



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



Taller de Capacitación
ATM y TRC

Metodología de Implementación de la Regulación

Definiciones

Regulación es la facultad del Ente Regulador para aplicar criterios y normas para la prestación de servicios de agua potable y saneamiento con respecto de la eficiencia de la gestión, calidad del agua, 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 es el 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

Instrumentos Regulatorios

Cooperación Técnica No. FOMIN ATN/MT-8806-HO

E01	Reglamento Interno Ente Regulador
E02	Manual de Procedimientos Ente Regulador
E03	Procedimiento Pago por Regulación
E04	Sistematización procedimientos Ente Regulador
E05	Diseño Sistema Información Sectorial
E06	Diseño Pagina WEB
E07	Reglamento Evaluación Capacidad Municipal
E08	Metodología Evaluación Planes Inversión
E09	Reglamento Evaluar Constitución Prestadores
E10	Plan Capacitación Funcionarios ERSAPS
E11	Reglamento de Tarifas
E12	Reglamento Calidad de Servicio
E13	Modelos Evaluación Gestión Prestadores
E14	Reglamento Atención Solicitudes y Reclamos
E15	Reglamento Evaluar Contratos de Prestación
E17	Reglamento de Infracciones y Sanciones
E18	Plan Único de Cuenta de los Prestadores de Agua y Saneamiento
E19	Manual de Tarifas Sistemas de Agua y Alcantarillado
E19	Manual de Administración para Operadores de Pequeños Sistemas de Agua y Saneamiento

Instrumentos Regulatorios complementarios

- Reglamento de Servicios (CPME)
- Modelo de Contrato de Prestación (Banco Mundial)
- Procedimientos y Buenas Prácticas en Catastro de Usuarios (Banco Mundial)
- Procedimientos y Buenas Prácticas en Gestión de Medidores (Banco Mundial)
- Procedimientos y Buenas Prácticas en Facturación y Cobranza (Banco Mundial)
- Procedimientos y Buenas Prácticas en Catastro de Redes de Agua Potable y Alcantarillado (Banco Mundial)
- Procedimientos y Buenas Prácticas en Atención al Usuario (Banco Mundial)
- Modelo de Organización y Funciones del Prestador (Banco Mundial).
- Sistema de Indicadores de Gestión (Banco Mundial)

Universo de Regulación

Urbano	Rango de tamaño	Denominación	No. localidades
	Mayor de 500,000	Metropolitana	2
	Entre 30,000 y 300,000	Urbano mayor	12
	Entre 10,000 y 30,000	Urbano menor	19
	Entre 2,000 y 10,000	Semi-urbano	96
TOTAL			131

Rural	Rango de tamaño	Denominación	No. localidades
	Entre 200 – 2,000	Rural concentrado	2,395
	Entre 100 y 200	Rural disperso	1,432
	Menos de 100		3,957
TOTAL			7,784

Estrategia de Implementación

- Enmarcar la Regulación dentro de la política de descentralización y fortalecimiento de los gobiernos locales;
- Involucrar a la municipalidad en el proceso de regulación y control dentro de su ámbito territorial.
- Promover mecanismos para lograr la participación ciudadana.
- Mantener en un mínimo la burocratización a nivel central;
- Incorporar la participación de Consultores nacionales debidamente certificados.
- Aprovechar la gestión comunitaria a través de Juntas Administradoras de Agua y Asociaciones de Juntas en la implementación de la Ley.
- Promover la componente de regulación en los programas de inversión del sector.

Resolución ERSAPS 001-2008 del diez de enero de 2008

CONSIDERANDOS: ...

Considerando: Que de acuerdo a la Ley Marco del Sector, corresponde a las Municipalidades en su carácter de titulares de los servicios de agua potable y saneamiento, disponer la forma y condiciones de prestación de dicho servicios en su respectiva jurisdicción, y que también aprobarán los reglamentos de prestación del servicio y su régimen tarifario. Debiendo además facilitar las actividades de los prestadores, realizando las acciones necesarias para apoyar las tareas de prestación y la ejecución de obras y proyectos de gestión ambiental a cargo de estos.

Considerando: Que las Juntas Administradoras de Agua y organizaciones comunitarias serán los responsables de la prestación de los servicios en su respectiva comunidad, teniendo al igual que las Municipalidades, la facultad de aprobar las tarifas que se aplicarán en su comunidad.

Considerando: Que existen en el territorio nacional más de 200 acueductos urbanos y más de 5,000 acueductos rurales que deben ser regulados y supervisados en la prestación de servicios.

Resolución ERSAPS 001-2008 del diez de enero de 2008

RESOLUCIONES:

Primero: Que la implementación del control de la prestación de los servicios de agua y saneamiento se lleve a cabo en forma descentralizada, al igual que la prestación de los servicios y delega en instancias de auditoría ciudadana, creadas y sostenidas con apoyo municipal en cada uno de los Municipios de Honduras. Para tal fin, el ERSAPS brindará apoyo a las Municipalidades para crear:

Una **Comisión Municipal de Agua y Saneamiento (COMAS)**, integrada por vecinos honorables de la comunidad y por Regidores de la Corporación Municipal, para desarrollar conjuntamente actividades de socialización de la Ley Marco del Sector y sus Reglamentos y regulaciones, así como la Metodología y Reglamento para el Cálculo de Pliegos Tarifarios.

Crear una **Unidad de Supervisión y Control Local (USCL)**, integrada únicamente por vecinos honorables de la comunidad, con la responsabilidad de vigilar el cumplimiento de la Ley y sus regulaciones, así como de los contratos de prestación por parte de los prestadores de servicios de agua potable y saneamiento en el ámbito urbano y en el ámbito rural, dentro del término municipal; debiendo informar de esa labor de supervisión y control a la Corporación Municipal respectiva y al Ente Regulador del desempeño de las Juntas Administradoras y de los prestadores municipales o privados que se desempeñen en dicho término municipal.

Resolución ERSAPS 001-2008 del diez de enero de 2008

RESOLUCIONES:

Segundo: El ERSAPS, promoverá esta mecánica de descentralización de la implementación de la Ley Marco en el Gobierno Central, con las municipalidades y con las agencias de apoyo externo que intervengan en el sector de agua potable y saneamiento a nivel municipal, a fin de que se prevean en los planes de trabajo de Unidades Ejecutoras de Proyectos de agua potable y saneamiento, la exigencia de cumplir con los mecanismos establecidos por el ERSAPS el establecer los convenios de sub-préstamos o de donación que las Unidades Ejecutoras suscriban con las municipalidades o con otro tipo de instituciones que desarrollen proyectos en el sector.

Tercero: El ERSAPS, promoverá y dará seguimiento para que se asignen los recursos y fondos presupuestarios suficientes para asegurar la sostenibilidad en la implementación, puesta en marcha y seguimiento al desempeño de la COMAS y la USCL, a fin de garantizar que estas cumplan a cabalidad las funciones y atribuciones que le son asignadas.

Cuarto: La presente resolución es de ejecución inmediata y deberá ser publicada en el Diario Oficial “La Gaceta”.

Convenio ERSAPS- Municipalidad

El objetivo general del convenio es establecer de manera conjunta (Municipalidad-ERSAPS), las condiciones para que se le de cumplimiento a las responsabilidades que le otorga la Ley a la municipalidad en lo relativo a regulación y control de los servicios de agua y saneamiento.

El convenio entre el ERSAPS y la Municipalidad establece objetivos, metas a alcanzar, responsabilidades y compromisos de las partes; incluye la constitución de un grupo interlocutor del consultor, denominado COMAS, la cuál debe ser integrada por Regidores y representantes de la Sociedad Civil; y el compromiso de crear una USCL con un Directorio integrado por honorables ciudadanos de la localidad y una secretaría técnica.

Las obligaciones de las partes se indican a continuación:

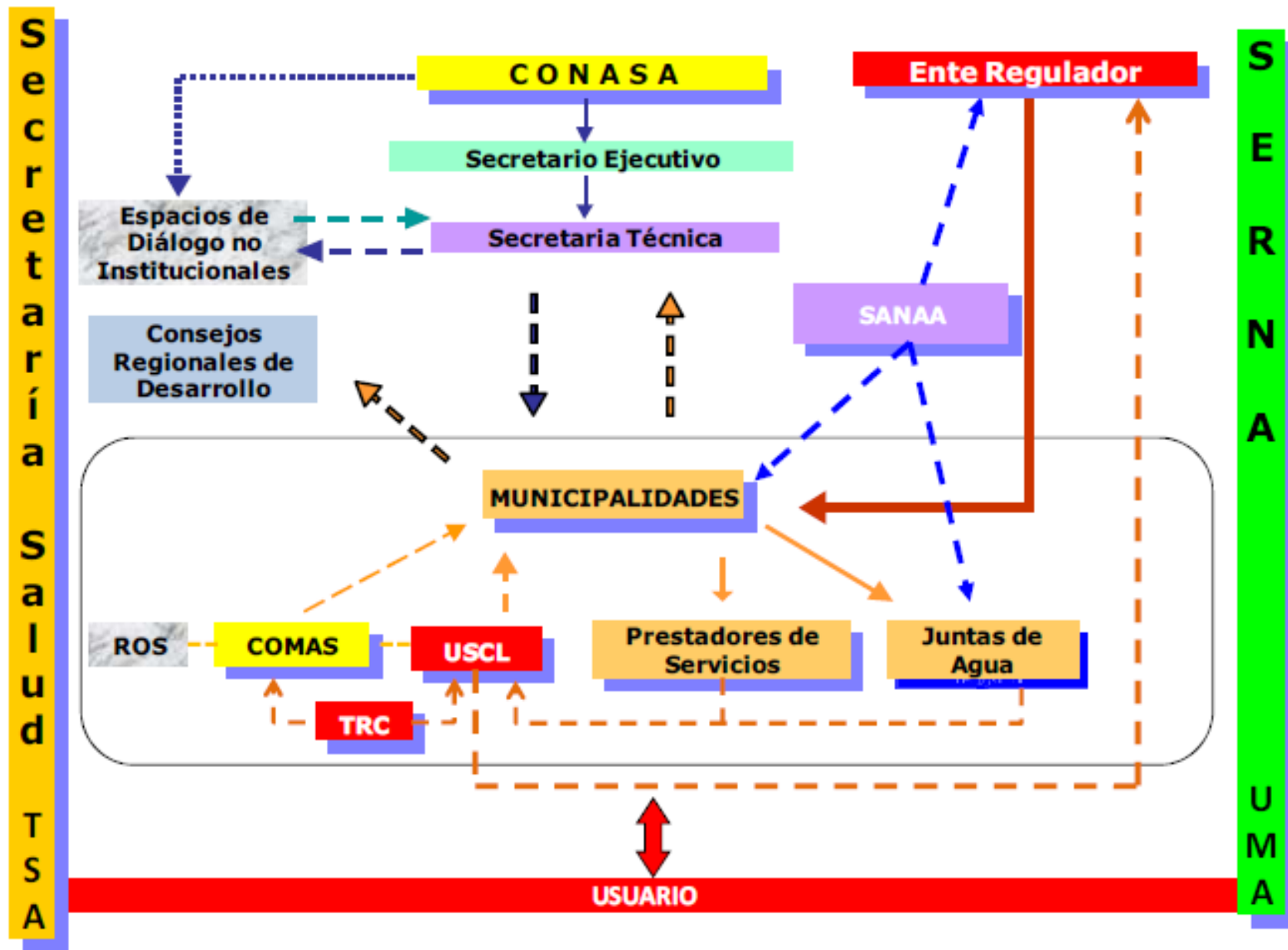
OBLIGACIONES DEL ERSAPS

- a. *Disponer del suficiente número de copias de los instrumentos de la Regulación para su difusión entre las diferentes instancias municipales.*
- b. *Proporcionar un equipo de consultores liderados por un Gerente de Proyecto para que socialicen los instrumentos de la Regulación entre las instancias municipales y asistan a la municipalidad en su correcta implementación.*
- c. *Proporcionar un equipo de cómputo y de comunicación a la Unidad de Supervisión y Control Local (USCL) para facilitar su trabajo.*
- d. *Participar en forma conjunta con las autoridades municipales en la consecución de los objetivos.*
- e. *Asignar un Director del Ente Regulador como Oficial de enlace con la autoridad municipal, y además para integrar el Comité de Orientación Ejecutiva junto al Alcalde y a el(a) Asesor(a) Principal del Programa Aguasan Honduras.*
- f. *Asignar a la Gerente de Proyecto para que integre el Comité Técnico, junto al Representante por parte de la Municipalidad y a la Asistente del(a) Asesor(a) del Programa Aguasan Honduras.*

OBLIGACIONES DEL MUNICIPIO

- a. *Disponer de tiempo suficiente por parte de las autoridades municipales para recibir presentaciones e informes acerca del logro de los objetivos.*
- b. *Asignar tiempo de parte de funcionarios y empleados municipales que tienen relación con el proyecto.*
- c. *Emitir las resoluciones por parte de la Corporación Municipal, relacionadas con la aprobación de Reglamentos y la creación de la Unidad de Supervisión y Control Local (USCL).*
- d. *Designar un Representante del más alto nivel para integrar el Comité de Orientación Ejecutiva junto con el Director de ERSAPS y el Asesor(a) Principal del Programa Aguasan COSUDE.*
- e. *Designar un Representante de la Municipalidad, para integrar el Comité Técnico junto al Gerente del Proyecto ERSAPS-COSUDE y al(a) Asistente de l(a) Asesor(a) Principal del Programa Aguasan-COSUDE.*

Relación Interinstitucional para Regulación y Control



Las funciones de la COMAS

Según se establece en el manual operativo, son las siguientes:

- a. **Analizar la situación de prestación de los servicios.** Conocer los informes de la situación y diagnóstico sectorial presentados por la USCL, analizándolos a fin de emitir recomendaciones de acciones correctivas por parte de la CM;
- b. **Registrar y coordinar las organizaciones sectoriales.** Establecer y actualizar periódicamente el Registro de Organizaciones Sectoriales (ROS), a fin de conocer, dar seguimiento y control a los proyectos de agua potable y saneamiento que están siendo realizados por las diferentes instituciones que trabajan en el término municipal y coordinar los esfuerzos que realizan las diferentes instituciones que se desempeñan en el sector; y establecer el mecanismo para dinamizar esa coordinación.
- c. **Proponer la política municipal de agua.** Conocer, y proponer su aprobación a la CM, la política de agua y saneamiento y apoyar a la Municipalidad en su socialización con la población beneficiada;
- d. **Proponer planificación sectorial municipal.** Asistir a la Municipalidad en la promoción y coordinación de la planificación sectorial y en la gestión de recursos financieros para su implementación en el área urbana y en la rural;
- e. **Proponer ordenanzas sobre agua y saneamiento.** Conocer y recomendar a la CM la aprobación de ordenanzas relacionadas, entre otros, con:
 - o La aprobación de acuerdos de creación, estatutos y reglamentos de unidades especializadas para prestación y control de servicio;
 - o La aprobación de pliegos tarifarios propuestos por los prestadores; y
 - o La adopción de las normas técnicas referentes a la construcción y prestación de los servicios de agua potable y saneamiento.
- f. **Realizar campañas de comunicación y educación de usuarios.**

A título de ejemplo, la representación de la sociedad civil podría estar constituida por: 1) Representante de los Usuarios, miembro de un patronato, de la Asociación de Juntas, o federación de patronatos; 2) Representante de los empresarios, tales como miembros de la Cámara de Comercio; 3) Representante de asociaciones y fundaciones sin fines de lucro (Rotarios, Leones, Cámara Junior, o fundaciones ambientalistas de derechos humanos, etc); 4) Un notable de reconocido prestigio en la localidad; 5) Representante de etnias locales (garífunas, indígenas, etc); 6) Representante de la iglesia o de las iglesias locales.

Funciones de la USCL

Se establecen en su manual operativo, según se ilustra a continuación:

- 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.

Registro de Organizaciones Sectoriales (ROS)

Información general sobre la organización

- ◆ Denominación de la organización, dirección, Teléfonos, nombre representante local, regional, nacional
- ◆ Tipo (Nacional, Privada, ONG, otro)
- ◆ País de origen
- ◆ Nombre del Director
- ◆ Dirección del Director
- ◆ Tiempo de trabajar de la organización en el municipio
- ◆ Fuente de financiamiento nacional y/o externa
- ◆ Tipos de Proyectos

b. Información detallada por proyecto

- ◆ Nombre del Programa / Proyecto
- ◆ Objetivo del Proyecto
- ◆ Metas y resultados esperados
- ◆ Monto del Proyecto
- ◆ Presupuesto contraparte municipal
- ◆ Presupuesto contraparte comunitaria
- ◆ Duración del proyecto
- ◆ Localidades y/o comunidades del área de influencia
- ◆ Número de población beneficiada
- ◆ Plan de trabajo objetivos y actividades del Proyecto
- ◆ Fecha inicio de inicio
- ◆ Fecha de terminación

Tareas del TRC

El TRC con relación a la COMAS y USCL es responsable de:

- ◆ 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 transmitirlos como sea requerido.
- ◆ 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.
- ◆ Preparar y remitir periódicamente al Ente Regulador y a la COMAS 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.
- ◆ Desempeñarse como Secretario de Actas de las reuniones de los Directores de la COMAS para dejar constancia de las resoluciones y transmitirlos como sea requerido.
- ◆ Mantener actualizado el Registro de Organizaciones Sectoriales para uso de la COMAS.
- ◆ Capacitar al personal de los prestadores 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.
- ◆ Asignar categoría de desempeño a prestadores urbanos y rurales.
- ◆ Apoyo en la documentación (concertación) en JAA para obtención de personalidad jurídica.

Perfil del TRC

El TRC deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- ◆ Contar con un título a nivel secundario, por ejemplo: bachiller, maestro de enseñanza primaria, perito mercantil.
- ◆ Conocimientos adecuados de manejo de equipo de cómputo y programas requeridos para el manejo de datos, procesadores de texto y hojas electrónicas.
- ◆ Ser vecino de la ciudad cabecera municipal y tener aceptación de la sociedad local y autoridades municipales.
- ◆ Tener vocación para adquirir conocimiento y mejorar su capacidad de desempeño.
- ◆ Tener vocación de servicio y de transferir conocimientos al personal de los prestadores tanto urbanos como rurales.



Muchas Gracias