

**ECAPAG**

*¡Claro Compromiso!*

## ANEXO 10

### NORMATIVIDAD DE INFORMACION Y MONITOREO

EMPRESA CANTONAL DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE GUAYAQUIL  
(E C A P A G )

Certifico que la presente copia es igual a su original,  
que reposa en el archivo de esta dependencia.

29 MAR. 2011

*Edmundo J. J.*  
At: Gilad Martinez Velez  
Secretaria General  
B. C. A. P.

**ANEXO 10**  
**NORMATIVIDAD DE INFORMACION Y MONITOREO**

### **INTRODUCCION**

La regulación y el control de la Concesión serán efectuados por la ECAPAG a través de la información que obtenga sobre el Servicio.

La Concesionaria deberá llevar al efecto registros suficientes y emitir los informes que se indican en este Anexo; así como las ampliaciones y aclaraciones que respecto a esos informes requiera la ECAPAG.

### **LIBROS Y REGISTROS**

La Concesionaria deberá llevar los libros y registros requeridos por las normas legales aplicables.

Asimismo, la Concesionaria deberá contar con registros, archivos y otros medios de registrar información en cantidad y calidad suficientes, para facilitar el manejo de la Concesión y el control por parte de la ECAPAG, y en particular los siguientes:

#### **Registro de Bienes**

Comprenderá todos los bienes relacionados con el Servicio, con un grado de detalle tal que posibilite una adecuada información acerca de la existencia, ubicación y estado de dichos bienes. Deberá incluir, entre otros, láminas, modelos de computación, bases de datos, planillas de cálculo y similares; así como también historiales de construcción, reparaciones y mantenimiento.

#### **Libros y Registros Contables**

Son los libros contables requeridos por el Código de Comercio, de acuerdo a los principios contables generalmente aceptados en la República del Ecuador. La Concesionaria, también, deberá presentar a la ECAPAG sus estados contables auditados.

#### **Registro de Personal**

Se detallará todo el personal de la Concesionaria, su remuneración, antigüedad, funciones y demás elementos necesarios para reflejar su situación laboral.

#### **Registro de los Servicios Prestados**

Se deben considerar los sistemas, las zonas, las conexiones, la facturación, las categorías, los consumos de los usuarios y demás elementos necesarios para evaluar la calidad en la prestación de los servicios.

#### **Registro de Anomalías del Servicio**

Comprende la información sobre aquellas anomalías ocurridas en la prestación del Servicio que describan el incumplimiento de los niveles de Servicio, así como también el resultado de las investigaciones realizadas con motivo de tales incumplimientos.

EMPRESA CANTONAL DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO DE GUAYAQUIL  
(ECAPAG)

Certifico que la presente copia es igual a su original,  
que reposa en el archivo de esta dependencia.

Guayaquil - 29 MAR 2001

*Eduardo J. Soto*  
Al. Gtds. Martínez Soto  
Secretario General  
E. C. A. P. A. G.

### Registro de Reclamos y Solicituds de Usuarios

Comprende la información de reclamos y solicitudes formulados por el Usuario del Servicio, consignando la individualización del inmueble servido, fecha de ingreso, motivo del reclamo o solicitud, y fecha de resolución.

### Registro de Generadores de Desagües Industriales

Establecer un padrón de las diversas fuentes generadoras de desagües industriales.

### Registro de Contrataciones

Contendrá todos los contratos, convenios y acuerdos en los que la Concesionaria sea parte o interesado. Detallará al menos la identificación de partes, montos, obligaciones recíprocas y plazo de los convenios. Asimismo, en este registro deberán señalarse todos los compromisos y obras asumidas por la Concesionaria con mención del responsable y los terceros a cargo del cumplimiento.

Previa solicitud por escrito, los registros deberán ser puestos a disposición de la ECAPAG o de la persona que ésta indique, con el objeto de verificar el cumplimiento de las obligaciones precedentes.

Los registros deberán ser actualizados de forma tal que se provea una imagen real y comprensiva de la gestión y el estado del Servicio.

### **AUDITOR TECNICO Y AUDITOR CONTABLE**

Dentro de los dos (2) meses posteriores a la Fecha de Inicio, la Concesionaria deberá nombrar, y contratar libremente a su cargo, un auditor técnico y un auditor contable. Los auditores deberán ser empresas independientes que cuenten con experiencia e idoneidad adecuadas para certificar:

- a) Que la Concesionaria lleve los registros en forma, cantidad y calidad suficientes para el cumplimiento de sus obligaciones legales, contractuales y reglamentarias;
- b) Que la información que la Concesionaria brinde a la ECAPAG, según lo establecido en el Contrato, refleje razonablemente la gestión de aquél; así como, que no contenga omisiones de forma o sustancia referentes a los compromisos asumidos por la Concesionaria en la Oferta, sus eventuales adecuaciones, ni en el Contrato;
- c) Que la información especificada sea recopilada en forma idónea;
- d) Que las metodologías, sistemas y procedimientos empleados por la Concesionaria en la recopilación de la información y/o realización de los estudios, sean razonablemente adecuados a los fines perseguidos;
- e) Que el contenido de los informes y/o estudios que la Concesionaria presente a consideración de la ECAPAG sea razonablemente adecuado a los fines perseguidos.

La tarea de los auditores deberá facilitar la función reguladora de la ECAPAG. En ejercicio de dicha facultad, la ECAPAG podrá exigir al Concesionario la remoción de los auditores técnicos y/o contable mediante resolución fundada. La Concesionaria asumirá los costos que genere tal remoción.

Los informes, estudios y presentaciones establecidos en el presente Anexo, así como otros que expresamente se prevean en el Contrato deberán acompañarse de una certificación firmada por los auditores técnico y contable. Asimismo, los requerimientos de revisión tarifaria o los informes que la Concesionaria presente a la ECAPAG al respecto, deberán ser certificados por los auditores técnico y contable. Dichos certificados expresarán el grado de ajuste que existe entre las presentaciones auditadas y la documentación de respaldo de las mismas; así como el análisis sobre bases objetivas de la razonabilidad de las conclusiones sostenidas en aquellas, en función de las pautas descritas en los incisos del a) al e) del presente numeral.

EMPRESA CANTONAL DE AGUA POTABLE Y  
ALcantarillado de GUAYAQUIL  
( E C A P A G )

Certifico que la presente copia es igual a su original,  
que reposa en el archivo de esta dependencia.

Guayaquil, 10 de Septiembre de 2000

*Edmundo J. J. Martinez Ocaña*  
M. Edmundo J. Martinez Ocaña  
Secretario General  
E. C. A. P. A. G.

Los Auditores deberán cumplir sus funciones con independencia de criterio y garantía de confidencialidad.

## **INFORMES Y ESTUDIOS ESPECIALES**

La Concesionaria deberá cumplir con los siguientes informes y estudios especiales, y presentarlos a la ECAPAG para su aprobación en la oportunidad y forma que se establecen para cada uno de ellos.

### Estudio del Servicio

Dentro de los primeros catorce (14) meses de la Fecha de Inicio, la Concesionaria deberá realizar, y presentar a la ECAPAG, un estudio que permitirá brindar una imagen objetiva del estado del Servicio, discriminando en forma detallada cada uno de los aspectos.

Dicho informe deberá contener un plan que permita alcanzar con la mayor brevedad posible las metas de cálida establecidas en el Anexo 2 de este Contrato, en el caso de que alguna de ellas no pudiera ser alcanzada de forma inmediata o en los plazos señalados en el citado anexo y fuera por causas no imputables a la concesionaria o que hacen referencia al estado en el que se entrega el servicio. En cualquier caso, los resultados de este estudio de ninguna manera, y bajo ninguna circunstancia, afectarán las metas y objetivos establecidos en los Términos de Referencia, ni los valores tarifarios y precios del Servicio u otras obligaciones asumidas en la Oferta o en el Contrato.

### Presupuesto Anual

Dentro de los cuatro (4) meses de la Fecha de Inicio, la Concesionaria deberá presentar un presupuesto económico completo y detallado para el primer año de la Concesión, indicando para cada rubro los precios, cantidades y demás elementos que permitan una apreciación desagregada e integral de aquél.

Posteriormente, treinta (30) días antes del cierre de cada ejercicio anual, la Concesionaria, deberá presentar un presupuesto para el año siguiente en los mismos términos señalados en el párrafo anterior. Mediante resolución fundada, la ECAPAG podrá requerir modificaciones en la estructura del informe presentado.

## **PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO.**

### General

El plan de desarrollo del Servicio comprende los planes de acción y las obras necesarias para alcanzar las metas y compromisos cuantitativos, cualitativos y de eficiencia del Servicio; así como, las obligaciones de cobertura geográfica que la Concesionaria deberá ejecutar de acuerdo a los términos del Pliego de Bases y Condiciones, su Oferta y el Contrato.

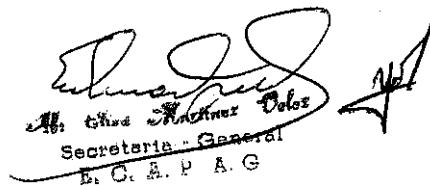
### Informe Anual a la ECAPAG

Dentro de los dos (2) meses posteriores a la finalización de cada periodo anual de la Concesión, la Concesionaria presentará a la ECAPAG un informe escrito denominado "Informe Anual del Avance del Plan de Desarrollo del Servicio". Dicho informe deberá contar con la aprobación de la ECAPAG dentro de los cuarenta y cinco (45) días a partir de su presentación, prorrogables por igual término y única vez. A tal efecto, la ECAPAG podrá requerir las aclaraciones, precisiones o ampliaciones al alcance que estime pertinentes.

El informe deberá consignar el grado de avance de la prestación del Servicio objeto de la Concesión por cada sector del Servicio, precisando con el mayor detalle posible las obras y acciones a llevar a cabo en el año siguiente.

EMPRESA CANALIZADA DE AGUA POTABLE +  
ALCANTANILLADO DE GUAYAQUIL  
( E C A P A G )

Certifico que la presente copia es igual a su original,  
que reposa en el archivo de ésta dependencia.

  
Eduardo Martínez Díaz  
As. Titular  
Secretaría General  
E. C. A. P. A. G.

Asimismo, el Informe contendrá una reseña de los niveles de Servicio alcanzados en cada una de las áreas en que se haya discriminado su prestación, en relación con las metas y las normas del Servicio. El informe incluirá:

Toda la información que sea necesaria para su correcta comprensión, de forma tal de verificar el cumplimiento de las metas y obligaciones previstas.

El grado de avance de cada uno de los compromisos adquiridos en la Oferta y de sus eventuales modificaciones; indicando la metodología para establecerlo y el nivel de confianza de cada determinación.

Una declaración de los métodos utilizados por la Concesionaria para monitorear, determinar y mantener la calidad del Servicio.

Cualquier motivo que, a juicio de la Concesionaria, hubiere provocado, provocare o pudiera provocar su imposibilidad de alcanzar alguna meta prevista del Servicio.

Cualquier motivo que haya imposibilitado a la Concesionaria determinar, con un grado razonable de certeza, si una meta prevista del Servicio no hubiere sido alcanzada.

En el caso de los dos últimos supuestos, el Informe deberá incluir, además, las propuestas de la Concesionaria para alcanzar las metas que no hubiesen podido ser cumplidas, o el replanteamiento de su declaración de metas de Servicio, sin perjuicio de la aplicación de las sanciones que correspondieren, para el caso de incumplimiento imputable a la Concesionaria. Dichas propuestas estarán sujetas a la aprobación de la ECAPAG.

La ECAPAG podrá requerir modificaciones al formato, al contenido temático, o al alcance del Informe, para lo cual la Concesionaria presentará con dos (2) meses de antelación a la emisión de éste su propuesta al respecto. Si en el plazo de quince (15) días la ECAPAG no formulará objeciones, el formato y el contenido temático se darán por aprobados.

## **PUBLICACION DE LA INFORMACION**

Los contenidos del Plan de Desarrollo del Servicio y del Informe Anual de Avance del mismo, deberán ser adecuadamente publicados por la Concesionaria.

Como mínimo, la Concesionaria deberá publicar un Informe sintético para su circulación pública, y deberá estar a disposición de los Usuarios en las oficinas comerciales de la Concesionaria y en las dependencias de la ECAPAG. Asimismo, deberá publicar los aspectos más relevantes en los medios periodísticos de alcance provincial.

## **SISTEMA DE MONITOREO**

Para todos los parámetros se estima que la mayor fuente de datos debe ser la propia concesionaria del servicio, dado que su posición como operador le permite recolectar gran cantidad de datos derivados de su actividad diaria.

También se ha previsto que, para todos los parámetros, exista un control secundario por parte de una auditoría técnica independiente que evalúe la confiabilidad de los datos presentados por la Concesionaria mediante verificaciones de los procedimientos y sistemas utilizados por éste para la recopilación, análisis y presentación de los mismos y mediante controles de consistencia de los datos presentados con los registros operativos de la Concesionaria.

A continuación se describen los controles adicionales que podrían realizarse sobre algunos parámetros técnicos de la calidad de servicio.

EMPRESA CANTONAL DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE GUAYAQUIL  
(ECAPAG)  
"Certifico que la presente copia es igual a su original,  
que reposa en el archivo de esta dependencia.  
\_\_\_\_\_  
129 MAR 2001  
\_\_\_\_\_  
CANTONAL DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE GUAYAQUIL  
(ECAPAG)

M. Esteban Martínez Pérez  
Secretario - General  
E. C. A. P. A. G.

### Calidad del Agua

En este caso, para los parámetros técnicos, se propone que el Ministerio de Salud pueda realizar análisis de contraste, dado que actualmente realiza controles de distintos parámetros de este aspecto de la calidad del servicio. En el caso del agua cruda, podría participar del control mediante análisis de contraste el Organismo Responsable de la Protección del Medio Ambiente.

Los análisis de contraste debieran realizarse con los mismos métodos utilizados por la Concesionaria y, en la medida de lo posible, tomando la muestra a analizar en el mismo momento que la Concesionaria tome una muestra para sus propios análisis.

El objeto de estos análisis de contraste sería el de comparar los resultados del Ministerio de Salud con los de la Concesionaria y, en caso de detectarse diferencias, analizar las posibles causas y determinar si los datos presentados por el prestador representan la realidad del servicio en forma razonable.

### Tratamiento de Aguas Residuales

Con el mismo criterio que para el agua se propone que el Organismo Responsable de la Protección del Medio Ambiente este facultado para realizar análisis de contraste de los parámetros técnicos de este aspecto de la calidad del servicio, ya sea por cuenta propia o de terceros.

Caben las mismas consideraciones para los métodos de análisis y objetivos de los análisis de contraste que para el caso del agua.

En éste tema, la Concesionaria será responsable solamente de las obligaciones de información y monitoreo inherentes en la operación.

### Atención de Consultas y Reclamos de Clientes

En este caso existe la posibilidad de realizar un contraste entre los datos sobre reclamos presentados por la Concesionaria del servicio y los obtenidos en la Oficina de Atención al Usuario de la ECAPAG.

Dado que está previsto que la oficina mencionada actúe como tercera instancia, es probable que no exista una correlación suficiente entre los registros de la Concesionaria y de la Oficina de Atención al Usuario como para establecer comparaciones que permitan evaluar la consistencia de los registros de la Concesionaria.

No obstante, la información sobre reclamos que recoja el ERSP a través de la oficina mencionada servirá, como mínimo, para formarse una idea de la efectividad de la Concesionaria para resolver los reclamos de los clientes y para ver la evolución en el tiempo de la cantidad de reclamos que llegan a la tercera instancia.

Para que esto sea efectivo debe cuidarse que los clientes recurran a la ECAPAG sólo después de haber realizado dos reclamos ante la Concesionaria.

EMP. EL CANAL DE AGUA POTABLE E.  
ALIANZARELADO DE GUAYAQUIL  
(ECAPAG)  
Aviso que la presente copia es igual a su original.  
Es copia en el archivo de la oficina.  
29 MAR 2001

*Edmundo J. S.*  
M. Edmundo S. Martínez Odoz  
Secretario General  
ECAPAG  
yf