



**Ente Regulador de los Servicios de Agua
Potable y Saneamiento
(ERSAPS)**



Taller de Capacitación
ATM y TRC

Diagnóstico Sectorial

Generalidades

El diagnóstico sectorial tiene como propósito caracterizar y calificar la calidad de servicios APS que reciben los usuarios y caracterizar y calificar los atributos del prestador de éstos servicios, utilizando indicadores medibles objetivamente.

El diagnóstico se fundamenta en un levantamiento de campo a nivel de cada una de las localidades que cuentan con instalaciones operadas por un prestador autorizado, trabajo que se realiza con un contrato con un ATM

La información resultante del diagnóstico se hace pública por parte del ERSAPS a través de indicadores que se publican anualmente y por su sitio web. Ésta información va dirigida a las instituciones con capacidad de realizar acciones correctivas cuando la prestación no se brinda de acuerdo al marco legal y reglamentario: Corporación municipal, programas de gobierno y agencias de planificación (SEPLAN y CONASA).

Indicadores de gestión urbana

- a. Cobertura de agua
- b. Cobertura de saneamiento
- c. Calidad del agua
- d. Calidad de vertidos
- e. Continuidad
- f. Dotación
- g. Micromedición
- h. Facturación y cobranza
- i. Atención de Reclamos
- j. Productividad del personal
- k. Agua no contabilizada
- l. Incidencia de fallas

Atributos del prestador urbano

- a. Autonomía
- b. Participación ciudadana
- c. Orientación usuario
- d. Orientación comercial
- e. Rendición de cuentas
- f. Capacidad técnica
- g. Orientación ambiental
- h. Administración y gerencia

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/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
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

La calificación de los atributos del prestador, se llevará a cabo contestando a las preguntas de los cuadros siguientes:

Autonomía:

Concepto	Sí	No
¿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?		

Participación Ciudadana:

Concepto	Sí	No
¿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?		

Orientación al Usuario:

Concepto	Sí	No
¿Se cuenta con oficina y mecanismo para atención de usuarios?		
¿Se mantienen un programa de educación de usuarios?		1
¿Se brinda información adecuada y oportuna a los usuarios?		
¿Se tiene implementado el Reglamento y el Contrato de Servicio?		

Orientación de Comercial:

Concepto	Sí	No
¿Se da seguimiento periódico a la ejecución presupuestaria?		
¿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?		

Rendición de Cuentas:

Concepto	Sí	No
¿Conoce y cumple con la Ley de Transparencia?		
¿Mantiene contabilidad actualizada y auditada?		
¿Presenta informes periódicos al Ente Regulador?		
¿Discrimina la factura los conceptos básicos de la tarifa?		

Capacidad Técnica:

Concepto	Sí	No
¿Se cumple con el Norma Técnica de Calidad del Agua?		
¿Existe catastro técnico actualizado?		
¿Se realizan actividades de optimización de costos de operación?		
¿Se cuenta con programas de racionamiento y entrega de agua con cisterna?		

Orientación Ambiental:

Concepto	Sí	No
¿Se cumple con el Norma Técnica de Descarga de Aguas Residuales?		
¿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?		

Administración y Gerencia:

Concepto	Sí	No
¿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?		

La calificación de cada categoría de desempeño se hará como indica el siguiente cuadro:

Categoría de Desempeño	Calificación Máxima	Puntaje según el número de respuestas afirmativas
Autonomía	16	4: 16; 3:12; 2: 8; 1: 4. Ninguna 0
Participación ciudadana	12	4:12; 3: 9; 2: 6; 1:3. Ninguna 0
Orientación al Usuario	12	4:12; 3: 9; 2: 6; 1:3. Ninguna 0
Orientación Comercial	12	4:12; 3: 9; 2: 6; 1:3. Ninguna 0
Rendición de Cuentas	12	4:12; 3: 9; 2: 6; 1:3. Ninguna 0
Capacidad Técnica	12	4:12; 3: 9; 2: 6; 1:3. Ninguna 0
Orientación Ambiental	12	4:12; 3: 9; 2: 6; 1:3. Ninguna 0
Administración y Gerencia	12	4:12; 3: 9; 2: 6; 1:3. Ninguna 0

La calificación global del prestador se asignará como sigue:

Categoría	A	80 – 100%
Categoría	B	60 – 79%
Categoría	C	40 – 59%
Categoría	D	Menor de 40%

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

Información técnica Sistemas

Urbano

Ficha de diagnóstico

Rural

Ficha de diagnóstico

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

COLOCAR Vínculo MO USCL



Muchas Gracias