públicos	23
Tabla 8:	Eficacia de las acciones ARCA -- Comunitarios.....	23
Tabla 9:	Incidencia prestadores públicos sobre comunitarios -- Públicos	23
Tabla 10:	Incidencia prestadores públicos sobre comunitarios -- Comunitarios.....	24
Tabla 11:	Incidencia apoyo ARCA -- Públicos	24
Tabla 12:	Incidencia apoyo ARCA -- Comunitarios.....	24
Tabla 13:	Dificultad en la obtención de información -- Públicos	25
Tabla 14:	Dificultad en la obtención de información -- Comunitarios.....	25
Tabla 15:	Medidas para mejores resultados-- Públicos	25
Tabla 16:	Medidas para mejores resultados -- Comunitarios.....	26

Tabla 17: Logros más importantes-- Públicos	26
Tabla 18: Logros más importantes -- Comunitarios	27
Tabla 19: Resumen compilado del análisis de resultados encuesta por demarcación	27
Tabla 20: Nivel cruzado Gestión de difusión vs eficacia ARCA – Prestadores públicos	29
Tabla 21: Nivel cruzado Gestión de difusión vs eficacia ARCA – Prestadores comunitarios	29
Tabla 22: Análisis cruzado de incidencia prestador público vs ARCA – Prestador público	32
Tabla 23: Análisis cruzado de incidencia prestador público vs ARCA – Prestador comunitario	32
Tabla 24: Resultados de evaluación de pertinencia para variables requeridas a prestadores públicos	45
Tabla 25: Resultados de evaluación de pertinencia para variables requeridas a prestadores comunitarios	46

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Evaluación de la difusión REG 003 – Prestadores públicos	10
Ilustración 2: Eficacia de la aplicación REG 003 – Prestadores públicos.....	10
Ilustración 3: Incidencia del prestador público hacia los comunitarios	11
Ilustración 4: Incidencia del apoyo técnico de ARCA a la REG 003	12
Ilustración 5: Nivel de dificultad general en la obtención de información	12
Ilustración 6: Medidas para obtención de mejores resultados – prestadores públicos	13
Ilustración 7: Priorización de aspectos a mejorar REG003 – prestadores públicos	14
Ilustración 8: Priorización de aspectos a mejorar REG003 – prestadores públicos	14
Ilustración 9: Priorización de aspectos a mejorar REG003 – prestadores públicos	15
Ilustración 10: Evaluación de la difusión REG 003 – Prestadores comunitarios	16
Ilustración 11: Eficacia de la aplicación REG 003 – Prestadores comunitarios	16
Ilustración 12: Incidencia del prestador público hacia los comunitarios-- Pc.....	17
Ilustración 13: Incidencia del apoyo técnico de ARCA a la REG 003 -- Pc	18
Ilustración 14: Nivel de dificultad general en la obtención de información-- Pc	18
Ilustración 15: Medidas para obtención de mejores resultados – prestadores públicos	19
Ilustración 16: Priorización de aspectos a mejorar REG003 – prestadores comunitarios	20
Ilustración 17: Priorización de aspectos a mejorar REG003 – prestadores comunitarios	20

Ilustración 18: Priorización de aspectos a mejorar REG003 – prestadores comunitarios	21
Ilustración 19: Resultados cross-value difusión vs incidencia de apoyo ARCA.....	30
Ilustración 20: Resultados cross value difusión vs Medidas de mejoramiento	30
Ilustración 21: Resultados cross value eficacia vs incidencia en el apoyo	31
Ilustración 22: Resultados cross value incidencia del prestador público vs medidas de mejoramiento.....	33
Ilustración 23: Resultados cross value incidencia apoyo ARCA vs logros REG003.....	33
Ilustración 24: Resultados cross value dificultad de información vs medidas de mejoramiento.....	34
Ilustración 25: Resultados cross value aspectos de importancia REG003 vs eficacia ARCA	35
Ilustración 26: Resultados cross value aspectos de importancia REG003 vs eficacia ARCA	35
Ilustración 27: Resultados cross value priorización aspectos para mejora REG003 vs medidas correctivas ARCA	36
Ilustración 28: Niveles de pertinencia en clasificación de prestadores comunitarios	37
Ilustración 29: Niveles de pertinencia en forma de reporte de información	38
Ilustración 30: Niveles de pertinencia sobre la tipología de indicadores	39
Ilustración 31: Niveles de pertinencia sobre los indicadores priorizados utilizados	40
Ilustración 32: Niveles de pertinencia sobre los niveles de desempeño utilizados.....	41
Ilustración 33: Niveles de pertinencia sobre la revisión de la guía metodológica.....	41
Ilustración 34: Niveles de pertinencia sobre el régimen sancionatorio.....	42

1 Antecedentes

El 4 de abril de 2016, se emitió la 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”, publicada en el Registro Oficial Nro. 774 del 13 de junio de 2016, la cual tiene como finalidad legitimar el requerimiento de información de parámetros e indicadores para la evaluación y diagnóstico de la prestación de los servicios públicos (GADMs y JAAPs) de agua potable y saneamiento.

La Agencia de Regulación y Control del Agua -ARCA-, ha realizado varias socializaciones de dicha regulación a nivel nacional, ejemplos puntuales de ello es el evento denominado “La ARCA hacia la mejora y sostenibilidad de los servicios de agua potable y/o saneamiento”, en junio de 2016, con el fin de informar los beneficios que tendrían los GADM y la población con la implementación de la Regulación 003. Como estrategia de implementación, en el mes de julio del mismo año se desarrollaron los talleres en las 9 DHS, teniéndose una participación de 180 GADMs, al final se les indicó los pasos a seguir para el reporte de la información.

De lo anterior, en función de lo establecido en la Regulación, hasta la actualidad se ha recibido información de un porcentaje bastante amplio de GADMs correspondiente a los años 2014, 2015, 2016 y 2017 incluso, durante este proceso se ha evidenciado principalmente falencias en la calidad de la información, la entrega incompleta de la documentación solicitada, incumplimiento de las fechas de entrega debido a que los parámetros no fueron comprendidos correctamente y en la socialización se enfocó en la explicación del anexo 2 y no de la documentación complementaria como por ejemplo la memoria técnica.

Durante los primeros meses de 2018 se ha estructurado un análisis mucho más completo en relación a validar la consistencia de la información remitida por los GADS bajo diferentes niveles de contrastación de tipo intervalos de confianza, correlación y análisis per capita o por unidad de medida, que reforzó los análisis previamente realizados por la Dirección de investigación en relación al aspecto de consistencia.

Adicionalmente durante una evaluación preliminar realizada durante el año 2017 se identificaron varios otros aspectos que contribuyen a ciertos niveles de ineficacia tanto en la aplicación de la regulación, su correcta adopción de parte de los regulados, como en los efectos esperados de la misma, mismos que se vinculan a diferentes aspectos del texto del documento mismo.

A dicha evaluación inicial se atañe la necesidad de corroborar ciertos aspectos predeterminados de la experiencia de los procesos de control, incorporando el criterio de los entes regulados tanto prestadores públicos como prestadores comunitarios en un análisis sistematizado que recoja razones de fondo y permita enlazar e identificar brechas para una nueva propuesta. La estrategia reformulada entonces cuenta con la recepción de criterios y valoraciones directamente desde los prestadores regulados en función de diferentes formularios de levantamiento, enfocados en la percepción de incidencia general de la acción de la ARCA, el impacto de los aspectos generales de la regulación, la valoración más específica de pertinencia sobre el articulado desagregado de la regulación, así como también una valoración individual por indicadores y parámetros de mayor complejidad en el reporte desde la experiencia de análisis de datos en el periodo anterior.

Para llevar a cabo esta labor la Dirección de Investigación construyó una metodología pormenorizada y en base al apoyo técnico de la Dirección de agua potable y saneamiento se realizaron un total de 20 talleres en 10 diferentes ciudades distribuidos para el análisis de mesas con prestadores públicos y comunitarios, en las que se recabaron opiniones, criterios y

valoraciones de alrededor de 248 representantes de más de 121 prestadores públicos, y de 312 representantes de prestadores comunitarios de agua potable.

En virtud de lo expuesto se expone en el presente estudio un análisis de la percepción, incidencia aplicación y perspectiva de mejora de la Regulación 003, para así ampliar el conocimiento del impacto real de dicha normativa en función del planteamiento de su mejoramiento.

2 Objetivos

- Determinar los impactos generados por implementación de la Regulación 003 mediante un estudio ex-post de los resultados obtenidos hasta la actualidad para analizar las posibles modificaciones de la normativa referida.
- Levantar resultados cuantificables sobre la percepción del sector regulado en cuanto a las acciones de la Agencia de Regulación y Control del Agua, la incidencia de las acciones atadas a la regulación evaluada y los resultados esperados.
- Conocer los niveles de pertinencia en la implementación y posible mejora de los articulados de la regulación 003 de forma particularizada, sistematizando los criterios de percepción cualitativa con el objeto de establecer niveles específicos de intervención en la mejora del documento.
- Depurar la pertinencia en la inclusión de ciertos indicadores y parámetros pre-categorizados con niveles de complejidad mayor y fiabilidad indeterminada, esto en función de optimizar/simplificar el anexo respectivo.
- Presentar las recomendaciones con la propuesta de las modificaciones a la regulación en base a los resultados obtenidos del estudio ex-post para consideración y aprobación de las Autoridades de la Agencia.

3 Marco Metodológico

La evaluación ex post de la 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” se realiza partiendo de los resultados de la evaluación preliminar realizada durante el año 2017. En la misma se identifican ya ciertos patrones de observación desde la experiencia concreta de los procesos de control realizados a los prestadores de forma in-situ, la observación de sus fortalezas y debilidades.

El proceso complementario ampliado de la evaluación se realiza con la integración de los criterios, valoraciones argumentativas y percepción de los prestadores regulados, para lo cual se emplearon técnicas de levantamiento de encuestas unipersonales y análisis sistematizado de grupos focales en mesas dedicadas. En el planteamiento general del levantamiento de la información se estructuraron las preguntas de la encuesta y los niveles de consulta de los formatos de orden cualitativo de manera cruzada y complementaria para facilitar un análisis de validación certero.

3.1 Encuestas de percepción

Las encuestas de percepción realizadas consideran los aspectos generales de mayor relevancia en cuanto a la gestión, eficacia, incidencia, medidas y priorización de la Agencia de Regulación y Control del Agua, y el formato de consulta fue realizado considerando la posibilidad de incorporar relaciones causales o derivativas entre las preguntas planteadas.

Se tomaron líneas de consulta diferenciadas entre prestadores públicos y comunitarios, en un total de 9 aspectos relacionados, con respuesta única, múltiple y de carácter ordinal. Las mismas son aplicadas de manera unipersonal y sistematizadas de forma compilada abierta.

Así se utiliza la técnica de análisis de relaciones causales a grado general para la presente encuesta, se evita la incorporación de preguntas conducentes y al ser un formato bastante breve se puntualiza de forma concreta las respuestas cerradas, tomando en cuenta la evaluación ex post preliminar.

3.2 Sistematización de grupos focales

- Procesamiento de información de argumentación cualitativa

Esta técnica se caracteriza por trabajar con instrumentos de análisis que no buscan informar sobre la extensión de los fenómenos (cantidad de fenómenos), sino más bien interpretarlos en profundidad y detalle, para dar cuenta de comportamientos sociales y prácticas cotidianas.

La sistematización de información cualitativa es siempre un punto complejo en toda investigación, la propuesta de la presente evaluación ex post al desarrollarse desde grupos afectados/beneficiados/regulados, y usando técnicas de integración de criterios en grupos focales ha tomado lineamientos específicos de independencia individual, peso argumentativo y discernimiento de consensos y diferencias, para que a partir del aporte de los participantes en cada mesa dedicada, se recojan las apreciaciones más generales e integradas de pertinencia actual y de cambio, así como las observaciones de cambio referentes a cada aspecto del texto de la regulación.

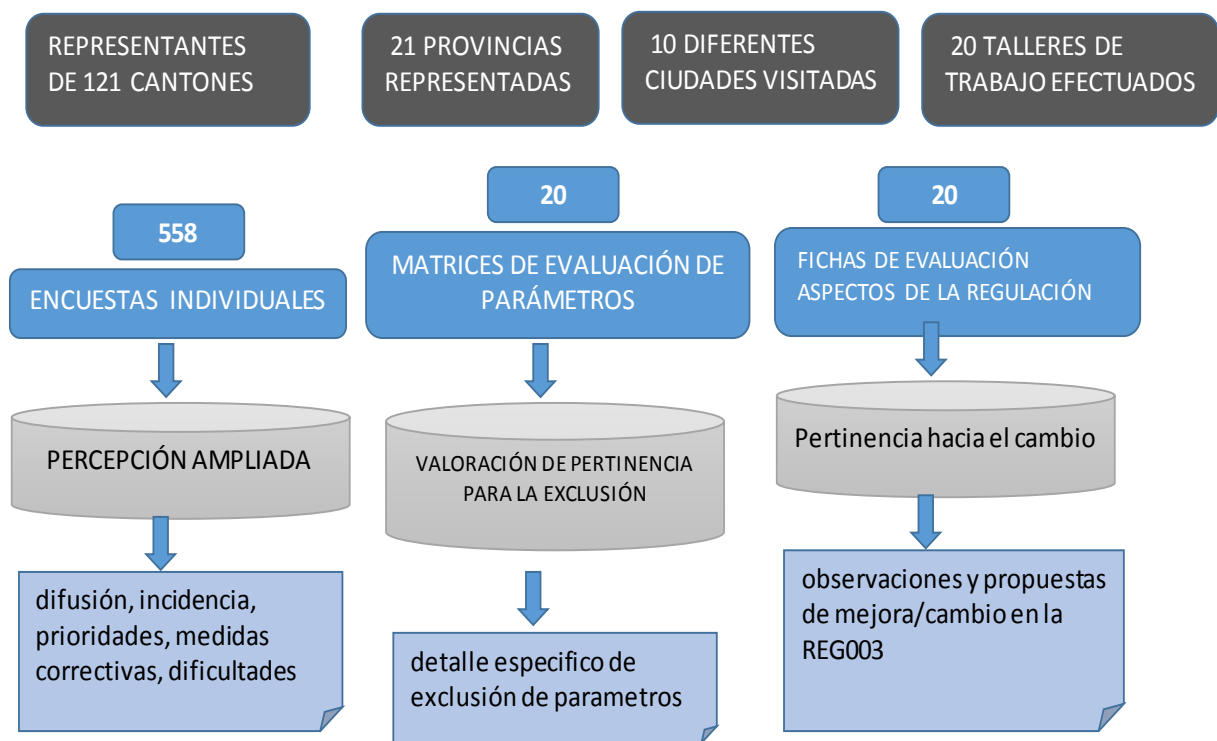
La separación de dichos aspectos se realiza en función de las secciones del articulado de la regulación, posteriormente a dichas separaciones el rango de análisis se desagrega aún más en cuanto a consideraciones sobre aspectos más específicos. Entre los aspectos tomados en cuenta para dicha evaluación están:

- a) Clasificación de los prestadores de servicio
- b) Reporte de información
- c) Tipología de indicadores
- d) Indicadores Priorizados
- e) Niveles de desempeño
- f) Plan de mejoras
- g) Régimen Sancionatorio

- Valoración de pertinencia sobre complejidad de indicadores y parámetros

Uno de los puntos fuertes y más concretos de la evaluación esta en validar, identificar, aquellos indicadores y parámetros que habiendo sido previamente categorizados como de alta complejidad, poca fiabilidad en base al análisis de consistencia de la información realizado, se prevé puedan excluirse de la consulta inicial y plantear medidas como la incorporación progresiva de los mismos en los respectivos anexos, una vez se fortalezca el nivel de respuesta comprensión y fiabilidad de los datos.

Esquema resumen de la metodología para evaluación ex post



El presente esquema de análisis es utilizado de forma referencial en estudios de carácter sectorial, posicionamiento de políticas, marcas de producto, análisis de benchmarking social y desagregación de percepción de impactos.

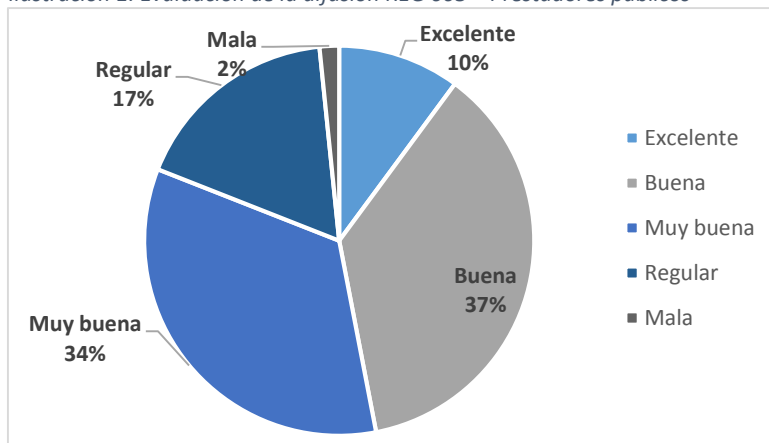
4 Resultados Generales Nivel percepción (encuestas)

4.1 Gestión de difusión, Eficacia e incidencia – Prestadores públicos

Para la evaluación de estos aspectos se formularon 3 preguntas cuyos resultados particulares se presentan de la siguiente forma:

- a) *¿Cómo evalúa usted la gestión de la Agencia de Regulación y Control del Agua en cuanto a la difusión de la Regulación 003 sobre la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento?*

Ilustración 1: Evaluación de la difusión REG 003 – Prestadores públicos

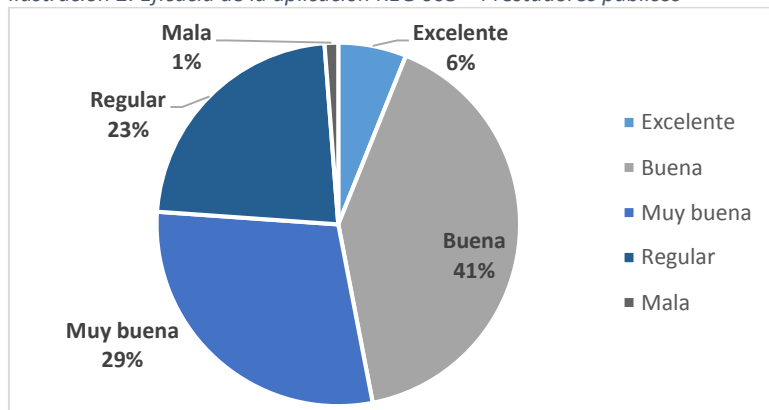


Categoría	% de respuestas
Excelente	6,07%
Buena	40,89%
Muy buena	29,15%
Regular	22,67%
Mala	1,21%

Fuente: Levantamiento de campo febrero—marzo 2018 Dir. Inv.; DAP&S

- b) *¿Qué eficacia cree usted, tienen las acciones de la ARCA en cuanto a la aplicación de la Regulación 003?*

Ilustración 2: Eficacia de la aplicación REG 003 – Prestadores públicos

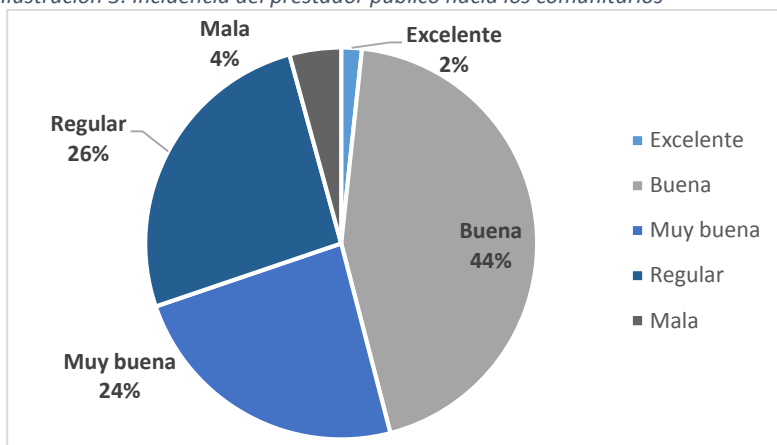


Categoría	% respuestas
Excelente	10,12%
Buena	36,84%
Muy buena	34,01%
Regular	17,41%
Mala	1,62%

Fuente: Levantamiento de campo febrero—marzo 2018 Dir. Inv.; DAP&S

c) ¿Qué nivel de incidencia tiene usted como prestador público, hacia los prestadores comunitarios de su jurisdicción?

Ilustración 3: Incidencia del prestador público hacia los comunitarios



Categoría	% de respuestas
Excelente	1,70%
Buena	44,26%
Muy buena	23,83%
Regular	25,96%
Mala	4,26%

Fuente: Levantamiento de campo febrero—marzo 2018 Dir. Inv.; DAP&S

Análisis 4.1: los resultados de la primera sección de análisis de los formatos a nivel de percepción en las encuestas individuales señalan que cerca del 70% de los funcionarios técnicos de las empresas y Gads prestadores públicos de agua potable ven la gestión de difusión de parte de la ARCA como muy buena o buena en tanto cerca de un 20% la ve como regular o mala, a esto se acota que el porcentaje de apreciaciones con valoración excelente sobre la gestión de difusión es de 10,12%. En tanto los niveles de eficacia en cuanto a la aplicación de la regulación 003 refleja de igual forma un porcentaje cercano al 70% en cuanto a apreciación muy buena y buena por parte de los prestadores públicos esta vez con mayor peso a la valoración mayor de muy buena, sin embargo la ponderación de regular y mala eficacia se incrementa a un 24% y la valoración excedente baja a un 6% respecto de la pregunta 1.

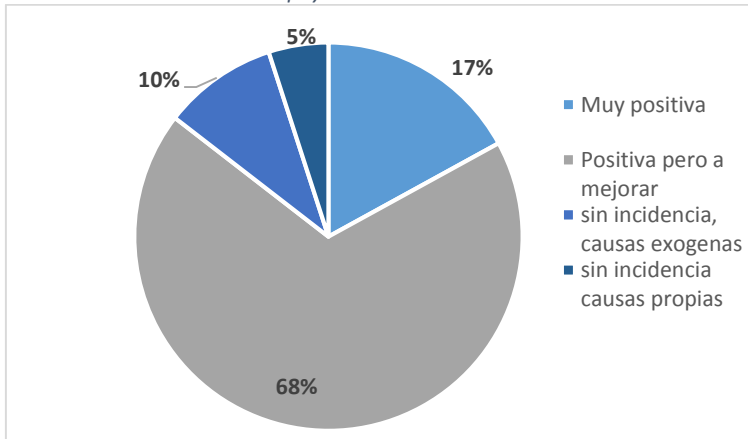
Para los resultados de la pregunta 3 relacionada con la incidencia del prestador público sobre los comunitarios, las valoraciones buena y muy buena alcanzan un nivel un tanto menor a las preguntas anteriores de cerca del 68%, en tanto las valoraciones de incidencia regular y mala se incrementan a más del 30%.

La percepción de los prestadores públicos sobre cómo se ha hecho la difusión de la REG003 es mayormente positiva para 7 de cada 10 funcionarios y en cuanto a la eficacia en la implementación de la misma es incluso un poco mejor valorada, tomando en cuenta a cómo se ha logrado la recepción de información por parte de la ARCA, en tanto un porcentaje cercano a la tercera parte de los prestadores públicos reconoce que la incidencia de sus acciones sobre los comunitarios ha sido regular y mala

4.2 Incidencia del apoyo, dificultad de información y medidas correctivas – Prestadores públicos

d) ¿Qué tanto cree usted que ha incidido el apoyo y fortalecimiento técnico de la ARCA para realizar la autoevaluación de la Regulación 003?

Ilustración 4: Incidencia del apoyo técnico de ARCA a la REG 003

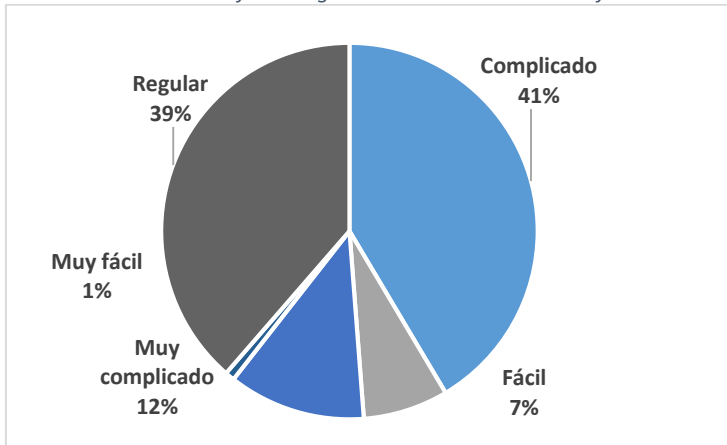


17,01%	Veo la ayuda muy positiva, ha ayudado a solventar muchas dudas y requerimientos
68,46%	La veo positiva, sin embargo se requiere tenerla más constantemente/mayor profundidad
9,54%	No ha tenido incidencia la ayuda, existen inconvenientes que no dependen de dicha ayuda
4,98%	No ha tenido incidencia la ayuda, falta profundidad y efectividad de la misma de parte de ARCA

Fuente: Levantamiento de campo febrero—marzo 2018 Dir. Inv.; DAP&S

e) ¿Cómo califica usted el nivel de dificultad en la obtención de la información requerida en el Anexo 2 de la Regulación 003?

Ilustración 5: Nivel de dificultad general en la obtención de información

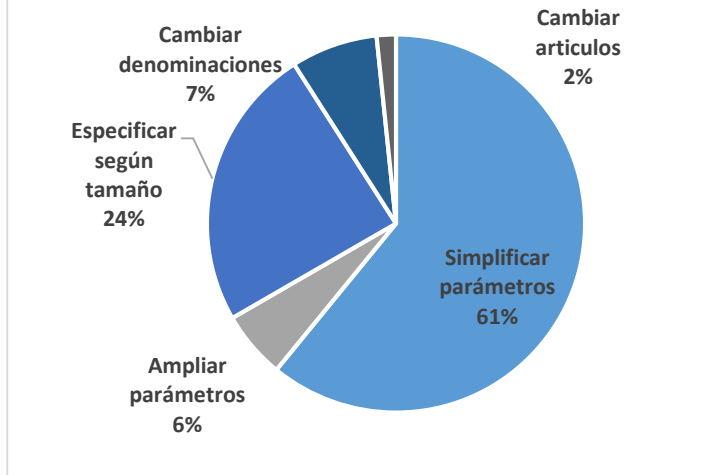


Categoría	% de respuestas
Complicado	41,46%
Fácil	7,32%
Muy complicado	11,79%
Muy fácil	0,81%
Regular	38,62%

Fuente: Levantamiento de campo febrero—marzo 2018 Dir. Inv.; DAP&S

f) ¿Qué medidas cree usted se debe tomar con respecto a la Regulación 003, para así obtener mejores resultados (puede seleccionar una o más de una respuesta)?

Ilustración 6: Medidas para obtención de mejores resultados – prestadores públicos



60,91%	Simplificar el número de parámetros e indicadores solicitados
5,76%	Ampliar el número de parámetros e indicadores solicitados
24,28%	Especificar los indicadores y parámetros a solicitarse según tamaño del cantón
7,41%	Cambiar la denominación de ciertos parámetros de una forma más simple
1,65%	Realizar cambios más a profundidad con el resto de artículos del documento regulatorio

Fuente: Levantamiento de campo febrero—marzo 2018 Dir. Inv.; DAP&S

Análisis 4.2: Los resultados de percepción sobre la incidencia del apoyo de ARCA para la autoevaluación del prestador público muestran que un 68% de los mismos ven que dicha incidencia es positiva pero requiere de profundización en la acción, en tanto un 15% ve que las acciones de la ARCA no han tenido incidencia en la realización de la autoevaluación; En cuanto a la percepción de dificultad en la obtención de información por parte de los prestadores, éstos ven en su mayoría (esto es más del 50%) como un proceso complicado o muy complicado, un grupo superior a la tercera parte señalan que la dificultad esta en términos medios o regulares. En cuanto a la medida mejor vista por los prestadores para mejorar los resultados de la regulación esta en simplificar el número de parámetros en un 61% de las respuestas seguida por especificar los parámetros solicitados según tamaño del GAD con un representativo 24% del total de respuestas.

La percepción de los prestadores públicos en torno al tema de incidencia del apoyo de la ARCA es valorado positivamente pero es también evidente el hecho de que requiere profundizarse, tomar mayor énfasis en la valoración de la información, lo cual se corrobora con la percepción de alta dificultad de más del 50% de prestadores en la pregunta 5, y complementariamente la medida más aceptada para incidir en la mejora de resultados es la de simplificar parámetros y en porcentaje representativo y también discretizar parámetros por tamaño de prestador.

4.3 Priorización de aspectos y acciones para mejorar REG003 y logros de importancia – Prestadores públicos

- g) ¿Coloque 6 al más importante y 1 al menos importante en orden de priorización los siguientes aspectos que cree usted debe efectuarse una mejora en la Regulación 003?

Ilustración 7: Priorización de aspectos a mejorar REG003 – prestadores públicos

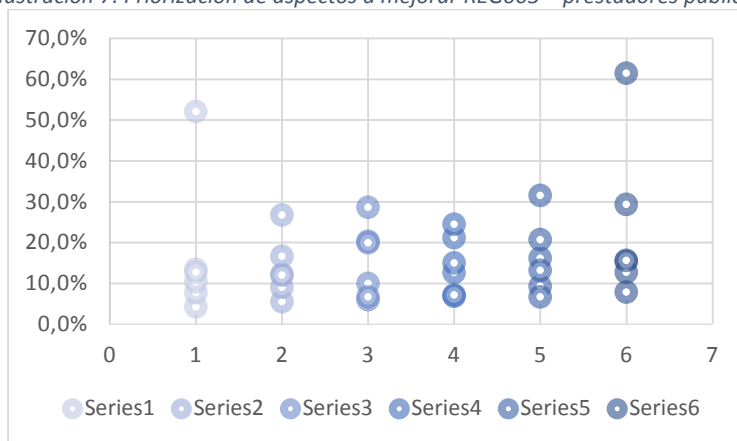
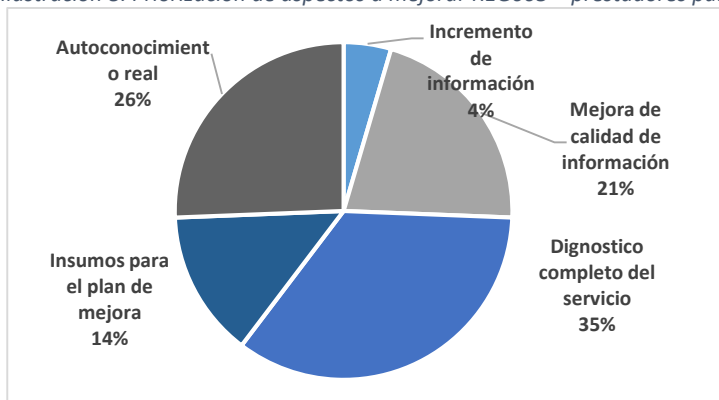


Tabla 1: Resultados de priorización de aspectos a mejorar REG003

Plan de Mejoras (características, plazos, actividades)	Niveles de priorización por opción y porcentajes de respuesta											
	1	2	3	4	5	6						
Plazos y forma de reporte de la información	1	7,7%	2	9,0%	3	9,9%	4	12,6%	5	31,5%	6	29,3%
Clasificación de los prestadores de servicio comunitario	1	10,4%	2	12,2%	3	20,3%	4	21,2%	5	20,7%	6	15,3%
Indicadores priorizados y tipología	1	13,4%	2	16,6%	3	28,6%	4	24,4%	5	9,2%	6	7,8%
Niveles de desempeño	1	12,7%	2	26,7%	3	19,9%	4	14,9%	5	13,1%	6	12,7%
Régimen sancionatorio	1	52,0%	2	12,0%	3	6,7%	4	7,1%	5	6,7%	6	15,6%

- h) ¿Cuál cree usted que sería el logro más importante de la Regulación 003?

Ilustración 8: Priorización de aspectos a mejorar REG003 – prestadores públicos



4,55%	Incremento de la cantidad de la información
21,07%	Mejora de la calidad de la información
34,71%	Diagnóstico completo de la prestación del servicio
14,05%	Insumos suficientes para la elaboración del plan de mejora
25,62%	Autoconocimiento del estado real de la prestación del servicio

Fuente: Levantamiento de campo febrero—marzo 2018 Dir. Inv.; DAP&S

- i) ¿Coloque 5 al más importante y 1 al menos importante en orden de priorización las acciones de mejora a ejecutarse por la ARCA?

Ilustración 9: Priorización de aspectos a mejorar REG003 – prestadores públicos

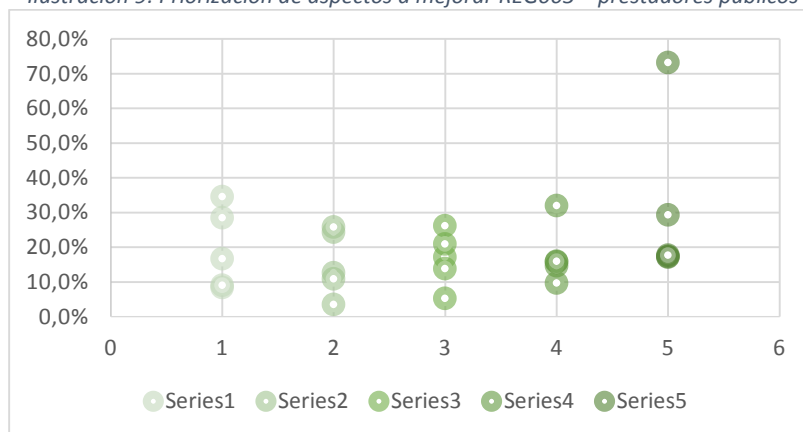


Tabla 2: Resultados de priorización de acciones de mejora REG003

	Niveles de priorización por opción y porcentajes de respuesta									
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Asesoría permanente personalizada al GADM	1	8,4%	2	3,5%	3	5,3%	4	9,7%	5	73,1%
Formulación de talleres colectivos entre varios GADMS, de forma más frecuente	1	9,0%	2	12,6%	3	17,1%	4	32,0%	5	29,3%
Retroalimentación inmediata en cuanto a la consistencia de información y resultados	1	16,7%	2	24,3%	3	26,1%	4	15,8%	5	17,1%
Validación automática desde el sistema informático, para evaluar nivel de fiabilidad de la información.	1	28,4%	2	25,8%	3	13,8%	4	14,7%	5	17,3%
Participación de otras instituciones para el apoyo y asesoría (AME, BEDE, INEC, ONG's, etc)	1	34,5%	2	10,9%	3	20,9%	4	15,9%	5	17,7%

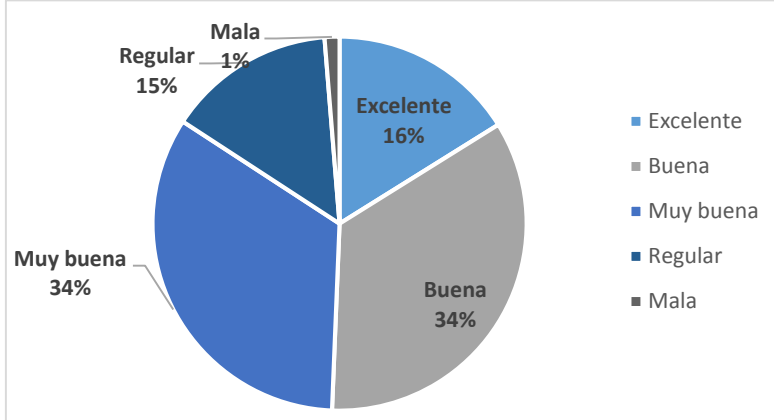
Análisis 4.3: el aspecto priorizado en mayor cantidad de ocasiones con el valor más alto (6) fue claramente el plan de mejoras que alcanza un alto 61%, en tanto el segundo aspecto que obtiene mayores niveles de priorización se centra en los plazos y forma de reporte de la información con casi la tercera parte de las respuestas en ese sentido; en tanto la identificación del logro más importante es más dispersa sin señalar alguna en específico con mayor preponderancia, aun cuando el resultado más alto es para la opción de diagnóstico completo con cerca del 35%, también destaca como logro al autoconocimiento real del prestador sobre su estado lo cual es altamente positivo sin duda, de la misma manera el logro de mejora en la calidad de la información es evaluado de forma representativa. Respecto de las acciones de mejora, la más altamente priorizada es el tema de una asesoría personalizada y permanente al prestador con amplia ventaja sobre el resto alcanzando un 73% de respuestas, seguido por la formulación de talleres colectivos de forma más frecuente con un 32% que también resulta representativo.

Resultados señalan que el aspecto a priorizar para mejorar dentro de la REG003 es el ámbito del plan de mejoras con un importante énfasis, seguido por el tema de plazos y forma de reporte de la información, mientras la acción priorizada para obtener mejores resultados es la asesoría/acompañamiento personalizado hacia el prestador con amplia ventaja, en tanto resulta interesante también identificar que el logro esperado más importante de la REG003 está en el diagnóstico completo pero también la posibilidad del autoconocimiento del prestador sobre su real

4.4 Gestión de difusión, Eficacia e incidencia – Prestadores comunitarios

- a) ¿Cómo evalúa usted la gestión de la Agencia de Regulación y Control del Agua en cuanto a la difusión de la Regulación 003 sobre la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento?

Ilustración 10: Evaluación de la difusión REG 003 – Prestadores comunitarios

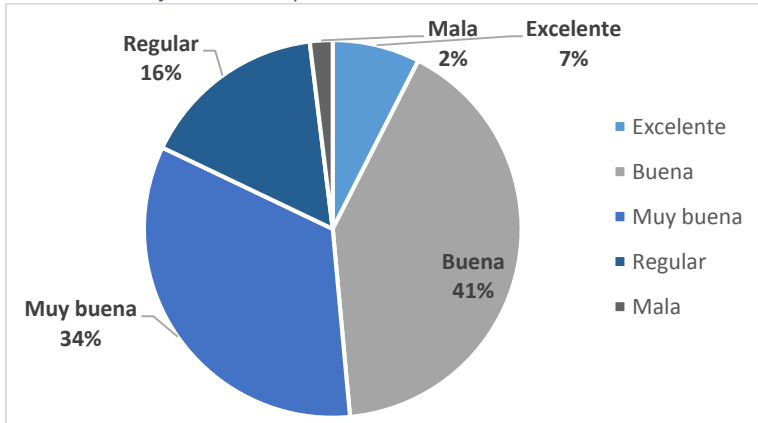


Categoría	% de respuestas
Excelente	7,49%
Buena	41,04%
Muy buena	33,55%
Regular	15,96%
Mala	1,95%

Fuente: Levantamiento de campo febrero—marzo 2018 Dir. Inv.; DAP&S

- b) ¿Qué eficacia cree usted, tienen las acciones de la ARCA en cuanto a la aplicación de la Regulación 003?

Ilustración 11: Eficacia de la aplicación REG 003 – Prestadores comunitarios

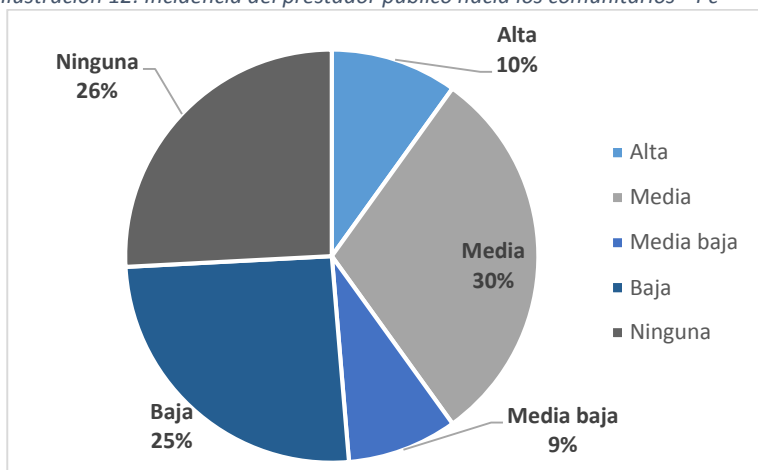


Categoría	% respuestas
Excelente	16,13%
Buena	34,52%
Muy buena	33,55%
Regular	14,52%
Mala	1,29%

Fuente: Levantamiento de campo febrero—marzo 2018 Dir. Inv.; DAP&S

c) ¿Qué nivel de incidencia tiene el prestador público, hacia los prestadores comunitarios de su jurisdicción?

Ilustración 12: Incidencia del prestador público hacia los comunitarios-- Pc



Categoría	% de respuestas
Alta	9,93%
Media	30,13%
Media baja	8,61%
Baja	25,50%
Ninguna	25,83%

Fuente: Levantamiento de campo febrero—marzo 2018 Dir. Inv.; DAP&S

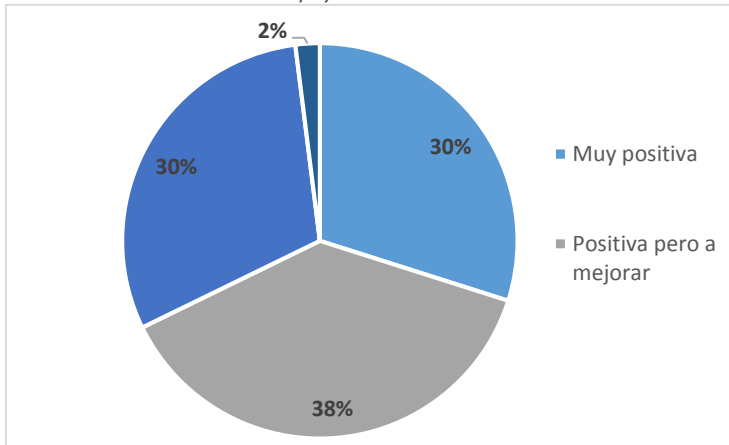
Análisis 4.4: los resultados de la primera sección de análisis de los formatos a nivel de percepción en las encuestas individuales esta vez respecto de los prestadores comunitarios señalan que cerca del 68% de los representantes de las juntas y demás organizaciones de agua potable ven la gestión de difusión de parte de la ARCA como muy buena o buena, bastante similar a lo señalado por prestadores públicos, en tanto cerca de un 16% la ve como regular o mala (menor al % de prestadores públicos), a esto se acota que el porcentaje de apreciaciones con valoración excelente sobre la gestión de difusión es de 16,13% elevando el índice general de aceptación respecto de lo que sucedía con GADS. En tanto los niveles de eficacia en cuanto a la aplicación de la regulación 003 refleja de igual forma un porcentaje cercano al 87% en cuanto a apreciación excelente, muy buena y buena por parte de los prestadores comunitarios lo cual es significativamente superior en cuanto a lo señalado por prestadores públicos dejando valoraciones menores con solo un 15% del total de respuestas. Para los resultados de la pregunta 3 relacionada con la incidencia del prestador público sobre los comunitarios, las percepciones cambian de forma significativa respecto de lo observado en prestadores públicos, tendiendo por tanto a una valoración de contraste. Así más del 50% de representantes comunitarios señalan que tienen una incidencia baja o inexistente de parte de los prestadores comunitarios, en tanto tan solo un 10% percibe dicha incidencia como alta.

La percepción de los actores comunitarios tiende a ser mejor para evaluar la difusión y eficacia de las acciones de la ARCA relacionadas a la REG003, respecto de la percepción mostrada por los prestadores públicos, así se denota una mejor receptividad en lo comunitario frente a los talleres de la Agencia explicado quizá por el hecho de que frente a la inexistencia de acercamientos en el pasado las medidas actuales representan un gran avance; en cambio la situación de percepción de la incidencia de prestadores públicos sobre el sector comunitario señala una marcada desaprobación de parte de estos últimos.

4.5 Incidencia del apoyo, dificultad de información y medidas correctivas – Prestadores comunitarios

d) ¿Qué tanto cree usted que ha incidido el apoyo y fortalecimiento técnico de la ARCA para realizar la autoevaluación de la Regulación 003?

Ilustración 13: Incidencia del apoyo técnico de ARCA a la REG 003 -- Pc

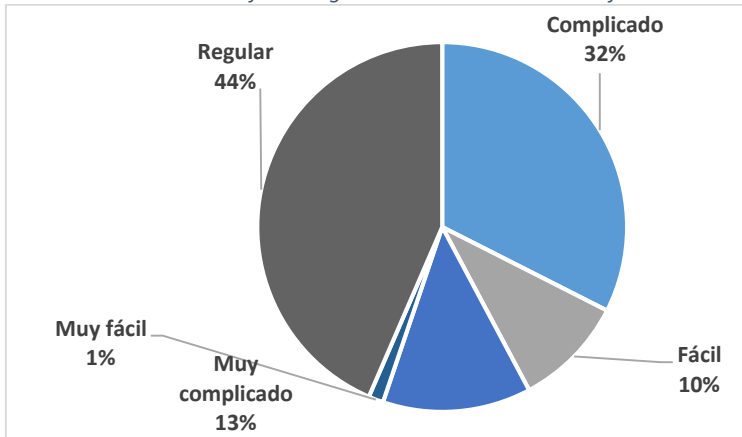


29,90%	Veo la ayuda muy positiva, ha ayudado a solventar muchas dudas y requerimientos
37,87%	La veo positiva, sin embargo se requiere tenerla más constantemente/mayor profundidad
30,23%	No ha tenido incidencia la ayuda, existen inconvenientes que no dependen de dicha ayuda
1,99%	No ha tenido incidencia la ayuda, falta profundidad y efectividad de la misma de parte de ARCA

Fuente: Levantamiento de campo febrero—marzo 2018 Dir. Inv.; DAP&S

e) ¿Cómo califica usted el nivel de dificultad en la obtención de la información requerida en el Anexo 2 de la Regulación 003?

Ilustración 14: Nivel de dificultad general en la obtención de información-- Pc

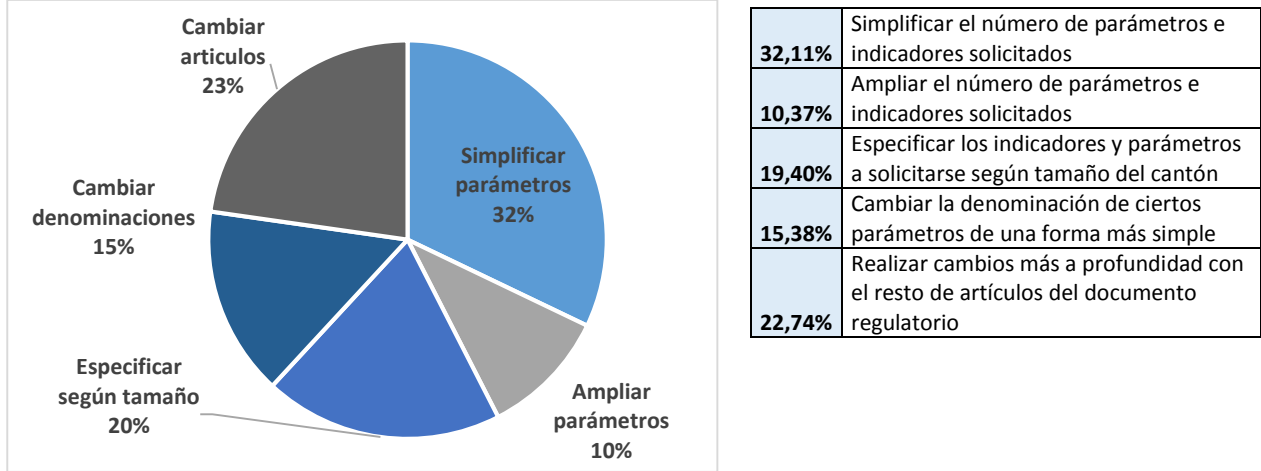


Categoría	% de respuestas
Complicado	32,47%
Fácil	9,74%
Muy complicado	12,99%
Muy fácil	1,30%
Regular	43,51%

Fuente: Levantamiento de campo febrero—marzo 2018 Dir. Inv.; DAP&S

f) ¿Qué medidas cree usted se debe tomar con respecto a la Regulación 003, para así obtener mejores resultados (puede seleccionar una o más de una respuesta)?

Ilustración 15: Medidas para obtención de mejores resultados – prestadores públicos



Fuente: Levantamiento de campo febrero—marzo 2018 Dir. Inv.; DAP&S

Análisis 4.5: Los resultados de percepción sobre la incidencia del apoyo de ARCA para la autoevaluación del prestador comunitario muestran que un 30% de los mismos ven que dicha incidencia es positiva y no requiere fortalecimiento, un 38% que es positiva pero si requiere mejorar aún más, en cambio un 32% ve que las acciones de la ARCA no han tenido incidencia en la realización de la autoevaluación; En cuanto a la percepción de dificultad en la obtención de información por parte de los prestadores, éstos ven en un 45% como un proceso complicado o muy complicado, lo cual llama de cierta manera la atención al ser un porcentaje menor que el resultado de los prestadores comunitarios, el grupo más grande de respuestas señala que la complejidad es regular. En cuanto a la medida mejor vista por los prestadores para mejorar los resultados de la regulación está en simplificar el número de parámetros en un 32% de las respuestas sin embargo es importante acotar que las respuestas de los prestadores comunitarios al respecto son mucho más dispersas que las de los prestadores públicos, esto es distribuidas de una forma más variada sin tendencia fuerte clara.

La percepción de los prestadores públicos en torno al tema de incidencia del apoyo de la ARCA es valorado de manera bastante buena de parte de los prestadores comunitarios incluso con datos más altos que los GADS, en tanto la percepción de complejidad en la obtención de información es similar en lo general pero sorprende que tiende a ser menor en sentido más estricto, en tanto las medidas de mejores resultados siguen siendo tal como lo señalaron los prestadores públicos la simplificación de parámetros pero esta vez con menor fuerza en la tendencia, siendo ésta más dispersa.

4.6 Priorización de aspectos y acciones para mejorar REG003 y logros de importancia – Prestadores públicos

- g) ¿Coloque 6 al más importante y 1 al menos importante en orden de priorización los siguientes aspectos que cree usted debe efectuarse una mejora en la Regulación 003?

Ilustración 16: Priorización de aspectos a mejorar REG003 – prestadores comunitarios

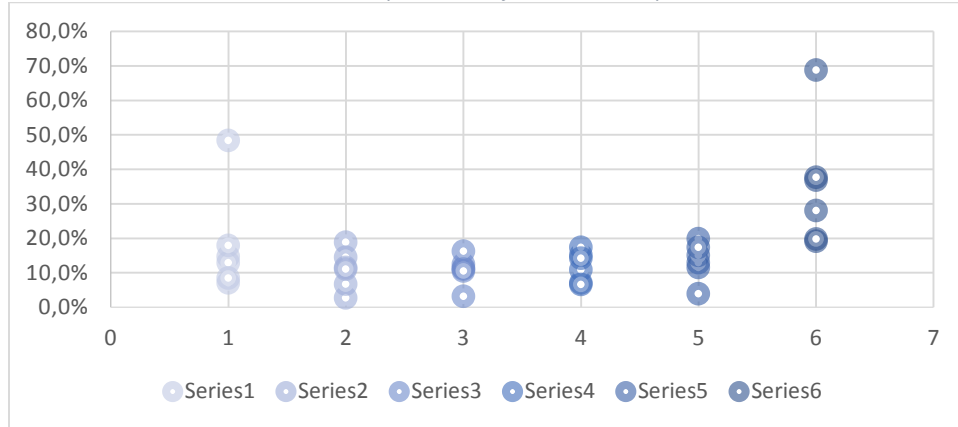
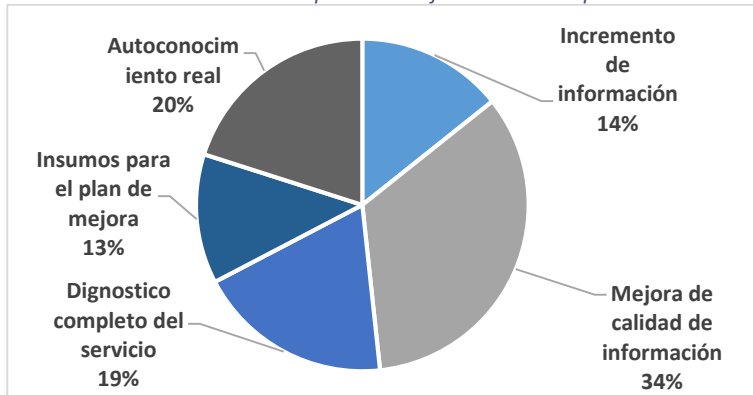


Tabla 3: Resultados de priorización de aspectos a mejorar REG003 -- Pc

Plan de Mejoras (características, plazos, actividades)	Niveles de priorización por opción y porcentajes de respuesta											
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
Plan de Mejoras (características, plazos, actividades)	1	7,0%	2	2,6%	3	3,1%	4	7,0%	5	11,5%	6	68,7%
Plazos y forma de reporte de la información	1	14,6%	2	6,6%	3	11,3%	4	10,8%	5	19,8%	6	36,8%
Clasificación de los prestadores de servicio comunitario	1	12,9%	2	18,8%	3	12,4%	4	15,1%	5	12,9%	6	28,0%
Indicadores priorizados y tipología	1	17,9%	2	14,5%	3	16,2%	4	17,3%	5	15,0%	6	19,1%
Niveles de desempeño	1	8,4%	2	11,5%	3	11,0%	4	14,1%	5	17,3%	6	37,7%
Régimen sancionatorio	1	48,4%	2	11,0%	3	10,4%	4	6,6%	5	3,8%	6	19,8%

- h) ¿Cuál cree usted que sería el logro más importante de la Regulación 003?

Ilustración 17: Priorización de aspectos a mejorar REG003 – prestadores comunitarios



14,29%	Incremento de la cantidad de la información
34,01%	Mejora de la calidad de la información
19,05%	Diagnóstico completo de la prestación del servicio
12,59%	Insumos suficientes para la elaboración del plan de mejora
20,07%	Autoconocimiento del estado real de la prestación del servicio

Fuente: Levantamiento de campo febrero—marzo 2018 Dir. Inv.; DAP&S

- i) ¿Coloque 5 al más importante y 1 al menos importante en orden de priorización las acciones de mejora a ejecutarse por la ARCA?

Ilustración 18: Priorización de aspectos a mejorar REG003 – prestadores comunitarios

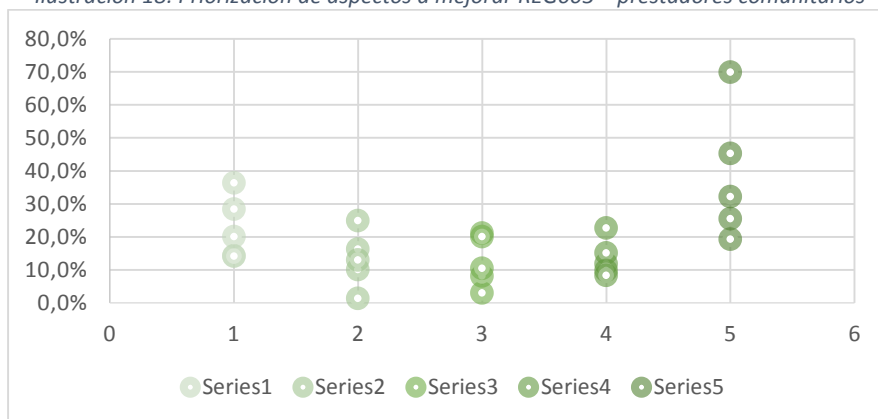


Tabla 4: Resultados de priorización de acciones de mejora REG003 -- Pc

	Niveles de priorización por opción y porcentajes de respuesta									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Asesoría permanente personalizada al prestador	1	14,2%	2	1,3%	3	2,9%	4	11,7%	5	69,9%
Formulación de talleres colectivos entre varios GADMS, de forma más frecuente	1	14,1%	2	10,1%	3	8,0%	4	22,6%	5	45,2%
Retroalimentación inmediata en cuanto a la consistencia de información y resultados	1	28,3%	2	16,3%	3	21,1%	4	15,1%	5	19,3%
Validación automática desde el sistema informático, para evaluar nivel de fiabilidad de la información.	1	20,0%	2	24,8%	3	20,0%	4	9,7%	5	25,5%
Participación de otras instituciones para el apoyo y asesoría (AME, BDE, INEC, ONG's, etc)	1	36,3%	2	13,0%	3	10,4%	4	8,3%	5	32,1%

Análisis 4.6: El aspecto priorizado en mayor cantidad de ocasiones con el valor más alto (6) fue el plan de mejoras con 68% lo cual es incluso mayor al resultado para la misma opción que presentaron los prestadores públicos, en tanto el segundo aspecto que obtiene mayores niveles de priorización se centra en los plazos y forma de reporte esta vez con menor relevancia que lo sucedido con los prestadores públicos; en tanto la identificación del logro más importante se centra en la mejora de la calidad de la información. El logro de mejora en la calidad de la información es evaluado de forma representativa y en cuanto a las acciones de mejora la más altamente priorizada es la asesoría personalizada y permanente al prestador, con amplia ventaja sobre el resto al igual que ocurre con los prestadores públicos alcanzando un 70% de respuestas, seguido por la formulación de talleres colectivos de forma más frecuente con un 32% que también resulta representativo, y en el caso de prestadores comunitarios una de las acciones de mejora que toma realce también es la validación automática desde el sistema informático.

Los resultados de la percepción de los prestadores comunitarios señalan que el aspecto a es el plan de mejoras de igual forma que lo hicieron los prestadores públicos, seguido por el tema de plazos y forma de reporte de la información, mientras la acción priorizada para obtener mejores resultados es la asesoría/acompañamiento personalizado igualmente en porcentajes similares a lo visto con los prestadores públicos, en tanto esta vez a diferencia de lo que sucede con los prestadores públicos, los comunitarios ven como logro más importante el incremento en la calidad de la información.

5 Resultados estratificados a nivel territorial por demarcación (encuestas)

5.1 Gestión de difusión, Eficacia e incidencia – Nivel por Demarcaciones

- a) *¿Cómo evalúa usted la gestión de la Agencia de Regulación y Control del Agua en cuanto a la difusión de la Regulación 003 sobre la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento?*

Tabla 5: Gestión de difusión por demarcación -- Públicos

Demarcación	RESPUESTA PRESTADORES PUBLICOS				
	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mala
ESMERALDAS	0,00%	30,00%	40,00%	26,67%	3,33%
GUAYAS	14,75%	39,34%	37,70%	8,20%	0,00%
JUBONES	33,33%	33,33%	16,67%	16,67%	0,00%
MANABÍ	6,90%	44,83%	37,93%	10,34%	0,00%
MIRA	25,00%	25,00%	25,00%	25,00%	0,00%
NAPO	30,00%	55,00%	15,00%	0,00%	0,00%
PASTAZA	3,23%	45,16%	41,94%	9,68%	0,00%
PUYANGO-CAT.	6,45%	19,35%	32,26%	35,48%	6,45%
SANTIAGO	5,71%	11,43%	48,57%	31,43%	2,86%

La demarcación que mejor evalúa la gestión de difusión de la ARCA es Jubones, en tanto las demarcaciones que tienden a presentar niveles de evaluación menor de la difusión son Puyango C. y Santiago, esto a nivel de percepción de prestadores públicos

Tabla 6: Gestión de difusión por demarcación -- Comunitarios

Demarcación	RESPUESTA PRESTADORES COMUNITARIOS				
	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mala
ESMERALDAS	9,46%	36,49%	32,43%	20,27%	1,35%
GUAYAS	15,38%	19,23%	46,15%	15,38%	3,85%
MANABÍ	10,00%	50,00%	30,00%	10,00%	0,00%
MIRA	11,11%	44,44%	33,33%	11,11%	0,00%
NAPO	34,62%	38,46%	26,92%	0,00%	0,00%
PASTAZA	18,92%	21,62%	48,65%	10,81%	0,00%
PUYANGO-CAT.	31,25%	34,38%	25,00%	9,38%	0,00%
SANTIAGO	12,12%	28,79%	34,85%	21,21%	3,03%

En general la percepción de los prestadores comunitarios es un tanto más homogénea por demarcación, quienes muestran un nivel de evaluación menor son las demarcaciones de Esmeraldas y Santiago en promedio, sin embargo el énfasis de dicha evaluación regular y/o mala es menor.

b) ¿Qué eficacia cree usted, tienen las acciones de la ARCA en cuanto a la aplicación de la Regulación 003?

Tabla 7: Eficacia de las acciones ARCA -- Públicos

Demarcación	RESPUESTA PRESTADORES PUBLICOS				
	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mala
ESMERALDAS	0,00%	20,00%	46,67%	33,33%	0,00%
GUAYAS	9,84%	39,34%	37,70%	11,48%	1,64%
JUBONES	16,67%	50,00%	16,67%	16,67%	0,00%
MANABÍ	6,90%	34,48%	44,83%	13,79%	0,00%
MIRA	0,00%	50,00%	25,00%	25,00%	0,00%
NAPO	15,00%	45,00%	40,00%	0,00%	0,00%
PASTAZA	6,45%	32,26%	48,39%	12,90%	0,00%
PUYANGO-Cat.	3,23%	12,90%	45,16%	38,71%	0,00%
SANTIAGO	0,00%	11,43%	34,29%	48,57%	5,71%

La demarcación que mejor el tema de eficacia de la ARCA en relación a la difusión de la REG003 es Jubones seguida de Napo, en tanto la demarcación Santiago registra los niveles más bajos de evaluación de eficacia para la ARCA, concentrándose mayormente en regular y mala.

Tabla 8: Eficacia de las acciones ARCA -- Comunitarios

Demarcación	RESPUESTA PRESTADORES COMUNITARIOS				
	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mala
ESMERALDAS	4,05%	35,14%	43,24%	17,57%	0,00%
GUAYAS	19,23%	23,08%	26,92%	30,77%	0,00%
MANABÍ	7,50%	35,00%	37,50%	20,00%	0,00%
MIRA	0,00%	33,33%	55,56%	11,11%	0,00%
NAPO	16,00%	44,00%	40,00%	0,00%	0,00%
PASTAZA	5,56%	27,78%	58,33%	8,33%	0,00%
SANTIAGO	2,99%	25,37%	44,78%	17,91%	8,96%
PUYANGO Cat.	13,33%	53,33%	20,00%	13,33%	0,00%

La demarcación que mejor evalúa el tema de eficacia de la ARCA en relación a la difusión de la REG003 es Napo conjuntamente con Guayas, en tanto esta última también registra evaluaciones bajas por lo que los criterios son divididos, Santiago también registra evaluaciones bajas de la eficacia de ARCA.

c) ¿Qué nivel de incidencia tiene el prestador público, hacia los prestadores comunitarios de su jurisdicción?

Tabla 9: Incidencia prestadores públicos sobre comunitarios -- Públicos

Demarcación	RESPUESTA PRESTADORES PUBLICOS				
	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mala
ESMERALDAS	3,57%	28,57%	32,14%	32,14%	3,57%
GUAYAS	3,64%	30,91%	50,91%	12,73%	1,82%
JUBONES	0,00%	33,33%	33,33%	33,33%	0,00%
MANABÍ	0,00%	17,86%	50,00%	32,14%	0,00%
MIRA	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	0,00%
NAPO	0,00%	31,58%	36,84%	31,58%	0,00%
PASTAZA	3,33%	23,33%	43,33%	23,33%	6,67%
PUYANGO-Cat.	0,00%	19,35%	48,39%	29,03%	3,23%
SANTIAGO	0,00%	14,71%	41,18%	29,41%	14,71%

La demarcación que mejor evalúa el tema de la incidencia de prestadores públicos sobre comunitarios es Jubones, en tanto Santiago detalla la evaluación más baja de la incidencia de los prestadores públicos, tendiendo en promedio para todas las demarcaciones a una evaluación

Tabla 10: Incidencia prestadores públicos sobre comunitarios -- Comunitarios

Demarcación	RESPUESTA PRESTADORES COMUNITARIOS				
	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mala
ESMERALDAS	4,05%	22,97%	6,76%	33,78%	32,43%
GUAYAS	9,09%	50,00%	4,55%	22,73%	13,64%
MANABÍ	2,86%	42,86%	17,14%	22,86%	14,29%
MIRA	0,00%	88,89%	0,00%	11,11%	0,00%
NAPO	26,92%	57,69%	7,69%	3,85%	3,85%
PASTAZA	5,41%	13,51%	32,43%	32,43%	16,22%
SANTIAGO	17,91%	22,39%	0,00%	19,40%	40,30%
PUYANGO Cat.	9,38%	15,63%	0,00%	37,50%	37,50%

Los prestadores comunitarios que mejor evaluaron el tema de eficacia de la ARCA en relación a la difusión de la REG003 pertenecen a Napo conjuntamente con DH Santiago, en tanto existe un muy alto índice de evaluación regular y mala en casi todas las DH mayormente en Puyango y Esmeraldas.

5.2 Incidencia del apoyo, dificultad de información y medidas correctivas – Nivel por demarcaciones

- d) ¿Qué tanto cree usted que ha incidido el apoyo y fortalecimiento técnico de la ARCA para realizar la autoevaluación de la Regulación 003?

Tabla 11: Incidencia apoyo ARCA -- Públicos

Demarcación	Inc. positiva		Sin incidencia	
	4.1	4.2	4.3	4.4
ESMERALDAS	6,90%	51,72%	27,59%	13,79%
GUAYAS	22,41%	67,24%	8,62%	1,72%
JUBONES	33,33%	33,33%	33,33%	0,00%
MANABÍ	13,79%	75,86%	10,34%	0,00%
MIRA	25,00%	50,00%	0,00%	25,00%
NAPO	15,00%	80,00%	5,00%	0,00%
PASTAZA	22,58%	70,97%	3,23%	3,23%
PUYANGO-Cat.	16,13%	70,97%	6,45%	6,45%
SANTIAGO	12,12%	75,76%	3,03%	9,09%

En general las demarcaciones señalan como positivo el apoyo brindado por la ARCA mayoritariamente, sin embargo se puede centrar cierta atención en Esmeraldas, Jubones y Mira para mejorar la incidencia, desde la opinión de prestadores públicos.

Tabla 12: Incidencia apoyo ARCA -- Comunitarios

Demarcación	Inc. positiva		Sin incidencia	
	4.1	4.2	4.3	4.4
ESMERALDAS	20,83%	36,11%	40,28%	2,78%
GUAYAS	62,50%	12,50%	20,83%	4,17%
JUBONES	30,77%	51,28%	17,95%	0,00%
MANABÍ	22,22%	22,22%	55,56%	0,00%
MIRA	15,38%	57,69%	26,92%	0,00%
NAPO	16,67%	50,00%	33,33%	0,00%
PASTAZA	33,85%	32,31%	30,77%	3,08%
PUYANGO-Cat.	46,67%	30,00%	20,00%	3,33%
SANTIAGO	20,83%	36,11%	40,28%	2,78%

Las valoraciones por demarcación en cuanto a los prestadores comunitarios son incluso más altas respecto de la incidencia positiva del apoyo ARCA, sin embargo de igual forma habrá que centrar atención en demarcaciones como Esmeraldas, Manabí y Santiago que presentan evaluaciones menores.

e) ¿Cómo califica usted el nivel de dificultad en la obtención de la información requerida en el Anexo 2 de la Regulación 003?

Tabla 13: Dificultad en la obtención de información -- Públicos

Demarcación	RESPUESTA PRESTADORES PUBLICOS				
	Complicado	Muy complicado	Regular	Fácil	Muy fácil
ESMERALDAS	46,67%	3,33%	40,00%	6,67%	0,00%
GUAYAS	35,00%	16,67%	41,67%	6,67%	0,00%
JUBONES	66,67%	0,00%	33,33%	0,00%	0,00%
MANABÍ	34,48%	3,45%	55,17%	6,90%	0,00%
MIRA	25,00%	25,00%	25,00%	0,00%	25,00%
NAPO	45,00%	0,00%	50,00%	5,00%	0,00%
PASTAZA	29,03%	19,35%	35,48%	12,90%	3,23%
PUYANGO-Cat.	58,06%	16,13%	25,81%	0,00%	0,00%
SANTIAGO	45,71%	14,29%	25,71%	14,29%	0,00%

La demarcación que más dificultades ve en cuanto al proceso de obtención de la información es Jubones, conjuntamente con Puyango Catamayo, los prestadores públicos de estas demarcaciones requieren mayor apoyo o asesoría en este aspecto.

Tabla 14: Dificultad en la obtención de información -- Comunitarios

Demarcación	RESPUESTA PRESTADORES COMUNITARIOS				
	Complicado	Muy complicado	Regular	Fácil	Muy fácil
ESMERALDAS	22,97%	6,76%	50,00%	18,92%	1,35%
GUAYAS	19,23%	26,92%	42,31%	3,85%	7,69%
MANABÍ	32,50%	15,00%	45,00%	5,00%	2,50%
MIRA	55,56%	0,00%	44,44%	0,00%	0,00%
NAPO	38,46%	23,08%	19,23%	19,23%	0,00%
PASTAZA	35,14%	5,41%	56,76%	2,70%	0,00%
SANTIAGO	37,31%	14,93%	38,81%	8,96%	0,00%
PUYANGO Cat.	41,38%	13,79%	41,38%	3,45%	0,00%

Demarcaciones que evidencian mayor dificultad en cuanto a la obtención de información para prestadores comunitarios son Mira, Puyango Catamayo y Napo, en donde se deberá centrar medidas de apoyo para mejorar dicha percepción.

f) ¿Qué medidas cree usted se debe tomar con respecto a la Regulación 003, para así obtener mejores resultados (puede seleccionar una o más de una respuesta)?

Tabla 15: Medidas para mejores resultados-- Públicos

Demarcación	OPCIONES RESPUESTA PRESTADORES PUBLICOS				
	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5
ESMERALDAS	60,00%	6,67%	23,33%	6,67%	3,33%
GUAYAS	53,45%	13,79%	25,86%	5,17%	1,72%
JUBONES	66,67%	0,00%	33,33%	0,00%	0,00%
MANABÍ	57,14%	7,14%	25,00%	10,71%	0,00%
MIRA	50,00%	25,00%	0,00%	25,00%	0,00%
NAPO	50,00%	0,00%	30,00%	15,00%	5,00%
PASTAZA	48,39%	0,00%	45,16%	6,45%	0,00%
PUYANGO-Cat.	77,42%	0,00%	19,35%	3,23%	0,00%
SANTIAGO	80,00%	2,86%	5,71%	8,57%	2,86%

Existe un consenso en todas las demarcaciones desde la percepción de prestadores públicos para simplificar indicadores como principal medida correctiva, aun cuando demarcaciones como Jubones y Pastaza señalan también que se puede solicitar ciertos parámetros según tamaño de GAD.

Tabla 16: Medidas para mejores resultados -- Comunitarios

Demarcación	RESPUESTA PRESTADORES COMUNITARIOS				
	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5
ESMERALDAS	29,17%	5,56%	19,44%	27,78%	18,06%
GUAYAS	42,31%	3,85%	7,69%	3,85%	42,31%
MANABÍ	36,84%	15,79%	10,53%	15,79%	21,05%
MIRA	11,11%	11,11%	44,44%	11,11%	22,22%
NAPO	36,00%	12,00%	20,00%	20,00%	12,00%
PASTAZA	33,33%	8,33%	36,11%	8,33%	13,89%
SANTIAGO	29,23%	10,77%	15,38%	7,69%	36,92%
PUYANGO Cat.	32,14%	21,43%	21,43%	17,86%	7,14%

La percepción de prestadores comunitarios es algo similar a los públicos en cuanto a la medida preferida en general, aun cuando también más dispersa, la opción de realizar cambios a profundidad se resalta en Guayas, Santiago y Manabí por ejemplo.

5.3 Priorización de aspectos y acciones para mejorar REG003 y logros de importancia – Nivel de análisis por demarcación.

- g) ¿Coloque 6 al más importante y 1 al menos importante en orden de priorización los siguientes aspectos que cree usted debe efectuarse una mejora en la Regulación 003?

Habiéndose obtenido en el análisis general la opción de plan de mejoras como la que más se prioriza en la ejecución de una mejora de la regulación 003, las demarcaciones que más acentúan dicha percepción son Mira, Guayas y Esmeraldas con porcentajes superiores al 70% en sus respuestas hacia dicha opción, esto para los prestadores públicos. En cuanto a la percepción de los prestadores comunitarios las demarcaciones de Guayas y Mira destacan con mayor énfasis la opción de plan de mejoras en tanto se añade para este grupo de evaluación la demarcación de Santiago también con un alto porcentaje de priorización superior al 75%.

- h) ¿Cuál cree usted que sería el logro más importante de la Regulación 003?

Tabla 17: Logros más importantes-- Públicos

	OPCIONES RESPUESTA PRESTADORES PUBLICOS				
	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5
ESMERALDAS	3,57%	21,43%	28,57%	17,86%	28,57%
GUAYAS	6,78%	22,03%	35,59%	18,64%	16,95%
JUBONES	0,00%	0,00%	33,33%	50,00%	16,67%
MANABÍ	3,45%	20,69%	41,38%	17,24%	17,24%
MIRA	0,00%	75,00%	0,00%	0,00%	25,00%
NAPO	0,00%	0,00%	70,00%	20,00%	10,00%
PASTAZA	6,45%	29,03%	38,71%	0,00%	25,81%
PUYANGO-Cat	6,45%	16,13%	25,81%	12,90%	38,71%
SANTIAGO	2,94%	26,47%	20,59%	5,88%	44,12%

La percepción del logro más importante que se espera de la REG003 por parte de los prestadores públicos es bastante dispersa siendo quizá la que más destaca en Pastaza, Napo, Manabí y Guayas la de poder efectuar un diagnóstico completo del servicio.

Tabla 18: Logros más importantes -- Comunitarios

	RESPUESTA PRESTADORES COMUNITARIOS				
	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5
ESMERALDAS	15,07%	27,40%	21,92%	13,70%	21,92%
GUAYAS	20,83%	45,83%	20,83%	8,33%	4,17%
MANABÍ	5,71%	45,71%	22,86%	14,29%	11,43%
MIRA	25,00%	37,50%	25,00%	0,00%	12,50%
NAPO	12,00%	36,00%	24,00%	20,00%	8,00%
PASTAZA	2,86%	48,57%	25,71%	11,43%	11,43%
SANTIAGO	18,46%	33,85%	6,15%	10,77%	30,77%
PUYANGO Cat.	20,69%	6,90%	20,69%	13,79%	37,93%

La percepción de prestadores comunitarios en cuanto al logro más importante es más homogénea esta vez hacia el logro de mejora en la calidad de la información mayoritariamente sobretodo en Pastaza, Guayas y Manabí.

- i) ¿Coloque 5 al más importante y 1 al menos importante en orden de priorización las acciones de mejora a ejecutarse por la ARCA?

Habiéndose identificado que la opción 5 es la que mayormente recaba los niveles más altos de priorización respecto de las acciones de mejora a ejecutarse por la ARCA, el énfasis que da cada una de las demarcaciones a dicha opción es alto de forma unánime, los niveles más altos se registran en las demarcaciones de Pastaza y Puyango Catamayo, esto en cuanto a los prestadores públicos respecta. Ya en cuanto a la percepción de los prestadores comunitarios el énfasis es más disperso, demarcaciones como Esmeraldas, Guayas y Manabí destacan otras opciones como prioritarias como la retroalimentación de resultados y la participación de otras instituciones en el apoyo.

Tabla 19: Resumen compilado del análisis de resultados encuesta por demarcación

DEMARCACIÓN	DETALLE PRINCIPAL DE ANÁLISIS ENCUESTA
ESMERALDAS	Esta demarcación registra niveles de percepción regular más altos que otras demarcaciones respecto de la gestión y eficacia de la ARCA, en tanto señala también que la incidencia del prestador público sobre el comunitario es apenas regular, existe mayor percepción de incidencia en el apoyo desde los comunitarios y el nivel de complejidad de la información es más alto desde la percepción de prestadores públicos.
GUAYAS	Registra niveles aceptables de percepción sobre la difusión y eficacia de las acciones, registra niveles considerables de percepción de incidencia baja por parte de los prestadores públicos hacia los prestadores comunitarios, además los más altos índices de complejidad respecto de la información para los prestadores comunitarios.
JUBONES	Destaca como la demarcación que percibe los más altos niveles de eficacia de las acciones de ARCA por parte de prestadores comunitarios, y de igual forma los niveles más altos de incidencia de prestadores públicos hacia los comunitarios (visión públicos), aunque al mismo tiempo señala los niveles más altos de percepción sobre la complejidad de la información

MANABÍ	Los niveles de percepción sobre la difusión y eficacia de acciones ARCA son medios, en tanto también señala uno de los niveles más bajos de incidencia prestador público vs comunitario respecto del resto de demarcaciones, la opción del logro más importante es diferente entre prestadores públicos y comunitarios en esta demarcación.
MIRA	En Mira la percepción sobre incidencia de públicos sobre comunitarios es dispar según de donde provenga, siendo mejor evaluada desde estos últimos, en tanto centran su priorización sobre medidas de mejora guiadas por la especificación de parámetros según el tamaño del cantón.
NAPO	Napo esta también dentro de las demarcaciones que registran mejores niveles de percepción sobre la difusión, eficacia e incidencia de las acciones de ARCA en dicho territorio, más el nivel de complejidad que advierten los prestadores comunitarios respecto de la obtención de la información es alto, y como logro más importante está el poder efectuar un diagnóstico completo del servicio con un importante énfasis.
PASTAZA	Pastaza registra una tendencia de percepción sobre la difusión, gestión e incidencia buena en general, siguiendo patrones medios respecto del resto de demarcaciones, sin embargo existen diferencias en la percepción desde los prestadores públicos vs los comunitarios tendiendo estos últimos a ser un poco más estrictos respecto a los aspectos de incidencia de la ARCA.
PUYANGO-CATAMAYO	Puyango Catamayo registra niveles de percepción más bajos sobre la difusión, eficacia e incidencia de las acciones ARCA respecto de la REG003, sobre todo desde los prestadores públicos, así mismo su percepción sobre la dificultad en la obtención de la información es alta tanto para públicos como para comunitarios.
SANTIAGO	Santiago otorga una evaluación regular a los temas de difusión y eficacia de las acciones de ARCA en torno a la regulación, en tanto también registra percepción de baja incidencia en el apoyo de ARCA, considerando el criterio sobre todo de prestadores comunitarios de esta demarcación, es quizá también la demarcación en donde existe un énfasis más marcado para realizar una simplificación en la cantidad de parámetros del anexo 2 como medida correctiva tanto en prestadores públicos y comunitarios.

6 Análisis Cruzado de variables de percepción general – Cross value check

El análisis cross value check se realiza contrastando dos diferentes variables de la consulta de encuesta individual para analizar niveles de consistencia en las respuestas, incidencia de tendencias colaterales y otro tipo de insumos que pueden verse identificados en el análisis cruzado tanto por prestadores públicos como por prestadores comunitarios.

A continuación se presentan 11 diferentes niveles de cruce de variables que permiten sobretodo enfocar la fortaleza de las conclusiones sobre elementos argumentativos más completos, se obtienen niveles de coincidencia, y se destacan para cada cruce los grupos de respuesta más representativos respecto del total de cruces posible.

6.1 Nivel gestión de difusión vs eficacia

Tabla 20: Nivel cruzado Gestión de difusión vs eficacia ARCA – Prestadores públicos

		pregunta 1					Total general 1
		Buena	Excelente	Mala	Muy buena	Regular	
pregunta 2	Buena	27,13%	0,40%	0,00%	9,72%	3,24%	40,89%
	Excelente	0,00%	4,45%	0,00%	1,62%	0,00%	6,07%
	Mala	0,00%	0,00%	0,40%	0,40%	0,40%	1,21%
	Muy buena	2,83%	5,26%	0,00%	21,05%	0,00%	29,15%
	Regular	6,48%	0,00%	1,21%	1,21%	13,77%	22,67%
Total general 2		36,44%	10,12%	1,62%	34,01%	17,41%	100,00%

El nivel de congruencia entre la pregunta 1 y la pregunta 2 para las respuestas de los prestadores públicos es de **73.68%**, esto quiere decir que se puede aceptar como tendencia fuerte los resultados de dichas preguntas al coincidir cerca de las tres cuartas partes de los consultados de forma casi exacta, así al criterio de evaluación de determinado nivel de percepción positivo o negativo sobre la gestión de difusión de la regulación le sigue un nivel de percepción similar en cuanto a la eficacia de las acciones ARCA, en un sentido directamente proporcional.

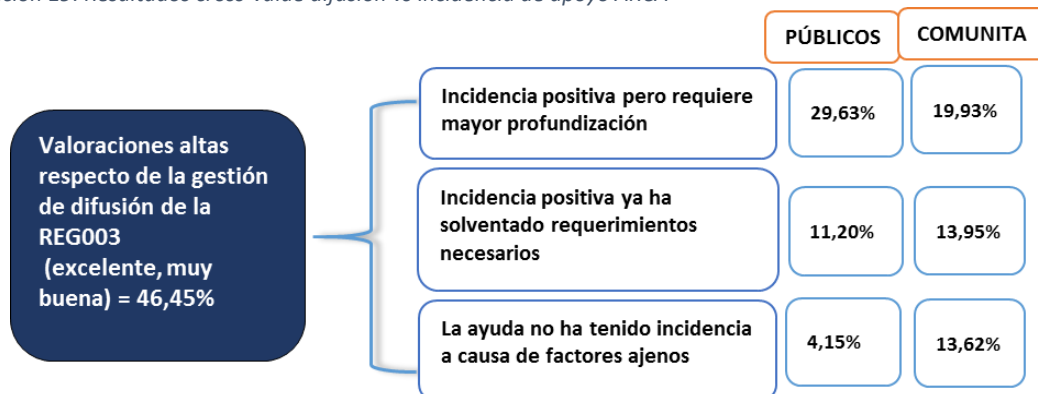
Tabla 21: Nivel cruzado Gestión de difusión vs eficacia ARCA – Prestadores comunitarios

		pregunta 1					Total general
		Buena	Excelente	Mala	Muy buena	Regular	
pregunta 2	Buena	22,15%	2,61%	0,33%	11,73%	4,23%	41,04%
	Mala	0,33%	0,33%	0,33%	0,33%	0,65%	1,95%
	Muy buena	8,14%	7,17%	0,00%	16,61%	1,30%	33,55%
	Regular	3,58%	1,30%	0,65%	2,61%	7,82%	15,96%
	Excelente	0,65%	3,58%	0,00%	2,61%	0,65%	7,49%
Total general		34,85%	14,98%	1,30%	33,88%	14,66%	100,00%

El nivel de congruencia entre la pregunta 1 y la pregunta 2 para las respuestas de los prestadores comunitarios es de **72.26%**, esto quiere decir que se puede aceptar como tendencia fuerte los resultados de dichas preguntas al coincidir cerca de las tres cuartas partes de los consultados de forma casi exacta en el criterio de evaluación.

6.2 Nivel de gestión en la difusión vs incidencia del apoyo ARCA

Ilustración 19: Resultados cross-value difusión vs incidencia de apoyo ARCA

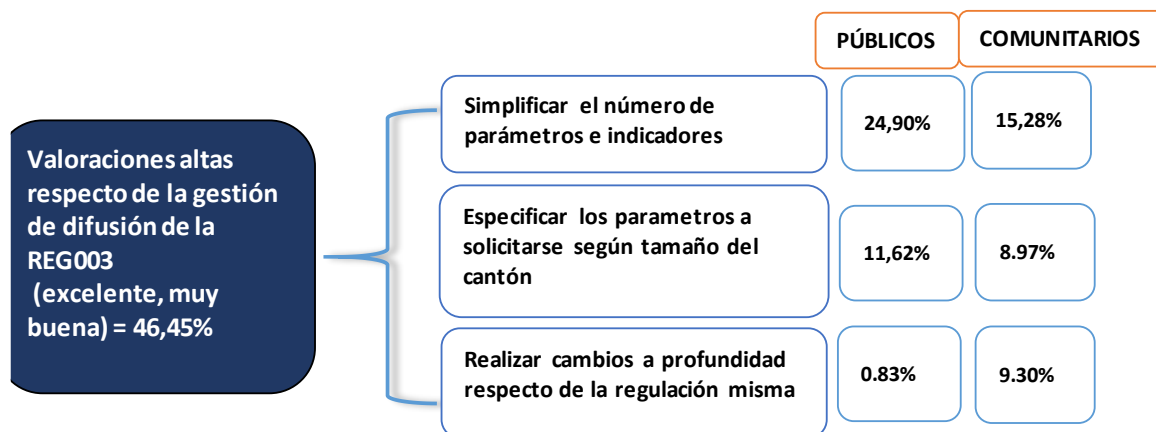


El análisis cruzado de las respuestas nivel de gestión en la difusión vs nivel de incidencia del apoyo de la ARCA en sus valoraciones más altas abarca un porcentaje de 46.45% en promedio entre los prestadores públicos y comunitarios, en tanto de este grupo de percepción positiva, la valoración más alta recae en quienes señalan que la incidencia de la ARCA es positiva pero requiere mayor profundización, lo cual es más marcado en las respuestas de prestadores públicos antes que comunitarios. La segunda respuesta en cuanto a percepción es ver la incidencia positiva que ha solventado ya requerimientos específicos con porcentajes menores pero ya más equitativos entre prestadores públicos y comunitarios.

La tendencia más fuerte en cuanto a las respuestas de percepción de los prestadores públicos señala que quienes valoraron como excelente y muy buena la gestión de difusión de ARCA, también marcaron que la incidencia del apoyo es positiva pero necesita mayor profundización.

6.3 Nivel de gestión en la difusión vs medidas de mejoramiento

Ilustración 20: Resultados cross value difusión vs Medidas de mejoramiento



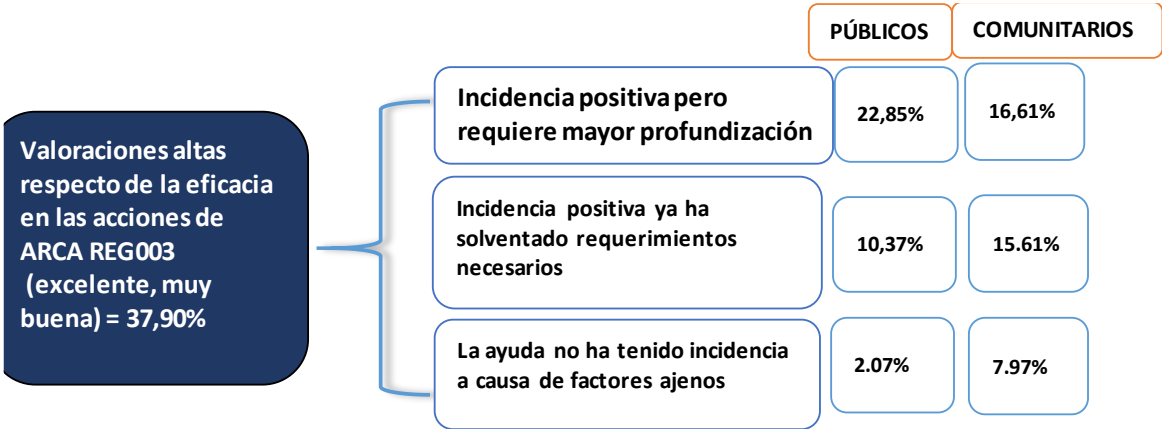
La ilustración anterior señala que de entre el grupo que mejor percibe las acciones de gestión de difusión de la REG003 de la ARCA, el grupo más grande de respuestas señala que la mejor medida de mejoramiento para que dicha regulación pueda tener una mejor incidencia es poder simplificar el número de parámetros e indicadores, lo cual es mucho más marcado para los prestadores públicos que para los comunitarios, en tanto la segunda medida planteada en orden de preferencia es para los públicos especificar parámetros por tamaño de cantón, en tanto para los comunitarios se requiere realizar cambios más a profundidad en el resto de articulados del documento.

Otro punto importante a tomar en cuenta en este cruce de variables es que de entre quienes valoraron de forma regular y mala la gestión de difusión de la regulación, la opción preferida para mejorar a la misma es simplificar parámetros para prestadores públicos y realizar cambios profundos al documento para prestadores comunitarios, o sea manteniendo la tendencia de quienes valoraron de forma positiva la gestión de difusión.

La tendencia más fuerte en cuanto a las respuestas de percepción de los prestadores públicos y comunitarios señala que quienes valoraron como excelente y muy buena la gestión de difusión de ARCA, también marcaron que la medida preferida para un mejoramiento de la regulación es simplificar el número de parámetros e indicadores profundización.

6.4 Nivel de eficacia de acciones ARCA vs incidencia en el apoyo

Ilustración 21: Resultados cross value eficacia vs incidencia en el apoyo



El grupo de respuestas de mejor valoración respecto de la eficacia de las acciones de ARCA representa un 37,90% del total de respuestas (muy buena, excelente) y dentro de ese grupo se marca una tendencia clara sobre todo en cuanto a la percepción de prestadores públicos por la incidencia del apoyo de la Agencia de regulación, en este contexto el grupo más grande (22.85%) señala que la incidencia ha sido positiva pero requiere mayor profundización. La tendencia es diferente y más dispersa en el caso de la percepción de prestadores comunitarios resaltando en ese caso un grupo de respuestas más grande que señalan que no hubo incidencia del apoyo brindado por ARCA.

La tendencia más fuerte en cuanto a las respuestas de percepción de los prestadores públicos y comunitarios señala que quienes valoraron como excelente y muy buena la eficacia de las acciones de ARCA en torno a la REG003, también marcaron que se ha tenido ciertos niveles de incidencia positiva pero que requiere mayor profundización.

6.5 Nivel de Incidencia prestador público vs nivel de incidencia ARCA

Tabla 22: Análisis cruzado de incidencia prestador público vs ARCA – Prestador público

		pregunta 4 (opciones)				Total general
		4.1	4.2	4.3	4.4	
pregunta 3	Alta	0.41%	0.83%	0.41%	0.00%	1.66%
	Media	6.22%	28.63%	4.56%	2.07%	41.49%
	Media baja	2.90%	19.09%	2.49%	0.41%	24.90%
	Baja	6.64%	14.11%	1.24%	0.83%	22.82%
	Ninguna	0.41%	1.66%	0.83%	1.24%	4.15%
Total general		17.01%	68.46%	9.54%	4.98%	100.00%

Al analizar el nivel de congruencia que tiene la percepción del prestador público respecto de su nivel de incidencia sobre el prestador comunitario y el nivel de percepción de este mismo prestador sobre la incidencia que tiene la ARCA en la autoevaluación del prestador, aunque no son relaciones necesariamente interdependientes, se confirma que la congruencia es medianamente baja llegando apenas a un **40.25%**, esto significa que no necesariamente existe una relación causal entre la incidencia de las acciones de ARCA sobre el prestador público y la incidencia de las acciones del prestador público sobre el comunitario, todo ello desde la percepción del primero de los nombrados.

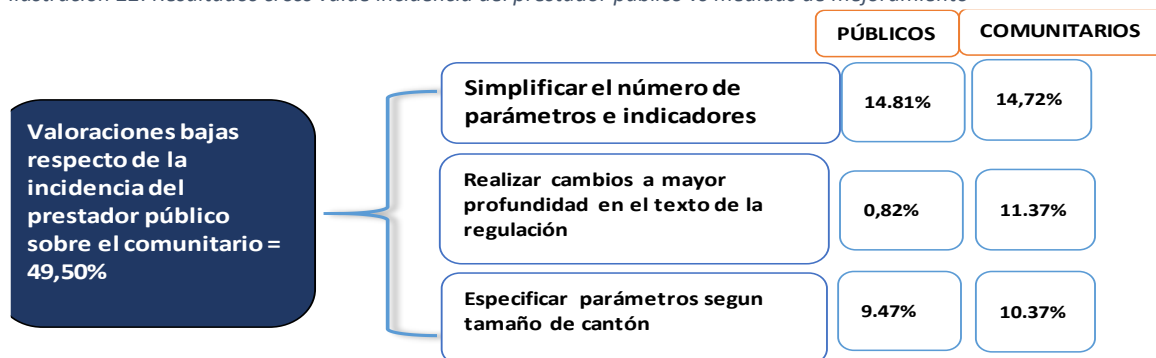
Tabla 23: Análisis cruzado de incidencia prestador público vs ARCA – Prestador comunitario

		pregunta 4 (opciones)				Total general
		4.1	4.2	4.3	4.4	
pregunta 3	Alta	2.33%	5.32%	1.33%	0.00%	8.97%
	Media	8.64%	10.96%	9.30%	0.66%	29.57%
	Media baja	0.33%	5.65%	2.66%	0.00%	8.64%
	Baja	7.97%	8.31%	7.97%	0.66%	24.92%
	Ninguna	8.97%	6.31%	8.97%	0.66%	24.92%
Total general		29.90%	37.87%	30.23%	1.99%	100.00%

Los niveles de congruencia de la incidencia prestador público y ARCA desde la percepción del prestador comunitario muestran un resultado un tanto mayor que el resultado de la percepción del prestador comunitario pero de igual forma manteniéndose en un nivel medio bajo de **45.51%**, lo cual confirma la tendencia de que no existe relación directa fuerte entre estas dos variables.

6.6 Nivel de incidencia prestador público vs medidas de mejoramiento

Ilustración 22: Resultados cross value incidencia del prestador público vs medidas de mejoramiento

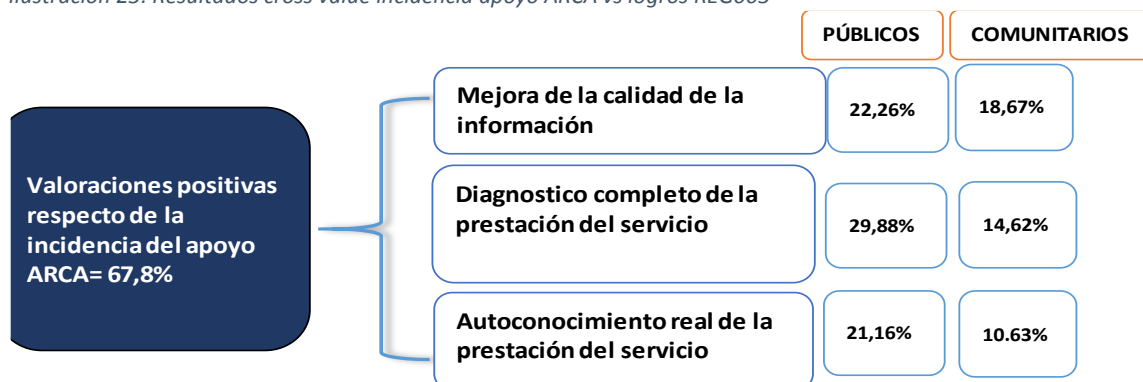


El análisis cruzado entre las variables de incidencia del prestador público vs las medidas de mejoramiento preferidas por los consultados señala que de entre el grupo de respuestas que valora de una forma baja la incidencia del prestador comunitario, la opción preferida de mejoramiento con ventaja considerable sobre el resto de opciones es la de simplificar el número de parámetros e indicadores, con un peso similar tanto para la percepción del prestador público como para el prestador comunitario. La segunda opción de mejoramiento dista mucho entre una percepción y otra (públicos vs comunitarios) los segundos priorizan mucho más un cambio profundo en la regulación, en tanto la opción de especificar parámetros por tamaño de GAD es otra que registra niveles de preferencia interesantes.

La tendencia más fuerte en cuanto a las respuestas de percepción que señalan niveles bajos de incidencia del prestador público sobre el comunitario, se centra en la preferencia de la opción de simplificar parámetros e indicadores como medida de mejora para la REG003 confirmando tendencias de otros análisis de cruce anteriores.

6.7 Incidencia del apoyo ARCA vs logro más importante REG003

Ilustración 23: Resultados cross value incidencia apoyo ARCA vs logros REG003

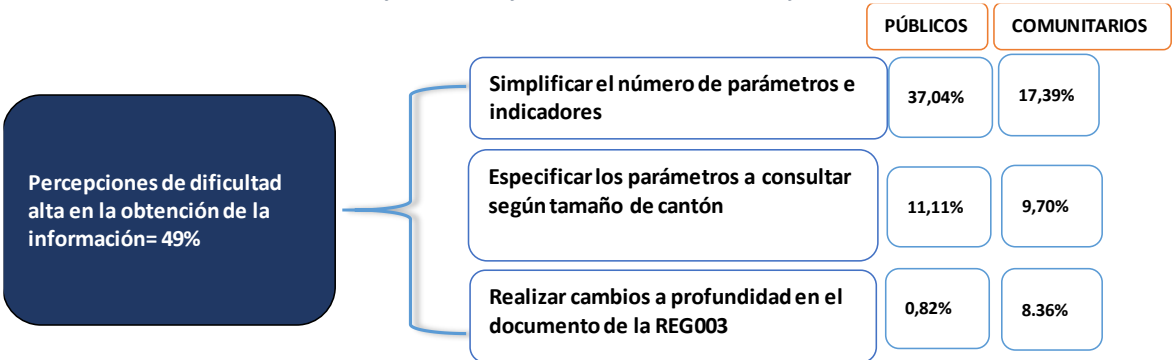


El análisis cruzado de las variables incidencia del apoyo ARCA y logros más importantes de la REG003 marca tendencias diferenciadas entre la percepción de prestadores públicos y comunitarios, es así que tomando como referencia principal el grupo de respuestas que destacan una incidencia positiva en el apoyo de la Agencia, el cruce más representativo para prestadores públicos señala que el principal logro es el diagnóstico completo de la prestación del servicio con cerca del 30% del total de respuestas generales, en tanto para la percepción de los prestadores comunitarios el logro más importante con menor énfasis en las respuestas que el señalado por los públicos, es el de mejora en la calidad de la información.

El grupo de respuestas más fuerte se relaciona al cruce de quienes destacan una incidencia positiva del apoyo ARCA y a su vez marcan como el principal logro de la REG003 el diagnóstico completo de la prestación del servicio, para los comunitarios el principal logro es la mejora en la calidad de la información.

6.8 Nivel de dificultad en obtención de información vs medidas de mejoramiento

Ilustración 24: Resultados cross value dificultad de información vs medidas de mejoramiento

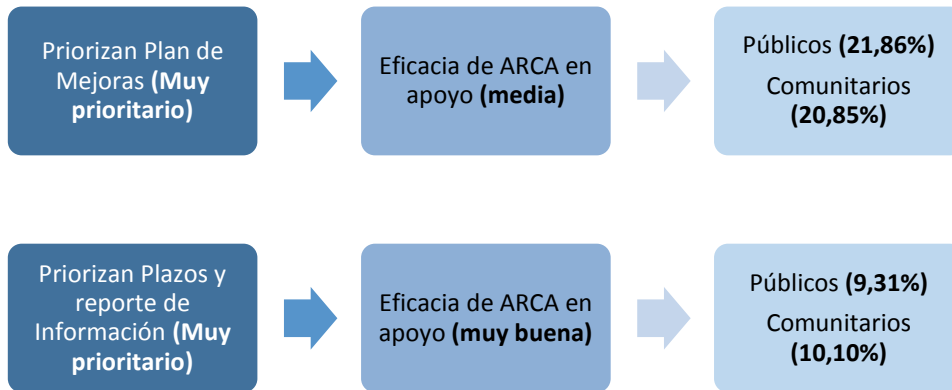


Del grupo de respuestas que señala complejidad/dificultad alta en la obtención de la información, mismo que llega a un 49% del total de respuestas, la tendencia más marcada en cuanto a la percepción de los prestadores públicos se centra en preferir la simplificación del número de parámetros e indicadores para reducir dicha dificultad esto con un 37,04% del total de respuestas generales, la tendencia es similar en cuanto a los prestadores comunitarios pero con menor énfasis sobre la opción señalada. Las opciones de especificar parámetros x tamaño de cantón y realizar cambios a mayor profundidad son también relevantes.

El grupo de respuestas más marcado en el cruce dificultad de información y medidas de mejoramiento es aquel que señalando alta dificultad prefieren que se simplifique el número de parámetros e indicadores como medida correctiva.

6.9 Priorización aspectos de importancia en la REG003 vs eficacia ARCA

Ilustración 25: Resultados cross value aspectos de importancia REG003 vs eficacia ARCA

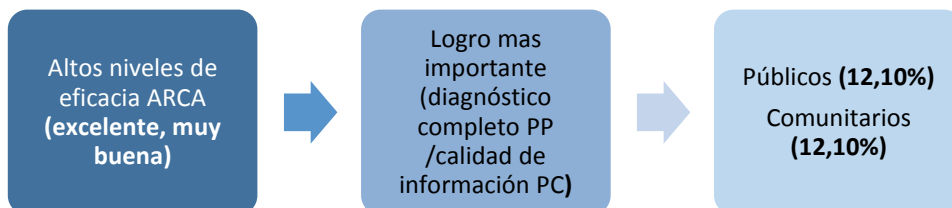


Respecto del análisis cruzado de las variables de aspectos prioritarios a mejorar en la REG003 y la eficacia en las acciones de ARCA e cuanto a la aplicación de la misma, de entre quienes priorizaron el aspecto del plan de mejoras los cuales son la mayoría, la eficacia de ARCA es valorada en mayor medida como media (no tan satisfactoria) con un énfasis un tanto mayor en la percepción de los prestadores públicos, en cambio de entre quienes priorizan como aspecto a mejorar los plazos y forma de reporte de la información la valoración de la eficacia de ARCA es mejor (muy buena), con un énfasis un poco mayor en la respuesta de prestadores comunitarios en este caso.

Quienes valoraron como prioritario el fortalecer los aspectos relacionados al plan de mejoras realizaron una valoración menor de la eficacia de ARCA respecto de quienes priorizan los plazos y reporte de la información como aspecto mas importante.

6.10 Logros más importantes esperados de la REG003 vs incidencia de apoyo técnico de ARCA

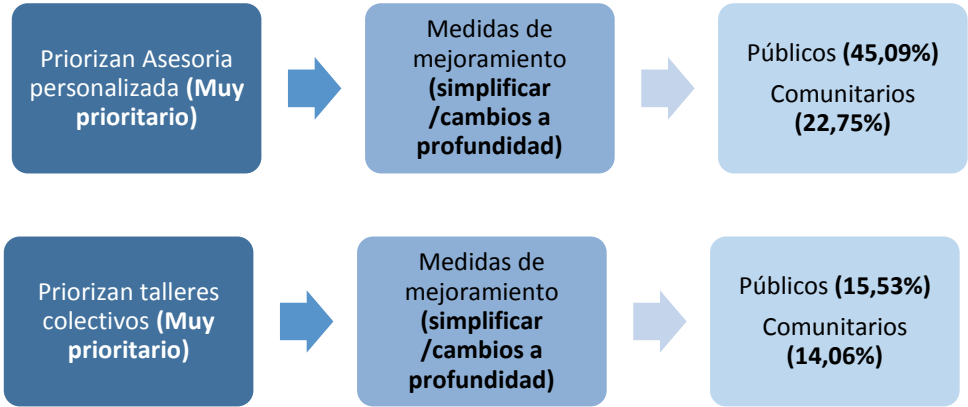
Ilustración 26: Resultados cross value aspectos de importancia REG003 vs eficacia ARCA



De entre quienes se registra una respuesta favorable en torno a niveles altos de eficacia en las acciones de la ARCA, los logros más importantes esperados de la REG003 son el poder realizar un diagnóstico completo de la prestación del servicio para los prestadores públicos y el incremento de la calidad de la información para los prestadores comunitarios, siendo las tendencias más fuertes de coincidencia observadas.

6.11 Priorización de acciones de mejoramiento vs medidas de mejores resultados

Ilustración 27: Resultados cross value priorización aspectos para mejora REG003 vs medidas correctivas ARCA



El cruce de variables de aspectos para mejoramiento en el documento de la REG003 y las medidas propuestas para lograr mejores resultados señala que de entre quienes priorizan el poder realizar asesorías especializadas las medidas a realizarse como complemento a dicha intención de mejoramiento serían preferentemente la simplificación de parámetros tanto para los prestadores públicos como para los comunitarios. De entre quienes priorizan la realización de talleres colectivos (mayormente comunitarios) la opción de medida complementaria sería de igual forma la simplificación de parámetros en mayor medida seguida por los cambios a profundidad en la regulación, repitiéndose la tendencia anterior.

7 Análisis derivado de los grupos focales

Para el análisis derivado de grupos focales se emplearon matrices de sistematización incluyendo percepción sobre pertinencia de la formulación actual por cada articulado del documento de forma separada, la pertinencia de cambio también es evaluada lo cual permite identificar consistencias de respuesta, además se sistematizan por ordenamiento de frecuencias las observaciones de orden cualitativo que justifican la respuesta. La evaluación es de carácter colectiva y se ilustra una sola respuesta del conjunto de participantes en cada mesa dedicada.

7.1 Clasificación específica de prestador comunitario acorde al tamaño, considerando el Acuerdo Ministerial 0031

Ilustración 28: Niveles de pertinencia en clasificación de prestadores comunitarios

PRESTADOR PÚBLICO		PRESTADOR COMUNITARIO	
PERTINENCIA ACTUAL	35.29%	PERTINENCIA ACTUAL	28.57%
PERTINENCIA DE CAMBIO	61.36%	PERTINENCIA DE CAMBIO	68.76%

<ul style="list-style-type: none">• Considerar por el números de consumidores del prestador para clasificar por tamaños (frecuencia alta)• Considerar situación socioeconómica y número de conexiones• Tomar en cuenta otros parámetros de dependencia y legalización del prestador	<ul style="list-style-type: none">• Categorizar por número de consumidores o formar juntas regionales (frecuencia alta)• Que exista una clasificación de acuerdo a la situación económica de la junta• Que los municipios realicen la clasificación
---	---

La evaluación de la pertinencia de realizar una clasificación más específica de prestadores comunitarios en la regulación marca una tendencia de cambio fuerte, tanto desde la percepción de los prestadores públicos como desde la percepción de los prestadores comunitarios, mostrándose más acentuada desde estos últimos que son los directamente afectados.

La pertinencia de cambio de la actual forma de clasificación de los prestadores comunitarios supera el 60% en los dos casos, señalando como opción más recurrente con altos niveles de frecuencia tomar el criterio de número de usuarios o conexiones para establecer dicha clasificación en función de un tratamiento diferenciado. Otros de los factores que se recogen para realizar la clasificación tienen que ver con los factores socioeconómicos y de condición legal.

7.2 Diferenciación de forma de reporte de información de acuerdo al tipo de prestador.

Ilustración 29: Niveles de pertinencia en forma de reporte de información

PRESTADOR PÚBLICO		PRESTADOR COMUNITARIO	
PERTINENCIA ACTUAL	29.41%	PERTINENCIA ACTUAL	40.74%
PERTINENCIA DE CAMBIO	76.47%	PERTINENCIA DE CAMBIO	48.15%

<ul style="list-style-type: none">• La autoevaluación de los prestadores comunitarios debe ser entregada directamente a la ARCA por cada uno de ellos.• El reporte de información debe ir de acuerdo al número de prestadores comunitarios identificados (f. Alta)	<ul style="list-style-type: none">• Apoyo técnico de la ARCA y consultores externos para levantamiento de información y procedimiento para la entrega de la misma.• Hacerlo de forma física, requiere del apoyo de un delgado del GAD o ARCA in situ.• Simplificar parámetros
---	---

En lo referente al análisis de la forma del reporte la pertinencia de cambio es más marcada para los prestadores públicos con más de las tres cuartas partes a favor de modificarlo en función de establecer plazos y tipos diferenciados de reporte en función del número de prestadores comunitarios por cantón, o que en su defecto el reporte lo hagan directamente dichos prestadores. El análisis de las respuestas de prestadores comunitarios muestra una pertinencia de cambio menor (menos enfática) de cerca del 50%, teniendo opiniones divididas pero mayormente centradas en que se requiere un apoyo más personalizado de los técnicos de ARCA y GADs.

- **Modificación de plazos**

Se señala una pertinencia bastante alta para la modificación de plazos de un **94.17%** desde la opinión de los prestadores públicos.

La mayoría de prestadores señala que se pueda aplazar el inicio del reporte de información desde abril o al menos mínimo desde marzo, dadas las dificultades de inicio vistas en la experiencia.

- **Memoria Técnica**

Se han señalado la existencia de varias dificultades en la elaboración de la memoria técnica, por lo que la pertinencia de cambio sobre dicha herramienta es alta también de cerca del **88%**.

Entre los principales recomendaciones para la mejora están la construcción de un formato base estándar que sea directo y sencillo, argumento detallado con niveles de frecuencia alta.

COMUNITARIOS (ESPECIFICO)

- **Información complementaria, pliegos tarifarios y situación legal**

Los niveles de pertinencia de cambio de la situación actual respecto de la solicitud de información complementaria, pliegos tarifarios y situación legal es alta, los prestadores comunitarios al momento no están de acuerdo sobre el cómo se estructura el pedido de dicha información o su consideración. La información complementaria se debe solicitar solamente cuando existe modificación, para el pliego tarifario la mejor opción es especificar reglas separadas en el reglamento interno de la junta, y que para la información sobre la situación legal de la junta se epoda coordinar con SENAGUA directamente que sea quien levante o regularize el tema.

7.3 Tipología de indicadores

Ilustración 30: Niveles de pertinencia sobre la tipología de indicadores

PRESTADOR PÚBLICO		PRESTADOR COMUNITARIO	
PERTINENCIA ACTUAL	67.65%	PERTINENCIA ACTUAL	77.78%
PERTINENCIA DE CAMBIO	14.71%	PERTINENCIA DE CAMBIO	22.22%

<ul style="list-style-type: none">• No todos los indicadores son susceptibles a nivel de cumplimiento.• Se debe mantener hasta poder sacarle provecho	<ul style="list-style-type: none">• Mejorar los indicadores de calidad del agua.• Indicar de manera más sencilla los indicadores.• Ajustar conforme a la realidad de los prestadores comunitarios, es decir considerar los 4 indicadores: Estructura del servicio, operativos, calidad y económico-financiero
--	---

Respecto de la tipología de indicadores la pertinencia señalada de cambio respecto de los actuales es baja de apenas 14.7% para prestadores públicos y 22.2% para prestadores comunitarios, no se evidencia una necesidad clara de cambiar dicha tipología, las sugerencias se centran en hacer más sencilla la denominación de los mismos y ajustarlos conforme a realidades particulares, hay un par de observaciones también en relación a cambiar los indicadores de calidad del agua.

7.4 Indicadores priorizados para evaluación de desempeño

Ilustración 31: Niveles de pertinencia sobre los indicadores priorizados utilizados

PRESTADOR PÚBLICO		PRESTADOR COMUNITARIO	
PERTINENCIA ACTUAL	79.41%	PERTINENCIA ACTUAL	85.71%
PERTINENCIA DE CAMBIO	12.12%	PERTINENCIA DE CAMBIO	7.14%

<ul style="list-style-type: none">• Los indicadores que reflejan la realidad de la prestación depende de cada municipio. Se debería considerar el tamaño de los cantones.• Considerar una evaluación más a fondo de los mismos.	<ul style="list-style-type: none">• A veces no se ajusta a la realidad, y no siempre se puede cumplir.• No se conocen los indicadores.• No se sabe sus beneficios ni su implicancia
--	---

En lo referente al análisis de pertinencia de los 5 indicadores priorizados la percepción sobre una pertinencia de cambio necesaria es baja tanto para prestadores públicos como para comunitarios aún más, pero hay que tomar en cuenta que lo señalado va directamente ligado al desconocimiento que se tiene sobre los mismos, una de la observaciones más frecuentes es que se desconoce sobre dichos indicadores.

- **Indicador de calidad del agua**

La pertinencia de cambio o modificación del indicador de calidad del agua usado para la evaluación del desempeño es medianamente baja aun, siendo cerca del **40%** para prestadores públicos y **35%** para prestadores comunitarios, entre los principales argumentos propuestos como necesarios para tener un indicador más real están: apoyar a los GADs para realizar los análisis, especificar que parámetros están sujetos a análisis, no todos los municipios tienen la capacidad de ayudar para la evaluación de calidad del agua, etc. En el caso de los prestadores comunitarios se detalla el hecho de que no existen laboratorios que puedan proveer el servicio, se debe replantear el indicador, y el hecho de que no se entiende muy bien sus beneficios.

7.5 Niveles de desempeño

Ilustración 32: Niveles de pertinencia sobre los niveles de desempeño utilizados

PRESTADOR PÚBLICO		PRESTADOR COMUNITARIO	
PERTINENCIA ACTUAL	44.12%	PERTINENCIA ACTUAL	38.56%
PERTINENCIA DE CAMBIO	52.94%	PERTINENCIA DE CAMBIO	52.85%

<ul style="list-style-type: none"> Se debe cambiar los rangos según la realidad del país, o mundial según observaciones trabajadas. EUAP=37%-Ncca=95%. Se debe realizar una estadística o promedio a nivel nacional y en base a esta información establecer rangos reales de los indicadores. Se debe variar diferente para empresas de agua potable y GADMs 	<ul style="list-style-type: none"> No es acorde hay diferencias entre público y comunitario que deben considerarse. Se deberían revisar los rangos para una mejor calificación.
---	---

Los niveles de pertinencia señalados para los rangos de evaluación del desempeño señalan percepciones divididas, con cierto margen a favor del cambio tanto para prestadores públicos como para comunitarios, pero las observaciones y sugerencias para mejorarlos si son variadas e implican desde cambiar los rangos según tamaño de GAD, cantón, según una realidad particular del país considerando medias o promedios reales, e incluso la posibilidad de poder diferenciar entre prestadores constituidos como empresas y los GADS como tales, en tanto los comunitarios recalcan que la revisión debe considerar diferencias con el prestador público para evaluar correctamente el desempeño.

7.6 Plan de mejoras

Ilustración 33: Niveles de pertinencia sobre la revisión de la guía metodológica

PRESTADOR PÚBLICO		PRESTADOR COMUNITARIO	
PERTINENCIA ACTUAL	24.24%	PERTINENCIA ACTUAL	4.35%
PERTINENCIA DE CAMBIO	69.70%	PERTINENCIA DE CAMBIO	82.61%

<ul style="list-style-type: none"> Considerar la elaboración de una estructura estándar por parte de la ARCA. Es necesario detallar de mejor manera la guía, y sobre todo que la ARCA capacite a cada municipio para la elaboración del plan de mejora. No debe ser muy general sino más específico para prestadores comunitarios inclusive No existe claridad que sea más didáctica. Se debe aclarar aspectos puntuales de la metodología 	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación para la elaboración de los Planes de mejora Estructurar un modelo estándar No se cumple porque GADM distorsiona la información no se maneja acorde Reformular guía para los prestadores comunitarios y dar prioridad a la gestión
---	---

En cuanto a la evaluación del articulado sobre los planes de mejoras uno de los aspectos de mayor preocupación es la guía metodológica para su evaluación, por lo que la pertinencia de cambio desde la percepción del prestador público es del 70% y desde el prestador comunitario incluso mayor de alrededor del 83%, habiendo tendencia fuerte entonces al cambio/mejoramiento de dicha guía. Las observaciones van en torno a mejorar un formato estándar, mayor detalle y más específico, darle un sentido más didáctico e incluso para los prestadores comunitarios hacer una reformulación que tienda más a evaluar la gestión.

- **Plazos de entrega y actualización de Planes de mejora**

La pertinencia de cambio para los plazos de entrega y actualización del PM para prestadores públicos es alta llegando al **62%**, para ello el principal planteamiento de propuesta es subir el plazo de entrega de 6 meses hasta incluso 1 año en algunos casos en los que se tiene que mejorar la consistencia de la información, en tanto para los prestadores comunitarios la pertinencia de cambio es menor, cerca del **42%** lo señala, entre las observaciones de dicho segmento están el que se pueda hacer conjuntamente con el GAD o basado en sus elementos de apoyo.

COMUNITARIOS

- **Apoyo del GAD en la elaboración del Plan de mejora**

En opinión de los prestadores comunitarios los GAD deben elaborar el plan de mejora de los mismos en un 56.52% de pertinencia, este punto esta con criterios divididos dado que muchos aun quieren reservarse el derecho de realizarlo aun contando con limitaciones técnicas, lo que sí existe consenso mayor es que se dé el apoyo técnico desde el GAD mas no la entrega total de la responsabilidad.

7.7 Régimen sancionatorio

Ilustración 34: Niveles de pertinencia sobre el régimen sancionatorio

PRESTADOR PÚBLICO		PRESTADOR COMUNITARIO	
PERTINENCIA ACTUAL	8.82%	PERTINENCIA ACTUAL	22.73%
PERTINENCIA DE CAMBIO	88.24%	PERTINENCIA DE CAMBIO	72.73%

<ul style="list-style-type: none"> • Establecer de manera clara las etapas previas a la sanción. • Establecer protocolos y procedimientos específicos. • Se debe tomar en cuenta el tamaño del prestador. • Revisar la ley porque la ARCA no es competente para sancionar 	<ul style="list-style-type: none"> • Es necesario conocer como es el proceso de la sanción y en qué caso se da el incumplimiento de las normativas. • Estructurar un procedimiento detallado previo al inicio de un proceso sancionatorio • No hay conocimiento previo a las sanciones. • Socializar de mejor manera con el prestador del servicio
---	--

Como se puede evidenciar en el análisis sobre el apartado de régimen sancionatorio la pertinencia de cambio identificada por el criterio de los prestadores es alta, para los prestadores públicos llega a casi un 90% de intención de mejora o cambio, en tanto para los comunitarios se mantiene alto a un nivel del 72%. Entre las principales observaciones que se hace está el tema de clarificar en detalle las etapas previas a la sanción, que recursos son factibles para una respuesta, el hecho de que se tome en cuenta también el tamaño del prestador para disponer la sanción, la realización de protocolos complementarios claros, e incluso el hecho de que se revise la competencia de ARCA para sancionar. La principal observación de los prestadores comunitarios se centra en su desconocimiento de las sanciones e incluso los hechos de sanción.

8 Análisis de pertinencia de parámetros e indicadores anexo 2

Complementariamente al análisis de percepción sobre incidencia, eficacia, prioridades y resultados de la REG003, producto de las encuestas individuales y adicionalmente al análisis de grupos focales realizado en base a fichas de integración de criterios colectivos, esta evaluación ex post se realiza también sobre la definición de pertinencia en cuanto a la permanencia de ciertos parámetros e indicadores de mayor complejidad en el formato de solicitud anexo 2.

En una fase previa se analizó de forma pormenorizada los niveles de respuesta y consistencia de los indicadores y parámetros que han sido consultados a los prestadores públicos y comunitarios mediante la REG003 usando el anexo 2, dichos niveles de consistencia resultado se establecieron considerando rangos de intervalos de confianza para los resultados del indicador , así aquellos indicadores con niveles de consistencia bajos fueron identificados como los de mayor complejidad y así ser llevados a consulta a las mesas temáticas para identificar la pertinencia de su exclusión o postergación.

Posteriormente dichos indicadores se ponen a consideración del grupo focal en las mesas con 2 criterios básicos: complejidad en su obtención/interpretación, y fiabilidad del dato, en base a lo cual se sistematizó un consenso por cada mesa para una calificación de estos aspectos por cada parámetro o indicador consultado.

8.1 Pertinencia individual de parámetros para prestadores públicos

Para el análisis de pertinencia se tomaron en cuenta los siguientes parámetros como resultado del análisis previo de consistencia baja efectuado mediante intervalos de confianza:

- 1 Cantidad de Puntos Comunitarios
- 2 Número de Conexiones de Fosas Sépticas
- 3 Total de Personal por Contrato a través de Terceros
- 4 Total de Ingresos por Tránsito de Aportes Externos
- 5 Total de Inversión Ejecutado con Aportes externos
- 6 Inversión Planificada en Conservación de Fuentes
- 7 Longitud de la Red de Distribución
- 8 Número de Micromedidores Operando más de 5 años
- 9 Juntas de Agua Potable que cuenta con Apoyo Económico
- 10 Juntas de Agua Potable que cuenta con Apoyo Técnico

- 11 Volumen de agua autorizado que no se Factura
- 12 Ingresos por Cartera Vencida del Período Anterior
- 13 Activo Corriente
- 14 Inversión Ejecutada en Conservación de Fuentes
- 15 Volumen de Almacenamiento de Agua Potable exigido por la norma
- 16 Número de conexiones con Medidor Instalado y Operativo
- 17 Número de Micromedidores Operando menos de 5 años
- 18 Cantidad de Cuentas de Alcantarillado
- 19 Capacidad de Tratamiento de las Aguas Residuales

Todos los parámetros identificados en esta lista obtuvieron inicialmente resultados de consistencia bajos ya sea porque no fueron reportados, sus datos eran no correspondientes con otras variables o no se incorporaban dentro del intervalo de confianza.

Así mediante el trabajo de valoración de complejidad/facilidad en la obtención de la información además de la valoración de fiabilidad realizada por cada una de las mesas obtenemos los siguientes resultados a partir de las 20 mesas de trabajo efectuadas en 10 ciudades diferentes:

Tabla 24: Resultados de evaluación de pertinencia para variables requeridas a prestadores públicos

#	VARIABLE / INDICADOR	1,2 RESPUESTA	1,1 CONSISTENCIA	3 FACILIDAD	3 FIABILIDAD ESPERADA	IMPORTANCIA	RESULTADO
1	Número de Conexiones de Fosas Sépticas	49,3%		1,86	1,84	3,30	EXCLUIR
2	Total de Personal por Contrato a través de Terceros	7,7%		2,38	2,36	1,73	EXCLUIR
3	Inversión Planificada en Conservación de Fuentes	23,1%	18%	2,42	2,22	3,64	EXCLUIR
4	Longitud de la Red de Distribución	81,0%	3%	2,71	2,66	3,69	EXCLUIR
5	Número de Micromedidores Operando más de 5 años	54,8%	44%	2,53	2,51	3,45	EXCLUIR
6	Volumen de agua autorizado que no se Factura	39,4%	76%	1,97	1,85	3,32	EXCLUIR
7	Ingresos por Cartera Vencida del Período Anterior	70,1%	62%	2,99	3,18	3,56	EXCLUIR
8	Activo Corriente	57,9%		2,71	2,76	3,24	EXCLUIR
9	Inversión Ejecutada en Conservación de Fuentes	22,2%	18%	2,86	2,84	3,79	EXCLUIR
10	Número de Micromedidores Operando menos de 5 años	63,3%	46%	2,95	2,95	3,38	EXCLUIR
11	Capacidad de Tratamiento de las Aguas Residuales	48,0%	25%	2,80	2,56	3,98	EXCLUIR
12	Cantidad de Puntos Comunitarios	29,0%		3,31	3,14	3,14	Analizar su exclusión
13	Total de Ingresos por Tránsito de Aportes Externos	31,2%		3,09	3,08	3,41	Analizar su exclusión
14	Total de Inversión Ejecutado con Aportes externos	27,1%		2,85	3,24	3,31	Analizar su exclusión
15	Juntas de Agua Potable que cuenta con Apoyo Económico	30,8%	53%	3,06	2,91	3,84	Analizar su exclusión
16	Juntas de Agua Potable que cuenta con Apoyo Técnico	47,1%	53%	3,31	3,29	4,04	Analizar su exclusión
17	Volumen de Almacenamiento de Agua Potable exigido por la norma	68,8%	22%	3,16	3,19	3,69	Analizar su exclusión
18	Número de conexiones con Medidor Instalado y Operativo	78,3%	22%	3,66	3,71	4,21	Analizar su exclusión
19	Cantidad de Cuentas de Alcantarillado	64,7%	48%	3,25	3,38	3,88	Analizar su exclusión

De la tabla de análisis obtenemos 11 variables que por sus bajos niveles de consistencia y habiendo corroborado su pertinencia con los prestadores directamente pueden ser excluidos del análisis, en tanto los 8 restantes aún debería analizarse su posibilidad de exclusión quizá integrando argumentos adicionales.

8.2 Pertinencia individual de parámetros para prestadores comunitarios

Tabla 25: Resultados de evaluación de pertinencia para variables requeridas a prestadores comunitarios

PROCESO	PREGUNTA	PARÁMETROS	DISPONE DE INFORMACIÓN		CONSIDERA IMPORTANTE CONOCERLA		RESULTADO
			colocar el número de respuestas por cada opción		colocar el número de respuestas por cada opción		
			SI	NO	SI	NO	
CAPTACIÓN	¿Conoce Ud cuál es el caudal captado de agua que proviene de las fuentes?	Volumen Captado de agua Subterránea	20%	80%	86%	14%	EXCLUIR
		Volumen Captado de agua Superficial	69%	31%	96%	4%	EXCLUIR
		Volumen Total de Agua cruda que ingresa al Sistema	41%	59%	86%	14%	EXCLUIR
PRODUCCIÓN DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO	¿Qué proceso de tratamiento realiza al agua cruda?	Proceso de tratamiento realizado al agua cruda	81%	19%	98%	2%	EXCLUIR
	¿Conoce Ud cuál es el caudal que ingresa a la planta de tratamiento?	Volumen de Ingreso a la Planta de tratamiento	29%	71%	99%	1%	EXCLUIR
ALMACENAJE	¿Cuál es la capacidad de almacenamiento de agua para consumo humano?	Volumen de Almacenamiento de Agua para consumo humano	75%	25%	98%	2%	ANALIZAR EXCLUSIÓN
DISTRIBUCIÓN	¿Tiene Ud micromedición?	Disponibilidad de micromedición	84%	16%	98%	2%	ANALIZAR EXCLUSIÓN
	¿Conoce Ud el número de micromedidores?	Número de micromedidores	85%	15%	98%	2%	ANALIZAR EXCLUSIÓN
	¿Conoce Ud el número de cuentas para consumo humano?	Numero de cuentas para consumo humano	83%	17%	93%	7%	ANALIZAR EXCLUSIÓN
	¿Conoce Ud la longitud de la red de Distribución?	Longitud de la Red de Distribución	66%	34%	94%	6%	EXCLUIR
	¿Conoce Ud cuál es la cantidad de puntos comunitarios?	Cantidad de Puntos Comunitarios	81%	19%	87%	13%	EXCLUSIÓN POSIBLE
COSTOS	¿Conoce los gastos generados en los procesos de operación y mantenimiento?	Gastos generados en la operación y mantenimiento del sistema de agua	91%	9%	82%	18%	ANALIZAR EXCLUSIÓN
	¿Conoce los gastos generados respecto a la administración del sistema?	Costos generados respecto a la administración del sistema	97%	3%	97%	3%	ANALIZAR EXCLUSIÓN
	¿Conoce Ud cual es el valor de los bienes que son propiedad de la junta?	Valor /monto de los bienes que son propiedad de la junta	82%	18%	91%	9%	ANALIZAR EXCLUSIÓN
	¿Conoce Ud cual es el valor de las deudas pendientes por pagar a terceros?	Valor de deudas pendientes por pagar a terceros	88%	12%	85%	15%	EXCLUIR
	¿Conoce Ud cual es el valor de la cartera vencida?	Valor de cartera vencida (cuentas por recibir de pagos pendientes de usuarios)	89%	11%	94%	6%	ANALIZAR EXCLUSIÓN
	¿Conoce Ud cual es la inversión ejecutada en conservación de fuentes?	Inversión Ejecutada en Conservación de Fuentes	80%	20%	98%	2%	EXCLUIR
	¿Conoce Ud cual es el volumen que se cobra a los consumidores?	Volumen que se cobra a los consumidores	83%	17%	95%	5%	ANALIZAR EXCLUSIÓN
	¿Conoce Ud si se cobra tarifa fija por el servicio?	Se cobra tarifa fija	67%	33%	92%	8%	EXCLUIR

	¿Conoce Ud si se cobra tarifa diferenciada por el servicio?	Se cobra tarifa diferenciada	70%	30%	97%	3%	ANALIZAR EXCLUSIÓN
	¿Cuenta con Apoyo Económico por parte del GADM?	cuenta con Apoyo Económico por parte del GADM	41%	59%	98%	2%	EXCLUIR
	¿Cuenta con Apoyo Técnico por parte del GADM?	Cuenta con Apoyo Técnico por parte del GADM	50%	50%	97%	3%	EXCLUIR
	¿Conoce Ud cuál es el valor recibido de forma efectiva del pago de los usuarios?	Valor recibido de forma efectiva del pago de los usuarios (mensual)	90%	10%	97%	3%	ANALIZAR EXCLUSIÓN
	¿Conoce Ud el monto que recibe por parte de terceros?	Valor recibido por la junta para los fines de pretscación del servicio de agua, de parte de terceros (donaciones, trasnferencias, aportaciones no reembolsable)	52%	48%	72%	28%	EXCLUIR
	¿Conoce Ud cuál es el volumen facturado medido?	Volumen Facturado Medido	75%	25%	99%	1%	ANALIZAR EXCLUSIÓN
	¿Conoce Ud si la junta brinda servicio de alcantarillado?	Cuentas de alcantarillado	53%	47%	88%	12%	EXCLUIR
	¿Cobra Ud por el servicio de alcantarillado?	Facturación de Alcantarillado	45%	55%	87%	13%	EXCLUIR
OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	¿Cuál es el total de personal por contrato a través de Terceros?	Total de Personal por Contrato a través de Terceros	8%	92%	22%	78%	EXCLUIR
	¿Conoce Ud cuántas personas trabajan en operación y mantenimiento?	Número de personas que trabajan en la operación y mantenimiento	99%	1%	99%	1%	ANALIZAR EXCLUSIÓN
	¿Conoce Ud cuántas personas trabajan en actividades administrativas y de gestión?	Número de personas que trabajan en las actividades administrativas y de gestión	100%	0%	98%	2%	ANALIZAR EXCLUSIÓN
	¿Conoce Ud el total de peticiones, quejas y reclamos?	Total de Peticiones, Quejas y Reclamos	53%	47%	98%	2%	EXCLUIR
	¿Conoce Ud el total de peticiones, quejas y reclamos que han sido solucionados?	Peticiones, Quejas y Reclamos Solucionadas	51%	49%	97%	3%	EXCLUIR

Respecto del análisis de los parámetros solicitados a los prestadores comunitarios se identifican de primera mano al menos 17 que quedarían por excluirse en función de los criterios de pertinencia expuestos por los mismos prestadores comunitarios en los grupos focales, aun cuando quedan otros 15 parámetros por analizar pertinencia dado que en la sistematización de las valoraciones no se llegó a un resultado lo suficiente cerrado para determinar su exclusión directa, la definición de éstos últimos deberá basarse en un análisis complementario de disponibilidad de información desde lo levantado el año 2018.

9 Conclusiones Generales sobre los resultados

- 1) Los niveles de difusión y eficacia en las acciones de la ARCA respecto de la Regulación 003 ha sido bien evaluada desde la percepción de los prestadores tanto públicos como comunitarios, sin embargo existe una cuarta parte de las respuestas analizadas que no guardan correspondencia, lo cual nos señala que aunque haya habido difusión amplia la misma guarda cierto déficit de comprensión o asimilación desde el regulado, esto es la misma debe ser mejorada en detalle.
- 2) En términos generales la percepción positiva sobre la incidencia que ha tenido el apoyo de la ARCA en la aplicación de la REG003 es también considerablemente alta, del grupo mayoritario lo que se evidencia es que aun cuando exista un nivel representativo de aceptación en la incidencia la misma debe profundizarse más, siendo el propósito principal de dicha incidencia el poder realizar un diagnóstico completo mismo que del análisis derivado podemos decir que aún no se completa, lo que se corrobora con la percepción de procurar una mejora en la calidad de la información como segundo propósito de relevancia.
- 3) Es clara la tendencia marcada de los bajos niveles de incidencia que tienen los prestadores públicos o GADS sobre los prestadores comunitarios, aun cuando los mismos prestadores públicos ya lo admiten en altos porcentajes, la tendencia es más fuerte en los prestadores comunitarios quienes en más de la mitad de los participantes del estudio muestran valoraciones bajas. Al cruzar con la variable de incidencia de la ARCA se identifica que los regulados mantienen un criterio de independencia respecto de las acciones de ARCA y las acciones del prestador público, es decir el sistema no está articulado entre los tres actores.
- 4) Los niveles de dificultad en la obtención de la información son altos desde la percepción de los prestadores, más aun desde los públicos, aun cuando los comunitarios señalan percepción de dificultad un tanto más baja se debe principalmente a que existe también un fuerte desconocimiento y malinterpretación del dato del parámetro.
- 5) Las principales medidas planteadas para mejorar el alcance de la REG003, reducir la dificultad en la información e incrementar los niveles de eficacia en la aplicación se centran principalmente en la simplificación del número de parámetros solicitados sobretodo junto al hecho también bastante mencionado de estratificar ciertos parámetros o su necesidad por grupo de prestador según una clasificación diferenciada. Uno de los propósitos más valorados como la mejora en la calidad de la información está directamente ligado en las percepciones de los prestadores con la simplificación de parámetros.
- 6) El aspecto más priorizado para seguir puliendo en el texto de la REG003 es el que integra el plan de mejoras, identificado como uno de los de más fuerte interés por parte de prestadores públicos y comunitarios, mismo que incluso está ligado directamente a las percepciones de eficacia y de resultados como conclusiones del análisis cruzado. La segunda priorización también representativa se centra en los plazos y formas de reporte

de la información. De la misma forma una medida de acción concreta priorizada para el mejoramiento de la eficacia de la REG003 es el desarrollo de asesorías particularizadas, dedicadas a más de talleres colectivos de asimilación conjunta con experiencias de otros prestadores. Esto se corrobora también con el análisis de grupos focales que señala una alta pertinencia de cambio en relación a este aspecto del documento.

- 7) La pertinencia de cambio/mejoramiento en ciertos aspectos de la REG003 es alta cuando hablamos de: clasificación de prestadores comunitarios, reporte diferenciado de información por tipo/tamaño de prestador, modificación de plazos de reporte (aplazando hasta dos meses el inicio) e incluso los formatos y contenidos de la memoria técnica (por su complejidad o mal entendimiento). Existiendo para cubrir dicha necesidad de cambio una serie de propuestas concretas ligadas a cada una de estos aspectos señalados por los prestadores.
- 8) Desde el análisis por división territorial-hídrica se evidencia que los cantones que presentan percepción de valoraciones bajas respecto de la difusión, eficacia, incidencia de apoyo entre otras, pertenecen mayormente a las demarcaciones de Esmeraldas, Santiago y Puyango-Catamayo con quienes existen mayores brechas de articulación y resultados derivados de la aplicación de esta regulación, en tanto los inconvenientes de dificultad con la información y relación/incidencia público-comunitario se centran de forma más focalizada en demarcaciones como Guayas y Manabí.
- 9) Otro de los aspectos más señalado con pertinencia de cambio/mejora alta es el del régimen sancionatorio, que centra sus observaciones desde los prestadores en la especificación de las etapas previas a la sanción, los causales específicos, la construcción de protocolos más completos, una mayor socialización, entre otros elementos importantes como un proceso de socialización y participación más amplio.
- 10) En el planteamiento inicial de simplificación de los parámetros e indicadores identificados como de baja consistencia o fiabilidad (siendo además éste una de las medidas mejor valoradas para mejoramiento de la REG003 resultado de este documento), se alcanzó a sustentar plenamente la exclusión de al menos 60% (11) de los parámetros de prestadores públicos propuestos, y de 53% (17) de los parámetros de prestadores comunitarios propuestos, sin embargo se deberá completar el análisis para incrementar la cantidad de parámetros excluidos al menos dentro de la muestra propuesta, ahora desde el punto de vista técnico puramente.

10 Recomendaciones para implementación y reforma

- 1) Definitivamente se debe profundizar en cuanto a la difusión e incidencia de las acciones de la ARCA relacionadas a la REG003, puntualmente incorporando una evaluación sobre la comprensión de alcances y parámetros de mayor complejidad, delineando de forma paralela una estrategia de asesoría y seguimiento personalizado que se enfoque en necesidades particulares, previamente identificadas en un diagnóstico sobre consistencia de la información en primera instancia.
- 2) En torno a incrementar los niveles de incidencia positiva de los prestadores públicos sobre los comunitarios y habiéndose evidenciado que no se percibe una articulación correcta en el tema por parte de la ARCA en función de la mejora de dicha relación, se puede recomendar que se establezcan mecanismos que viabilicen desde el punto de vista del beneficio mutuo un mayor acercamiento entre prestadores públicos y comunitarios, siendo identificado como uno de los resultados de la evaluación el hecho de contar con el apoyo técnico del prestador/GAD para el reporte de la información del prestador comunitario con la conformación de talleres colectivos que sean manejados por los prestadores públicos pero facilitados por la ARCA.
- 3) En torno a reducir los niveles de dificultad en la obtención de la información requerida en el anexo 2 es clara la propuesta de los prestadores por simplificar el número de parámetros, para lo cual ya existe también una identificación de aquellos que pueden ser considerados en dicha medida en este mismo documento, ahora la implementación de esta acción debe hacerse de forma progresiva y estratificada, es decir pudiéndose excluir algunos parámetros de forma inmediata pero otros estarían sujetos a un análisis más técnico complementario y viabilizar su exclusión paulatina, así conforme se vaya profundizando la comprensión de los parámetros base se puede ir reincorporando de forma paulatina también aquellos parámetros que se excluyeron en primera instancia, estableciendo así un proceso de levantamiento y diagnóstico de la información en función del proceso de madurez del prestador respecto al reporte. Queda también como planteamiento de fuerte acogida el hecho de poder discretizar el tipo y número de parámetros solicitados por tamaño o tipo de prestador focalizando aún más la viabilidad de su consistencia.
- 4) Como parte de la estrategia de fortalecimiento de la consistencia de la información, la cual es vital para incrementar la incidencia positiva del apoyo de la ARCA en cuanto a la regulación analizada, se recomienda implementar en los informes de diagnóstico entregados a los GADS un análisis de consistencia amplio, dedicado y profundo sobre el estado de al menos los más importantes indicadores y parámetros vinculados a ellos, lo cual esté sustentado en una metodología que especifique los niveles de respuesta y fiabilidad de los datos y arroje en ese sentido la identificación de los principales inconvenientes a ser resueltos por el prestador. De esta manera se puede incidir en que se corrijan los errores en cuanto a la información reportada.
- 5) En el análisis de división hídrica territorial se identifican demarcaciones sobre las cuales debe incidirse de mayor manera para procurar resultados, se recomienda establecer los

acercamiento personalizados de primera fase con los prestadores de las demarcaciones Esmeraldas, Santiago y Puyango Catamayo, sobretodo en torno al seguimiento y la viabilización de talleres colectivos entre prestadores públicos y comunitarios.

- 6) En cuanto a la reforma de aspectos y articulados concretos de la REG003 se debe tratar de forma prioritaria temas relacionados a:
 - Establecer una clasificación de prestadores comunitarios en función de caracterización socio-económicas y número de usuarios
 - Establecer formas diferenciadas de reporte de información que facilite su envío a la ARCA, la misma puede separarse por tamaño de prestadores por ejemplo.
 - Los plazos de reporte de información pueden aplazarse en su inicio al menos un mes (desde marzo) para asegurar la disponibilidad de registros en el caso de prestadores de alta dificultad de obtención de información, de igual forma los cronogramas de entrega pueden estar atados a ciertos niveles de flexibilidad respecto de quienes han presentado históricamente mayor dificultad en el reporte o han registrado bajos niveles de consistencia.
 - La memoria técnica debe tener un formato estandarizado pero diferenciado entre públicos vs comunitarios, su contenido debe ser bastante didáctico y directo.
- 7) Respecto del tema de plan de mejoras se requiere ampliar en la regulación el tratamiento pormenorizado de dicho aspecto desde los requerimientos básicos, enfatizar sus alcances y repercusiones, establecer también estrategias de apoyo para su formulación en acompañamiento interinstitucional o incluso inter-prestadores de forma colectiva, así como también flexibilizar y/o estratificar los plazos y formas de entrega de dicho plan en base a un tratamiento diferenciado por condiciones del prestador, construyendo así una mayor confianza hacia el ente regulador. Parte importante de este proceso es mejorar la guía metodológica de una manera más adaptada a las posibilidades concretas de cada prestador, lo cual puede considerar también una exigencia de tipo progresiva que acompañe un proceso de madurez en la implementación de dicho plan.
- 8) Respecto del régimen sancionatorio surgen reiteradas observaciones en cuanto a representar de forma correcta las etapas previas a la sanción, los causales, agravantes, atenuantes, etc. mismas que quizá no están claras para el regulado, por lo cual debe definirse un protocolo de tratamiento de las causas claro, además de una memoria detalle de las diferentes secuencias de decisión o argumentación para las decisiones y así una sanción pueda sustentarse de mejor forma. También se sugiere establecer una diferenciación para las sanciones de acuerdo a diferentes niveles de gravedad más desglosados y de acuerdo a las condiciones sociales, económicas y productivas del prestador.
- 9) Aun cuando se establecen cierto número de parámetros a excluirse forma más inmediata se sugiere que se pueda sustentar de forma complementaria la exclusión de la mayor cantidad de parámetros al menos de la muestra analizada en este documento para facilitar el cumplimiento e incluso la consistencia de parámetros relacionados.

11 ANEXOS

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN, EVALUACIÓN EXPOST DE LA REGULACION Nro. DIR-ARCA-RG-003-2016 NORMATIVA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN Y DIAGNOSTICO DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO EN LAS ÁREAS URBANAS Y RURALES EN EL TERRITORIO ECUATORIANO

1 ¿Cómo evalúa usted la gestión de la Agencia de Regulación y Control del Agua en cuanto a la difusión de la Regulación 003 sobre la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento?

1.1	Excelente	<input type="text"/>
1.2	Muy buena	<input type="text"/>
1.3	Buena	<input type="text"/>
1.4	Regular	<input type="text"/>
1.5	Mala	<input type="text"/>

2 ¿Qué eficacia cree usted, tienen las acciones de la ARCA en cuanto a la aplicación de la Regulación 003?

2.1	Excelente	<input type="text"/>
2.2	Muy buena	<input type="text"/>
2.3	Buena	<input type="text"/>
2.4	Regular	<input type="text"/>
2.5	Mala	<input type="text"/>

3 ¿Qué nivel de incidencia tiene usted como prestador público, hacia los prestadores comunitarios de su jurisdicción?

3.1	Excelente	<input type="text"/>
3.2	Muy buena	<input type="text"/>
3.3	Buena	<input type="text"/>
3.4	Regular	<input type="text"/>
3.5	Mala	<input type="text"/>

4 ¿Qué tanto cree usted que ha incidido el apoyo y fortalecimiento técnico de la ARCA para realizar la autoevaluación de la Regulación 003?

4.1	Veo la ayuda muy positiva, ha ayudado a solventar muchas dudas y requerimientos	<input type="text"/>
4.2	La veo positiva, sin embargo se requiere tenerla más constantemente/mayor profundidad	<input type="text"/>
4.3	No ha tenido incidencia la ayuda, existen inconvenientes que no dependen de dicha ayuda	<input type="text"/>
4.4	No ha tenido incidencia la ayuda, falta profundidad y efectividad de la misma de parte de ARCA	<input type="text"/>

5 ¿Cómo califica usted el nivel de dificultad en la obtención de la información requerida en el Anexo 2 de la Regulación 003?

5.1	Muy complicado	<input type="text"/>
5.2	Complicado	<input type="text"/>
5.3	Regular	<input type="text"/>
5.4	Fácil	<input type="text"/>
5.5	Muy fácil	<input type="text"/>

6 ¿Qué medidas cree usted se debe tomar con respecto a la Regulación 003, para así obtener mejores resultados (puede seleccionar una o más de una respuesta)?

6.1	Simplificar el número de parámetros e indicadores solicitados	<input type="text"/>
6.2	Ampliar el número de parámetros e indicadores solicitados	<input type="text"/>
6.3	Especificar los indicadores y parámetros a solicitarse según tamaño del cantón	<input type="text"/>
6.4	Cambiar la denominación de ciertos parámetros de una forma más simple	<input type="text"/>
6.5	Realizar cambios más a profundidad con el resto de artículos del documento regulatorio	<input type="text"/>

7 ¿Coloque 6 al más importante y 1 al menos importante en orden de priorización los siguientes aspectos que cree usted debe efectuarse una mejora en la Regulación 003?

7.1	Plan de Mejoras (características, plazos, actividades)	<input type="text"/>
7.2	Plazos y forma de reporte de la información	<input type="text"/>
7.3	Clasificación de los prestadores de servicio comunitario	<input type="text"/>
7.4	Indicadores priorizados y tipología	<input type="text"/>
7.5	Niveles de desempeño	<input type="text"/>
7.6	Régimen sancionatorio	<input type="text"/>

8 ¿Cuál cree usted que sería el logro más importante de la Regulación 003?

8.1	Incremento de la cantidad de la información	<input type="text"/>
8.2	Mejora de la calidad de la información	<input type="text"/>
8.3	Diagnóstico completo de la prestación del servicio	<input type="text"/>
8.4	Insumos suficientes para la elaboración del plan de mejora	<input type="text"/>
8.5	Autoconocimiento del estado real de la prestación del servicio	<input type="text"/>

9 ¿Coloque 5 al más importante y 1 al menos importante en orden de priorización las acciones de mejora a ejecutarse por la ARCA?

9.1	Asesoría permanente personalizada al GADM	<input type="text"/>
9.2	Formulación de talleres colectivos entre varios GADMS, de forma más frecuente	<input type="text"/>
9.3	Retroalimentación inmediata en cuanto a la consistencia de información y resultados	<input type="text"/>
9.4	Validación automática desde el sistema informático, para evaluar nivel de fiabilidad de la información	<input type="text"/>
9.5	Participación de otras instituciones para el apoyo y asesoría (AME, BEDE, INEC, ONG's, etc)	<input type="text"/>

Nombre del GADM (municipio) al que representa:

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN, EVALUACIÓN EXPOST DE LA REGULACIÓN Nro. DIR-ARCA-RG-003-2016 NORMATIVA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN Y DIAGNOSTICO DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO EN LAS ÁREAS URBANAS Y RURALES EN EL TERRITORIO ECUATORIANO

1 ¿Cómo evalúa usted la gestión de la Agencia de Regulación y Control del Agua en cuanto a la difusión de la Regulación 003 sobre la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento?

1.1	Excelente	<input type="text"/>
1.2	Muy buena	<input type="text"/>
1.3	Buena	<input type="text"/>
1.4	Regular	<input type="text"/>
1.5	Mala	<input type="text"/>

2 ¿Qué eficacia cree usted, tienen las acciones de la ARCA en cuanto a la aplicación de la Regulación 003?

2.1	Excelente	<input type="text"/>
2.2	Muy buena	<input type="text"/>
2.3	Buena	<input type="text"/>
2.4	Regular	<input type="text"/>
2.5	Mala	<input type="text"/>

3 ¿Qué nivel de incidencia tiene usted como prestador público, hacia los prestadores comunitarios de su jurisdicción?

3.1	Excelente	<input type="text"/>
3.2	Muy buena	<input type="text"/>
3.3	Buena	<input type="text"/>
3.4	Regular	<input type="text"/>
3.5	Mala	<input type="text"/>

4 ¿Qué tanto cree usted que ha incidido el apoyo y fortalecimiento técnico de la ARCA para realizar la autoevaluación de la Regulación 003?

4.1	Veo la ayuda muy positiva, ha ayudado a solventar muchas dudas y requerimientos	<input type="text"/>
4.2	La veo positiva, sin embargo se requiere tenerla más constantemente/mayor profundidad	<input type="text"/>
4.3	No ha tenido incidencia la ayuda, existen inconvenientes que no dependen de dicha ayuda	<input type="text"/>
4.4	No ha tenido incidencia la ayuda, falta profundidad y efectividad de la misma de parte de ARCA	<input type="text"/>

5 ¿Cómo califica usted el nivel de dificultad en la obtención de la información requerida en el Anexo 2 de la Regulación 003?

5.1	Muy complicado	<input type="text"/>
5.2	Complicado	<input type="text"/>
5.3	Regular	<input type="text"/>
5.4	Fácil	<input type="text"/>
5.5	Muy fácil	<input type="text"/>

6 ¿Qué medidas cree usted se debe tomar con respecto a la Regulación 003, para así obtener mejores resultados (puede seleccionar una o más de una respuesta)?

6.1	Simplificar el número de parámetros e indicadores solicitados	<input type="text"/>
6.2	Ampliar el número de parámetros e indicadores solicitados	<input type="text"/>
6.3	Especificar los indicadores y parámetros a solicitarse según tamaño del cantón	<input type="text"/>
6.4	Cambiar la denominación de ciertos parámetros de una forma más simple	<input type="text"/>
6.5	Realizar cambios más a profundidad con el resto de artículos del documento regulatorio	<input type="text"/>

7 ¿Coloque 6 al más importante y 1 al menos importante en orden de priorización los siguientes aspectos que cree usted debe efectuarse una mejora en la Regulación 003?

7.1	Plan de Mejoras (características, plazos, actividades)	<input type="text"/>
7.2	Plazos y forma de reporte de la información	<input type="text"/>
7.3	Clasificación de los prestadores de servicio comunitario	<input type="text"/>
7.4	Indicadores priorizados y tipología	<input type="text"/>
7.5	Niveles de desempeño	<input type="text"/>
7.6	Régimen sancionatorio	<input type="text"/>

8 ¿Cuál cree usted que sería el logro más importante de la Regulación 003?

8.1	Incremento de la cantidad de la información	<input type="text"/>
8.2	Mejora de la calidad de la información	<input type="text"/>
8.3	Diagnóstico completo de la prestación del servicio	<input type="text"/>
8.4	Insumos suficientes para la elaboración del plan de mejora	<input type="text"/>
8.5	Autoconocimiento del estado real de la prestación del servicio	<input type="text"/>

9 ¿Coloque 5 al más importante y 1 al menos importante en orden de priorización las acciones de mejora a ejecutarse por la ARCA?

9.1	Asesoría permanente personalizada al GADM	<input type="text"/>
9.2	Formulación de talleres colectivos entre varios GADMS, de forma más frecuente	<input type="text"/>
9.3	Retroalimentación inmediata en cuanto a la consistencia de información y resultados	<input type="text"/>
9.4	Validación automática desde el sistema informático, para evaluar nivel de fiabilidad de la información	<input type="text"/>
9.5	Participación de otras instituciones para el apoyo y asesoría (AME, BEDE, INEC, ONG's, etc)	<input type="text"/>

Nombre del GADM (municipio) al que representa:

EVALUACIÓN ASPECTOS PRINCIPALES REGULACIÓN 003 PRESTADORES PÚBLICOS

	Consideración	Pertinencia Actual	Pertinencia de cambio	Propuesta de cambio/Observación
Clasificación de los prestadores de servicio	Clasificación específica de prestador comunitario acorde al tamaño, considerando el Acuerdo Ministerial 0031			
Reporte de información	Diferenciación de reporte por condiciones de prestador (# de prestadores comunitarios)			
	Modificación de plazos			
	Información complementaria solo cuando se modifique (incluye Anexo 4, excepto datos de fuentes)			
	Dificultades encontradas en la elaboración de la Memoria Técnica			
Tipología de indicadores	Se ha evidenciado la utilidad de la clasificación de los indicadores ?			
Indicadores Priorizados	Utilidad de los 5 indicadores de desempeño para reflejar el desempeño real del prestador			
	Replanteamiento de indicador de calidad de agua			
Niveles de desempeño	Rangos adecuados o sujetos a reestructuración considerando tamaño y tipo de prestadores			
Plan de mejoras	Revisión de la guía metodológica			
	Revisión de plazos para entrega y actualización de los PM			
Régimen Sancionatorio	Aclarar etapas previas al inicio del proceso sancionatorio			

EVALUACIÓN ASPECTOS PRINCIPALES REGULACIÓN 003 PRESTADORES COMUNITARIOS

	Consideración	Pertinencia Actual	Pertinencia de cambio	Propuesta de cambio/Observación
Clasificación de los prestadores de servicio	Considerar la clasificación por tamaño: grande, mediano, pequeño. Además analizar la clasificación específica de prestador comunitario acorde al Acuerdo Ministerial 0031			
Reporte de información	Preguntar cómo debería ser el reporte de información			
	Presentar la propuesta para discusión acerca de que se designe en el Municipio un día específico para trabajar con juntas de agua. Modificación de plazos			
	Información complementaria solo cuando se modifique (incluye Anexo 4, excepto datos de fuentes)			
	Poner en consideración que las organizaciones comunitarias deben presentar el pliego tarifario ó preguntar qué otro documento disponen en su lugar			
	Preguntar cuál es la instancia legal con la que ellas disponen (Información complementaria)			
	Dar a conocer la importancia de realizar un diagnóstico de la situación real de cada prestador comunitario e identificar las dificultades encontradas en la elaboración de la Memoria Técnica			
Tipología de indicadores	Se ha evidenciado la utilidad de la clasificación de los indicadores ?			
Indicadores Priorizados	Se conoce cuáles son los indicadores priorizados			
	Utilidad de los 5 indicadores de desempeño para reflejar el desempeño real del prestador Replanteamiento de indicador de calidad de agua			
Niveles de desempeño	Rangos adecuados o sujetos a reestructuración considerando tamaño y tipo de prestadores			
Plan de mejoras	Revisión de la guía metodológica			
	Preguntar si entienden qué es un PM			
	Proponer que los PM de los prestadores comunitarios deben elaborarlos los GADs Revisión de plazos para entrega y actualización de los PM			
Régimen Sancionatorio	Aclarar etapas previas al inicio del proceso sancionatorio			
	Preguntar qué pasaría si no se entrega la información			



PRESTADORES PÚBLICOS

FORMATO DE TABULACIÓN PARA DATOS INGRESADOS --- FORMATO EVALUACIÓN PARAMETROS

#	VARIABLE / INDICADOR	CANTON					INDICE DE PERTINENCIA
		1,2	1,1	0,9	1	1,2	
		RESPUESTA	CONSISTENCIA	COMPLEJIDAD	FIABILIDAD ESPERADA	IMPORTANCIA	
1	Cantidad de Puntos Comunitarios	29,0%					6,74
2	Número de Conexiones de Fosas Sépticas	49,3%					7,96
3	Total de Personal por Contrato a través de Terceros	7,7%					5,46
4	Total de Ingresos por Tránsito de Aportes Externos	31,2%					6,87
5	Total de Inversión Ejecutada con Aportes externos	27,1%					6,63
6	Inversión Planificada en Conservación de Fuentes	23,1%	18%				7,36
7	Longitud de la Red de Distribución	81,0%	3%				10,03
8	Número de Micromedidores Operando más de 5 años	54,8%	44%				10,72
9	Juntas de Agua Potable que cuenta con Apoyo Económico	30,8%	53%				9,75
10	Juntas de Agua Potable que cuenta con Apoyo Técnico	47,1%	53%				10,73
11	Volumen de agua autorizado que no se Factura	39,4%	76%				11,52
12	Ingresos por Cartera Vencida del Período Anterior	70,1%	62%				12,63
13	Activo Corriente	57,9%					8,48
14	Inversión Ejecutada en Conservación de Fuentes	22,2%	18%				7,30
15	Volumen de Almacenamiento de Agua Potable exigido por la norma	68,8%	22%				10,32
16	Número de conexiones con Medidor Instalado y Operativo	78,3%	22%				10,93
17	Número de Micromedidores Operando menos de 5 años	63,3%	46%				11,34
18	Cantidad de Cuentas de Alcantarillado	64,7%	48%				11,53
19	Capacidad de Tratamiento de las Aguas Residuales	48,0%	25%				9,25



AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DEL AGUA

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO

Encuesta dirigida a los prestadores de servicio comunitarios de Agua-Evaluación Expost Regulación DIR-ARCA-003-2016

CANTON 1

#	PROCESO	PREGUNTA	PARÁMETROS	DISPONE DE INFORMACIÓN		CONSIDERA IMPORTANTE CONOCERLA		OBSERVACIONES
				colocar el número de respuestas por cada opción		colocar el número de respuestas por cada opción		
				SI	NO	SI	NO	
1	CAPTACIÓN	¿Conoce Ud cuál es el caudal captado de agua que proviene de las fuentes?	Volumen Captado de agua Subterránea					
2			Volumen Captado de agua Superficial					
3			Volumen Total de Agua cruda que ingresa al Sistema					
4	PRODUCCIÓN DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO	¿Qué proceso de tratamiento realiza al agua cruda?	Proceso de tratamiento realizado al agua cruda					
5		¿Conoce Ud cuál es el caudal que ingresa a la planta de tratamiento?	Volumen de Ingreso a la Planta de tratamiento					
6	ALMACENAJE	¿Cuál es la capacidad de almacenamiento de agua para consumo humano ?	Volumen de Almacenamiento de Agua para consumo humano					
7	DISTRIBUCIÓN	¿Tiene Ud micromedición?	Disponibilidad de micromedición					
8		¿Conoce Ud el número de micromedidores?	Número de micromedidores					
9		¿Conoce Ud el número de cuentas para consumo humano?	Numero de cuentas para consumo humano					
10		¿Conoce Ud la longitud de la red de Distribución?	Longitud de la Red de Distribución					
11		¿Conoce Ud cuál es la cantidad de puntos comunitarios?	Cantidad de Puntos Comunitarios					
12	COSTOS	¿Conoce los gastos generados en los procesos de operación y mantenimiento?	Gastos generados en la operación y mantenimiento del sistema de agua					
13		¿Conoce los gastos generados respecto a la administración del sistema?	Costos generados respecto a la administración del sistema					
14		¿Conoce Ud cual es el valor de los bienes que son propiedad de la junta?	Valor /monto de los bienes que son propiedad de la junta					
15		¿Conoce Ud cual es el valor de las deudas pendientes por pagar a terceros?	Valor de deudas pendientes por pagar a terceros					
16		¿Conoce Ud cual es el valor de la cartera vencida?	Valor de cartera vencida (cuentas por recibir de pagos pendientes de usuarios)					
17		¿Conoce Ud cual es la inversión ejecutada en conservación de fuentes?	Inversión Ejecutada en Conservación de Fuentes					
18		¿Conoce Ud cual es el volumen que se cobra a los consumidores?	Volumen que se cobra a los consumidores					
19		¿Conoce Ud si se cobra tarifa fija por el servicio?	Se cobra tarifa fija					
20		¿Conoce Ud si se cobra tarifa diferenciada por el servicio?	Se cobra tarifa diferenciada					
21		¿Cuenta con Apoyo Económico por parte del GADM?	cuenta con Apoyo Económico por parte del GADM					
22		¿Cuenta con Apoyo Técnico por parte del GADM?	Cuenta con Apoyo Técnico por parte del GADM					
23		¿Conoce Ud cuál es el valor recibido de forma efectiva del pago de los usuarios?	Valor recibido de forma efectiva del pago de los usuarios (mensual)					
24		¿Conoce Ud el monto que recibe por parte de terceros?	Valor recibido por la junta para los fines de pretscación del servicio de agua, de parte de terceros (donaciones, trasferencias, aportaciones no reembolsable)					
25		¿Conoce Ud cuál es el volumen facturado medido?	Volumen Facturado Medido					
26		¿Conoce Ud si la junta brinda servicio de alcantarillado?	Cuentas de alcantarillado					
27		¿Cobra Ud por el servicio de alcantarillado?	Facturación de Alcantarillado					
28		OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	¿Cuál es el total de personal por contrato a través de Terceros?	Total de Personal por Contrato a través de Terceros				
29	¿Conoce Ud cuántas personas trabajan en operación y mantenimiento?		Número de personas que trabajan en la operación y mantenimiento					
30	¿Conoce Ud cuántas personas trabajan en actividades administrativas y de gestión?		Número de personas que trabajan en las actividades administrativas y de gestión					
31	¿Conoce Ud el total de peticiones, quejas y reclamos?		Total de Peticiones, Quejas y Reclamos					
32	¿Conoce Ud el total de peticiones, quejas y reclamos que han sido solucionados?		Peticiones, Quejas y Reclamos Solucionadas					

Canton:
Provincia
Demarcación
Tecnico responsable