

SUBSECRETARÍA DE LA CALIDAD

Considerando:

Que de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 52 de la Constitución Política de la República del Ecuador, las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características;

Que mediante Ley No. 2007-76 publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 26 del jueves 22 de febrero del 2007, se establece el Sistema Ecuatoriano de la Calidad, que tiene como objetivo establecer el marco jurídico destinado a: “i) regular los principios, políticas y entidades relacionados con las actividades vinculadas con la evaluación de la conformidad, que facilite el cumplimiento de los compromisos internacionales en esta materia; ii) garantizar el cumplimiento de los derechos ciudadanos relacionados con la seguridad, la protección de la vida y la salud humana, animal y vegetal, la preservación del medio ambiente, la protección del consumidor contra prácticas engañosas y la corrección y sanción de estas prácticas; y, iii) promover e incentivar la cultura de la calidad y el mejoramiento de la competitividad en la sociedad ecuatoriana”;

Que la Organización Internacional de Normalización, ISO, en el año 2007, publicó la Traducción oficial al Español de la Norma Internacional ISO 24510:2007 ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y DE AGUA RESIDUAL — DIRECTRICES PARA LA EVALUACIÓN Y LA MEJORA DEL SERVICIO A LOS USUARIOS;

Que el Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN, entidad competente en materia de Reglamentación, Normalización y Metrología, ha adoptado la Norma Internacional ISO 24510:2011 como Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN-ISO 24510:2011 ACTIVIDADES RELACIONADAS

CON LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y DE AGUA RESIDUAL — DIRECTRICES PARA LA EVALUACIÓN Y LA MEJORA DEL SERVICIO A LOS USUARIOS;

Que la Subsecretaría de la Calidad del Ministerio de Industrias y Productividad conoció y aprobó el informe presentado por la Dirección de Gestión de Calidad, sobre el análisis de la norma materia de esta resolución, el cual recomienda aprobar y oficializar como Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN-ISO 24510:2011 ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y DE AGUA RESIDUAL — DIRECTRICES PARA LA EVALUACIÓN Y LA MEJORA DEL SERVICIO A LOS USUARIOS.

Que de conformidad con la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, el Ministerio de Industrias y Productividad es la institución rectora del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, en consecuencia, es competente para aprobar y oficializar como Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN-ISO 24510:2011 ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y DE AGUA RESIDUAL — DIRECTRICES PARA LA EVALUACIÓN Y LA MEJORA DEL SERVICIO A LOS USUARIOS mediante su promulgación en el Registro Oficial, a fin de que exista un justo equilibrio de intereses entre proveedores y consumidores;

Que mediante Acuerdo Ministerial No. 11 446 de 25 de noviembre del 2011, publicado en el Registro Oficial N° 599 de 19 de diciembre de 2011, la Ministra de Industrias y Productividad delega a la Subsecretaria de la Calidad la facultad de aprobar y oficializar las propuestas de normas o reglamentos técnicos y procedimientos de evaluación de la conformidad propuestos por el INEN en el ámbito de su competencia de conformidad con lo previsto en la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad y en su Reglamento General; y,

En ejercicio de las facultades que le concede la Ley.

Resuelve:

ARTÍCULO 1.- Aprobar y oficializar con el carácter de VOLUNTARIA la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN-ISO 24510 (Actividades relacionadas con los servicios de agua potable y de agua residual — Directrices para la evaluación y la mejora del servicio a los usuarios), que especifica los elementos de los servicios de agua potable y agua residual pertinentes y de interés para los usuarios. También proporciona orientación para identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y evaluar su cumplimiento. Esta Norma incluye en su objeto y campo de aplicación: - la definición de un lenguaje común a las distintas partes interesadas; - la definición de elementos clave y características del servicio a los usuarios; - los objetivos para el servicio en lo que respecta a las necesidades y expectativas de los usuarios; - las directrices para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios; - los criterios de evaluación del servicio a los usuarios; - una introducción a los indicadores de desempeño; - ejemplos de indicadores de desempeño. Esta Norma excluye de su objeto y campo de aplicación: - los métodos de diseño y construcción de los sistemas de agua potable y agua residual; - la reglamentación de la estructura de gestión y de la metodología de operación y gestión de las actividades relacionadas con los servicios de agua potable y agua residual incluyendo la contratación; - los temas relacionados con el sistema dentro de los edificios.

ARTÍCULO 2.- Esta Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN-ISO 24510 entrará en vigencia desde la fecha de su promulgación en el Registro Oficial.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE en el Registro Oficial.

Dado en Quito, Distrito Metropolitano, 23 de abril del 2012.

f.) Tcga. Catalina Cárdenas, Subsecretaria de la Calidad.

MIPRO.- MINISTERIO DE INDUSTRIAS Y PRODUCTIVIDAD.- Certifico.- Es fiel copia del original.- Fecha: 5 de junio del 2012.- f.) Ilegible.