



República de Honduras
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO
(ERSAPS)



MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD DE SUPERVISIÓN Y CONTROL LOCAL, USCL

TEGUCIGALPA, M.D.C.,

Septiembre de 2009

HONDURAS, C.A.

MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD DE SUPERVISIÓN Y CONTROL LOCAL (USCL)

INDICE

SIGLAS	iii
PRESENTACIÓN	iv
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1 La USCL como Mecanismo de Participación Ciudadana	1
1.2 La USCL en Relación con el Ente Regulador	2
1.3 La Relación de la USCL con la COMAS	3
2. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA USCL	4
2.1 Institucionalidad de la USCL	4
2.2 Conformación de la USCL	5
2.3 Puesta en Marcha de la USCL	5
2.4 Funcionamiento de la USCL	6
2.5 Sostenibilidad Operativa	7
2.6 Sostenibilidad Financiera	8
2.6.1 Contribuciones del Gobierno y de la Municipalidad a la USCL	8
2.6.2 Gastos de Funcionamiento	8
2.6.3 Financiamiento	9
2.6.4 Plan Operativo Anual	10
2.6.5 Presupuesto	10
2.7 Coordinación Interinstitucional	11
3. RESPONSABILIDADES DE LA USCL	13
3.1 Implementar el Registro Público de Prestadores	13
3.1.1 Aspectos Generales	13
3.1.2 Línea de Base	14
3.1.3 Informe de Diagnóstico Situación del Sector a Nivel del Municipio	22
3.2 Implementar el sistema de información Sectorial.	24
3.2.1 Generalidades.	24
3.2.2 Informes de Prestadores	24
3.2.3 Flujo de Información	26
3.2.4 Informes de la USCL	28
3.3 Supervisar contratos de prestación urbana.	30
3.4 Resolución de reclamos.	31
3.5 Resolución de Conflictos	31
3.6 Enlace permanente con ERSAPS	32
3.7 Socialización Ley Marco e Instrumentos Regulatorios con Nuevas Autoridades	32

3.8	Archivo de Información Atinente a la Prestación	32
------------	--------------------------------------------------------	-----------

3.9	Visitas de Campo y Participación en Talleres	33
------------	-----------------------------------------------------	-----------

LISTA DE CUADROS

No. 1	Tareas del Técnico en Regulación y Control (TRC) con Relación a USCL	7
No. 2	Formato Plan Operativo Anual	10
No. 3	Formato Presupuesto Anual USCL	11
No. 4	Indicadores de Gestión de Prestadores Urbanos	16
No. 5	Calificación de los Atributos del Prestador Urbano	18
No. 6	Indicadores de Prestación y Categorización de Sistemas Rurales	19
No. 7	Criterio Categorización Sistemas en función de Indicadores	20
No. 8	Calificación de Atributos del Prestador Rural	20
No. 9	Distribución de Localidades con servicio por Tamaño de Localidad	21
No. 10	Distribución de población con servicio por tamaño de localidad	21
No. 11	Resumen de Indicadores a Nivel de Municipio	21
No. 12	Contenido Mínimo del Informe de Diagnóstico	23
No. 13	Datos Básicos de Operación Prestador Urbano	25
No. 14	Informe Semestral Junta Administradora	26

LISTA DE FIGURAS

No. 1	La USCL y el Organigrama Municipal Típico	4
No. 2	Modelo Planos Ilustrativos Sistema de Agua	17
No. 3	Modelo Plano Localización Sistemas Rurales	22
No. 4	Flujo de Información de la Situación de Prestación a Nivel Municipal	27

LISTA DE ANEXOS

A	Modelo Acuerdo de Creación USCL	34
B	Modelo de Acuerdo Integración de la USCL	37
C	Modelo Acta de Constitución de la USCL	38
D	Modelo de Reglamento de la USCL	39
E	Levantamiento Infraestructura y Calidad de Servicio	46
F	Ficha de Diagnóstico Sectorial Rural	54
G	Información para Caracterizar al Prestador Urbano	59
H	Ficha Encuesta de Usuarios	63
I	Ejemplo de Intervenciones Propuestas a Nivel Municipal	64

SIGLAS

ATM	Asistente Técnico Municipal
APS	Agua Potable y Saneamiento
COMAS	Comisión Municipal de Agua y Saneamiento
COSUDE	Cooperación Suiza para América Central
ERSAPS	Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento
GB	Giga Bites
INE	Instituto Nacional de Estadística
LM	Ley Marco del Sector APS
ONG	Organizaciones No Gubernamentales
POA	Plan Operativo Anual
ROS	Registro de Organizaciones Sectoriales
RPP	Registro Público de Prestadores
SANAA	Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados
SdS	Secretaría de Salud
SIAR	Sistema de Información de Acueductos Rurales de SANAA
TOM	Técnico en Operación Mantenimiento de SANAA
TRC	Técnico en Regulación y Control
TSA	Técnicos en Salud Ambiental
UMA	Unidad Municipal Ambiental
USB	Universal Serial Bus (Conductor de Serie Universal)
USCL	Unidad de Supervisión y Control Local

MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD DE SUPERVISION Y CONTROL LOCAL USCL

PRESENTACIÓN

El manual se desarrolla para orientar el desempeño de las Unidades de Supervisión y Control (USCL) en sus áreas operativas recurrentes, y tiene como propósito describir la forma en que se deben llevar a cabo las responsabilidades de la USCL. Asimismo, su publicación da cumplimiento a compromisos establecidos en el contrato suscrito entre ERSAPS – COSUDE para la Implementación de la Regulación entre Tres Departamentos de Honduras. El manual complementa dos documentos emitidos por el ERSAPS a saber: i) Manual de la Implementación de la Regulación; y, ii) Manual Operativo de la Comisión Municipal de Agua y Saneamiento (COMAS) y por tanto se ha procurado no repetir lo que se trata en estos documentos en forma detallada, los cuales deben ser consultados en la medida que sea necesario.

El manual se enmarca dentro de la estrategia del ERSAPS, que plantea que el control en la prestación de los servicios de agua y saneamiento debe llevarse a cabo de acuerdo con la política de descentralización, con alta participación ciudadana y con participación del gobierno municipal. Para su implementación el ERSAPS capacita a los miembros que constituyen la USCL conjuntamente con los miembros de la COMAS en todos los temas y prácticas que se detallan en este manual y, por consiguiente, debe servir como instrumento para la capacitación de sus miembros y posteriormente como documento de referencia en el desempeño cotidiano de la USCL, así como documento didáctico para la capacitación de los miembros de la USCL y para la asistencia técnica en la constitución de dichas unidades. La USCL es, además, el enlace con el ERSAPS a nivel de gobierno central y el mecanismo mediante el cual la municipalidad obtiene conocimiento actualizado de la situación del sector, en base a cuya información puede tomar acciones y medidas correctivas cuando se identifiquen incumplimiento de lo estipulado en la Ley y su Reglamentos.

La adopción del manual en forma generalizada por las USCL que se van constituyendo en el ambiente nacional, permite uniformizar su desempeño y facilitar el intercambio de experiencias que se van dando en cada USCL que responde a condiciones diferentes en cada municipio y, naturalmente, establecer un flujo de información uniforme para que el Gobierno Central, a través de ERSAPS, pueda conocer la situación sectorial a nivel nacional en cumplimiento de su obligación de llevar un Registro Público de Prestadores (RPP) que se nutre de la información presentada por los prestadores de servicio.

Por último, conviene destacar que el manual no desarrolla conceptos básicos, si no que se dirige a la mecánica operativa a aplicar por el Directorio de la USCL y el personal técnico que apoya a este directorio que son personas familiarizadas con la Ley Marco, su Reglamento General y los instrumentos regulatorios emitidos por el ERSAPS.

1. INTRODUCCIÓN

ERSAPS tiene la responsabilidad de implementar a nivel nacional las funciones de regulación y control, las cuales de conformidad con la Ley, se definen como sigue:

- ◆ **“REGULACIÓN:** Facultad del ente para aplicar criterios y normas en relación a las técnicas y ordenanzas municipales que se apliquen al ámbito de los servicios de agua potable y saneamiento, y la eficiencia de la gestión y la calidad del agua en la prestación de los servicios; respecto al régimen tarifario y sostenibilidad financiera, que estimule y obligue a los prestadores a mejorar los servicios mediante el logro progresivo de metas técnicas, económicas, sanitarias y ambientales”.
- ◆ **“CONTROL:** Seguimiento y evaluación de la gestión de los prestadores en el mejoramiento de los servicios y el logro de las metas técnicas, económicas, sanitarias y ambientales, mediante indicadores objetivamente medibles de la gestión y sus resultados”

La Ley Marco claramente establece que para el desempeño de sus funciones de control, el ERSAPS debe contar con el apoyo de las instancias regionales, municipales y de participación ciudadana¹ en claro reconocimiento al papel que la Ley otorga a los Gobiernos Municipales en la prestación de los servicios de agua y saneamiento y reconocimiento de las limitaciones que una instancia de carácter centralizado puede tener con respecto a una prestación de servicios de carácter netamente descentralizada. En tal sentido el ERSAPS ha adoptado un modelo de control, también descentralizado, pero orientado y dirigido desde el nivel central, dando en los instrumentos regulatorios la latitud suficiente para que los municipios adapten los modelos de uso general en el país a sus condiciones particulares en cada uno de ellos.

Para el diseño de este modelo de control se ha tomado en consideración las experiencias nacionales positivas que se han tenido con la regulación y control en las municipalidades de Puerto Cortés, donde se creó un Ente Regulador Local para la vigilancia del cumplimiento del contrato de arrendamiento suscrito entre la Municipalidad y la Empresa Mixta Aguas de Cortés y la que se ha tenido en la ciudad de San Pedro Sula en la supervisión del contrato de concesión suscrito con Aguas de San Pedro por parte de la Unidad de Supervisión de Concesiones de esa municipalidad.

1.1 La USCL como Mecanismo de Participación Ciudadana

El directorio de la USCL está integrado por ciudadanos honorables del municipio y prestan sus servicios ad-honores, integrándolo con personas que puedan complementar con sus conocimientos y experiencias las áreas fundamentales que deben verificarse para que se cumplan los aspectos sanitarios, legales y de atención de usuarios. Los Directores no perciben honorarios pero pueden percibir gastos para realizar su movilización y alojamiento en eventos de capacitación y de intercambio de experiencias.

¹ **Artículo 10.** El Ente Regulador establecerá los mecanismos de control sobre las condiciones de prestación de los servicios, los cuales serán de carácter general y aplicación local, podrá contar con asistencia de instancias regionales, municipales y auditorías ciudadanas.

El papel netamente ciudadano de esta Unidad en su consejo directivo, también requiere que mantenga una relación estrecha con el Comisionado Municipal a quien se le asignan funciones semejantes con carácter general en el municipio, como se aprecia en el recuadro siguiente:

Artículo 59.- (Reformado mediante Decreto 127-2000).- Toda municipalidad tendrá un Comisionado Municipal, electo por la Corporación Municipal, en cabildo abierto, debidamente convocado, de un listado de cuatro (4) personas propuestas por las organizaciones de la sociedad civil.

El Comisionado Municipal deberá ser mayor de 25 años y encontrarse en el pleno goce de sus derechos civiles.

Durará dos (2) años en su cargo, podrá ser reelecto y laborará gratuitamente, pero tendrá derecho a que se le reconozcan los gastos de oficina y movilización conforme a las disponibilidades presupuestarias.

Son funciones y atribuciones del Comisionado Municipal:

- 1) Velar porque se cumpla la presente Ley, sus Reglamentos y las ordenanzas municipales;
- 2) Presentar toda clase de peticiones a las autoridades municipales y derecho a obtener pronta respuesta;
- 3) Velar por el respeto a los derechos humanos, a la comunidad viviente, a la diversidad cultural, la biodiversidad y el ambiente;
- 4) Velar por los intereses de las comunidades y el bien común;
- 5) Coadyuvar en la prestación de servicios de procuración y asistencia social a las personas y sectores vulnerables, tales como: Menores, expósitos, ancianos, madres solteras, etnias, minusválidos y demás que se encuentren en situaciones similares;
- 6) Supervisar la ejecución de los subsidios que se otorguen a los patronatos y organizaciones de la sociedad civil organizada; y,
- 7) Las demás que determine el Reglamento de esta Ley.

Los planes, programas y proyectos que ejecute el Comisionado deberán guardar concordancia con el Plan de Desarrollo Municipal, asignándole una partida dentro del Presupuesto General de Ingresos y Egresos de la República, para gastos de oficina y movilización conforme a la partida correspondiente.

La presencia de ciudadanos honorables da a la USCL una alta credibilidad en las decisiones que ahí se adoptan, con suficiente autonomía, tanto del prestador como de la municipalidad, para actuar como arbitro en disputas que puedan surgir entre ambas y en la atención de reclamos presentados por los usuarios, dándole voz a la ciudadanía para recomendar acciones correctivas a la Corporación Municipal. Es de destacar que el período en que se deben desempeñar los Directores es de 3, 4 y 5 años alternos a fin de garantizar que se conserve la memoria institucional y la continuidad de los esfuerzos de participación ciudadana.

1.2 La USCL en Relación con el Ente Regulador

El ERSAPS, por razones de su estructura, y de acuerdo a la contribución que la Ley asigna a las municipalidades, delega en la USCL la responsabilidad de exigir los informes de los prestadores, y tal como se indicó anteriormente, la USCL se constituye en un mecanismo de apoyo ciudadano para el ERSAPS y por ende para la Corporación Municipal y su papel es, en cuanto a regulación y control, una función delegada por parte del ERSAPS a quien debe mantener informado de su desempeño y por tanto debe normarse por las reglas establecida por esta institución. El accionar con respecto al ERSAPS está vinculado con tres áreas de responsabilidad que la Ley Marco asigna a esta organización que en términos generales comprenden:

- ◆ Contribuir a la integración de un Registro Público de Prestadores (RPP) a nivel del municipio en cuya constitución el ERSAPS trabaja directamente con la USCL, concluyendo con una línea de base de indicadores medibles objetivamente y un diagnóstico sectorial a nivel de municipio.

- ◆ Mantener informado al ERSAPS sobre el desempeño de aquellos prestadores que se han identificado en el RPP y que tiene la obligación de mantener informado al ERSAPS de su desempeño, tarea que para fines de enlace y coordinación se delega en la USCL, la cual queda facultada para demandar de los prestadores, tanto urbanos como rurales, la presentación de los informes correspondientes y, a su vez, validarlos antes de remitirlos de manera oficial al ERSAPS para la alimentación del Sistema de Información Nacional.
- ◆ Atender la solución de reclamos y quejas por parte de los usuarios cuando sus solicitudes o quejas por la calidad de servicios no es atendida conforme con lo que debería de llevar a cabo el prestador. Tales solicitudes y reclamos, al no ser atendidas correctamente por el prestador, deben ser resueltas por la USCL como delegada del ERSAPS. Esta delegación se justifica en el principio de que este tipo de situaciones deben resolverse en el nivel descentralizado, ahí donde se dan los problemas, y no elevarlos a una instancia central que implica costos, tanto para el reclamante como para el que le da la solución correspondiente. En este sentido, la USCL se rige por el Reglamento de Servicios y el Reglamento de Atención de Solicitudes y Reclamos establecido por el ERSAPS y aprobado por la Municipalidad.

1.3 La Relación de la USCL con la COMAS

La COMAS es una instancia que se constituye con carácter de asesoría a los Gobiernos Municipales en temas relacionados con políticas, planificación y coordinación de intervenciones relacionadas con el sector de agua y saneamiento y en quien se delega la función de integrar el registro municipal de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales que se desempeñan dentro del término municipal². La USCL debe mantener una relación continua con la COMAS, ya que es la instancia a través de la cual se hace llegar los informes de situación sectorial para conocimiento de la Corporación Municipal, convirtiéndose así, en la fuente actualizada y permanente del conocimiento del estado de prestación de los servicios, identificación de problemas que demandan acciones correctivas de parte de la municipalidad y que la COMAS debe considerar en sus propuestas de planificación sectorial a la Corporación Municipal. Asimismo la USCL al detectar situaciones donde las desviaciones que se están presentando en el desempeño de las funciones de los prestadores que ameritan una intervención municipal para asegurarse que se lleven a cabo de conformidad con la Ley Marco, Reglamentos, ordenanzas municipales y estatutos establecidos en la personalidad jurídica del prestador.

² ROS, Registro de Organizaciones Sectoriales

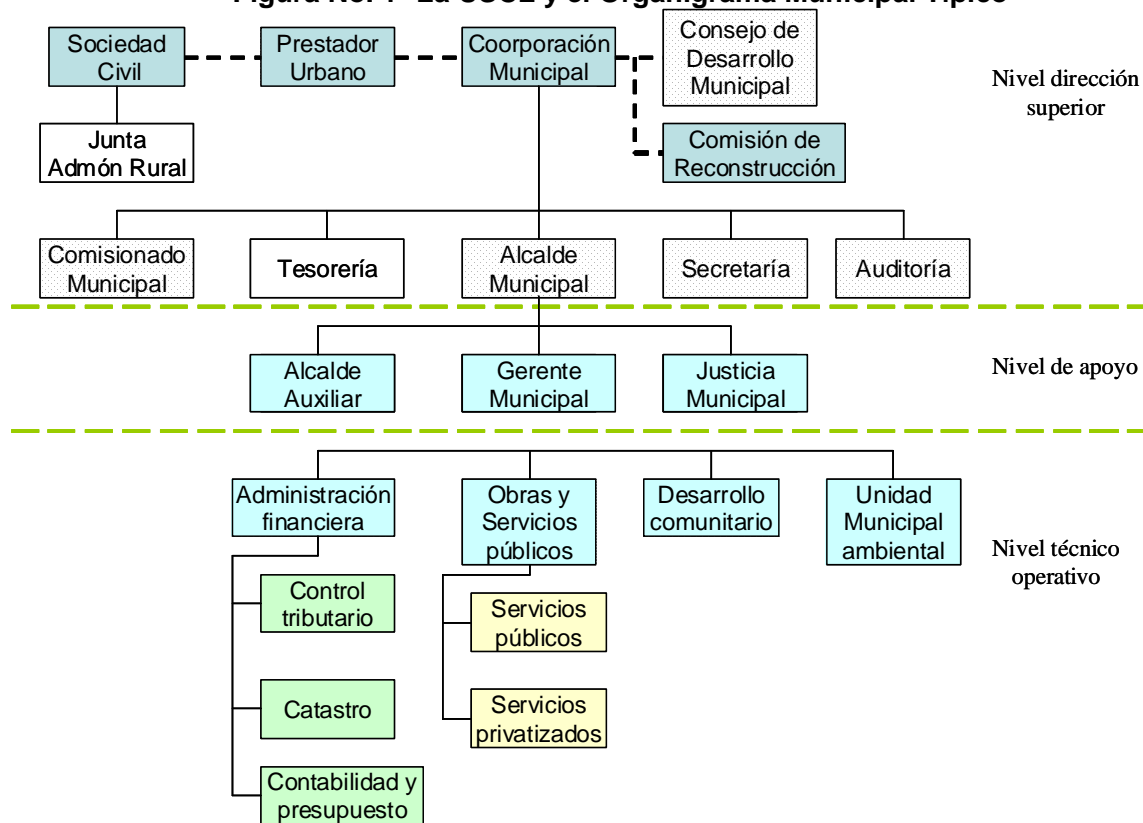
2. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA USCL

2.1 Institucionalidad de la USCL

La institucionalidad de la USCL está establecida en las atribuciones de la Ley de Municipalidades, Artículo 12, inciso 5, Artículo 25, inciso 21, que les permite crear con carácter permanente instancias de apoyo a la municipalidad. Asimismo lo establecido en lo Artículo 2, numeral 5³ y Artículo 10⁴ de la Ley Marco donde faculta al ERSAPS a contar con el apoyo de los Gobiernos Municipales y la ciudadanía.

La USCL debe integrarse al organigrama municipal y pasar a formar parte de su estructura orgánica con carácter permanente y vital para el tema sectorial de agua y saneamiento, esta integración se considera fundamental para asegurarse el respaldo municipal y el reconocimiento de sus acciones como una instancia con autoridad municipal. A continuación se muestra la posición que tiene la USCL respecto a la estructura municipal.

Figura No. 1 La USCL y el Organigrama Municipal Típico



³ Fortalecer el ordenamiento y la gobernabilidad en la gestión de los servicios de agua potable y saneamiento mediante una adecuada asignación de funciones, competencias y responsabilidades, propiciando la participación ciudadana en la conducción del proceso y en la solución de conflictos.

⁴ El Ente Regulador establecerá los mecanismos de control sobre las condiciones de prestación de los servicios, los cuales serán de carácter general y aplicación local, podrá contar con asistencia de instancias regionales, municipales y auditorías ciudadanas

Como puede apreciarse en el organigrama su relación al interior de la estructura municipal es a través de la COMAS, lo cual se hace con el propósito de que la recomendación de cualquier índole que emana de la USCL, en relación con acciones que debe tomar la municipalidad previamente sean concensuadas con la COMAS donde hay presencia de Regidores, cuyo apoyo a nivel interno de la Corporación Municipal se considera indispensable, y de la sociedad civil con quien se han realizado las concertaciones necesarias.

2.2 Conformación de la USCL

El ordenamiento estructural de la USCL está constituido por un conjunto de documentos cuyos modelos⁵ ha preparado el ERSAPS para consideración y adaptación de las municipalidades y que comprenden: i) el acuerdo municipal de creación de la USCL (**Anexo A**); ii) el Acuerdo Municipal de Integración de la USCL, (**Anexo B**); iii) Acta de Constitución de la USCL (**Anexo C**) y iv) Reglamento Interno de la USCL (**Anexo D**).

2.3 Puesta en Marcha de la USCL

Para poner en funcionamiento la USCL se requiere realizar los siguientes pasos:

- a. **Acuerdo municipal de creación de la USCL.** La USCL debe constituirse mediante acuerdo municipal a fin de que tenga el respaldo y autoridad necesaria para su desempeño; este Acuerdo resulta de una decisión de Corporación Municipal generalmente como iniciativa propia o como consecuencia de un convenio de cooperación con el Ente Regulador u otra organización de cooperación
- b. **Socialización creación USCL.** *El propósito de esta socialización es dar a conocer a la ciudadanía la existencia del Acuerdo de Constitución y objetivos de la USCL, a fin de identificar y seleccionar los representantes de las organizaciones ciudadanas que puedan integrar su directorio.*
- c. **Acuerdo Municipal de Integración de la USCL.** *Este Acuerdo, además de ratificar la creación de la USCL, nombra a los miembros de la sociedad civil que la integran.*
- d. **Comunicación nombramiento a miembros.** *Librar comunicación del nombramiento a las personas asignadas o a las instituciones a las cuales representan.*
- e. **Juramentación de los Miembros.** *Acto oficial en el cual el Alcalde Municipal toma juramento a los miembros del directorio.*
- f. **Constitución de la USCL.** *En la primera sesión de la USCL se procederá a la elección de Presidente y Secretario y se asigna la distribución de responsabilidad entre los miembros.*
- g. **Aprobación de Reglamento Interno de la USCL.** *El modelo de reglamento interno propuesto por el ERSAPS debe ser discutido y adaptado por la USCL previa presentación a la Corporación Municipal para su aprobación.*
- h. **Plan Operativo Anual (POA).** En función de las responsabilidades establecidas en el reglamento, la USCL deberá de formular el Plan Operativo Anual, el que deberá consignar

⁵ Los modelos deben ser discutidos por la Corporación Municipal, preferiblemente previa revisión por la COMAS, a fin de adaptarlos a las condiciones prevalecientes en el municipio.

las reuniones mensuales ordinarias y la producción de informes trimestrales para la COMAS y ERSAPS, así como el presupuesto anual para someterlo a aprobación de la Corporación Municipal.

- i. **Organización USCL.** Contratación o designación del Secretario Técnico y dotación de facilidades del espacio para oficinas.

Es necesario que la USCL cuente con las certificaciones de los puntos de acta de las sesiones en que se emitieron los acuerdos mencionados anteriormente, y de las resoluciones municipales sobre el Reglamento Interno y POA de la USCL

En atención a que no siempre se cuenta en las municipalidades con personal familiarizado con la Ley Marco y con la metodología de trabajo para su implementación, el ERSAPS propicia la implementación de la regulación en los municipios del país, ya sea en forma directa o a través de contratos de consultoría que se suscriben con profesionales nacionales que han sido debidamente capacitados. Estos profesionales denominados Asistentes Técnicos Municipales (ATM) son certificados por el ERSAPS después de haber aprobado un curso intensivo de una semana donde se tratan la Ley Marco, su Reglamento General, los instrumentos regulatorios y las metodologías aprobadas por el ERSAPS. Los ATMs pueden ser contratados por el ERSAPS o por las municipalidades y para su desempeño se cuenta con términos de referencia que definen claramente el alcance del trabajo necesario para organizar y poner en marcha la USCL.

2.4 Funcionamiento de la USCL

El funcionamiento de la USCL se basa en los informes que le proporcionan los prestadores de manera permanente para hacer operativo el Sistema de Información Sectorial, los reclamos que pueda recibir de usuarios o prestadores y el trabajo de los miembros Directores en el cumplimiento de las tareas que surgen de dichos esfuerzos. El Reglamento de la USCL, detalla sus atribuciones, su forma de desempeñarse y el trabajo que debe desarrollar la USCL en relación con el ERSAPS y también con respecto a la COMAS.

Fundamental es la implementación del Sistema de Información Sectorial, que permite informar a la COMAS y al ERSAPS sobre la calidad de los servicios que se están prestando dentro del término municipal, la USCL deberá de supervisar el correcto cumplimiento de las cláusulas contractuales de los prestadores o estatutos de funcionamiento.

La USCL es la instancia para la resolución de reclamos de los usuarios, que no han sido atendidos satisfactoriamente por parte de los prestadores, recomendando cuando sea necesario lo conducente a la Corporación Municipal.

En relación con la integración del RPP, a nivel municipal, es importante que el TRC y los directores de la USCL tengan pleno conocimiento del sistema de información que ha implementado el ERSAPS, y que el TRC haya sido debidamente capacitado en el manejo del Software para mantener actualizada la base de datos de los diversos prestadores.

Es importantísimo que la USCL cuente con el personal de secretariado permanente, el cual se prevé sea brindado a través de un Técnico en Regulación y Control (TRC) debidamente certificado por el ERSAPS quien puede ser un funcionario a tiempo parcial, asignado dentro de la planilla del municipio para que brinde este trabajo de apoyo a la USCL o una persona que se contrata a tiempo completo para este propósito. Lo que sí es fundamental es que esta persona destine el tiempo necesario al trabajo que tiene que realizar la USCL y que tenga la debida

capacitación y perfil para trabajar en aquello que le corresponde. El salario del TRC será responsabilidad de la municipalidad y se incluirá en el POA de la USCL.

Cuadro No. 1 Tareas del Técnico en Regulación y Control (TRC) con Relación a USCL

- ◆ Desempeñarse como Secretario Técnico responsable de la custodia de toda la documentación recibida y producida por la USCL.
- ◆ Desempeñarse como Secretario de Actas de las reuniones de los Directores para dejar constancia de las resoluciones y transmitir las como sea requerido.
- ◆ Manejar la base de datos que constituye el Registro Público de Prestadores urbanos y rurales, partiendo de la base que se desarrolla dentro del diagnóstico inicial y actualizando con la información que reciba o genere sobre la prestación de los servicios.
- ◆ Preparar y remitir periódicamente al Ente Regulador y a la COMAS, previa aprobación del directorio de la USCL el informe de situación de prestación de los servicios.
- ◆ Atender reclamos que no han sido resueltos por los prestadores, integrar el expediente, someterlo a consideración de los Directores de la USCL y notificar lo conducente a quien corresponda.
- ◆ Capacitar al personal de los prestadores y alcaldes auxiliares en cuanto al sistema de información y forma de informar su desempeño periódico.
- ◆ Representar a los Directores a reuniones convocadas cuando ellos no puedan participar.
- ◆ Apoyo en la documentación (concertación) en JAA para obtención de personalidad jurídica.
- ◆ Aquellas demás funciones asignadas por directorio.

En su funcionamiento la USCL, en particular a lo que es captura de información a nivel de sistemas rurales, podría contar con el apoyo de los Alcaldes Auxiliares a los cuales deberá de capacitar la USCL. Dado que los Alcaldes Auxiliares tienen presencia a nivel comunitario, su participación facilita el envío oportuno de los informes por parte de los prestadores rurales. Por otra parte, la USCL debe coordinar su accionar con el Comisionado Municipal.

2.5 Sostenibilidad Operativa

La sostenibilidad está asociada con la credibilidad que demuestren los directores y la posibilidad de asegurarse que toda operación que lleve a cabo la municipalidad con recursos externos, refleje un reconocimiento de la importancia del control de la prestación de los servicios por parte de los cooperantes o donantes que asignen los recursos, a fin de que ese reconocimiento se traduzca en la asignación de recursos financieros para su fortalecimiento. Los directores deben participar en eventos de capacitación convocados por el ERSAPS y otras instituciones sectoriales, así como en eventos de intercambio de experiencias con otras USCL.

Dado que los directores se desempeñan en carácter ad-honores, es importante estimular su participación mediante un reconocimiento público de la Corporación Municipal a sus miembros en una forma periódica, en una ceremonia en que se le reconozca a estos ciudadanos su contribución al buen manejo en el sector de agua y saneamiento y costeadando al menos los gastos para cubrir las reuniones de trabajo, así como oportunidad de participar en eventos de capacitación e intercambio que aseguren que se mantienen al tanto de las mejoras prácticas relacionadas con regulación y control a nivel de municipios. Por último, es importante asegurarnos que la USCL logre reforzar todos sus nexos con otras instancias ciudadanas para ir creando una red de esfuerzo a nivel de municipio.

La Corporación Municipal y el Alcalde Municipal deben dar a la USCL suficiente respaldo para asegurarse de que se respeta la autoridad que le ha sido delegada. Se recomienda que la Corporación Municipal suscriba convenio con la Secretaria de Salud para que esta realice la

vigilancia de la calidad del agua y comparta los resultados de los análisis con la USCL. Por otra parte y en vista de que muchos prestadores carecen de los medios adecuados para efectuar el control de calidad, el convenio deberá indicar que la SdS les apoye con laboratorios y asistencia técnica.

2.6 Sostenibilidad Financiera

2.6.1 Contribuciones del Gobierno y de la Municipalidad a la USCL

La implementación de la regulación demanda gastos por parte tanto del Gobierno Central como de la Municipalidad en el cumplimiento de sus funciones. Estos gastos incluyen equipamiento, puesta en marcha y funcionamiento.

El Gobierno Central a través del ERSAPS proporciona a los municipios donde trabaja en la implementación de la Ley lo siguiente: i) capacitación de los miembros Directores de la USCL y el TRC, capacitación en servicio para la puesta en marcha de la USCL ; ii) servicios de consultoría para llevar a cabo el diagnóstico sectorial y capacitar a los prestadores en los informes que deben de presentar en forma periódica a la USCL iii) un número suficiente de copias de los reglamentos e instrumentos regulatorios que pueden necesitarse en campañas de capacitación. iv) y en algunos casos el equipo de cómputo necesario para mantener el RPP, el ROS y la información de los diagnósticos y de los informes periódicos que deben ir presentando los prestadores.

La Municipalidad por su parte debe dotar a la USCL de espacio físico y el equipo mínimo consistente en: archivador, escritorio con su silla, mueble para computadora, cámara digital para documentar actividades, pizarra, calculadora, y USB de 4 GB.

2.6.2 Gastos de Funcionamiento

El Directorio no representa costos directos en atención a que su desempeño es ad-honores y los gastos de funcionamiento en este sentido, únicamente implican los eventuales gastos de refrigerios que deberían de proporcionarse a los Directores.

La municipalidad deberá correr con los sueldos y salarios del personal de secretariado permanente y en los gastos de oficina que son necesarios para mantener la presencia de la USCL, tal como se detalla a continuación:

- a. **Gastos de Funcionamiento del Directorio.** Que únicamente incluirían el concepto de gastos eventuales cuando así se considere necesario.
- b. **Sueldos y Salarios.** Que deben de aplicarse al TRC en el caso de que no sea un funcionario permanente de la municipalidad y a cualquier personal auxiliar que pudiese requerirse dependiendo del número de sistemas que demandan control por parte de esta organización; también incluirán, los beneficios sociales a que tiene derecho el personal.
- c. **Gastos de oficina.** Que incluyen el local, los servicios públicos con énfasis en comunicación, lo que implica el pago de servicios de Internet y renglones tales como: alquiler de oficina; materiales de oficina (papelería carta y oficio, lápices tinta y carbón, corrector, sacapuntas, sellos de la USCL, almohadillas para sellos, engrapadora y grapas, tijeras, perforadoras, saca grapas, marcadores fluorescentes, tinta para impresora, folders,

fasteners, tape y fotocopias); reactivos para el uso del equipo mínimo de laboratorio y mantenimiento de equipo de oficina para su operación continuada.

- d. **Gastos de capacitación y supervisión.** Gastos de viaje y gastos de movilización (combustible y operación vehículo) cuando el TRC deba viajar a visitar juntas administradoras para llevar a cabo trabajos de supervisión y socialización de la Ley Marco, capacitación del personal de las juntas y actualización del inventario, lo que implica, también los refrigerios para los miembros de las juntas que asisten a estos procesos y fotocopiado del material necesario, así como como: rotafolios, marcadores, lápices, etc.

Los gastos anteriores son los esenciales para el funcionamiento de la USCL, no se considera que la USCL debería de incurrir en gastos importantes de control de calidad del agua, ya que ésta es una responsabilidad que compete a los prestadores y a la SdS, la cual está dotada generalmente de los medios adecuados para toma de muestras y laboratorios y análisis de las mismas, tanto de aguas para consumos como de vertidos. No obstante, la USCL podría contar con un laboratorio portátil mínimo que le permita hacer las determinaciones básicas como lo que es turbiedad, color y cloro residual.

2.6.3 Financiamiento

Los costos de funcionamiento de la USCL, correrán por cuenta de la municipalidad, consignado en el presupuesto anual de la Municipalidad, el cual podrá ser complementado con recursos provenientes del canon que deben de pagar los prestadores urbanos por el uso de la infraestructura que la Municipalidad le ha dado en arrendamiento o en delegación.

Además de tener asegurada la fuente de financiamiento para garantizar la sostenibilidad financiera, se requerirá de mecanismos para asegurar que los fondos son manejados con independencia de los recursos municipales, con la finalidad de garantizar la independencia de criterio a la USCL, por tal razón se recomienda que debe utilizarse un fideicomiso donde la Municipalidad deposite los fondos para cubrir el presupuesto de la operación de la USCL, tal como lo ha hecho Puerto Cortés de una manera transparente.

Se recomienda que las municipalidades en sus relaciones con las organizaciones que prestan asistencia técnica y/o financiera al sector en el municipio, incluyan dentro de sus presupuestos de apoyo los gastos relativos a la implementación de la regulación. Por ejemplo, la obligación de que al desarrollar infraestructura en localidades carentes de servicio o en ampliaciones y mejoras, aseguren que los prestadores nuevos o prestadores a los que se les brinda asistencia técnica, cumplan con proporcionar a la USCL todos los elementos de juicio necesarios para la actualización del diagnóstico sectorial y para dejar implementada la rutina de informar por parte de los prestadores, fortaleciendo a estos en su responsabilidad de control de calidad.

Asimismo, en programas de inversión de mayor envergadura, tales como: construcción de nuevos sistemas de alcantarillado en ciudades o ampliaciones importantes de sus instalaciones, prever en el presupuesto medidas de fortalecimiento de la función de regulación y control, ya sea con mejora en el equipamiento, en el software o en las instalaciones de oficina para asegurarse que el personal de la USCL cuente con los medios para desempeñarse apropiadamente.

2.6.4 Plan Operativo Anual

El presupuesto de la USCL deberá ser respaldado por este Plan Operativo Anual (POA) que va a precisar las actividades a realizar. La forma de presentar el POA está bastante estandarizado en las municipalidades e implica identificar las actividades que se van a desarrollar, las metas que se espera alcanzar en cada una de esas actividades, como medio para medir el resultado de la misma, el período o fecha durante la cual se llevará la actividad y la identificación del responsable de realizar la actividad. El **Cuadro No.2** presenta un formato para presentar el POA.

Cuadro No. 2 Formato Plan Operativo Anual

Municipio de: _____ Departamento de: _____ Año: _____

No.	Actividad	Metas	Período												Responsable
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	

Cada USCL formulará el POA de conformidad con la práctica que usualmente utiliza la municipalidad, decidiendo las actividades a incluir, pero de importancia es dejar constancia en el POA de:

- ◆ Reuniones que tendrá el Directorio de la USCL
- ◆ Reuniones que tendrá el Directorio con la COMAS y eventuales
- ◆ Reuniones que tendrá el Directorio con el Alcalde y la Corporación Municipal.
- ◆ Presentación de informes al ERSAPS
- ◆ Presentación de informes a la COMAS
- ◆ Atención de solicitudes y reclamos
- ◆ Socialización de la Ley Marco y/o reglamentos entre los prestadores
- ◆ Reuniones de coordinación del TRC con los Alcaldes Auxiliares y asociaciones de juntas.

Otras actividades que podrían programarse a juicio de la USCL, incluyen: inspección de acueductos urbanos y rurales; monitoreo de cloro residual; coordinación interinstitucional; supervisión del cumplimiento de Reglamento de Juntas, Reglamento de Servicios y otros, así como la gestión para obtención de personalidad jurídica de juntas administradoras.

2.6.5 Presupuesto

Para cada actividad deberá de analizarse los insumos necesarios para realizarlas y estimar los costos que tendrán estos insumos, a fin de formular el presupuesto a someter a consideración de la Corporación Municipal, el cual podrá tener un formato semejante al que se muestra en el **Cuadro No.3**; donde se consigna los insumos, las cantidades que se espera requerir, los precios unitarios y los precios totales. Acá es importante que aparezcan los costos o salarios del

personal, incluyendo sus beneficios sociales, los materiales de oficina, servicios de Internet, gastos de movilización, refrigerios para reuniones.

Cuadro No. 3 Formato Presupuesto Anual USCL

No.	Descripción	Unidad	Precio Unitario	Total
1	Gastos reuniones Directorio			
2	Salario Secretaría Técnica (TRC)			
3	Alquiler de Oficina			
4	Materiales de oficina			
5	Servicio de internet			
6	Gastos de movilización			
7	Refrigerios reuniones capacitación			
8	Reactivos y equipo de laboratorio			
9	Mantenimiento equipo de oficina			
TOTAL				

Al elaborar el presupuesto anual de una USCL, deberán mantenerse los costos de funcionamiento en un mínimo, y no debería de exceder un 5% de la facturación anual de los prestadores supervisados.

2.7 Coordinación Interinstitucional

La USCL deberá de mantenerse en comunicación con otras instituciones que participan en el sector, que recaban o producen información que es de utilidad para mantener actualizado el RPP, o que proporcionen elementos de juicio para la actividades de supervisión y control. Entre estas se destacan pero sin que sea limitatorio las siguientes:

- a) **Secretaría de Salud.** Esta Secretaría de Estado a través de los Técnicos en Saneamiento Ambiental (TSA) realizan trabajos de supervisión y en particular efectúan control de la calidad del agua, lo que contribuye al conocimiento de este tema a nivel municipal. Es esencial establecer contacto y esa contribución de la Secretaría de Salud para los análisis de calidad del agua y para que, aquellos que la Secretaría realice de oficio sean comunicados a la USCL para que por su medio sean conocidos una vez analizados por parte de la autoridad que es la Corporación Municipal. El trabajo con la SdS se facilitará mucho si el TSA forma parte integrante de la USCL se cuenta con el respaldo de las oficinas locales que tenga la SdS en el municipio. También podrá ser factible que información de calidad del agua recabada por la USCL la comparta con la SdS.
- b) **Ejecutores de proyectos.** Instituciones como el FHIS, Secretaría de Gobernación y Justicia, Secretaría del Medio Ambiente y otras que promueven proyectos que ejecutan a través de contratistas y ONGs, las cuales dan lugar a mejoramiento de servicio o ampliación de cobertura que debe ser reflejado en la base de datos del RPP. Es importante contar con la participación de los ejecutores de proyectos en relación con la USCL, ya que se puede lograr a través de ellos un apoyo en la socialización de la Ley con las comunidades que están siendo objeto de mejoras o de contribuciones financieras de parte de cooperantes o ejecutores, y es esencial que el trabajo que se realice vaya enmarcado dentro de lo que plantean la Ley y sus reglamentos; de manera que todos los nuevos sistemas donde se lleven a cabo construcciones y la organización de instancias operadoras, estas vengán ya coordinadas desde un principio con la USCL para que puedan asegurarse que esta recibe los informes a que están obligados los prestadores.

- c) **SANAA.** En su carácter de institución técnica de apoyo a prestadores urbanos y rurales, lleva a cabo trabajos de inspección, cuyos datos conviene incorporar también al registro público de prestadores. Esta institución a través de sus Técnicos en Operación y Mantenimiento (TOM) tiene una base de información muy importante, la cual debería ser compartida con la USCL y viceversa a manera de que los esfuerzos de asistencia técnica que lleve a cabo el SANAA, además de lo que detecta por sus propias iniciativas a través de los informes de los TOMs, sean complementadas con las necesidades que identifique la municipalidad en aquellas áreas donde el SANAA podría no estar involucrado.
- d) **Unidad Municipal Ambiental (UMA).** Es fundamental establecer un vínculo efectivo entre los técnicos de las UMAs que en algunas ocasiones han sido designados como TRCs compartiendo tiempo entre la UMA y la USCL, pero cuando no sea así, esa vinculación es importante para que la USCL tenga un conocimiento claro de acciones que se están realizando por parte de los prestadores en la protección de cuencas, y que esta información se incorpore en la base de datos del desempeño de los prestadores.
- e) **Asociación Municipal de Juntas.** Cuando existen asociaciones de juntas estas pueden contribuir con la obtención de la información para configurar la línea base de situación de servicios y para actualizarla en la medida que van incorporando más miembros. La asociación también facilita la entrega de informes periódicos por parte de las juntas.

3. RESPONSABILIDADES DE LA USCL

Para cumplir con las atribuciones que se le otorgan, la USCL deberá de desarrollar lo siguiente:

- a. **Implementar el Registro Público de Prestadores.** Apoyar al ERSAPS en el cumplimiento de la disposición legal que requiere contar con este registro.
- b. **Implementar el sistema de información Sectorial.** Conocer y utilizar el sistema diseñado y puesto en vigencia por el ERSAPS para dar a conocer la situación sectorial en el municipio a la Corporación Municipal y al ERSAPS de conformidad con sus respectivas necesidades.
- c. **Supervisar prestación a nivel municipal.** Efectuar, por delegación del ERSAPS, la función de control de la prestación de los servicios, velando por el cumplimiento de la regulación correspondiente.
- d. **Supervisar contratos de prestación urbana.** Llevar a cabo la supervisión de contratos de prestación y estatutos de funcionamiento suscritos entre la municipalidad y prestadores autorizados por delegación de la municipalidad.
- e. **Resolución de reclamos.** Atender y gestionar por delegación del ERSAPS la resolución de reclamos presentados por los usuarios cuando estos no hayan sido atendidos o resueltos satisfactoriamente por los prestadores.
- f. **Resolución de Conflictos.** Conocer y analizar, para someter a consideración de la COMAS y la municipalidad, situaciones de incumplimiento de los prestadores, de sus estatutos de constitución o del Reglamento de Juntas Administradoras.
- g. **Enlace permanente con ERSAPS.** Actuar como la institución que representa al ERSAPS en el control del servicio a nivel municipal y mantenerlo informado de las situaciones que ameritan su intervención en el campo de sus actividades.
- h. **Socialización Ley Marco e instrumentos regulatorios.** Participar en, o desarrollar los eventos de socialización con personal municipal, o de los prestadores, para dar a conocer la Ley Marco e instrumentos regulatorios y las responsabilidades que de ellos se desprenden.
- i. **Archivo de Información Atinente a la Prestación.** Conservar y facilitar el acceso a la información que se genere con respecto a los servicios de agua y saneamiento, incluyendo estudios y los informes periódicos de los prestadores, tanto en versión electrónica como impresa.

3.1 Implementar el Registro Público de Prestadores

3.1.1 Aspectos Generales

a. Requisitos Legales del Sistema de Información

De conformidad con la Ley Marco en el inciso 4) del Artículo 13, el Ente debe mantener un registro público de la información presentada por los prestadores y de la que se genere sobre los aspectos técnicos, económicos y operativos de la prestación de los servicios, el cual se ha

denominado Registro Público de Prestadores (RPP), en el cual se recoge la información referente a la prestación de los servicios, mediante la identificación de indicadores, objetivos y medibles.

Estos indicadores están asociados con la calidad de los servicios según lo estipula la Ley Marco y son derivados de los informes de los prestadores y de otra información atinente que se conozca en el sector. Con la información anterior se integra una base de datos de los servicios de los municipios y ciudades con las cuales ERSAPS ha establecido mecanismos para implementar la regulación.

b. Enfoque Operativo

Para la creación y actualización de esta base de datos que constituye el RPP, se toma en consideración los requisitos de Ley, que establecen que en todo proceso relacionado con el sector debe haber una amplia participación ciudadana y que, para las actividades de control el ERSAPS podrá contar con el apoyo de los gobiernos municipales e instancias regionales. Esto último en congruencia con la política de descentralización que impulsa el gobierno central y que se refleja en todo el marco jurídico sectorial.

c. Utilidad del Sistema de Información del ERSAPS

Con la implementación del sistema de información, además de cumplir con los requisitos de Ley enunciados anteriormente, se estará en capacidad de mantener un conocimiento actualizado de la situación sectorial a nivel de cada municipio, que pueda orientar, dentro de cada uno de ellos, las acciones correctivas que están al alcance de las autoridades locales y de las instancias de apoyo que están presentes en el municipio.

Por otra parte, se está en condiciones de informar a las organizaciones de planificación y de inversión del Gobierno de la República sobre la situación del sector, a fin de orientar decisiones para el mejoramiento de la calidad de los servicios.

Por último, con el seguimiento continuo de la evolución de los indicadores de gestión, se está en capacidad de evaluar el impacto de los programas y proyectos que se desarrollan con el propósito de mejorar la calidad de los servicios y alcanzar las metas establecidas en las estrategias nacionales e internacionales de las cuales el Gobierno de Honduras es signatario, como por ejemplo: la Estrategia de Reducción de la Pobreza (ERP) y el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM).

Es de destacar que únicamente este sistema de información permitirá conocer con frecuencia apropiada la evolución del cumplimiento de estas metas, ya que no existe en el país ningún otro mecanismo que garantice el conocimiento directo del desempeño de cada uno de los prestadores de servicio de agua y saneamiento en Honduras.

3.1.2 Línea de Base

Se entiende por esta línea de base, los datos que permitirán establecer la situación de prestación a nivel de cada municipio al momento que ERSAPS logra un acuerdo con el Municipio para someterse a la regulación. Para establecer la calidad de la prestación de los servicios, se divide la información en dos grandes grupos: el primero que abarca el nivel de prestación medido con indicadores físicos, que son cuantificables de manera numérica y que facilitan la comparación del desempeño entre los prestadores; y por otra parte, indicadores

asociados con los atributos que debe tener un prestador para considerársele que está cumpliendo con los requisitos de Ley y con la buena práctica en gestión de acueductos y alcantarillados.

Los requisitos de la Ley se pueden agrupar en bloques que resumen como se espera que sea la prestación de los servicios de agua y saneamiento, como sigue:

- a. **Calidad de Servicio.** Los servicios deben ser prestados con calidad, lo que implica: i) una alta cobertura sin exclusión por razones socioeconómicas y utilizando medios alternativos de ser necesarios; ii) que el agua para consumo sea de calidad potable; iii) el manejo de descargas de efluentes para proteger los recursos hídricos; y, iv) que los servicios se presten en forma continua.
- b. **Comercial.** Se considera que: i) el cobro debe ser equitativo en base al consumo real por el usuario; ii) se utilice la micromedición en forma generalizada; iii) la facturación debe ser idónea para asegurar la efectividad en el cobro; iv) se debe contar con instalaciones y mecanismos adecuados por resolver consultas y reclamos de los usuarios; y, vi) debe inducirse el uso racional del agua.
- c. **Administración.** Debe ser eficiente para lo cual se propone: i) mecanismos de supervisión y control con alta participación ciudadana; ii) participación ciudadana en todo el proceso de prestación de los servicios. La eficiencia se asocia con mantener la fuerza laboral en el mínimo indispensable para las necesidades del servicio.
- d. **Costos.** La Ley espera que se recupere la totalidad de los costos de operación, incluyendo los costos de capital y márgenes de beneficio para el operador; estableciendo mecanismos de subsidio cruzado, mediante tarifas preferenciales, para los usuarios de bajos ingresos. La eficiencia se asocia con la efectividad de la cobranza y eliminación de conexiones clandestinas.
- e. **Operación y Mantenimiento.** La eficiencia en este campo está asociada con la oportuna corrección de las fallas que se presentan en las instalaciones y la constante vigilancia y acciones correctivas para minimizar los costos de energía eléctrica y consumo de químicos. La operación conlleva acciones de educación de usuarios en temas sanitarios y ambientales, mantener debidamente informados a los usuarios sobre aspectos importantes de los servicios y acciones para el control de vertidos y protección de cuencas, acuíferos y fuentes de agua.

ERSAPS ha identificado indicadores que permiten calificar la medida en que la prestación se realiza en concordancia con los requisitos anteriores a fin de contribuir a orientar la toma de acciones correctivas correspondientes.

Por otra parte la información, debido a la diferencia de complejidad de los servicios, se divide entre la prestación urbana y la prestación rural, agrupando los resultados de ambas áreas de responsabilidad en una visión global a nivel de municipio, según lo que se describe a continuación:

a. Línea de Base de la Prestación Urbana

En los sistemas urbanos se realiza un levantamiento detallado de información que incluye la infraestructura en servicio y el desempeño del prestador. La guía para levantar esta información se muestra en el **Anexo E**. Los indicadores resultantes de este levantamiento con relación a la calidad de la prestación, se presentan en el **Cuadro No.5** siguiente:

Cuadro No. 4 Indicadores de Gestión de Prestadores Urbanos

Prestador:

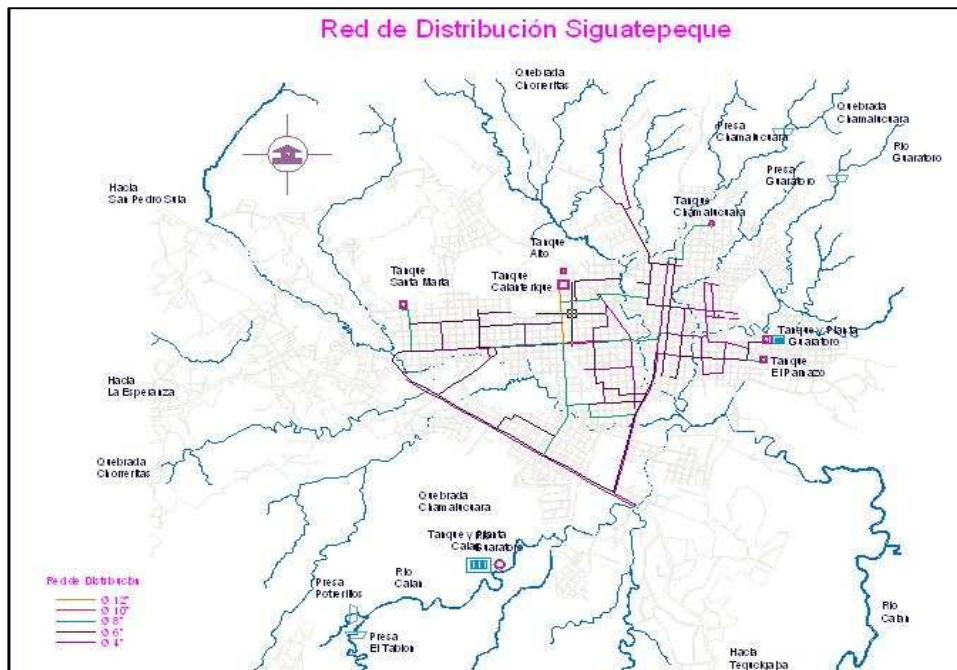
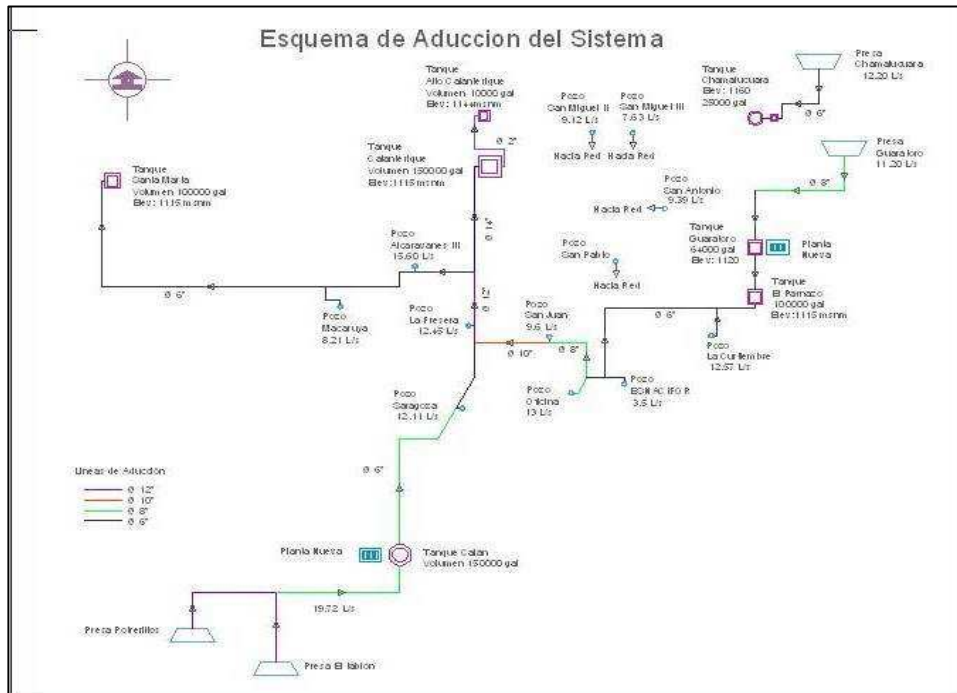
Fecha:

No.	Indicador	Valor del Indicador
I.-	Calidad del Servicio	
1.1	Cobertura del servicio de agua potable	80
1.2	Cobertura del servicio de alcantarillado	43
1.3	Dotación media de agua (litros por persona por día)	226
1.4	Cumplimiento norma técnica de la calidad del agua potable (%)	7
1.5	Cumplimiento norma técnica de la calidad de agua residual	N.D.
1.6	Continuidad de servicio	N.D.
1.7	Relación demanda/oferta (%)	98
II.-	Comercial	
2.1	Cobertura de micromedición	0
2.2	Micromedición en buen estado	N.A.
2.3	Agua no contabilizada	N.D.
2.4	Eficiencia de cobranza (%)	91.32
2.5	Rotación de la deuda (meses)	1.5
2.6	Índice de atención de reclamos	N.D.
2.7	Facturación mensual promedio en agua potable (Lps.)	88
2.8	Facturación mensual promedio en alcantarillado (Lps.)	N.D.
2.9	Número de días de salario mínimo para pagar factura (*)	0.48
III.-	Administración	
3.1	Empleados de agua por 1000 conexiones	2.9
3.2	Empleados de alcantarillado por 1000 conexiones	0.5
3.3	Total empleados por 1000 conexiones	3.4
IV.-	Costos	
4.1	Costo de producción (Lps/m3)	1.71
4.2	Precio de venta (Lps/m3)	2.29
4.3	Proporción del costo por pago de personal (%)	34
4.4	Proporción del costo por compra de químicos (%)	6.53
4.5	Proporción del costo por pago de energía (%)	45.49
4.6	Relación costos/ingresos	0.87
V.-	Operación y Mantenimiento	
5.1	Proporción del suministro por aguas superficiales (%) (*)	48
5.2	Proporción del suministro por aguas subterráneas (%) (*)	52
5.3	Fallas en mantenimiento de tuberías de agua potable (averías/km-año)	N.D.
5.4	Fallas en mantenimiento de tuberías de alcantarillado (averías/km-año)	N.D.

(*) Dato estadístico no demanda acción correctiva

Los indicadores anteriores, se acompañan de información gráfica que ilustra la posición relativa de las diferentes componentes de los sistemas; tales como obras de captación, líneas de conducción, tanques de almacenamiento, ubicación de pozos y producción, red de distribución en agua potable y lo referente a colectores y plantas depuradoras en alcantarillado sanitario. La **Figura No.2** presenta este tipo de información para el sistema de agua de Siguatepeque.

Figura No. 2 Modelo Planos Ilustrativos Sistema de Agua



Por otra parte el diagnóstico de gestión urbana, califica los atributos del prestador que se consideran deseables de conformidad con el marco legal y la buena práctica de gestión. La calificación se fundamenta en las respuestas afirmativas o negativas, relacionadas con los diferentes atributos contenidos en el **Anexo G**. Utilizando el siguiente criterio: Alta, si responde afirmativamente a tres o cuatro preguntas; Media, si responde afirmativamente a una o dos

preguntas; y, Baja, si no responde a ninguna. El **Cuadro No.6** siguiente presenta un ejemplo de calificación.

Cuadro No. 5 Calificación de los Atributos del Prestador Urbano.

Grupo	Concepto	Sí	No	Calificación
A	Autonomía			Alta
	¿Los estatutos consignan la autonomía del prestador?		X	
	¿El nombramiento del gerente depende de la junta directiva?	X		
	¿El gerente tiene facultades para nombrar y despedir al personal?	X		
B	¿Retiene el prestador sus ingresos para reinvertirlos en los servicios?	X		Alta
	Participación Ciudadana:			
	¿La junta directiva tiene representación mayoritaria de los usuarios?		X	
	¿La USCL vigila el desempeño del prestador?	X		
C	¿Se realizan consultas ciudadanas para decidir sobre la programación de inversiones?	X		Alta
	¿Se realizan consultas ciudadanas para decidir sobre el pliego tarifario?	X		
	Orientación al Usuario:			
	¿Se cuenta con oficina y mecanismo para atención de usuarios?	X		
D	¿Se mantienen un programa de educación de usuarios?	X		Media
	¿Se brinda información adecuada y oportuna a los usuarios?	X		
	¿Se tiene implementado el Reglamento y el Contrato de Servicio?		X	
	Orientación de Comercial:			
E	¿Se da seguimiento periódico a la ejecución presupuestaria?	X		Media
	¿Se recupera la totalidad de los costos reales de los servicios?		X	
	¿Se mantiene un programa de recuperación de la deuda?	X		
	¿Existe actividad continua para normalizar clandestinos?		X	
F	Rendición de Cuentas:			Media
	¿Conoce y cumple con la Ley de Transparencia?		X	
	¿Mantiene contabilidad actualizada y auditada?	X		
	¿Presenta informes periódicos al Ente Regulador?	X		
G	¿Discrimina la factura los conceptos básicos de la tarifa?		X	Baja
	Capacidad Técnica:			
	¿Cuenta con medios para el control de calidad de agua y vertidos?	X		
	¿Aplica buenas prácticas en operación y mantenimiento?	X		
H	¿Cuenta con medios adecuados para la operación y mantenimiento?		X	Baja
	¿Cuenta con organización y recursos humanos adecuados?		X	
	Orientación Ambiental:			
	¿Cuenta con programas de protección de cuencas productoras de agua?		X	
I	¿Se realiza un control de los vertidos industriales y otros al alcantarillado?		X	Baja
	¿El presupuesto operativo incluye renglones de gastos para protección ambiental?		X	
	¿Incluye el plan de inversiones proyectos de protección ambiental?		X	
	Administración y Gerencia:			
J	¿Existe contrato de prestación y este es conocido por el personal?		X	Baja
	¿Existe y se aplica el Manual de Clasificación de Puestos y Salarios?		X	
	¿Se práctica la tercerización de actividades delegables?		X	
	¿Existe un sistema de información gerencial?		X	

La mayoría de las ciudades tienen, además del prestador centralizado, varios prestadores periurbanos que dan servicio a barrios en desarrollo o prestadores comunitarios manejando servicios convencionales. El levantamiento de las condiciones de prestación de estos servicios, puede asimilarse a la que se usa para sistemas rurales y debe presentarse complementando la información descrita para el prestador centralizado.

La información mostrada en los **Cuadros No.5 y No.6** anteriores, servirán para decidir sobre las acciones correctivas a realizar por el prestador directamente, la municipalidad en apoyo al prestador o los organismos externos de apoyo a la municipalidad para lograr mejoría en la calidad de los servicios.

b. Líneas de Base de la Prestación Rural a Nivel de Localidad

En las localidades rurales que cuentan con servicio de agua y saneamiento, se lleva a cabo un levantamiento de las condiciones de prestación utilizando la ficha que se adjunta como **Anexo F**. Esta ficha se basa en la que ha venido utilizando el SANAA para alimentar el Sistema de Información de Acueductos Rurales (SIAR), con modificaciones introducidas por ERSAPS para recabar información de interés adicional, especialmente en relación a los aspectos de gestión.

La información recabada en los sistemas rurales permite derivar los indicadores de prestación, que caracteriza los aspectos más relevantes y que se fundamentan en datos que como: i) población; ii) viviendas; iii) cobertura de agua; iv) cobertura de saneamiento; v) desinfección del agua; y, vi) relación de ingresos sobre egresos; así como datos que reflejen la gestión y nivel de organización de los prestadores. Se procura establecer también, aún cuando no se cuente con indicadores apropiados, la intervención de la junta en la protección de la microcuenca y en la continuidad de servicio.

La información sobre prestación, aún cuando se establece a nivel de cada junta (la cual puede dar servicio a una sola comunidad o a varias, como es el caso de sistemas regionales o múltiples), se presenta a nivel de cada municipio y tiene el contenido que se ilustra en el **Cuadro No.7**.

Cuadro No. 6 Indicadores de Prestación y Categorización de Sistemas Rurales

No.	Comunidad(es)	Población	Cobertura agua	Cobertura saneamiento	Ingresos / Egresos	Medidas de protección en la cuenca	Tipo tratamiento	Categoría de Servicio	Categoría de Gestión
1	TAPIQUILARES	498	100%	100%	128%	Cercada y forestada	Cloro	A	A
2	QUEBRADA SECA	106	100%	100%	107%	Cercada y forestada	Cloro	A	A
3	PLACIDO	307	82%	74%	111%	Forestada	Cloro	C	C
4	EL VERTIENTE	527	72%	81%	98%	Forestada	Cloro	D	C
5	SENTADERO	174	94%	55%	256%	Forestada	Cloro	C	D
6	PATA DE GALLINA	142	84%	56%	100%	Forestada	Cloro	D	D
7	CAPULIN	102	94%	94%	139%	Cercada y forestada	Cloro	A	B
8	BARRIO PUEBLO NUEVO	1500	100%	100%	121%	Cercada y forestada	Cloro	A	B
9	SITIO Y PAJARITAL	225	80%	148%	100%	Forestada	Cloro	B	A
10	DELICIAS DEL SUR (PILETAS)	180	100%	100%	125%	Forestada	Cloro	B	A
11	EL CACAO	110	107%	86%	120%	Cercada y forestada	Cloro	A	B
12	BELLA VISTA	558	100%	0%	145%	Ninguna	Cloro	D	C
13	GRACIAS A DIOS	300	104%	98%	118%	Forestada	Cloro	B	C
14	CASIANO	440	100%	81%	120%	Cercada y forestada	Cloro	A	B
15	EL SANTUARIO	348	72%	67%	444%	Cercada y forestada	Cloro	C	B
16	REMOLINO	156	89%	71%	150%	Forestada	Ninguno	D	C
17	CANGREJALES	432	91%	91%	860%	Cercada y forestada	Cloro	A	A
18	PLAN GRANDE	140	85%	100%	560%	Forestada	Cloro	B	B
19	COL. LINDA VISTA	240	100%	100%	27%	Forestada	Cloro	C	B
20	BUEN PASTOR	148	100%	100%	119%	Ninguna	Cloro	B	A
TOTAL		6,633	93%	93%	117%	90% protegen	95% Cloran	60% A y B	65% A y B

Como se puede apreciar en el cuadro anterior, hay dos casillas que indican categoría de servicio y categoría de gestión. La categorización sobre prestación resulta de una generalización de la información de indicadores del **Cuadro No.6**, aplicando los criterios que se ilustran en el **Cuadro No.7**.

Cuadro No. 7 Criterio Categorización Sistemas en función de Indicadores

Indicadores	Rango de Calificación			
	1	2	3	4
Cobertura agua	90 - 100	80 - 90	70 - 80	70 >
Puntos	20	15	10	5
Cobertura Saneamiento	90 - 100	80 - 90	70 - 80	70 >
Puntos	20	15	10	5
Ingresos / Egresos	> 100	90 - 100	80 - 90	80 >
Puntos	20	15	10	5
Protección cuenca	Cercada y reforestada	Forestada	Ninguno	
Puntos	20	10	0	
Desinfección con cloro	Si	No		
Puntos	20	0		

La utilización del criterio implica asignar un número de puntos a cada indicador de conformidad con el rango de valores, por ejemplo si la cobertura de agua está entre 80% – 90% se asignan 15 puntos a este indicador. La suma de los puntos correspondiente a todos los indicadores se utiliza para asignar la categoría de conformidad con los siguientes valores: Categoría A de 91 – 100; Categoría B de 81 – 90 puntos; Categoría C de 71 – 80 puntos; y Categoría D <70 puntos.

La categoría de gestión permite establecer si se está dando cumplimiento por parte de las juntas a sus estatutos de constitución y al Reglamento de Juntas aprobado por el ERSAPS. Para esta categorización se recomienda aplicar los criterios contenidos en el **Cuadro No.8**.

Cuadro No. 8 Calificación de Atributos del Prestador Rural⁶

Grupo	Concepto	Sí	No
A	Autonomía		
	¿Consignan los estatutos una gestión autónoma?		
B	Situación Legal		
	¿Cuenta la Junta con Personalidad Jurídica?		
C	Orientación al Usuario:		
	¿Cumple el comité de educación con las funciones reglamentarias?		
D	Orientación de Comercial:		
	¿Excede la cobranza el 85% de la facturación?		
E	Rendición de Cuentas:		
	¿Hay constancia de informes anuales a la asamblea de usuarios?		
F	Capacidad Técnica:		
	¿La operación y mantenimiento se lleva de acuerdo a normas?		
G	Orientación Ambiental:		
	¿Cumple el comité de microcuencas con las funciones reglamentarias?		
H	Administración y Gerencia:		
	¿Se reúne la Junta Directiva de acuerdo a estatutos?		
TOTAL			

La calificación de la gestión se basará en el número de respuestas afirmativas a las preguntas del cuadro anterior, como sigue: Categoría A, con 7 a 8 respuestas; Categoría B, de 5 a 6 respuestas; Categoría C, 3 a 4 respuestas; Categoría D, 1 a 2 respuestas.

⁶ No se incluye la participación ciudadana como atributo a calificar, ya que la junta misma es un mecanismo de participación ciudadana.

Con los resultados de los cuadros anteriores, a nivel de cada junta se esta en capacidad de asignar una categoría para prestación y otra para gestión. Para aquellas juntas que alcancen una Categoría AA, AB, BA y BB el ERSAPS emitirá un diploma de reconocimiento que otorgará a las juntas acreedoras para su despliegue en las oficinas respectivas. Las que tengan categorías inferiores, serán analizadas para identificar acciones correctivas.

c. Línea de Base a Nivel de Municipio

Esta línea de base establece, con base en la información del INE, el número de localidades existentes en el municipio, las que se clasifican por tamaño de la población y se determina, del listado de todas ellas, cuales son las que cuentan con servicio de agua. Los datos resultantes se presentan en función de número de localidades agrupadas por tamaño según se muestran como ejemplo en el **Cuadro No.9** y en función de la población con servicio de agua, también por rango de población en el **Cuadro No.10**.

Cuadro No. 9 Distribución de Localidades con servicio por Tamaño de Localidad

Rango	Localidades con agua	Localidades sin agua	Total localidades	Cobertura localidades
01-100	0	31	31	0%
101-250	0	7	7	0%
251-500	5	6	11	45%
501-1000	2	3	5	40%
1001-1500	1	0	1	100%
1501-2000	0	0	0	--
	8	47	55	

Cuadro No. 10 Distribución de población con servicio por tamaño de localidad

Rango	Población con agua	Población sin agua	Total Pob.	Cobertura Población
01-100	0	725	725	0%
101-250	0	1,388	1,388	0%
251-500	1,948	2,087	4,035	48%
501-1000	1,477	1,824	3,301	45%
1001-1500	1,285	0	1,285	100%
1501-2000	0	0	0	--
	4,710	6,024	10,734	

La información detallada a nivel de localidad debe resumirse a nivel de todas las localidades con servicio del municipio, presentando la información consolidada como se indica en el **Cuadro No.11** siguiente:

Cuadro No. 11 Resumen de Indicadores a Nivel de Municipio

INDICADOR	VALOR
Población	6,633
Cobertura de agua	93%
Cobertura de Saneamiento	93%
Ingresos / Egresos	117%
Medidas de Protección Cuenca	90%
Desinfección	95%
Categoría AA, AB, BA y BB	60%

Como complemento de los cuadros anteriores, se prepara un mapa del municipio, con localización de las localidades, indicando con simbología convencional, cuales tienen instalaciones de agua, la **Figura No.3**, presenta un ejemplo de este mapa.

Figura No. 3 Modelo Plano Localización Sistemas Rurales



3.1.3 Informe de Diagnóstico Situación del Sector a Nivel del Municipio

La información de la prestación de los servicios, tanto en el ámbito urbano como en el ámbito rural, permite al Ente Regulador y a las Corporaciones Municipales conocer la calidad de servicio que se está prestando dentro del término municipal, con la finalidad de que sirva como elemento de juicio que oriente la toma de decisiones en cuanto a la mejoría de los servicios, ya sea en temas administrativos, financieros o técnicos. El diagnóstico contiene una opinión sobre la forma y el grado en que se están cumpliendo los requerimientos de la Ley en la prestación de los servicios. El **Cuadro No.13** muestra el contenido del informe de diagnóstico que se espera los consultores deberán producir. El principal usuario del diagnóstico será la Corporación Municipal, la cual podrá adoptar las acciones prioritarias a realizar, por parte de los prestadores, y orientar de esa manera el trabajo a requerir para su mejoramiento, previa revisión del informe por la COMAS, quien propondrá el orden de prioridad de tales acciones.

Cuadro No. 12 Contenido Mínimo del Informe de Diagnóstico

Capítulo I. Información General del Municipio

- 1.1 Listado de localidades por rangos de población, indicando el Código de INE y datos de población actualizada.
- 1.2 Identificación de localidades que cuentan con servicio de agua. Mapa del municipio, indicando la ubicación de las localidades y resaltando mediante símbolos adecuados, aquellas que cuentan con servicio de agua y saneamiento tanto urbanos como rurales.

Capítulo II. Situación de Servicio en las Localidades Urbanas (para cada localidad)

- 2.1 Datos generales recabados con los lineamientos proporcionados por el ERSAPS.
- 2.2 Indicadores de gestión derivados de la información anterior de conformidad con el formato utilizado por ERSAPS.

Capítulo III. Situación de Servicio en las Localidades Rurales

El Informe debe de proporcionar en forma actualizada y corregida la información que se adjunta en estos términos de referencia en el Anexo A.

- 3.1 Información específica sobre localidades rurales y población servida, vivienda e indicadores de servicio a nivel municipal.
- 3.2 Indicadores de servicio en las localidades que cuentan con servicios de agua y saneamiento.
- 3.3 Listado de localidades que carecen de instalaciones de agua y saneamiento.
- 3.4 Información sobre la Asociación Municipal de Juntas
 - 3.4.1 Organización. Directorio, estatutos, estatus legal
 - 3.4.2 Facilidades, dirección, teléfono y correo electrónico.
 - 3.4.3 Juntas administradoras asociadas
 - 3.4.4 Observaciones generales

Capítulo IV. Registro de Organizaciones Gubernamentales y no Gubernamentales que actúan en el Municipio en actividades Sectoriales.

- 4.1 Listado e información general de cada organización, especificando el giro de su intervención.

Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones

- 5.1 Fortalezas y Debilidades
- 5.2 Eventual participación municipal para mejoramiento de servicio.

APÉNDICES

- A. Información para base de datos Registro Público de Prestadores
- B. Formato de indicadores en localidades urbanas
- C. Formato para recolectar información en localidades rurales
- D. Formato de indicadores en localidades urbanas

La práctica convencional de ERSAPS para integrar el RPP con el diagnóstico, ha sido la contratación de un consultor Asistente Técnico Municipal (ATM) quien trabaja bajo la dirección de la oficina central de ERSAPS y en coordinación con el Gobierno Municipal y sus unidades especializadas (USCL y COMAS).

El diagnóstico cuando se lleva a cabo con participación del ERSAPS, es socializado primeramente ante la COMAS y posteriormente ante la Corporación Municipal, con participación de algún funcionario del ERSAPS, a fin de que la Municipalidad lo considere un documento oficial. Generalmente se recomienda este trabajo a un consultor en ingeniería debido a la gran cantidad de aspectos de carácter técnico y financiero que conlleva el informe de diagnóstico. La información contenida en este diagnóstico, sirve para establecer la base de datos del RPP que lleva el ERSAPS. Es deseable que el consultor cuente con el apoyo y participación de la USCL y su TRC.

En municipios donde hay un gran número de sistemas el diagnóstico inicial se circunscribe a las localidades mayores, dejando las de menor tamaño para que sean diagnosticadas gradualmente por la USCL. La información a recabar por la USCL puede incluir juntas periurbanas, nuevos sistemas rurales o informes de prestador urbano no disponibles a la fecha del diagnóstico.

3.2 Implementar el sistema de información Sectorial.

3.2.1 Generalidades.

El sistema de información sectorial tiene como propósito facilitar el control, definido como: “seguimiento y evaluación de la gestión de los prestadores en el mejoramiento de los servicios y el logro de las metas técnicas, económicas, sanitarias y ambientales mediante indicadores objetivamente medibles de la gestión y sus resultados”. El control es establecido por el ERSAPS de conformidad con lo estipulado en el Artículo 10 *“El Ente Regulador establecerá los mecanismos de control sobre las condiciones de prestación de los servicios, los cuales serán de carácter general y aplicación local, podrá contar con asistencia de instancias regionales, municipales y auditorías ciudadanas”*.

El punto de partida para efectuar el control, es la línea base que se establece en la etapa de diagnóstico donde, al derivar los indicadores, éstos permitirán evaluar si ha habido una evolución positiva o negativa en la prestación de los servicios. El control busca identificar las desviaciones negativas con respecto a la línea de base, a fin de adoptar acciones correctivas que mejoren la prestación de los servicios, acciones correctivas que deben ser tomadas, en primera instancia, por los mismos prestadores, en segunda instancia por la municipalidad y en tercer lugar el apoyo que pueda obtener la Municipalidad de las instituciones que colaboran con ella en el mejoramiento del servicio y, cuando las capacidades en el nivel local sean insuficientes, con el apoyo que el Gobierno Central deberá brindar a las municipalidades mediante sus programas de inversión convencionales o transferencias específicas para fines también específicos.

ERSAPS delega en la USCL, a nivel de municipio, la custodia de la base de datos, mediante la cual se llevó a cabo el diagnóstico, tanto en el área urbana como en el área rural, y busca que estas USCLs actúen como su representante a nivel de municipio para efectuar el control de la prestación, tal como se indica en las secciones siguientes.

3.2.2 Informes de Prestadores

a. Informe de Prestador Urbano

De conformidad con lo estipulado en la Ley Marco, es obligación de todos los prestadores urbanos o rurales informar periódicamente de su desempeño al ERSAPS, so pena de que se le califique la no entrega de estos informes como una infracción sujeta a una sanción pecuniaria.

El informe periódico a nivel urbano se ilustra en el **Cuadro No.14** y como puede apreciarse cuenta con elementos de juicio para poder derivar los indicadores que se establecieron cuando se hizo el diagnóstico inicial, lo que facilita la comparación entre los datos originales y los datos que se tienen con el paso del tiempo, permitiendo así apreciar mejoras o deterioros de algunas de las variables que se están evaluando.

Cuadro No. 13 Datos Básicos de Operación Prestador Urbano

Población y Vivienda		
1	Población Total	
2	Habitantes por Vivienda	
3	Número total de viviendas en el área de servicio	
Conexiones y Medición		
4	Número total de viviendas con conexión de agua	
5	Número de conexiones clandestinas de agua	
6	Número total de viviendas con descarga al alcantarillado	
7	Número de viviendas con micro medidor	
8	Número de medidores en buen estado	
Producción y Demanda		
9	Volúmen de agua producida (m³/día)	
10	Volúmen de agua superficial producida (m³/día)	
11	Volúmen de agua subterránea producida (m³/día)	
12	Demanda de agua estimada (m³/día) (105,899 x 0.2)	
Calidad del Agua potable y agua residual		
13	Número de muestras de agua analizadas por año	
14	Número de muestras de agua que satisfacen la norma (por año)	
15	Número de muestras de agua residual analizadas por año	
16	Número de muestras de agua residual que satisfacen la norma (por año)	
17	Número de muestras de vertidos analizadas por año	
18	Número de muestras de vertidos que satisfacen la norma (por año)	
Continuidad de Servicio		
19	Número total de viviendas con servicio las 24 horas/día	
20	Número total de viviendas con servicio de 12 a 24 horas/día	
21	Número total de viviendas con servicio menos de 12 horas/día	
Costos de Operación		
22	Sueldos y salarios anual Lps/año agua	
23	Energía eléctrica Lps/año	
24	Químicos Lps/año	
25	Otros Lps/año	
26	Costo de operación Total Lps/año 2004 agua	
27	Sueldos y salarios anual Lps/año Alcantarillado	
28	Energía eléctrica Lps/año	
29	Químicos Lps/año	
30	Otros Lps/año	
31	Total Alcantarillado Sanitario	
Facturación, cobranza e ingresos		
1	Volúmen de agua comercializada (m³ por día)	
2	Facturación mensual (Lps)	
3	Recaudación mensual (Lps)	
4	Valor de la deuda total (Lps)	
5	Salario mínimo en la zona (Lps/día)	
6	Ingreso por servicio de agua	
7	Ingreso por servicio de alcantarillado	
8	Otros ingresos (conexión y reconexión de agua)	
9	Ingreso Total Lps/año (2004)	
Reclamos		
10	Número de cuentas emitidas por mes	
11	Número de cuentas reclamadas por mes	
Personal		
43	Número de empleados en agua	
44	Número de empleados en alcantarillado	
45	Número total de empleados en agua y alcantarillado	
Incidencia de falla		
46	Acciones correctivas en agua potable por año	
47	Acciones correctivas en alcantarillado sanitario por año	
48	Longitud de tubería de agua potable	
49	Longitud de tubería de alcantarillado sanitario Kms	

Como complemento a la información anterior, la USCL, mediante entrevistas con funcionarios del prestador e inspección a sus instalaciones, preparará una versión actualizada del **Cuadro No.6**.

b. Informe de Prestador Rural

En cuanto a las localidades rurales se espera de ellas, un informe a nivel de cada junta con la información contenida en el **Cuadro No.15**. Con esta información, la USCL deberá producir un informe actualizado de indicadores de gestión y categorización de los sistemas rurales.

Cuadro No. 14 Informe Semestral Junta Administradora

Localidad: _____ Municipio: _____ Departamento: _____	
Período informado: _____ Responsable del informe: _____	
No. Viviendas área de servicio: _____ No. usuarios servicio agua: _____ Usuarios con resumideros: _____	
No. Viviendas alcantarillado: _____ No. Viviendas letrina _____ No. viviendas fosa séptica: _____	
Ingresos al semestre _____ Egresos al semestre: _____	
Cantidad de cloro utilizado en el semestre y costo en Lps _____	
1. Autonomía	
1.1 Tiene personalidad jurídica	
1.2 Estatutos conforme a Ley	
2. Orientación al usuario	
2.1 Cumple el comité de educación con las funciones reglamentarias	
2.2 Mantiene actualizado registro de reclamos	
3. Orientación Comercial	
3.1 Facturación en Lps en el semestre	
3.2 Recaudación en Lps en el semestre	
4. Rendición de cuentas	
4.1 Hay constancia de informes a la asamblea de usuarios	
4.2 Hay constancia de informes a la Municipalidad	
5. Capacidad técnica	
5.1 Cumple el comité de O&M con las funciones reglamentarias	
5.2 Realizan los trabajos de O&M de acuerdo a normas	
7. Orientación ambiental	
6.1 Cumple el comité de micro cuencas con las funciones reglamentarias	
6.2 Incluye la tarifa pago por servicios ambientales en cuenca	
8. Administración y Gerencia	
8.1 Las reuniones de la junta directiva son de acuerdo a los estatutos	
8.2 Cuenta con fondos de reserva para emergencias	

c. Procesamiento y Validación de Informes de Prestadores

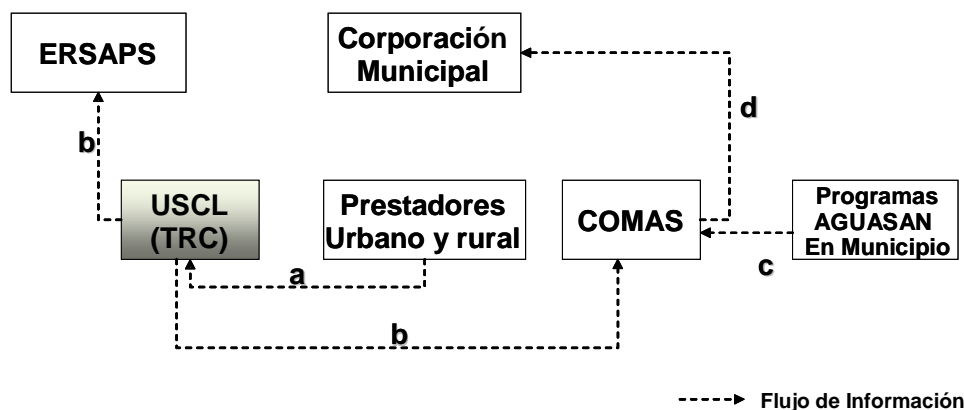
La actualización de los indicadores, permitirá a la USCL comparar la situación establecida durante el diagnóstico y establecer cuales han tenido cambios en sus valores con la finalidad de identificar los que se han deteriorado para recomendar acciones correctivas.

Los informes tanto de los prestadores urbanos como rurales deben de ser transferidos de su versión escrita a una versión electrónica por el TRC para facilitar el manejo de la información en la derivación de los indicadores. La información proveniente de los prestadores debería ser validada por parte de la USCL, en la medida de sus posibilidades, mediante inspecciones en forma selectiva a sitios donde perciba que por alguna razón la información no sería fidedigna. En cuando a la calidad de servicio, es conveniente que ocasionalmente la USCL lleve a cabo encuestas de opinión de usuarios. El **Anexo H**, contiene una ficha utilizada por ERSAPS en investigaciones similares.

3.2.3 Flujo de Información

La **Figura No.4** ilustra el flujo de información relacionada con la gestión de los servicios.

Figura No. 4 Flujo de Información de la Situación de Prestación a Nivel Municipal



TRC= Técnico en Regulación y Control

De la figura anterior se aprecian los pasos siguientes:

- a. Presentación de informes de los prestadores de los servicios urbanos y rurales en cumplimiento de la Ley Marco. Este paso inicial es fundamental para que se genere el flujo de información⁷.
- b. Recepción y análisis por la USCL de los informes correspondientes presentados por cada prestador, análisis, elaboración y presentación de informes a la COMAS y al ERSAPS. Los informes permiten establecer el grado de cumplimiento de la Ley, mediante los indicadores de gestión de los prestadores y presenta una versión actualizada del diagnóstico sectorial, con identificación de áreas de desempeño que requieren fortalecimiento.
- c. Actualización de la información sobre programas y proyectos en desarrollo o previstos a ejecutar en el municipio por parte de organizaciones sectoriales, gubernamentales y no gubernamentales, identificados en el registro municipal (ROS). *(Esta actividad compete a la COMAS y no a la USCL, pero es esencial en el sistema de información sectorial)*.
- d. Evaluación por la COMAS de la situación de prestación de los servicios y de programas y proyectos en ejecución y/o programados en el término municipal e identificación de necesidades y oportunidades de apoyo para corregir las desviaciones encontradas en (b).
- e. Presentación por la COMAS de un informe a la Corporación Municipal, resumiendo la situación sectorial y proponiendo recomendaciones derivadas de la evaluación contenida en el informe presentado por la USCL, y compatibilizado con las evaluaciones que están desarrollando las organizaciones registradas en el ROS. Las recomendaciones deben identificar que actividades se pueden acordar con las organizaciones presentes en el

⁷ El flujo de información comienza con los informes de parte de los prestadores, que de conformidad con el **Artículo 30 L.M.**, segundo párrafo tienen la obligación de informar a los organismos de control sobre el cumplimiento de los aspectos relativos a tarifas, obras, metas y compromisos de inversión en su caso. Este compromiso se refuerza con lo estipulado en el **Artículo 44, numeral 5) L.M.** que considera infracciones de los prestadores: i) la negativa a proporcionar información al ERSAPS, y ii) obstaculizar o impedir la práctica de verificaciones ordenadas por el ERSAPS, según se consigna en el mismo **Artículo, numeral 6) L.M.**

municipio a concertar por la municipalidad y cuales demandan gestiones ante instituciones del Gobierno y/o financieros.

3.2.4 Informes de la USCL

Los informes de los prestadores deben ser procesados por el TRC y se debe: i) actualizar la información de la base de dato a nivel de diagnóstico inicial para incorporar nuevas obras realizadas y los cambios resultantes de acciones legales y administrativos; ii) cálculo de indicadores de gestión urbanos y rurales; y, iii) análisis comparativos de los indicadores y de su evolución con respecto al diagnóstico inicial y al último informe.

La USCL deberá informar semestralmente la situación sectorial a la COMAS y al ERSAPS de conformidad con lo establecido en las secciones siguientes:

a. Informe a la COMAS

El informe a la COMAS, tiene como propósito precisar intervenciones requeridas de los prestadores y la municipalidad dentro de su ámbito de competencia y de sus posibilidades, y asimismo, contar con elementos de juicio para solicitar apoyo, tanto a las instituciones sectoriales presentes en el municipio como a las instituciones de gobierno en el caso de que las capacidades dentro del municipio sean superadas por las necesidades. El contenido del informe de la COMAS, se ilustra en el siguiente recuadro:

Informe Semestral USCL a COMAS
◆ Fecha y período que abarca el informe
◆ Destinatario. Presidente COMAS
◆ Remitente. Presidente USCL
◆ Relación de reuniones celebradas por el Directorio
◆ Relación de Atención de Solicitudes y Reclamos
◆ Relación de asistencia técnica a prestadores en socialización y capacitación
◆ Relación de trámites de obtención de Personalidad Jurídica
◆ Relación de informes recibidos de prestadores. Comentarios sobre calidad y veracidad de los informes.
◆ Relación de cambios efectuados en la organización de los prestadores
◆ Relación de informes remitidos al ERSAPS
◆ Intervenciones propuestas por la USCL a nivel urbano y rural
◆ Anexos, cuadros con información estadística detallada derivada de los informes de los prestadores.

En la parte correspondiente a recomendaciones de intervención del Gobierno Municipal para lograr una mejoría en la prestación de los servicios, se sugiere considerar su agrupación bajo los siguientes criterios:

1. Aquellos aspectos que se pueden resolver por acción directa del prestador a instancias de la Municipalidad, por ejemplo: i) mejorar la calidad de la desinfección cuando se demuestre que esta no es apropiada; ii) mejoría en la atención de solicitudes y reclamos cuando la USCL este recibiendo muchos reclamos no atendidos a satisfacción; iii) mejorar la eficiencia de la cobranza; iv) efectuar un racionamiento equitativo; v) llevar a cabo control de calidad; y, vi) llevar la contabilidad de acuerdo a normas del ERSAPS.

2. Los que se resuelven por acción directa de la municipalidad con inversión local, ya sea de la Municipalidad o del prestador, tales como: i) reparación de instalaciones de tratamiento (hipoclorador en el caso de un sistema rural); ii) trabajos de mantenimiento que demandan equipo pesado que no tiene el prestador; iii) intervención de Desarrollo Comunitario en campañas de educación de usuarios; iv) fondos y respaldo para instalación de micromedidores; v) cambios de tarifas en sistemas urbanos; y, vi) apoyo de la UMA en la protección de cuencas.
3. Aspectos que demandan apoyo que pueden brindar las organizaciones sectoriales del municipio, donde existan convenios de inversión o de asistencia técnica suscritos con ONGs o proyectos de Gobierno Central, y donde aparecerían inversiones para rehabilitaciones y mejoras de infraestructura existente o para la construcción de nuevos sistemas que demanden atención pueden incluirse aquí: i) asistencia técnica y capacitación que pueda llevar a cabo la Asociación Municipal de Juntas; ii) mecanismos para la obtención y distribución del cloro; iii) asistencia técnica para campañas de educación de los usuarios; iv) ampliaciones de red para incorporar más usuarios; v) apoyos entre juntas para programas de reforestación de cuencas; y, vi) aumento la cobertura de la letrinización.
4. Acciones que demandan inversiones mayores y por consiguiente apoyo de fuentes externas al municipio, tales como programas y proyectos o transferencias del Gobierno Central. Se incluirían temas como: i) la ampliación o la construcción del alcantarillado sanitario; iii) sectorización y ampliación del sistema de distribución; iv) reducción de agua no contabilizada v) fortalecimiento de las prácticas de operación y mantenimiento; vi) ampliaciones y mejoras; vii) la construcción de plantas potabilizadoras; y, viii) construcción lagunas de estabilización.

En todo caso es importante que las recomendaciones prioricen las intervenciones, para apoyar y/o fortalecer los prestadores que enfrentan mayores problemas para cumplir con su responsabilidad, tomando en cuenta de que la disponibilidad de recursos nunca es ilimitada y que en esta priorización se procure establecer prioridades asociadas con situaciones de insalubridad en la población, aspectos de conservación de las fuentes y contaminación del recurso hídrico.

Como anexos al informe para la COMAS, deberían de ir los indicadores urbanos actualizados para todas las localidades urbanas, los indicadores rurales individuales que sirven de base para seleccionar las localidades que demandan un apoyo para mejorar las situaciones problemáticas; y los indicadores rurales globales a nivel de municipio.

Como **Anexo I**, se presenta un ejemplo hipotético de análisis de la situación de prestación de los servicios en un municipio que cuenta con una localidad urbana y varios sistemas rurales, con identificación de acciones correctivas a nivel de prestador, organización del ROS y apoyo externo.

b. Informe al ERSAPS

El informe para el ERSAPS tiene como finalidad la alimentación de la base de datos del RPP que debe mantener de acuerdo a la Ley marco y de ahí ERSAPS derivará los informes que se presentan en forma impresa o mediante su página Web para dar a conocer la situación del sector de agua y saneamiento a las instituciones interesadas.

El informe para el ERSAPS deberá tener los mismos plazos que para la COMAS y consistirá en remitir lo siguiente:

- ◆ Para cada prestador urbano informe digital en la forma: “Datos Básicos de Operación del Prestador Urbano” (Ver **Cuadro No. 14**) y la versión actualizada de la forma: “Calificación de Atributos del Prestador Urbano”. (Ver **Cuadro No.6**), está última únicamente cuando se haya producido cambios en dicha calificación.
- ◆ Versión digital de los informes presentados por cada junta de acuerdo a la forma: “Informe Semestral Junta Administradora”. (Ver **Cuadro No.15**).
- ◆ Copia del informe completo de la USCL para la COMAS.

3.3 Supervisar contratos de prestación urbana.

Es de esperarse que en todo municipio, a nivel urbano, exista un contrato de prestación entre el titular y el prestador o estatuto de funcionamiento para precisar las responsabilidades de ambas partes en la operación, mantenimiento y administración de las instalaciones y del servicio, en cumplimiento de lo estipulado en la Ley Marco en el Artículo 21, tercer párrafo que estipula: “Las condiciones de la prestación de los servicios se legalizarán mediante contrato⁸”.

Es de notar que en caso de no existir este contrato, la USCL debería de contribuir a que se formule y se suscriba, ya que es la base para supervisar el desempeño del prestador y de la municipalidad en el cumplimiento de metas de calidad de servicio, el cual, según lo estipula el Reglamento General de la Ley Marco en su Artículo 29 deberá contener como mínimo la información que aparece en el siguiente recuadro.

Artículo 29.- Contrato de Prestación. Las condiciones de la prestación de servicios cuando corresponda, se legalizarán mediante contrato entre el titular y el prestador. El Ente Regulador asesorará al titular en la formulación de la contratación. Las condiciones mínimas a incluir en el contrato de prestación, comprenderán:

- 1) Descripción de los servicios objeto de la prestación;
- 2) Delimitación de la zona de servicio;
- 3) Requerimientos en materia de calidad de los servicios, con identificación de indicadores de desempeño;
- 4) Fijación de las metas de desempeño a alcanzar en los primeros cinco (5) años;
- 5) Fijación desagregada de metas de expansión de las coberturas de servicio para los primeros cinco (5) años;
- 6) Identificación precisa de las obligaciones que se traspasan del prestador anterior, incluyendo el detalle del pasivo laboral;
- 7) Régimen tarifario, cuadros y tarifas aplicables;
- 8) Detalle de las reglas en materia de sanciones;
- 9) Detalle de activos que se encomiendan al prestador, incluyendo los derechos de servidumbre y de uso de bienes públicos; y ,
- 10) Otras normas o reelencamientos que resulten aplicables

El texto del contrato o estatuto de funcionamiento especifica las responsabilidades de supervisión de su cumplimiento, que deberá recaer en la USCL, la cual llevará a cabo las

⁸ ERSAPS ha desarrollado un conjunto de documentos modelo, que comprenden: acuerdo de constitución de un prestador municipal desconcentrado y su estatuto de funcionamiento; acuerdo de creación de empresa mixta y contrato de arrendamiento de instalaciones; acuerdo creación unidad mancomunada y convenio municipalidad con junta administradora para manejo de alcantarillado sanitario que puede servir de orientación en la preparación de contratos de prestación.

inspecciones necesarias para comprobar en el terreno los niveles de operación y mantenimiento de las instalaciones y la calidad de los servicios. En el caso de que exista un contrato de prestación ya suscrito la municipalidad al crear la USCL la faculta para llevar a cabo tal supervisión.

La USCL, además de canalizar los informes de los prestadores al Ente Regulador, debe de evaluar su desempeño e informar trimestralmente a la COMAS de aquellos aspectos que deben ser de su conocimiento, a fin de orientar acciones específicas para corregir desviaciones del desempeño deseado. A la USCL la municipalidad le encomiende la función de supervisar el cumplimiento del contrato por parte de ambas partes signatarias, el municipio y el prestador.

3.4 Resolución de reclamos.

Tanto el Reglamento de Servicio como el Reglamento de Atención de Solicitudes y Reclamos estipulan las reglas que deben de regir al prestador en relación con las demandas de los usuarios. De aquí que, uno de los indicadores fundamentales que se espera derivar del prestador, es un índice de atención de reclamos, según se estipula en dichos reglamentos, así como la existencia de una oficina especial para atender las solicitudes y reclamos de los usuarios. La USCL deberá velar porque estas responsabilidades sean cumplidas por parte de los prestadores y en el caso de que existan reclamos que no han sido resueltos por el prestador a satisfacción del usuario, deberá de recomendar a la Corporación Municipal lo conducente después de analizar la validez del reclamo y el incumplimiento de parte del prestador. En el caso de que la municipalidad considere que el reclamo rebasa su límite de autoridad estos reclamos serán elevados al ERSAPS.

3.5 Resolución de Conflictos

Cuando se presenten conflictos entre la municipalidad y el prestador, derivados del incumplimiento de los compromisos pactados en el contrato de prestación o estatuto de funcionamiento, y requiera la participación de la USCL, su papel a través de su directorio, será de amigable componedor para establecer donde recae la responsabilidad del incumplimiento y las acciones conducentes para lograr un arreglo, a fin de evitar que los problemas trasciendan el ámbito puramente administrativo del municipio. Ejemplo de los conflictos que puedan presentarse es un deterioro de los indicadores de gestión, derivados de ausencia de inversiones que de acuerdo con la práctica establecida en el país competen a la municipalidad y no al prestador, situación que puede traducirse en atribuir a falta de interés del prestador, cuando la causa del problema es la insuficiencia de infraestructura apropiada para el nivel de servicio deseable.

Cabe también en el tema de resolución de conflictos, de situaciones anómalas o irregulares ejemplo: una junta administradora, donde la prestación ha sido capturada por una junta directiva que pretende perpetuarse en el poder o de funcionarios que se han quedado por tiempo indefinido en desacuerdo con los estatutos y con el Reglamento. Cabe aquí la responsabilidad de la USCL de analizar el problema y de que al encontrar incumplimiento de las normas legales, recomiende a la Corporación Municipal las acciones necesarias y volver la prestación al marco legal apropiado, lo cual puede incluir entre otros, la convocatoria a una asamblea de usuarios para la elección de un nuevo consejo directivo de la junta administradora. Asimismo, pueden darse desacuerdos entre diversos prestadores que están compartiendo la misma fuente y donde la USCL podrá contribuir a dirimir los problemas y a recomendar las acciones correctivas conducentes.

3.6 Enlace permanente con ERSAPS

Tal como se ha explicado anteriormente la USCL es un instancia a nivel de municipio, a quien el cual el ERSAPS ha delegado las funciones importantes relacionadas con el control de la prestación y atención de solicitudes y reclamos por insatisfacción por atención o no atención brindada por el prestador porque es importantísimo que la USCL a través de su Secretaría Técnica, mantenga informado periódicamente al ERSAPS de la situación de su desempeño, así como también de los problemas relevantes que enfrenta en su trabajo para que el ERSAPS apoye y propicie las soluciones apelando a las autoridades municipales correspondientes. El TRC que actúa como Secretario Técnico de la USCL debe mantener una comunicación continua (vía electrónica preferiblemente) con el ERSAPS, a fin de que por su medio se esté transmitiendo la información que se va procesando o produciendo en el ERSAPS tales como: de nuevas disposiciones o nuevos reglamentos, información que está siendo publicada en la página Web del ERSAPS; así como las convocatorias a eventos de socialización, capacitación o de intercambio que el ERSAPS propicie entre municipios para compartir experiencias.

El ERSAPS, dará seguimiento al desempeño de la USCL para ir refinando paulatinamente la aplicación de los instrumentos regulatorios y proporcionando la asistencia técnica que sea requerida para el mantenimiento de RPP del municipio, así como de capacitación que se identifiquen como necesarios.

3.7 Socialización Ley Marco e Instrumentos Regulatorios con Nuevas Autoridades

Los cambios de autoridades municipales, directores de prestadores urbanos y los cambios de Juntas Directivas de las Juntas Administradoras de Acueductos Rurales demandan una permanente socialización de la Ley y los reglamentos, así como capacitación en las prácticas relacionadas con la regulación y el control. El ERSAPS en la medida de sus capacidades propenderá a llevar a cabo estas campañas de socialización y de capacitación, pero en aquellos casos donde la insuficiencia de recursos impida atender a un municipio, será responsabilidad de la USCL y del TRC llevar a cabo esta tarea, para lo cual han sido debidamente capacitados y dotados de los medios adecuados, entre ellos presentaciones típicas desarrolladas por el ERSAPS.

3.8 Archivo de Información Atinente a la Prestación

Es normal que en el devenir en el sector de agua y saneamiento se lleven a cabo estudios de diversa índole, tales como: diagnósticos, cálculos tarifarios, planes sectoriales municipales, y políticas municipales, que constan en documentos cuya importancia es trascendental y que deben de conservarse en los archivos municipales. La USCL deberá de procurar contar con versiones electrónicas e impresas de estos documentos y custodiarlos para que formen parte de la memoria institucional del municipio, que también puede incluir manuales operativos de los equipos que manejan los prestadores y copia en versión electrónica de los catastros técnicos de los prestadores, a fin de tener una copia de respaldo en caso de que se pierda esta información en los archivos del prestador, de la Asociación de Juntas o de la junta misma.

A fin de contar con un mecanismo de seguridad de la información técnica de los prestadores que se maneja en versión electrónica, la USCL debería de mantener, y transmitir a ERSAPS información disponible de planos de las instalaciones físicas (catastro técnico) y padrón de usuarios actualizados, estudios técnicos, y otra información relevante cuya pérdida afecta en forma significativa al prestador.

3.9 Visitas de Campo y Participación en Talleres

Los miembros de la USCL, a fin de conocer las condiciones que prevalecen en el municipio deben tener como práctica, junto con el TRC, llevar a cabo inspecciones de campo que les permitan interpretar correctamente los datos que aparecen en los informes técnicos y de situación que presenten los prestadores. Asimismo, deberán de procurar participar en aquellos talleres de socialización de Ley y Reglamento con los prestadores para contribuir con el ERSAPS en la difusión de este conocimiento, a fin de lograr su amplia difusión al interior del municipio.

MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD DE SUPERVISIÓN Y CONTROL LOCAL (USCL)

Anexo A Modelo Acuerdo de Creación USCL

La Corporación Municipal de XXXX:

CONSIDERANDO: Que de conformidad con el artículo 16 de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, corresponde a las municipalidades en su carácter de titulares de los servicios de agua potable y saneamiento, disponer la forma y prestación de dichos servicios en su respectiva jurisdicción.

CONSIDERANDO: Que dentro del ámbito municipal, existen prestadores de servicios de agua potable y saneamiento, tanto de carácter urbano como rural; y que es una responsabilidad de las municipalidades garantizar a la población que dichos prestadores proporcionen servicios de agua potable y saneamiento con calidad y eficiencia.

CONSIDERANDO: Que la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, según su artículo 9, crea la institución denominada Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento, conocida como Ente Regulador; con independencia funcional, técnico y administrativa, que tiene las funciones de regulación y control de la prestación de los servicios de agua potable saneamiento en el territorio nacional.

CONSIDERANDO: Que el Artículo 10 de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, establece que el Ente Regulador podrá contar con la asistencia de instancias municipales y auditorías ciudadanas como parte del mecanismo de control sobre las condiciones de la prestación de los servicios.

POR TANTO: En ejercicio de las atribuciones previstas a los artículos 12 inciso 6) y 25 inciso 2) de la Ley de Municipalidades y 9 de su Reglamento General, y de las contempladas en los artículos 10, 16, 17,18, 21 y 51 de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento:

ACUERDA:

CAPÍTULO I CREACIÓN Y FINALIDAD

Artículo 1 Créase la Unidad de Supervisión y Control Local (USCL) de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento del Municipio de XXXX, como un organismo especializado, con reglas administrativas y contables diferenciadas con funciones de control de la prestación de los servicios de agua y saneamiento en el término municipal, según se dispone en su Reglamento.

Artículo 2 La USCL tendrá a su cargo, por delegación de la Municipalidad, la Supervisión y el Control en el cumplimiento de las funciones de los prestadores de los servicios de agua potable y saneamiento urbanos y rurales del municipio de XXXXX, así como de las normas vigentes, velando por la eficiencia de los prestadores de dichos servicios en el área urbana y rural y por la tutela de los intereses de la comunidad.

Artículo 3 En el ejercicio de sus atribuciones la USCL actuará en nombre y representación de la Municipalidad.

Artículo 4 La USCL no podrá interferir en la actividad de los prestadores, ni subrogarse en las funciones que les corresponden; tampoco podrá obstaculizar la prestación de los servicios.

Artículo 5 La actividad de la USCL, se ejercerá teniendo en cuenta las disposiciones de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento y del Ente Regulador, sin perjuicio de las competencias que correspondan a las Secretarías de Salud y de Recursos Naturales y Ambiente o a otros organismos públicos, con los cuales establecerá relaciones de coordinación.

CAPÍTULO II DE LA ORGANIZACIÓN

Artículo 6 La USCL, estará conformada por un Directorio y una Secretaría Técnica, según se coteja en su Reglamento.

Artículo 7 El Directorio que es la autoridad superior de la USCL y estará integrado por tres ciudadanos residentes en el municipio, de reconocida honorabilidad y trayectoria de colaboración en acciones del desarrollo comunitario, preferiblemente con conocimiento del sector agua y saneamiento.

Artículo 8 Los miembros del Directorio son electos por la Corporación Municipal mediante procedimiento democrático establecido de acuerdo a las disposiciones legales municipales y en consideración a los reconocidos méritos personales de los candidatos por parte de las autoridades y ciudadanía del municipio. Los miembros del Directorio no podrán ser miembros de la Corporación Municipal ni tener nexos familiar o económico con los miembros de la Corporación Municipal, ni con miembros de los prestadores de servicio.

Artículo 9 El nombramiento de los miembros del Directorio es para un período de cinco (5) años, y podrán ser sustituidos individualmente por la Corporación Municipal por motivos de fuerza mayor y al finalizar el período para el cual fueron nominados, según se especifica en su Reglamento.

Artículo 10 El Directorio de la USCL elegirá por simple mayoría a uno de sus miembros como Presidente, con carácter rotativo entre sus miembros, como se estipula en el Reglamento.

Artículo 11 Los miembros del Directorio ejercen ad honores, pero podrán tener derecho a viáticos, dietas y otros gastos relacionados directamente con su función y considerados mediante asignaciones en el presupuesto según el Plan Operativo Anual (POA) de la USCL.

Artículo 12 La Secretaría Técnica de la USCL depende jerárquicamente del Directorio y es constituida por una o más personas con conocimientos de contabilidad y computación, experiencia administrativa y secretarial.- El responsable de la Secretaría Técnica será un Técnico en Regulación y Control (TRC), debidamente certificado por el Ente Regulador, seleccionado por la municipalidad entre su personal de planta y asignado a tiempo parcial o completo o una persona contratada específicamente para asumir el cargo.- El Reglamento detalla las atribuciones del TRC.

Artículo 13 El nombramiento del personal de la Secretaría se realizará según se establece en el Reglamento de la USCL.

CAPÍTULO III DE LAS RESOLUCIONES

Artículo 14 El Directorio sesionará ordinariamente según lo estipulado en el Reglamento.

Artículo 15 Las decisiones del Directorio se adoptarán por simple mayoría, debiendo incluirlas en los informes que presenten a la Corporación Municipal, incluyendo los antecedentes que las motiven.

Artículo 16 Ningún miembro del Directorio podrá abstenerse de emitir su voto al decidir sobre determinado asunto; se podrán emitir votos particulares de los que se dejará constancia en el acta correspondiente; estas últimas corresponderán a cada sesión, incluirán los asuntos tratados y las resoluciones adoptadas y serán firmadas por cada uno de los miembros del Directorio.

Capítulo IV DE LAS FUNCIONES

Artículo 17 La USCL ejercerá las siguientes funciones:

- a. Llevar un registro permanente de los prestadores (RPP) urbanos y rurales existentes en el municipio de conformidad con los lineamientos establecidos por el Ente Regulador.- Con base en el RPP, actualizado con los informes de los prestadores deberá preparar un informe trimestral de situación de la prestación de los servicios el cual será sometido a consideración de la COMAS y ERSAPS.
- b. Velar por la correcta aplicación por parte de los prestadores, de los Reglamentos de Servicios, Atención de Solicitudes y Reclamos y de Juntas Administradoras.
- c. Supervisar en su caso el cumplimiento del Estatuto de funcionamiento de la Unidad Municipal de Agua Potable y Saneamiento; del Contrato de arrendamiento suscrito entre la Municipalidad titular de los servicios y el Prestador o del Convenio de prestación suscrito entre la Municipalidad y una Junta Administradora según sea el caso.
- d. Atender y gestionar la resolución de los reclamos presentados por los usuarios cuando estos no hayan sido atendidos por los prestadores de acuerdo al Reglamento correspondiente.
- e. Aquellas otras que la Corporación Municipal le asigne de conformidad con su ámbito de competencia.

CAPÍTULO V DE LAS DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS

Artículo 17 En su integración inicial los miembros del Directorio de la USCL, durarán en sus cargos tres (3), cuatro (4) y cinco (5) años, respectivamente, según el orden de nombramiento, a fin de que la renovación de los miembros se haga en lo sucesivo en forma escalonada, con una duración de allí en adelante de cinco (5) años y sólo podrán ser removidos por causa justificada.

Artículo 18 La USCL iniciará sus funciones dentro de los quince días posteriores a la juramentación por parte del Alcalde a sus miembros.

Artículo 19 La Municipalidad sufragará de su presupuesto los costos de funcionamiento, operación y mantenimiento de la USCL, de conformidad con un Plan Operativo Anual (POA) el cual debe consignar las reuniones mensuales ordinarias y la producción de informes trimestrales a la USCL.

Artículo 20 El presente acuerdo entrará en vigencia, una vez ratificada la respectiva acta de la sesión de aprobación de la Corporación Municipal en pleno.

MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD DE SUPERVISIÓN Y CONTROL LOCAL (USCL)

Anexo B Modelo de Acuerdo Integración de la USCL

Acta No. [Numero de acta] de Sesión [ordinaria/extraordinaria] celebrada por la Honorable Corporación Municipal del municipio de [nombre del municipio], Departamento de [nombre del departamento], el día [nombre del día], [fecha] del mes [nombre del mes] del año [nombre del año], en el [lugar de la reunión], y de carácter pública, presidida por el Alcalde Municipal [nombre del Alcalde], con la asistencia del Vice-Alcalde Municipal [nombre del vice-alcalde] y de los Regidores: [nombre de los regidores]. Todo ante el infrascrito Secretario Municipal, que da fe, se procedió de la manera siguiente: La Corporación Municipal en uso de las facultades que la Ley le confiere y en aplicación del Artículo 12 Inciso 6 y Artículo 25 Inciso 2 de la Ley de Municipalidades. **ACUERDA:** Por unanimidad de votos, ratificar la creación de la Unidad de Supervisión y Control Local (USCL) de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento del Municipio de [nombre], la cual estará integrada por los siguientes miembros de la sociedad civil, quienes brindarán sus servicios ad-honores, y desarrollarán sus funciones según el Reglamento Interno de la USCL que al efecto apruebe posteriormente esta Corporación:

[Profesión, cargo y nombre del Representante de la Sociedad Civil No. 1]

[Profesión, cargo y nombre del Representante de la Sociedad Civil No. 2]

[Profesión, cargo y nombre del Representante de la Sociedad Civil No. 3]

[lugar y fecha]

MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD DE SUPERVISIÓN Y CONTROL LOCAL (USCL)

Anexo C Modelo Acta de Constitución de la USCL

En la ciudad de XX, Departamento de XX a los XX días del mes de XX de Dos Mil XX, en al XXX, reunidos los ciudadanos (*nombre de asistentes*); nominados por unanimidad de votos de la Corporación Municipal el día XX de XX del año XXX, según Acta No.XX, Punto No.XX se celebró la sesión de Constitución de acuerdo a la siguiente Agenda:

1. Comprobación del Quórum
2. Análisis del Acuerdo de Creación de la USCL
3. Elección del Presidente y el Secretario y distribución de responsabilidades específicas entre los miembros.
4. Discusión y elaboración del Plan Operativo Anual (POA).

Comprobado el quórum, se procedió a la lectura y discusión del Acuerdo de Creación de la USCL, a fin de enmarcar a los miembros asistentes en el alcance del siguiente punto a tratar.

En el Punto 3, en cuanto a la elección del Directorio, los miembros fueron de la opinión que el Presidente fuera (*nombre*), cuya duración será de cinco años; el Secretario fuera (*nombre*) cuya duración será de cuatro años y que (*nombres*) durará en su cargo tres años; el (*nombre*) tendrá la responsabilidad de calidad y norma de salud, saneamiento y protección y microcuencas; el (*nombre*) usuarios y participación ciudadana; y el (*nombre*) tarifas y contabilidad regulatoria. En el punto 4 se comenzó elaborando los objetivos y metas en armonía con las leyes respectivas; que una vez finalizado se presentará a la Corporación Municipal con el Presupuesto Económico respectivo de la USCL. Se dio por finalizada la reunión a las (hora) de la tarde con (minutos), del día XX de XX de Dos Mil XX. Firmas.

XXXX
Presidente

XXXX
Secretario

XXX
Miembro

MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD DE SUPERVISIÓN Y CONTROL LOCAL (USCL)

Anexo D Modelo de Reglamento de la USCL

Este Reglamento tiene como propósito normar el funcionamiento de la Unidad de Supervisión y Control Local (USCL) de el municipio de XXX, según acuerdo de creación que consta en el Acta de Corporación N° xx de la Honorable Corporación Municipal del XX del mes de XX del año XXXX, creada como un organismo especializado, con reglas administrativas y contables diferenciadas. La USCL tendrá a su cargo, por delegación de la Municipalidad, la Supervisión y el Control en el cumplimiento de las funciones de los prestadores de los servicios de agua potable y saneamiento urbanos y rurales del municipio de XXXXX, así como de las normas vigentes, velando por la eficiencia de los prestadores de dichos servicios en el área urbana y rural y por la tutela de los intereses de la comunidad.

Capítulo I DE LA ORGANIZACIÓN

Artículo 1 Se constituye la Unidad de Supervisión y Control Local (USCL) para el municipio de XX, con un Directorio, que es la autoridad superior de la USCL y estará integrado por tres ciudadanos residentes en el municipio, de reconocida honorabilidad y trayectoria de colaboración en acciones del desarrollo comunitario, preferiblemente con conocimiento del sector agua y saneamiento.

La municipalidad proporcionará un funcionario para desarrollar la función de Secretaría Técnica. Esta Secretaría Técnica depende jerárquicamente del Directorio y estará constituida por una o más personas con conocimientos de contabilidad y computación, experiencia administrativa y secretarial.- El responsable de la Secretaría Técnica será un Técnico en Regulación y Control (TRC), debidamente certificado por el Ente Regulador, seleccionado por la municipalidad entre su personal de planta y asignado a tiempo parcial o completo o una persona contratada específicamente para asumir el cargo.

Artículo 2 El nombramiento de los miembros del Directorio es para un período de cinco (5) años, y podrán ser sustituidos individualmente por la Corporación Municipal por motivos de fuerza mayor y al finalizar el período para el cual fueron nominados. En su integración inicial los miembros del Directorio durarán en sus cargos tres (3), cuatro (4) y cinco (5) años, respectivamente, según el orden de nombramiento, a fin de que la renovación de los miembros se haga en lo sucesivo en forma escalonada, con una duración de allí en adelante de cinco (5) años y sólo podrán ser removidos por causa justificada. Los miembros del Directorio no podrán ser miembros de la Corporación Municipal ni tener nexo familiar o económico con los miembros de la Corporación Municipal, ni con miembros de los prestadores de servicio.

Artículo 3 Si un miembro cesa en sus funciones como Directivo, al finalizar el período para el cual fue nombrado; y manifiesta su disponibilidad y buena voluntad para continuar prestando el servicio, queda a juicio de la Corporación Municipal considerar su reelección para que continúe desempeñando sus funciones.

Artículo 4 La USCL iniciará sus funciones dentro de los quince días posteriores a la juramentación por parte del Alcalde a sus miembros. En la reunión de constitución del Directorio de la USCL, se elegirá por simple mayoría a uno de sus miembros como Presidente con carácter rotativo y se asignará, a cada uno de los miembros, la responsabilidad de asumir los siguientes temas: i) Tarifas y contabilidad regulatoria; ii) Usuarios y participación ciudadana; y, iii) Calidad y normas de salud.

Artículo 5 La contratación o nombramiento del personal de la Secretaría Ejecutiva, se realizará a discreción del Directorio, considerando dos (2) meses de prueba.

Capítulo II DE LAS FUNCIONES

Artículo 6 La USCL ejercerá las siguientes funciones en virtud de las atribuciones y deberes que le confiere el marco jurídico. En el ejercicio de sus atribuciones la USCL actuará en nombre y representación de la Municipalidad:

- a. Colaborar con el ERSAPS velando por el cumplimiento de la Ley Marco y su Reglamentación.
- b. Llevar un registro permanente de los prestadores (RPP) urbanos y rurales existentes en el municipio de conformidad con los lineamientos establecidos por el Ente Regulador.- Con base en el RPP, actualizado con los informes de los prestadores deberá preparar un informe trimestral de situación de la prestación de los servicios el cual será sometido a consideración de la COMAS y ERSAPS.
- c. Supervisar en su caso el cumplimiento del Estatuto de funcionamiento de la Unidad Municipal de Agua Potable y Saneamiento; del Contrato de arrendamiento suscrito entre la Municipalidad titular de los servicios y el Prestador o del Convenio de prestación suscrito entre la Municipalidad y una Junta Administradora según sea el caso.
- d. Supervisar en su caso el cumplimiento de los compromisos pactados en el Contrato de Prestación suscrito entre la Municipalidad y el Prestador, de conformidad con las atribuciones indicadas en tales contratos.
- e. Elaborar y actualizar anualmente el Diagnóstico Sectorial Municipal para consideración de la Corporación Municipal y el Ente Regulador.
- f. Velar por la correcta aplicación por parte de los prestadores, de los Reglamentos de Servicios, Atención de Solicitudes y Reclamos y de Juntas Administradoras.
- g. Atender y gestionar la resolución de los reclamos presentados por los usuarios cuando estos no hayan sido atendidos por los prestadores de acuerdo al Reglamento correspondiente.
- h. Ejercer acciones de coordinación con el Comisionado Municipal nombrado por la Corporación Municipal, en torno al cumplimiento de sus funciones.
- i. Aquellas otras que la Corporación Municipal le asigne de conformidad con su ámbito de competencia.

Artículo 7 Funciones del Directorio de USCL

El Directorio es responsable de:

- a. Dirigir el proceso de supervisión en el municipio de _____; elaborar el Plan Operativo Anual y el presupuesto para su ejecución; asignar y supervisar las tareas y obligaciones del personal de la Secretaría Ejecutiva; Obtener información sobre la gestión de los prestadores de servicio en el área urbana y rural; supervisar el proceso de alimentación del Sistema de Información para la Regulación (SIR); autorizar gastos según lo estipulado en el Reglamento.
- b. Informar a los prestadores de servicios urbanos y rurales sobre las normas regulatorias, solicitar información a los prestadores, ordenar mediciones o aforos en los sistemas de agua potable y saneamiento, notificar a la autoridad municipal sobre el incumplimiento de las normas establecidas.

- c. Presentar a la Corporación Municipal con copia al ERSAPS, informes cada tres meses de evaluación de los resultados del desempeño de los diferentes prestadores en el ámbito municipal, tomando en cuenta los indicadores de gestión.
- d. Informar a la Corporación Municipal y al Ente Regulador sobre el cumplimiento de su Plan Operativo Anual y sobre las condiciones específicas eventuales de importancia, que inciden en la calidad de la prestación de los servicios.
- e. Realizar acciones particulares y especiales de supervisión y control, por disposición de la Municipalidad con su respectiva notificación al Prestador de servicios y los informes del proceso y resultados consignados en expedientes de prestadores y sistemas de información para la regulación.
- f. Colaborar con el ERSAPS velando por el cumplimiento de la Ley Marco y su Reglamentación.
- g. Supervisar el cumplimiento de los compromisos pactados en el Contrato de Prestación suscrito entre la Municipalidad y el Prestador, de conformidad con las atribuciones indicadas en tales contratos.
- h. Atender y gestionar sobre los reclamos de los usuarios cuando estos no hayan sido atendidos por los prestadores.
- i. Conocer del Avance de proyectos y potencial impacto y oportunidad en el mejoramiento de la calidad de la prestación de los servicios.
- j. Revisar propuestas y realizar recomendaciones referente al pliego tarifario
- k. Recomendar a la Corporación Municipal la contratación de un banco fiduciario.

Artículo 8 Funciones de la Secretaria

La Secretaría de la USCL tiene las responsabilidades siguientes:

- a. Establecer un Registro Municipal de Prestadores, actualizándolo trimestralmente de conformidad a los lineamientos del ERSAPS.
- b. Administrar el registro y el archivo de expedientes de prestadores de los servicios urbanos y rurales del municipio.
- c. Operar y mantener actualizado el sistema de información con el Ente Regulador.
- d. Mantener el archivo de los registros, documentación y Administración, de la ejecución presupuestaria y bancaria.
- e. Llevar un Registro especial en el cual deberán inscribirse las organizaciones nacionales, no gubernamentales y de cooperación internacional que participen en actividades relacionadas con abastecimiento de agua y programas de saneamiento.
- f. Informar trimestralmente sobre las actividades sectoriales que se realizan en el municipio por parte de las Unidades Ejecutoras responsables de los trabajos.
- g. Manejo y registro de la correspondencia que ingresa y egresa en la USCL.
- h. Recepción de solicitudes y reclamos de usuarios de los servicios.

Artículo 9. Funciones del TRC, como Secretario Técnico de la USCL:

- a. Desempeñarse como Secretario Técnico responsable de la custodia de toda la documentación recibida y producida por la USCL.
- b. Desempeñarse como Secretario de Actas de las reuniones de los Directores para dejar constancia de las resoluciones y transmitirlos como sea requerido.
- c. Manejar la base de datos que constituye el registro municipal de prestadores urbanos y rurales, partiendo de la base que se desarrolla dentro del diagnóstico inicial y actualizando con la información que reciba o genere sobre la prestación de los servicios.
- d. Preparar y remitir periódicamente al Ente Regulador y a la COMAS el informe de situación de prestación de los servicios.
- e. Atender reclamos que no han sido resueltos por los prestadores, integrar el expediente, someterlo a consideración de los Directores de la USCL y notificar lo conducente.
- f. Capacitar al personal de los prestadores en cuanto al sistema de información y forma de informar su desempeño periódico.
- g. Representar a los Directores a reuniones convocadas cuando ellos no puedan participar.
- h. Asignar categoría de desempeño a prestadores
- i. Apoyo en la documentación (concertación) en JAA para obtención de personalidad jurídica.

Capítulo III DE LAS REUNIONES

Artículo 10 El Directorio sesionará ordinariamente una vez cada mes como mínimo y extraordinariamente cuando fuere convocada por uno de sus miembros, el quórum se integrará con la totalidad de los mismos.

Artículo 11 El Directorio concederá a su discreción espacios en su agenda para atender reuniones solicitadas por instancias externas.

Artículo 12 Las decisiones del Directorio se adoptarán por simple mayoría, debiendo incluirlas en los informes que presenten a la Corporación Municipal, incluyendo los antecedentes que las motiven.

Artículo 13 Ningún miembro del Directorio podrá abstenerse de emitir su voto al decidir sobre determinado asunto; se podrán emitir votos particulares de los que se dejará constancia en el acta correspondiente; estas últimas corresponderán a cada sesión, incluirán los asuntos tratados y las resoluciones adoptadas y serán firmadas por cada uno de los miembros del Directorio.

Artículo 14 La Secretaría Técnica levantará un acta con la agenda desarrollada en cada una de las sesiones ordinarias y extraordinarias, así como las reuniones que sean solicitadas por instancias externas en las que participe el Directorio.

Capítulo IV DEL PRESUPUESTO

Artículo 15 La Municipalidad sufragará de su presupuesto los costos de funcionamiento, operación y mantenimiento de la USCL, de conformidad con un Plan Operativo Anual (POA) el cual debe consignar las reuniones mensuales ordinarias y la producción de informes trimestrales de la USCL.

Artículo 16 Los miembros del Directorio ejercen ad honores, pero podrán tener derecho a viáticos, dietas y otros gastos relacionados directamente con su función y considerados mediante asignaciones en el presupuesto según el Plan Operativo Anual (POA) de la USCL.

Artículo 17 El Directorio elaborará el POA y el presupuesto que contemplará los gastos de operación de la USCL, el cuál será sometido a la aprobación de la Corporación Municipal.

Capítulo V DEL MANEJO DE FONDOS

Artículo 18 El presupuesto de la USCL, al ser aprobado por la Corporación Municipal, el Directorio recomendará a ésta, la contratación de un banco fiduciario, para el depósito y administración del fondo de funcionamiento de la USCL. Los recursos provendrán del presupuesto de la municipalidad, complementados con ingresos provenientes del canon por arrendamiento que paguen los prestadores urbanos.

Artículo 19 El Directorio de la USCL, asignará para cubrir gastos menores, un fondo de Lps. 2,000.00 mediante caja chica, cuyos recursos serán reembolsables según las necesidades, mismos que serán manejados por la Secretaría Técnica; y cuyo trámite de reembolso, previa solicitud del Presidente del Directorio, seguirá el procedimiento de autorización de gastos a través de la municipalidad y emisión del cheque correspondiente por el banco fiduciario. Los Directores podrán recibir dietas, si se considera necesario.

Artículo 20 El salario del personal de la Secretaría Ejecutiva se otorgará tomando en consideración la escala salarial de la Corporación Municipalidad y los costos derivados deberán estar considerados en el presupuesto anual de la USCL y aprobado por la Corporación Municipal.

Artículo 21 El pasivo laboral se cancelará anualmente, por lo cual deberá estar incluido en el presupuesto y plan operativo anual.

Capítulo VI DE LAS RESOLUCIONES

Artículo 22 Cuando se planifiquen interrupciones en el servicio de agua, la USCL se podrá oponer mediante resolución fundada que deberá ser notificada al prestador con veinte y cuatro horas de anticipación a la fecha prevista para el corte en la planificación comunicada.

Artículo 23 Sin perjuicio de la competencia de los organismos a cargo de la protección del medio ambiente y los recursos naturales, la USCL podrá disponer mediante resolución fundada la clausura de los establecimientos que realicen vertidos que afecten el sistema.

Capítulo VII DE LA DURACIÓN DE MANDATO

Artículo 24 La Presidencia del Directorio deberá ser rotada anualmente, y dicha responsabilidad recaerá en uno de sus miembros según consenso.

Capítulo VIII DE LAS INFRACCIONES POR LOS PRESTADORES

Artículo 25 Notificar a la Corporación Municipal o al Ente Regulador, según el caso, cuando a su juicio se haya configurado una infracción de La Ley, sus Reglamentos o contrato de prestación.

Capítulo IX DE LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

Artículo 26 La USCL deberá obtener planos de los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario del municipio (*nombre del municipio*) en formato digital y enviar copia de los mismos al ERSAPS.

Artículo 27 Registro de Prestadores urbanos y rurales en el área de servicio.

Artículo 28 Registro de las organizaciones no gubernamentales y de cooperación internacional que participen en actividades relacionadas con el sector

Artículo 29 Registrar los reclamos presentados por los usuarios y las resoluciones emitidas con relación a los mismos.

Capítulo X DE LOS INFORMES

Artículo 30 Presentar al ERSAPS y a la COMAS informes trimestrales, semestrales y anual de las actividades realizadas de conformidad con las instrucciones emitidas por ERSAPS, así como un diagnóstico sectorial actualizado en forma anual y otros informes de interés para la municipalidad o para el ERSAPS según sea requerido.

Artículo 31 La USCL presentará informes a la Corporación Municipal, con copia al ERSAPS de las visitas técnicas y capacitaciones que realicen los miembros del Directorio.

Artículo 32 La USCL presentará un informe anual a la Corporación Municipal, con copia al ERSAPS, conteniendo todas las actividades de su desempeño.

Capítulo XI DE LAS RELACIONES INSTITUCIONALES

Artículo 33 La actividad de la USCL, se ejercerá teniendo en cuenta las disposiciones de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento y del Ente Regulador, sin perjuicio de las competencias que correspondan a las Secretarías de Salud y de Recursos Naturales y Ambiente o a otros organismos públicos, con los cuales establecerá relaciones de coordinación.

Artículo 34 La USCL se relacionará en general con las dependencias municipales involucradas con la prestación de los servicios de agua y saneamiento, y en particular con:

- a Corporación Municipal: ante quién presentará informes trimestrales de situación y diagnóstico sectorial municipal anualmente, así como informes específicos que le sean solicitados por ella.
- b Comisionado municipal: A fin de conocer reclamos que le sean presentados y comunicarle las resoluciones correspondientes.
- c UMA: Ante quién denunciará situaciones violatorias a las disposiciones de la ley del medio ambiente, relacionadas con la prestación de los servicios.
- d Alcaldes auxiliares: Quienes deberán proporcionar información sobre la situación de prestación de los servicios en las comunidades que les competen.

La USCL no podrá interferir en la actividad de los prestadores, ni subrogarse en las funciones que les corresponden; tampoco podrá obstaculizar la prestación de los servicios.

Artículo 35 La actividad de la USCL, se ejercerá teniendo en cuenta las disposiciones de la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento y del Ente Regulador, sin perjuicio de las competencias que correspondan a las Secretarías de Salud y de Recursos Naturales y Ambiente o a otros organismos

públicos, con los cuales establecerá relaciones de coordinación. La USCL, en su papel de control de la prestación de los servicios, se relacionará con:

- a Prestadores urbanos: De quienes deberá recibir informes periódicos del desempeño, requeridos para la actualización de los indicadores de gestión.
- b Juntas Administradoras: De quienes deberá recibir informes periódicos del desempeño, requeridos para la actualización de los indicadores de gestión, ya sea en forma directa de cada una o a través de la Asociación Municipal de Juntas a la que esté asociada.
- c Secretaría de Salud: Solicitar a las oficinas locales correspondientes copia de resultados de los análisis sobre control de calidad realizados, así como de la información sobre enfermedades de origen hídrico prevalecientes en el Municipio.
- d Otras instituciones con funciones de regulación y control que incida en el sector en el municipio.

CAPÍTULO XII DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 36: En lo no dispuesto en este reglamento, se estará con lo estipulado en la Ley de Municipalidades y su Reglamento, Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, así como las resoluciones y acuerdos que sobre la materia emita la Honorable Corporación Municipal en sesiones ordinarias.

Artículo 37: Este Reglamento estará en vigencia, a partir de su aprobación en sesión ordinaria de la Honorable Corporación Municipal y se proceda a su debida divulgación.

Dado en la ciudad de xxx, departamento xxx a los xx días del mes de xx del año dos xxx.

Alcalde Municipal

Vice-Alcalde

MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD DE SUPERVISIÓN Y CONTROL LOCAL (USCL)

Anexo E Levantamiento Infraestructura y Calidad de Servicio

Típicamente existe en las ciudades un prestador centralizado que atiende la mayor parte de la localidad con instalaciones convencionales y prestadores periféricos que dan servicio en áreas no atendidas por el prestador centralizado. A continuación se establece la forma de derivar los indicadores de gestión para el prestador centralizado, en el entendido de que debe procurarse establecer también, estos indicadores para los prestadores periféricos.

1. Cobertura de Servicio

Para derivar este indicador se requiere conocer la población actual, número de vivienda, y cuántas, cuentan con servicio.

a. Población y Vivienda

Los datos de población y vivienda es conveniente obtenerlos, de ser posible para cada uno de los barrios de la ciudad.

Población por Barrios						
Barrio		Viviendas				
Cod	Descripción	Total	Viviendas Particulares			Colectivas
			Total	Ocupadas	Desocupadas	

b. Viviendas con Servicio

Establecer cuántas viviendas son servidas en forma convencional y no convencional.

Código	Nombre	Viviendas con Servicio						
		Agua Potable				Saneamiento		
		Conex	Pozo	Llave	Camión	Conex	Fosa	Letrina

c. Cobertura de Agua

La cobertura se expresará en forma porcentual, establecido entre el número de viviendas con servicio y el número total de viviendas.

Categorías	Total Viviendas	Viviendas con Servicio	Porcentaje
Conexión a red de distribución			
Pozos			
Llaves públicas			
Camión cisterna			
Total			

d. Cobertura de Saneamiento

La cobertura se expresará en forma porcentual, establecido entre el número de viviendas con servicio y el número total de viviendas.

Categorías	Total Viviendas	Viviendas con Servicio	Porcentaje
Inodoro conectado a red de alcantarillado			
Inodoro conectado a pozo séptico			
Inodoro con descarga a río, quebrada, laguna, mar o lago			
Letrina de pozo simple			
No tiene			
Total			

2. Dotación Media de Agua

Este indicador permite establecer la cantidad de agua promedio que reciben los usuarios. Se requiere conocer la producción de agua de las fuentes de suministro y la población que recibe servicio de agua.

a. Producción Fuentes de Suministro Superficiales.

Establecer la producción promedio de verano e invierno de las fuentes en servicio.

Nombre	Elevación (msnm)	Producción Verano (m ³ /día)	Producción Invierno (m ³ /día)	Obra de Toma
TOTAL				

b. Producción Fuentes de Suministro Subterráneas.

En el caso de pozos que no operan en forma continua, se requiere el régimen de bombeo para establecer su producción.

No.	Nombre	Diámetro	Profundidad	Caudal (l/s)	Bombeo (hrs/día)	Producción (m ³ /día)
TOTAL						

c. Producción Total

Nº	Fuentes de Producción	Verano l/día	Invierno l/día
1	Superficiales		
2	Subterráneas		
Total			

d. Dotación Media

Este valor se establece dividiendo la producción total, tanto en invierno como en verano entre la población que cuenta con servicio de agua en la localidad. Es una dotación bruta, que incluye pérdidas y

que no discrimina la variación de dotación por modalidad de servicio, pero que permite establecer comparaciones entre localidades análogas.

e. Proporción de Suministro Superficial y Subterránea

De la información de producción se deriva también el indicador de relación entre suministro de agua superficial y subterránea, que se requiere en el formato de indicadores de gestión bajo operación y mantenimiento.

3. Calidad del Agua

De acuerdo con las normas establecidas por la Secretaría de Salud, el agua potable debe satisfacer ciertos requerimientos físico – químicos y bacteriológicos que se describen en el **Anexo 5.8** que reproduce el contenido de este reglamento. El reglamento también establece el tipo de análisis y la frecuencia con que deben realizarse para verificar el cumplimiento de la norma. En el caso de fuentes superficiales, generalmente se requieren procesos de potabilización para satisfacer la norma, mientras que con aguas subterráneas, ya sean procedentes de manantiales o de pozos, la práctica convencional es únicamente la desinfección.

El sistema de información busca establecer en que medida se cuenta con instalaciones para potabilizar o desinfectar el agua, así como el desempeño del prestador en el control de la calidad del agua.

a. Capacidad de Potabilización

Se requiere caracterizar cada una de las plantas potabilizadoras y establecer la producción de agua tratada, a fin de relacionarla con la producción total de las fuentes de superficiales.

#	Fuente que ingresan	Ubicación	Tipo de tratamiento	Año de construcción y reparación	Capacidad total de producción l/s	Componentes de la planta

b. Capacidad de Desinfección

Se requiere caracterizar cada una de las plantas cloradoras y establecer la producción de agua tratada, a fin de relacionarla con la producción total de las fuentes de subterráneas.

#	Fuente que ingresan	Ubicación	Tipo de tratamiento	Año de construcción y reparación	Capacidad total de producción l/s	Componentes de la planta

c. Cumplimiento de la Norma de Calidad

El prestador debería al menos de cumplir con el control básico para los parámetros clasificados como E1 con la frecuencia que aparece en el Anexo B de la Norma, indicando los resultados de los análisis efectuados.

Parámetro	No. Muestras Analizadas	No. Muestras que Cumplen con la Norma
Olor		
Sabor		
Turbiedad		
Color		
Conductividad		
pH		
Cloro Residual		

4. Continuidad de servicio

a. Índice de Continuidad

La continuidad generalmente varía de acuerdo a los sectores de la red de distribución, por lo que establecer un índice de continuidad, implica conocer para cada sector las horas de servicio semanales, ya que muchos sectores no reciben el servicio todos los días, y el número de conexiones de cada sector, a fin de contar con datos que permitan obtener un valor único ponderado para toda el área de servicio.

SECTOR	Días por semana	Horas por día	Horas por Semana	Conexiones
TOTAL				

El indicador será el número de horas por semana ponderado para el total de conexiones. También puede expresarse como la relación entre el número de horas por semana de servicio ponderado entre 168 horas por semana cuando el servicio es siete días por semana, veinticuatro horas diarias.

b. Almacenamiento por Conexión

El servicio racionado o discontinuo generalmente esta asociado a insuficiencia de la fuente para satisfacer la demanda real que incluye pérdidas y desperdicios. La dotación promedio se ha establecido anteriormente. Otro elemento que puede influir es la insuficiencia del volumen de reserva almacenado en los tanques de distribución. Como elemento de juicio para comprender el motivo del racionamiento, deberá determinarse dicho volumen.

Nombre del Tanque	Elevación	Volumen	Localización	Fuente	Área Servicio	Observaciones
	(msnm)	(m ³)				

El indicador a derivar será el almacenaje en m³/conexión, como un valor promedio para toda la localidad.

5. Relación Demanda/Oferta

La demanda de servicio de agua, se establece de acuerdo a la población a servir con una dotación promedio establecida en las normas de diseño del SANAA⁹. La demanda se establecerá para la población actual y la estimada a 10 y 20 años.

⁹ Dotaciones según el tamaño de la población.

Año	Censo Histórico	Tasa Intercensal	Población	Dotación (lppd)	Demanda (m ³ /día)

Se derivarán como indicadores la relación para la situación actual y para los años futuros considerados.

6. Cobertura de Micromedición

Categoría	Total Conexiones	Conexiones con medidor	Medidores en buen estado	Cobertura medición	Cobertura buen estado
Doméstica					
Comercial					
Industrial					
Gobierno					
Total					

El indicador resultante será el porcentaje de cobertura de micromedición, y que proporción de los aparatos de medición se encuentran en buen estado.

7. Facturación y Cobranza

a. Facturación

En función del número de conexiones, el consumo y aplicando el pliego tarifario se determina el valor de la factura mensual o anual, según datos disponibles, según se ejemplifica para el servicio de agua.

Categorías	Conexiones	Consumo M3	Valor Facturado
Doméstica			
Comercial			
Industrial			
Gobierno			
Gran Total			

Del monto facturado y el número de conexiones por cada servicio, se establece la factura mensual promedio.

La factura mensual promedio se relaciona con el salario mínimo diario en la zona para establecer el número de días de salario mínimo para pagar la factura doméstica mensual promedio.

b. Cobranzas

De los informes contables del prestador se establecerá los montos efectivamente recaudados.

INGRESOS	TOTAL
Servicio de agua	
Servicio alcantarillado sanitario	
Conexiones y reconexiones	
Otros ingresos	
Total Ingresos	

c. Efectividad Cobranza

Este índice consiste en la relación entre el momento recaudado con relación al monto facturado por cada tipo de servicio.

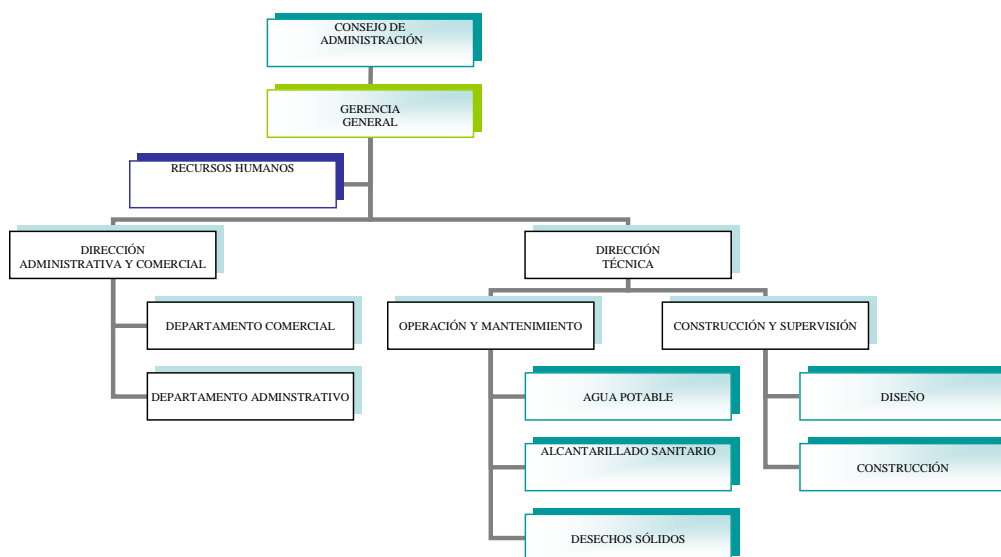
d. Agua No Contabilizada

Este indicador se establece mediante la relación que existe entre la diferencia del volumen de agua producida, menos el volumen de agua facturada, dividido entre el volumen de agua producida y se expresa como un porcentaje. Al agua no contabilizada también se le denomina agua que no produce ingresos.

8. Eficiencia Laboral

a. Servicios de Personal

Se debe presentar un organigrama del prestador que identifique los niveles jerárquicos y las áreas funcionales que los constituyen, como el que se ejemplifica a continuación:



Por otra parte, deberá de establecerse un cuadro que indique el número de empleados con que cuenta el prestador.

CARGO	Número Funcionarios	Lugar de Trabajo	Formación Profesional
TOTAL			

Se deberán separar el personal que trabaja en el servicio de agua y el que trabaja en alcantarillado, a fin de relacionar el número de empleados con el número de conexión de agua y de número de descargas de alcantarillado, derivando tres indicadores:

- ◆ Empleados por 1,000 /conexiones de agua potable
- ◆ Empleados por 1,000 /alcantarillado sanitario
- ◆ Empleados por 1,000 /agua y alcantarillado sanitario

9. Costos de Operación

De la información contable deberá establecerse los costos en que incurre el prestador para brindar los servicios de agua y alcantarillado, desglosándose como se indica en el cuadro siguiente:

RUBROS	EGRESOS	
	AGUA	ALCANTARILLADO
Sueldos y Salarios		
Combustible		
Materiales para Reparaciones		
Gastos de Mantenimiento		
Energía Eléctrica		
Químicos		
Otros (detallar por favor)		
TOTAL		

a *Costo de Producción de Agua*

En el caso de conocer los volúmenes de agua producida, establecer el costo resultante por m³, en función de los costos totales del servicio de agua.

b *Distribución de los Costos*

Considerando que la mayoría de los costos se refieren al pago de personal, energía y químicos establecer que proporción del costo total de la prestación de servicio, se destina a cada uno de estos renglones.

10. Operación y Mantenimiento Redes

a *Mantenimiento Red de Distribución de Agua*

Una porción importante del esfuerzo del prestador, esta asociado con la reparación de la red de agua potable para controlar las pérdidas físicas. El indicador se establece en función del número de averías que se presentan por kilómetros por año de red de distribución existente. La información sobre la longitud de red de distribución contendrá la información siguiente:

DIÁMETRO	MATERIAL				TOTAL	% Diámetro
	AC	PVC	HFD	HG		
RED PRIMARIA						
300 (12")						
250 (10")						
200 (8")						
150 (6")						
TOTAL						
RED SECUNDARIA						
100 (4")						
75 (3")						
(2 1/2")						
50 (2")						
(1.5")						
(1")						
(3/4")						
TOTAL						
GRAN TOTAL						
% por material						
%RP/material						
%RS/material						

El número de averías deberá ser derivado de los informes mantenimiento del prestador.

b. *Mantenimiento Red de Colección de Agua Negras*

En forma análoga al sistema de distribución de agua, se establecerá el índice de averías en redes de alcantarillado. La información sobre la red, se presentará como el cuadro siguiente:

Nombre Barrio	Edad	Longitud m	Diam (plg)	Tipo tubería	No pozos	Estado
Sector						
Sector						
Total del sistema						

11. Calidad de Vertidos de Aguas Residuales

a. *Capacidad de Depuración*

Se requiere caracterizar cada una de las plantas depuradoras y establecer su capacidad de tratamiento, a fin de relacionarla con la demanda de tratamiento de la localidad.

#	Área de Descarga	Ubicación	Tipo de tratamiento	Año de construcción y reparación	Capacidad total de depuración l/s	Componentes

b. *Cumplimiento de la Norma de Calidad*

El prestador debería al menos de cumplir con el control de los parámetros del Grupo A, B y C de la Tabla 1 de las Normas Técnicas de las Descargas de Aguas Residuales. Indicando los resultados de los análisis efectuados y cuantos cumplen con la norma.

Grupo	Parámetro	No. Muestras Analizadas	No. Muestras que Cumplen con la Norma
A	Temperatura		
	Color		
	pH		
	Volumen		
B	Sólidos sedimentables		
	Sólidos suspendidos		
	Material flotante y espuma		
C	DBO		
	DQO		
	Grasas y aceites		

MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD DE SUPERVISIÓN Y CONTROL LOCAL (USCL) Anexo F Ficha de Diagnóstico Sectorial Rural

MUNICIPIO DE _____, DEPARTAMENTO DE _____

Encuestador: _____

Fecha: _____

Persona que proporciona la información _____

Cargo: _____

1 Generalidades

1.1 Comunidad

1.2 Ubicación a: _____ Kms de:

1.4 Elevación _____ Mts / nivel del mar

1.3 Acceso transitable en todo tiempo _____ solo en verano _____

1.5 Viviendas en el área de servicio: _____

1.6 Población en el área de servicio: _____

2 Instalaciones del servicio de agua

2.1 Datos de la obra de toma

Fuente	Nombre	Tipo de Captación			Edad de la obra toma	Profundidad del pozo	Estado de la obra toma		
		Presa	prefiltro	Caja captación			Pozo	Bueno	Regular
1									
2									
3									
Necesidad de mejoras									

2.2 Línea de conducción

No	Longitud (Mts)	Diámetro (pulgadas)	Tipo tubo	ESTADO									Sector que abastece
				Tubería			Válvulas			Rompecargas			
				Bueno	Regular	Malo	Bueno	Regular	Malo	Bueno	Regular	Malo	
Necesidad de mejoras:													

2.3 Tanque de almacenamiento

Nombre	tipo (enterrado, superficial, elevado)	Volúmen (galones)	Aforo en el tanque gpm	ESTADO						Hipoclorador		Sector que abastece	
				Tanque			Válvulas			Estado	Usan cloro		
				Bueno	Regular	Malo	Bueno	Regular	Malo				Tipo cloro
Necesidad de mejoras:													

2.4 Red de distribución

Nº Red	Sector que abastece	Longitud (Mts)	Diámetro (pulgadas)	Tipo tubería	Edad tubería	ESTADO						
						Tubería			Válvulas			
						Bueno	Regular	Malo	Bueno	Regular	Malo	
Necesidad de mejoras:												

2.5 Conexiones domiciliarias de agua

Nº Red	Sector que abastece	Tipo de usuario	Conexiones					Acometida	Micromedición		
			Año encuesta	Año encuesta - 1	Año encuesta - 2	No pilas	No resumideros		Si / No	Diámetro	Número
1		Doméstico									
		Comercial									
		Industrial									
2		Doméstico									
		Comercial									
		Industrial									
Necesidad de mejoras: disposición de aguas grises											

3 Instalaciones del servicio de saneamiento

Existe red alcantarillado
 Sitio de descarga del alcantarillado
 Colector Laguna
 Cuerpo receptor

Viviendas con alcantarillado
 Viviendas fosa séptica
 Inodoros descarga a cuerpo receptor

Viviendas letrinas
 Letrinas en mal estado
 Viviendas fecalismo aire libre

4 Fuente y micro cuenca

4.1 Datos de las fuentes

Fuente	Nombre	Tipo de fuente				Caudal (galones por minuto)		Fecha
		Río	Quebrada	Nacimiento	Pozo	Invierno	Verano	
1								
2								
3								

4.2 Microcuenca

	Si / no	Porque no se ha realizado ésta actividad
La comunidad es dueña de la microcuenca		
Existe mapa de la micro cuenca		
Actividades que ha realizado la comunidad		
Compra del terreno próximo a la captación		
Cercado del área de la obra toma		
Rondado del área productora de agua		
Declaración de zona protegida		
Reforestación		

5 Operaciones

5.1 Trabajos de mantenimiento realizados

Componentes del sistema	Reparaciones realizadas											
	Estructura			Tubería					Válvulas			
	Si	No	Fecha	Si	No	Longitud	Diámetro	Fecha	Si	No	Diámetro	Fecha
Obra de captación												
Línea de conducción												
Tanque de distribución												
Red de distribución												
Conexiones domiciliarias												

5.2 Actividades de Operación y Mantenimiento

Actividad	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual	Trimestral	Nunca	Es adecuada la frecuencia que se realiza
Limpieza de la presa							
Toma y análisis de la calidad del agua							
Aforos de la fuente							
Inspección de líneas de conducción							
Limpieza de tanques de distribución							
Cloración del agua							

5.3 Problemas operativos

Componentes del sistema	Describir el problema actual
Microcuenca	
Captación	
Bombeo	
Línea de conducción	
Tanque de distribución	
Red de distribución	
Conexiones domiciliarias	

6 Ingresos y Egresos

Cuentan con fontanero tiempo completo medio tiempo por obra o reparacion
 Han Realizado Auditoria de Gastos e Ingresos Si No Período auditado Del al

INGRESOS Y EGRESOS		Lempiras/semestre	Comentarios
Ingresos por tarifas			
Ingresos por conexiones			
Ingresos por multas			
Otros Ingresos			
TOTAL INGRESOS			
Cloro			
Papelera			
Gastos de viaje			
Fontanero			
Trabajadores			
Materiales y herramientas			
Tubería y accesorios			
Electricidad y combustible			
Otros egresos			
TOTAL EGRESOS			
Saldo en banco			
Saldo caja chica			
Utilidad			
Pérdida			

7 Tarifa

Fecha de actualización de la tarifa Autoridad que aprobó la tarifa
 Existe medición
 Fecha en que se cobra

Clasificación de usuario	TARIFA POR CONSUMO		TARIFA POR CONEXIÓN	TARIFA POR RECONEXIÓN	MULTA POR PEQUE CLANDESTINO	TARIFAS PREFERENCIALES	OTRAS MULTAS
	LPS/MES	LPS/M3					
Domiciliar							
Comercial							
Industrial							

La tarifa cubre los costos de operación y mantenimiento

8 Información sobre la Junta Administradora

8.1 Generalidades

Quién administra el sistema: Patronato Junta Otro

Pertenece la junta a alguna Asociación: SI No

Cuenta con la estructura:

Comité de Cuencas

Número de integrantes de la Junta
Hombres Mujeres

8.2 Autonomía

Cuenta la Junta con:
Reglamento Personalidad jurídica
Depende de otra organización Estatutos conforme Ley

8.3 Orientación al usuario

Existe comité de saneamiento y educación de usuarios activo

Cuenta con material para educación al usuario Sobre que temas

Existe registro de reclamos

8.4 Orientación comercial

Controles o registros actualizados

Lleva control de pago de abonados	<input type="text"/>	Ficha para cada usuario	<input type="text"/>
Tiene talonario de recibos	<input type="text"/>	Recaudación en el semestre	<input type="text"/>
Facturación en el semestre	<input type="text"/>	Excentos	<input type="text"/>
Usuarios al día con sus pagos	<input type="text"/>	Suspendidos	<input type="text"/>
Usuarios morosos	<input type="text"/>	Llaves cortadas	<input type="text"/>
Morosidad en Lps a la fecha	<input type="text"/>		

8.5 Transparencia y rendición de cuentas

Que informa a la municipalidad
Informe financiero Cambio de junta directiva Plan de trabajo

Que informa a la Asamblea de Usuarios y con que frecuencia

Informa periódicamente a la USCL

8.6 Capacidad técnica

Comité de O&M Cuenta con equipo, herramientas y materiales

Fontanero capacitado Existen planos

Existen estudios recientes de mejoras o ampliaciones al sistema Fecha Autor: _____

Si existe algun estudio de los ultimos 5 años completar cuadro siguiente

Componentes del sistema	Mejoras propuestas								
	Estructura			Tubería			Válvulas		
	Si	No	Costo	Si	No	Costo	Si	No	Costo
Obra de captación									
Línea de conducción									
Tanque de distribución									
Hipoclorador									
Red de distribución									
Conexiones domiciliarias									

8.7 Orientación ambiental

Incluye la tarifa pagos por servicios ambientales
Dispone adecuadamente de las aguas grises
Cuentan con presupuesto para protección de cuencas
Realizan uso adecuado de las letrinas
Hay actividades de protección
Hay participación de la UMA

8.8 Administración y gerencia

Controles o registros que maneja la junta de agua
Libro de ingresos / egresos
Libro de inventarios
Plan de trabajo

Informe mensual de tesorería
Libreta de banco

Las cuentas bancarias están a nombre de la junta
Cuentan con fondos de reserva
Frecuencia de reuniones de junta directiva

--

Como se manejan: _____

8.9 Directorio

Junta directiva

cargo	Nombre	Teléfono
Presidente		
Vicepresidente		
Secretario		
Tesorero		
Fiscal		
Vocal I		
Vocal II		

PERSONAL ENCARGADO DE LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Cargo	Nombre	Sueldo
Fontanero		

ALCALDES AUXILIARES

Nº	Nombre	Teléfono
1		
2		
3		

MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD DE SUPERVISIÓN Y CONTROL LOCAL (USCL)

Anexo G Información para Caracterizar al Prestador Urbano

La información a recabar tiene el propósito de obtener una visión institucional del prestador para evaluar su efectividad con base en las categorías de desempeño, asociadas con los principios generalmente reconocidos para asegurar una buena prestación. Los medios para evaluar cada categoría de desempeño consistirán en: i) recolección y revisión de documentos atinentes (escritura de constitución, organigrama, manuales, reglamentos, informes financieros); ii) observación de condiciones de trabajo y estado de la infraestructura mediante visitas a las instalaciones de oficina y de campo; y, iii) entrevistas con el personal, tanto de oficina como de campo, a usuarios y a terceros relacionados con el prestador (contratistas, proveedores, oficiales de gobierno).

A continuación se indican aquellas preguntas básicas que aparecen en el **Cuadro No.11** y que se consideran como las más relevantes, y los medios o fuentes de información sugeridas.

AUTONOMÍA

1. Preguntas básicas

- ◆ ¿Los estatutos consignan la autonomía del prestador?
- ◆ ¿El nombramiento del gerente depende de la junta directiva?
- ◆ ¿El gerente tiene facultades para nombrar y despedir al personal?
- ◆ ¿Retiene el prestador sus ingresos para reinvertirlos en los servicios?

2. Medios para verificación

- ◆ Caracterización institucional del prestador (empresa, departamento municipal, junta administradora)
- ◆ Instrumento jurídico bajo el cual presta el servicio (adjuntar copia escritura de constitución)
- ◆ Contrato de prestación entre la municipalidad y el prestador (adjuntar copia de contrato)
- ◆ Entrevistas con autoridades municipales
- ◆ Entrevistas con funcionarios Unidad de Supervisión y Control Local
- ◆ Entrevistas con directores y gerente general del prestador

3. Participación Ciudadana:

- ◆ ¿La junta directiva tiene representación mayoritaria de los usuarios?
- ◆ ¿La Unidad de Supervisión y Control Local (USCL) vigila el desempeño del prestador?
- ◆ ¿Se realizan consultas ciudadanas para decidir sobre la programación de inversiones?
- ◆ ¿Se realizan consultas ciudadanas para decidir sobre el pliego tarifario?

4. Medios para verificación

- ◆ Resolución municipal creación COMAS y reglamento interno
- ◆ Resolución municipal creación USCL y reglamento interno
- ◆ Informes de COMAS y USCL
- ◆ Entrevistas con miembros de la COMAS
- ◆ Entrevistas con el TRC
- ◆ Entrevistas con el comisionado municipal y funcionarios municipales

5. Orientación al Usuario:

- ◆ ¿Se cuenta con oficina y mecanismo para atención de usuarios?
- ◆ ¿Se mantienen un programa de educación de usuarios?
- ◆ ¿Se brinda información adecuada y oportuna a los usuarios?

- ◆ ¿Se tiene implementado el Reglamento y el Contrato de Servicio?

6. *Medios para verificación*

- ◆ Reglamento de Servicios
- ◆ Contrato de servicio típico
- ◆ Registro de reclamos y estadísticas de solución
- ◆ Observación de las condiciones del área de atención de usuarios (fotografías)
- ◆ Entrevistas con usuarios con solicitudes o reclamos
- ◆ Entrevistas con personal del área comercial

7. *Orientación de Comercial:*

- ◆ ¿Se recupera la totalidad de los costos reales de los servicios?
- ◆ ¿Se mantiene un programa de recuperación de la deuda?
- ◆ ¿Existe actividad continua para normalizar clandestinos?
- ◆ ¿Se da seguimiento periódico a la ejecución presupuestaria?

8. *Medios para verificación*

- ◆ Estudio y pliego tarifario vigente (fecha de actualización)
- ◆ Informe de facturación y cobranza
- ◆ Estados financieros
- ◆ Entrevista con personal del área comercial
- ◆ Entrevista con personal de catastro de usuarios
- ◆ Entrevista con personal del área legal
- ◆ Entrevista con personal cuadrillas de corte y reconexión

9. *Rendición de Cuentas:*

- ◆ ¿Conoce y cumple con la Ley de Transparencia?
- ◆ ¿Discrimina la factura los conceptos básicos de la tarifa?
- ◆ ¿Presenta informes periódicos al Ente Regulador?
- ◆ ¿Mantiene contabilidad actualizada y auditada?

10. *Medios para verificación*

- ◆ Informes presentados a la COMAS
- ◆ Informes financieros auditados (copia del catálogo de cuentas)
- ◆ Informes de la USCL
- ◆ Entrevistas con personal local de instituciones contraloras (Secretaría de Salud y SERNA).
- ◆ Entrevistas con funcionarios del gobierno municipal
- ◆ Entrevistas con funcionarios de la USCL y COMAS

11. *Capacidad Técnica:*

- ◆ ¿Cuenta con medios para el control de calidad de agua y vertidos?
- ◆ ¿Aplica buenas prácticas en operación y mantenimiento?
- ◆ ¿Cuenta con medios adecuados para la operación y mantenimiento?
- ◆ ¿Cuenta con organización y recursos humanos adecuados?

12. *Medios para verificación*

- ◆ Visitas de campo para establecer disponibilidad de equipo para operación y mantenimiento

- Tipo y cantidad de vehículos asignados para el servicio
- Equipo y herramienta disponible para mantenimiento. Equipos pesados y semipesados (retroexcavadoras, grúas, etc).
- Existencia de almacén de repuestos y materiales para operación y mantenimiento.
- ◆ Visitas de campo para establecer seguridad laboral
 - Ropa de trabajo que utiliza el personal: casco, zapatos de seguridad, etc.
 - Procedimientos de seguridad laboral que aplica el prestador
- ◆ Entrevistas para conocer el procedimientos empleados
 - Datos e informes sobre producción del agua
 - Ordenes de trabajo y seguimiento para la operación y mantenimiento
 - Informes consolidados de operación y mantenimiento
- ◆ Visita de campo y entrevistas para establecer control de calidad
 - Equipo para medir cloro residual. Disponible y estado
 - Stock de reactivo químico para medir cloro residual
 - Toma de muestras. Análisis. Informes sobre calidad
 - Establecer quien certifica la calidad del agua suministrada por la empresa
- ◆ Visita de campo para conocer instalación para operación y mantenimiento
 - Identificación y estado predios destinados a operación y mantenimiento
 - Identificación y estado edificaciones destinados a operación y mantenimiento
- ◆ Información y entrevistas para establecer disponibilidad de personal
 - Organigrama del área de operación y mantenimiento
 - Listado de personal con definición de cargo, escolaridad, edad y antigüedad
 - Identificación de personal que ha recibido capacitación específica para el desarrollo de su trabajo

13. Orientación Ambiental:

- ◆ ¿Cuenta con programas de protección de cuencas productoras de agua?
- ◆ ¿Se realiza un control de los vertidos industriales y otros al alcantarillado?
- ◆ ¿El presupuesto operativo incluye renglones de gastos para protección ambiental?
- ◆ ¿Incluye el plan de inversiones proyectos de protección ambiental?

14. Medios para verificación

- ◆ Plan Operativo y presupuesto anual del prestador (copia de documentos)
- ◆ Inventario de vertidos industriales (copia de documento)
- ◆ Planes de manejo de microcuencas productoras de agua (copia de documentos)
- ◆ Inspecciones de campo a las microcuencas obras de captación (fotografía)
- ◆ Entrevistas con personal de la Unidad Municipal Ambiental (UMA)
- ◆ Entrevistas con funcionarios de instituciones locales que integran el comité de cuencas
- ◆ Entrevistas con moradores pobladores de la microcuencas

15. Administración y Gerencia:

- ◆ ¿Existe contrato de prestación y este es conocido por el personal?
- ◆ ¿Existe y se aplica el Manual de Clasificación de Puestos y Salarios?
- ◆ ¿Se práctica la tercerización de actividades delegables?
- ◆ ¿Existe un sistema de información gerencial?

16. *Medios para verificación*

- ◆ Manual de clasificación de puestos y salarios (copia documento)
- ◆ Reglamento interno de trabajo o contrato colectivo (copias)
- ◆ Contratos de servicios con proveedores externos (copias documentos)
- ◆ Informes periódicos administrativo-financiero (manejo de inventario, contabilidad, administración de personal)
- ◆ Entrevistas para determinar grado de conocimiento del contrato de prestación, reglamento interno y manual de clasificación de puestos.

MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD DE SUPERVISIÓN Y CONTROL LOCAL (USCL)

Anexo H Ficha Encuesta de Usuarios

MUNICIPIO:

DEPARTAMENTO:

Nombre de Encuestador: _____ Fecha: _____
Nombre de la persona encuestada: _____

1 ¿Cuál es el destino del inmueble?

<input type="checkbox"/> Residencial	<input type="checkbox"/> Industrial	<input type="checkbox"/> Gubernamental
<input type="checkbox"/> Comercial	<input type="checkbox"/> Institucional	<input type="checkbox"/> Otro, especifique: _____

2 ¿Cuántos aparatos sanitarios tiene instalados en su vivienda o inmueble?

Inodoro _____	Ducha de baño _____	Lavamanos _____	Lavadora _____
Llave de Pila _____	Llave de Patio _____	Lavatrastos _____	Bañera _____
Urinario _____	bidet _____	Luz Eléctrica _____	

3 ¿Cuál es el diámetro de la acometida hacia su vivienda?

<input type="checkbox"/> 1/2 pulgada	<input type="checkbox"/> 3/4 pulgada
<input type="checkbox"/> 1 pulgada	<input type="checkbox"/> 2 pulgadas

4 ¿Nombre del barrio/colonia donde se ubica la vivienda?

5 ¿Cuántas personas habitan en su vivienda?

6 ¿Forma de disponer las excretas?

<input type="checkbox"/> Alcantarillado Sanitario	<input type="checkbox"/> Letrina	<input type="checkbox"/> Fosa séptica
<input type="checkbox"/> Otro, Especifique: _____		

7 ¿Cuáles de los siguiente servicios le brinda SERMUPAS?

<input type="checkbox"/> Agua Potable	<input type="checkbox"/> Tren de aseo	<input type="checkbox"/> Otro, especifique: _____
<input type="checkbox"/> Alcantarillado Sanitario	<input type="checkbox"/> Aseo de calles	

8 ¿A su Juicio de los servicios anteriores es prestado de mejor forma, y porque?

9 ¿Cuánto paga por los siguientes servicios?

Agua Potable _____ Lps/mes	Alcantarillado Sanitario _____ Lps/mes	Tren de Aseo _____ Lps/mes
Aseo de Calles _____ Lps/mes	Energía Eléctrica _____ Lps/mes	Teléfono _____ Lps/mes

10 ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por los siguientes servicios?

Agua Potable _____ Lps/mes	Alcantarillado Sanitario _____ Lps/mes	_____ Lps/mes
----------------------------	----------------------------------------	---------------

11 ¿Cuál su promedio mensual de ingreso familiar?

<input type="checkbox"/> Menos de Lps 3,000.00	<input type="checkbox"/> Lps 9,000.01 - 12,000.00
<input type="checkbox"/> Lps 6,000.01 - 9,000.00	<input type="checkbox"/> Lps 15,000.01 en adelante

12 ¿Cómo obtiene usted la factura para el pago de los servicios que le brinda SERMUPAS?

<input type="checkbox"/> Es enviada a su casa	<input type="checkbox"/> En la Municipalidad
-----------------------------------------------	----------------------------------------------

13 ¿Dónde realiza el pago por los servicios que recibe de SERMUPAS?

<input type="checkbox"/> En las oficinas de SERMUPAS	<input type="checkbox"/> En una oficina Bancaria	<input type="checkbox"/> Otro, especifique: _____
<input type="checkbox"/> En la Tesorería Municipal		

MANUAL OPERATIVO DE LA UNIDAD DE SUPERVISIÓN Y CONTROL LOCAL (USCL)

Anexo I Ejemplo de Intervenciones Propuestas a Nivel Municipal

A continuación se presenta el análisis de una situación hipotética en un municipio que cuenta con un sistema urbano y numerosas localidades rurales. Para cada caso se identifican las acciones correspondientes al prestador, a la municipalidad y a organizaciones externas o miembros del ROS. Primero se presenta el cuadro de indicadores y a continuación las intervenciones sugeridas de acuerdo al análisis correspondiente para corregir indicadores pobres o deficientes. En este caso se supone que existe una fuente de recursos externos para fortalecer al prestador.

1. Recomendaciones Prestación Urbana

Cuadro I.1 Indicadores Situación Urbana

Prestador:

Fecha:

No.	Indicador	Valor del Indicador	Acción (**)		
			Prestador	Municipalidad	Externa
I.-	Calidad del Servicio				
1.1	Cobertura del servicio de agua potable	80			
1.2	Cobertura del servicio de alcantarillado	43			
1.3	Dotación media de agua (litros por persona por día)	226			
1.4	Cumplimiento norma técnica de la calidad del agua potable (%)	7	1	1	1
1.5	Cumplimiento norma técnica de la calidad de agua residual	N.D.			
1.6	Continuidad de servicio	N.D.	2		
1.7	Relación demanda/oferta (%)	98			
II.-	Comercial				
2.1	Cobertura de micromedición	0	3	2	2
2.2	Micromedición en buen estado	N.A.			
2.3	Agua no contabilizada (*)	N.D.			
2.4	Eficiencia de cobranza (%)	91.32			
2.5	Rotación de la deuda (meses)	1.5			
2.6	Índice de atención de reclamos	N.D.	4		
2.7	Facturación mensual promedio en agua potable (Lps.)	88			
2.8	Facturación mensual promedio en alcantarillado (Lps.)	N.D.			
2.9	Número de días de salario mínimo para pagar factura (*)	0.48			
III.-	Administración				
3.1	Empleados de agua por 1000 conexiones	2.9	5		
3.2	Empleados de alcantarillado por 1000 conexiones	0.5			
3.3	Total empleados por 1000 conexiones	3.4			
IV.-	Costos				
4.1	Costo de producción (Lps/m ³)	1.71			
4.2	Precio de venta (Lps/m ³)	2.29			
4.3	Proporción del costo por pago de personal (%)	34			
4.4	Proporción del costo por compra de químicos (%)	6.53			
4.5	Proporción del costo por pago de energía (%)	45.49	6	3	3
4.6	Relación costos/ingresos (*)	0.87			
V.-	Operación y Mantenimiento				
5.1	Proporción del suministro por aguas superficiales (%) (*)	48			
5.2	Proporción del suministro por aguas subterráneas (%) (*)	52			
5.3	Fallas en mantenimiento de tuberías de agua potable (averías/km-año)	N.D.	7		
5.4	Fallas en mantenimiento de tuberías de alcantarillado (averías/km-año)	N.D.	8		

(*) Dato estadístico no demanda acción correctiva

(**) Los numeros se relacionan con la propuesta de acción correctiva que se recomienda para cada organización identificada.

De los indicadores del cuadro anterior, se sugieren las siguientes intervenciones:

Por parte del Prestador:

1. Efectuar arreglos para cumplir con la toma de muestras y análisis requerido por la Norma de Calidad de la Secretaría de Salud con respecto a la calidad del agua.
2. Tomar medidas para que el horario de servicio de agua sea el mismo en todos los barrios, que la población sea informada de dicho horario y que éste último se cumpla a cabalidad.
3. Destinar una proporción de la generación interna de ingresos para instalar micromedidores en los usuarios de alto consumo.
4. Implementar la oficina y el registro de atención de solicitudes y reclamos.
5. Llenar las plazas necesarias para un desempeño apropiado.
6. Vigilar que las facturas por consumo de la empresa de energía sean correctos y adoptar un régimen de operación de los sistemas de bombeo que no cause pérdidas financieras en el área de servicio.
7. Implementar el sistema de información de averías de agua potable.
8. Implementar el sistema de información de averías de alcantarillado.

De parte de la Municipalidad:

1. Lograr convenio con la Secretaría de Salud para apoyar al prestador en la toma de muestras y análisis de calidad del agua.
2. Asignar recursos financieros al prestador para la compra de micromedidores y asistirlo en la campaña de comunicación social para facilitar su instalación.
3. Asignar recursos al prestador para mejorar la eficiencia de los equipos electromecánicos.

De parte del Apoyo Externo:

1. Asignar recursos para mejorar el laboratorio del control de calidad del prestador y para capacitar a los laboratoristas y operadores de plantas.
2. Asignar recursos para adquisición de medidores a fin de alcanzar una cobertura del 60%.
3. Asignar recursos para optimizar el funcionamiento de los equipos electromecánicos.

2. Recomendaciones Gestión Urbana

Cuadro I.2 Caracterización del Prestador Urbano

CONCEPTO	Situación		Acción (*)		
	Si	No	Prestador	Muni	Externa
Autonomía					
¿Tiene estatutos que consignen la autonomía del Prestador?		X			
¿Es nombrado el Gerente por la Junta Directiva?	X				
¿El Gerente tiene facultades para nombrar y despedir personal?	X				
¿Retiene el Prestador sus ingresos para reinvertirlos en los servicios?	X				
Participación Ciudadana					
¿La Junta Directiva tiene representación mayoritaria de los usuarios?		X			
¿La Unidad de Supervisión y Control Local (USCL) vigila el desempeño?	X				
¿Se realizan consultas ciudadanas para decidir sobre plan de inversiones?	X				
¿Se realizan consultas ciudadanas para decidir sobre pliego tarifario?	X				
Orientación al Usuario					
¿Se cuenta con oficina y mecanismos para atención al cliente?	X				
¿Se mantiene un programa de educación de usuarios?	X				
¿Se brinda información adecuada y oportuna a los usuarios?	X				
¿Se tiene implementado el Reglamento y el Contrato de Servicios?		X	1		
Orientación Comercial					
¿Se da seguimiento a la ejecución presupuestaria?	X				
¿Se recupera la totalidad de los costos reales de los servicios?		X		1	
¿Se mantiene un programa de recuperación de la deuda?	X				
¿Existe actividad continua para normalizar clandestinos?		X	2	2	
Transparencia y Rendición de Cuentas					
¿Conoce y cumple con la Ley de Transparencia?		X			
¿Mantiene contabilidad actualizada y auditada?	X				
¿Presenta informes periódicos al Ente Regulador?	X				
¿Descriminan la factura los conceptos básicos de la tarifa?		X	3		
Capacidad Técnica					
¿Cuenta con medios para el control de calidad de agua y vertidos?	X				
¿Aplica buenas prácticas en operación y mantenimiento?	X				
¿Cuenta con medios adecuados para la operación y mantenimiento?		X		3	1
¿Cuenta con organización y recursos humanos adecuados?		X	4		2
Orientación Ambiental					
¿Cuenta con programas de protección de cuencas productoras de agua?		X		4	
¿Se realiza un control de los vertidos industriales y otros al alcantarillado?		X	5		
¿El presupuesto operativo incluye renglones de gastos para protección ambiental?		X		5	
¿Incluye el Plan de Inversiones proyectos de protección ambiental?		X	6		
Administración y Gerencia					
¿Existe contrato de prestación y éste es conocido por el personal?		X		6	
¿Existe y se aplica el Manual de Clasificación de Puestos y Salarios?		X			3
¿Se práctica la tercerización de actividades delegables?		X	7		
¿Existe un sistema de Información Gerencial?		X	8		

(*) Los numeros se relacionan con la propuesta de acción correctiva que se recomienda para cada organización identificada.

Por parte del Prestador:

1. Implementar contrato de servicios en todas las nuevas conexiones y en inmuebles donde se lleve a cabo reconexión o instalación de medidores.
2. Identificar y regular clandestinos que se detecten de la comparación del catastro de bienes inmuebles con el catastro de usuarios.
3. Modificar formato de factura para discriminar los conceptos básicos de la tarifa.
4. Reclutar y capacitar personal para lectura de medidores y reparto de avisos.
5. Levantar inventario y caracterizar los vertidos industriales
6. Identificar y estimar costos de adquisición de terrenos aguas arriba de las obras de toma.
7. Tercerizar el mantenimiento de equipo electromecánico con contratistas locales.
8. Implementar un sistema de información gerencial en el tema de costos.

De parte de la Municipalidad:

1. Adoptar pliego tarifario de autosuficiencia financiera.
2. Habilitar un mecanismo de financiamiento para promover conexiones domiciliarias de agua y descargas de aguas residuales.
3. Dotar al prestador de local de oficina y medios de comunicación.
4. Asignar recursos a la UMA para contribuir a la reforestación de las microcuencas productoras de agua.
5. Acordar con el prestador la incorporación de recursos dentro del presupuesto para protección ambiental.
6. Formular, aprobar e implementar el estatuto de prestación de acuerdo al formato de ERSAPS.

De parte del Apoyo Externo:

1. Asignar recursos para fortalecer operación y mantenimiento por parte del prestador.
2. Asignar recursos para asistencia técnica en operación, mantenimiento y administración.
3. Asignar recursos para contratar la formulación del manual de Clasificación de Puestos y Salarios.

3. Recomendaciones Gestión Rural

Cuadro I.3 Identificación Intervenciones por Localidad

Departamento:

Municipio:

Fecha:

Acciones directas por Municipalidad

Localidad	Personalidad jurídica	Manejo cuenca	Rendición Cuentas	Cumplimiento estatutos	Educación usuarios
EL VERTIENTE			X	X	X
PATA DE GALLINA					X
BELLA VISTA		X			X
REMOLINO	X				
COL. LINDA VISTA			X	X	
BUEN PASTOR	X	X			X

Acciones externas por Organización Sectorial en el Municipio

Localidad	Desinfección	Uso Letrinas	Reforestación	Tarifas	Gestión	Operación y Mantenimiento
PLACIDO		X				
SENTADERO		X				
PATA DE GALLINA		X				
BELLA VISTA		X	X		X	
REMOLINO	X					X
COL. LINDA VISTA				X		
BUEN PASTOR			X		X	

Inversiones por Programa o Proyecto Nacional

Localidad	Planta Potabilizadora	Instalación Letrinas	Ampliación Red	Reforestación
PLACIDO		X	X	
EL VERTIENTE		X	X	
SENTADERO		X		
PATA DE GALLINA		X	X	
SITIO Y PAJARITAL			X	
EL CACAO		X		
BELLA VISTA				X
CASIANO		X		
EL SANTUARIO		X	X	
REMOLINO		X	X	
BUEN PASTOR				X

Este cuadro ilustra las áreas de asistencia técnica o financiera requerida por cada sistema. Las recomendaciones específicas se derivan de la información detallada de cada sistema analizado por la USCL con base en el diagnóstico y los informes semestrales de prestación, así como solicitudes de apoyo recibidas o identificadas en visitas de inspección.

Por parte de la Municipalidad:

1. Acompañar trámite gestión personalidad jurídica en Remolino y Buen Pastor
2. Asistir a través de UMA y Alcalde Auxiliar en actividades de manejo de cuenca en Bella Vista y Buen Pastor.
3. Demandar presentación de estados financieros a juntas directivas en El Vertiente y Colonia Linda Vista.
4. Promover asamblea de usuarios para demandar cumplimiento estatutos en El Vertiente y Colonia Linda Vista.
5. Apoyar con material educativo a los comités de educación de usuarios de las juntas administradoras en El Vertiente, Pata de Gallina, Bella Vista y Buen Pastor.

De parte de Organizaciones Sectoriales en el Municipio:

1. Asistir en la reparación y uso adecuado del hipoclorador en El Remolino
2. Asistir en educación sanitaria para el uso apropiado de letrinas en Placido, Sentadero, Pata de Gallina y Bella Vista.
3. Asistir en implementación de la reforestación de cuencas en Bella Vista y Buen Pastor.
4. Asistir en la implementación de tarifas de autosuficiencia en Colonia Linda Vista.
5. Capacitar en operación y mantenimiento y administración a junta directiva de Bella Vista y Buen Pastor.
6. Dotar de equipo básico para operación y mantenimiento a Remolino.

De parte Programas o Proyectos Nacionales:

1. Instalación de letrinas para aumentar cobertura el 95% en Placido, El Vertiente, Sentadero, Pata de Gallina, El Cacao, Casiano, El Santuario y Remolino.
2. Ampliación de red de distribución y aumento de conexiones para alcanzar 95% de cobertura de agua en Placido, El Vertiente, Pata de Gallina, Sitio y Pajarital, El Santuario y Remolino.
3. Asistir con montaje de vivero y producción de plántulas en Casiano y Buen Pastor.