

MANUAL OPERATIVO DEL TÉCNICO EN REGULACIÓN Y CONTROL (TRC)

Contenido

PRESENTACIÓN	iv
CAPÍTULO I: PERFIL DEL TRC, CERTIFICACIÓN Y CAPACITACIÓN	1
1.1 Perfil del TRC	1
1.2 Capacitación.....	1
1.2.1 Certificación en regulación y control	1
1.2.2 Capacitación en servicio por ATM.....	2
1.2.3 Supervisión, vigilancia y asesoramiento	2
1.2.4 Otras oportunidades de capacitación	3
CAPÍTULO II: RESPONSABILIDADES DEL TRC CON RESPECTO AL SISTEMA DE INFORMACIÓN	4
2.1. Contribución al Establecimiento de la Línea Base y Diagnóstico Sectorial Municipal	4
2.2. Procesamiento Informes de Prestadores	4
2.3. Operación y Mantenimiento del Equipo de Cómputo.....	5
2.4. Capacitación de Instancias Locales de Regulación y Prestadores por el TRC.	5
2.5. Informes de Desempeño al ERSAPS.....	5
CAPÍTULO III: RESPONSABILIDADES DEL TRC COMO ASISTENTE TÉCNICO DE USCL Y COMAS.....	7
3.1. Responsabilidades respecto la USCL.....	7
3.2. Responsabilidad Respecto a la COMAS.....	7
CAPÍTULO IV: RESPONSABILIDADES DEL TRC CON RESPECTO A PRESTADORES	9
4.1 Solicitudes y reclamos	9
4.2 Auditorías a JAA	9
4.3 Control de Calidad del Agua	9
4.4 Trámite personalidad jurídica	9
4.5 Encuestas de satisfacción de usuarios.	10
4.6 Recuento de daños a instalaciones por desastres.....	10
CAPÍTULO V: RESPONSABILIDADES DEL TRC CON RESPECTO A COMUNICACIÓN SOCIAL	11
CAPÍTULO VI: RESPONSABILIDADES DEL TRC CON RESPECTO A ACTIVIDADES NO RELACIONADAS CON REGULACIÓN Y CONTROL	12
CAPÍTULO VII: ASPECTOS LABORALES DEL TRC.....	13
7.1 Aspectos generales	13
7.2 Sostenibilidad en el cargo.....	13
7.3 Aspectos Laborales	14

Apéndice A	Participantes en Taller de Validación del 21 de Octubre de 2011	15
ANEXO 1	Línea de Base de Prestación Urbana y Rural.....	16
ANEXO 2	Informe de Diagnóstico Situación del Sector a Nivel del Municipio	24
ANEXO 3	Ejemplo de Intervenciones Propuestas a Nivel Municipal	26
ANEXO 4	Informe Periódico de Prestadores Urbanos y Rurales	31
ANEXO 5	Instructivo para TRC sobre Sitio Web ERSAPS	37
ANEXO 6	Consideraciones Especiales para Operación y Mantenimiento del Equipo de Cómputo	43
ANEXO 7	Guía para Orientar Presentaciones por TRC	45
ANEXO 8	Formato e Instructivo Informe Mensual del TRC	52
ANEXO 9	Registro de Organizaciones Sectoriales	53
ANEXO 10	Procedimiento e Informe de una Auditoria a Junta Administradora	59
ANEXO 11	Instrucciones para Uso del Kit para Determinar Cloro Libre y Total.....	61
ANEXO 12	Observación de Calidad del Agua	66
ANEXO 13	Modelo de Informe de Control de Cloro Residual	69
ANEXO 14	Encuesta sobre Satisfacción y Rendición de Cuentas a los Usuarios	71
ANEXO 15	Ejemplos de Publicaciones en Página Web	74
ANEXO 16	Caja de Herramientas de Comunicación para TRC	76
ANEXO 17	Planificación para la comunicación y la divulgación.	89
ANEXO 18	Comunidad de Práctica (CoP).....	91

PRESENTACIÓN

El presente manual tiene como propósito orientar el desempeño del Técnico en Regulación y Control (TRC) para que se recoja en un solo documento sus responsabilidades, funciones, actividades asignadas y para facilitar el trabajo de supervisión que desempeña el Supervisor Regional de Regulación (SRR). Este manual se complementa con el Manual Operativo de la Unidad de Supervisión y Control (USCL) y el Manual Operativo de la Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento (COMAS).

El manual procura poner en perspectiva la importancia del TRC en su relación con el Sistema de Información del ERSAPS y con su contribución a la función de Atención de Solicitudes y Reclamos no resueltos por los prestadores, que ha delegado el ERSAPS a la USCL. Por otra parte, sus responsabilidades en apoyo al funcionamiento sostenible, tanto de la USCL como de la COMAS y por último, el papel a desempeñar en la difusión del conocimiento del marco legal y regulatorio entre el personal de prestadores urbanos y rurales de ingreso posterior a la fase de implementación de la regulación por parte del ERSAPS.

Además de las responsabilidades indicadas anteriormente, se dedica en la guía un capítulo relacionado con actividades que no son propiamente de regulación y control, resultantes del conocimiento sectorial adquirido por el TRC que lo convierten en un punto de convergencia de organizaciones interesadas en conocer la situación sectorial y en promover medidas orientadas a mejorar la calidad de servicios de agua potable y saneamiento (APS) en el municipio.

CAPÍTULO I: PERFIL DEL TRC, CERTIFICACIÓN Y CAPACITACIÓN

1.1 Perfil del TRC

Atendiendo a las responsabilidades que más adelante se presentan en detalle, el TRC debería contar con lo siguiente:

- Grado educativo a nivel medio y vocación de ampliar sus conocimientos, preferentemente bachiller en promoción social o técnico en desarrollo municipal.
- Preferiblemente con conocimiento y experiencia en el sector de APS, ideal es una persona con formación de Técnico en Operación y Mantenimiento (TOM) o Técnico en Agua y Saneamiento (TAS) capacitados por el Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados (SANAA) o Técnico en Salud Ambiental (TSA) capacitados por la Secretaría de Salud, lo que da antecedentes para trabajar con prestadores de servicio. Como alternativa ser técnico de la Unidad Municipal Ambiental (UMA) con conocimiento del ámbito rural y situación de cuencas.
- Conocimiento del uso de computador y manejo de software (Excel, Word, PowerPoint, internet).
- Disposición y capacidad para transmitir conocimientos sobre APS a población rural y para comunicar aspectos relativos al sector a la población urbana a través de medios masivos de comunicación presentes en el municipio.
- Capacidad de sintetizar eventos a publicar en la página Web.
- Que sea proactivo y con capacidad para socializar los temas del sector con los actores principales.

1.2 Capacitación

1.2.1 Certificación en regulación y control

Independientemente del conocimiento sectorial que tenga el TRC, ERSAPS requiere que se someta a un curso de capacitación y certificación de que ha asimilado los conocimientos impartidos por ERSAPS en los temas fundamentales para su desempeño. El curso de certificación toma una semana y trata los siguientes temas:

1. Marco Legal E Institucional (60')	2. Atribuciones Y Responsabilidad Municipal (60')
3. Requisitos Y Atribuciones De Prestación (60')	4. Instrumentos De Apoyo A La Prestación (60')
5. Metodología Implementación (60')	6. Organización Para Regulación Y Control (90')
7. Organización Y Funciones Comas/ Uscl/Ros (75')	8. Reglamentos Aplicables A Prestación (60' A 90')
9. Manual Operativo Del Trc (90')	10. Supervisión Regional De Regulación (Srr) (75')
11. Sistema De Información Sectorial (165')	12. Control De Calidad Del Agua (60')
13. Reglamento Atención Solicitudes Y Reclamos (60')	14. Personería Jurídica (30')
15. Encuesta Satisfacción De Usuarios (30')	16. Manual Contable Y De Tarifas (60')

Se reconoce que un período de capacitación de una semana, permite transmitir los conceptos básicos en que se fundamenta el marco legal en relación a regulación y control y en la comprensión de las tareas asociadas a su implementación y seguimiento a nivel municipal, pero que se demanda capacitación adicional para que el TRC se desempeña con solvencia en su cargo, capacitación que se brinda a través del Asistente Técnico Municipal (ATM) y/o personal técnico y legal del ERSAPS.

El curso de certificación de TRC es de corta duración por lo que se tratan la mayoría de los tópicos en forma teórica con poco tiempo para prácticas. Reconociendo ésta limitación, la capacitación práctica del TRC se logra mediante su involucramiento en el trabajo con el ATM en la fase de implementación y con la asesoría del SR2 en la fase de seguimiento o del acompañamiento permanente del personal técnico de la sede del Ente Regulador.

Por otra parte, ERSAPS reconoce la necesidad de dotar a los TRC de conocimientos específicos en temas como micromedición y sus ventajas, desinfección por el prestador y mejoramiento de calidad del agua en el hogar, enfermedades de origen hídrico y otros; por lo que prevé constituir una comunidad de práctica con los TRC's y establecer un proceso de gestión del conocimiento permanente para difundir éstos y otros temas de interés, así como las mejores prácticas del país. Es de notar que la responsabilidad de educar a los usuarios es del prestador y que el conocimiento que se imparta a los TRC tiene como propósito la comprensión del tema y la posibilidad de tratarlos con solvencia en comparecencia ante medios de comunicación o reuniones generales donde se traten temas sectoriales.

1.2.2 Capacitación en servicio por ATM

El ATM, en su contrato tiene entre otras las responsabilidades de: i) socializar la Ley Marco del Sector e instrumentos regulatorios; ii) efectuar un diagnóstico de la situación de prestación de servicio APS; y, iii) capacitar personal de los prestadores de servicio en sus responsabilidades de atender solicitudes y reclamos e informar periódicamente de su desempeño al ERSAPS, a través de la USCL.

El TRC, cuyo nombramiento y certificación deben ser anteriores a que inicie su trabajo y considerando que debe participar activamente en apoyo al consultor en el desarrollo de las responsabilidades anteriores, no con el papel de subalterno del ATM para ayudarlo en su trabajo, si no como una etapa de aprendizaje para familiarizarse y volverse competente en el desarrollo de esas actividades y aprovechar su ejecución para mejorar su conocimiento de la situación en el sector y de los conocimientos que deben impartirse en aquellas localidades que no fue posible atender por parte del ATM, o de aquella cuyos servicios entran en operación con posterioridad a las actividades de la implementación de la regulación. Es de esperarse que al término de la consultoría del ATM, el TRC esté debidamente capacitado y compenetrado de su trabajo para desempeñarlo de manera autónoma y con un mínimo de supervisión y asesoramiento.

Por otra parte, el TRC debe participar en los talleres que realice el ATM para socializar los manuales operativos de la COMAS y USCL con sus miembros, bajo la finalidad de obtener una clara comprensión del contenido y alcance de estos manuales, que le servirán como documento de referencia para el desempeño de su trabajo.

1.2.3 Supervisión, vigilancia y asesoramiento

No obstante, la expectativa de que el TRC se desempeñe con eficiencia y suficiente autonomía, al término del contrato de implementación con el ATM, la experiencia nos indica que la persona certificada y capacitada puede no continuar en el cargo por diversas razones que se presentan que incluyen: fallecimiento, despido, renuncia o sobrecarga de trabajo, ante esto el ERSAPS a través de los Supervisores Regionales de Regulación (SRR), los que tendrán a su cargo un número de municipios a vigilar y apoyar estará en posición de asistir a los TRC capacitados y en su caso a contribuir a la capacitación en servicio de los TRC de nuevo ingreso o que no tuvieron vivencia durante el proceso de implementación.

Por otra parte, el ERSAPS reconoce que a veces el manejo del sistema de información, requiere de un apoyo adicional y personalizado a algunos TRC a través de su personal técnico de planta. Este tipo de asistencia puede estar relacionado con el mantenimiento del equipo de cómputo, capacitación en manejo de datos y asistencia en la implementación de procesos, tales como atención de reclamos y aplicación de disposiciones reglamentarias, orientación sobre los procedimientos o periodicidad para la transmisión de la información de los datos de gestión de los prestadores urbanos, peri urbanos y rurales al ERSAPS. Además el TRC debe prepararse en la forma de comunicar al ERSAPS noticias y acontecimientos locales relacionados con el sector que por su importancia o con carácter de buena práctica se deban divulgar al resto de visitantes al sitio web del ERSAPS.

1.2.4 Otras oportunidades de capacitación

Tanto el SANAA, Secretaría de Salud e instancias relacionadas con el medio ambiente frecuentemente desarrollan eventos de capacitación relacionados con su desempeño. El TRC debe procurar enterarse y participar en ellos a fin de aumentar su caudal de conocimientos sobre el sector.

CAPÍTULO II: RESPONSABILIDADES DEL TRC CON RESPECTO AL SISTEMA DE INFORMACIÓN

2.1. Contribución al Establecimiento de la Línea Base y Diagnóstico Sectorial Municipal

El ERSAPS para cumplir con sus responsabilidades de Ley, debe de disponer de la información periódica presentada por los prestadores, tanto urbanos como rurales y la que se derive de otras fuentes de información, la cual debe de hacerse pública. Generalmente ERSAPS, depende de servicios de consultores certificados para levantar esta línea base de datos, que se fundamenta en levantamientos de campo y entrevistas con el personal de los prestadores. La información requerida para establecer esta línea de base, se adjunto como **Anexo 1** de base

El análisis de la línea de base permite preparar un diagnóstico de la forma y calidad con que se están prestando los servicios APS tanto a nivel urbano como rural. El **Anexo 2**, desarrolla la forma de presentar dicho diagnóstico.

El diagnóstico tiene como propósito identificar las intervenciones prioritarias que el gobierno municipal debe promover, ya sea que la realice el prestador directamente, con apoyo de la municipalidad o con apoyo externo, como se detalla en el **Anexo 3**.

El TRC, debe estar familiarizado con el contenido de estos anexos y particularmente debe apoyar al consultor ATM en la fase de diagnóstico para familiarizarse con la metodología de trabajo y darse a conocer por directivos y personal de los prestadores, con los cuales mantendrá posteriormente comunicación permanente y de esto dependerá la capacidad de lograr con el apoyo municipal que los prestadores cumplan con su obligación de informar.

El diagnóstico realizado por el ATM que contiene la línea de base, generalmente está incompleto, por razones presupuestarias o facilidades de acceso; y, el TRC deberá identificar prestadores o comunidades con sistema para que posteriormente sean capacitadas por la USCL y actualizar de la base de datos.

2.2. Procesamiento Informes de Prestadores

La Ley Marco del Sector, ordena que los prestadores informen periódicamente su desempeño al ERSAPS, el cual delega en la USCL la responsabilidad de gestionar dichos informes, validar su veracidad y consolidar la información para remisión al ERSAPS. El **Anexo 4**, contiene el informe periódico que deben presentar tanto los prestadores urbanos¹ como los rurales.

Esta responsabilidad, la USCL la hace efectiva a través del TRC, quien debe preocuparse porque todos los prestadores presenten los informes en las fechas programadas y debe validar la veracidad de estos informes mediante visitas de campo selectivas, conforme al análisis de la información recibida, preferiblemente seleccionado anualmente de manera aleatoria. La información presentada por los prestadores debe ser analizada y ordenada para su remisión vía internet a la Jefatura del Sistema de Información de ERSAPS, de conformidad con los procedimientos que se indican en el **Anexo 5**.

Tomando en consideración las dificultades de desplazamiento que se presenta en el área rural, el TRC, con apoyo de la COMAS, USCL y Corporación Municipal, deberá propiciar que los alcaldes auxiliares contribuyan con la generación y presentación de los informes periódicos de las Juntas Administradoras de Agua (JAA), igualmente podrá coordinar con la Asociación de juntas en caso de que exista.

¹ En caso de renuencia del prestador a informar, el TRC debe notificarlo a la USCL para que ésta solicite a la Corporación Municipal que ordene el cumplimiento de la Ley y en caso de reincidencia al Ente Regulador para que aplique las sanciones del caso.

2.3. Operación y Mantenimiento del Equipo de Cómputo

ERSAPS en algunos casos suministra el equipo de cómputo en la USCL para uso exclusivo del sistema de información. Es responsabilidad del TRC dar el debido mantenimiento al equipo de cómputo para evitar su deterioro. El **Anexo 6**, contiene algunas consideraciones para efectuar este mantenimiento.

2.4. Capacitación de Instancias Locales de Regulación y Prestadores por el TRC.

ERSAPS procura, en el proceso de implementación de la regulación socializar el marco legal y regulatorio con los miembros de la Corporación Municipal, Prestadores, Miembros de COMAS y USCL, para lograr el conocimiento y apoyo del gobierno local y la ciudadanía al proceso regulatorio. No obstante lo anterior, como consecuencia de cambios de administración municipal y cumplimiento de estatutos de prestadores, se requiere que nuevas personas adquieran éstos conocimientos, para lo cual se espera la contribución del TRC en forma directa o con apoyo del ERSAPS; para asistir al TRC cuando se desempeñe en forma directa se adjunta como anexo una guía para orientar el desarrollo de diversos tipos de capacitación.

El desarrollo de infraestructura en localidades adicionales a las registradas en el diagnóstico sectorial inicial, demanda que los directivos de prestadores se familiaricen con los informes de gestión que deben presentar a la USCL. Se espera que los programas de inversión contengan está componente. No obstante, el TRC debe asegurarse de que al constituirse el prestador quede debidamente capacitado y comprometido con la presentación de los informes periódicos a la USCL y que se conozca el papel del TRC, por lo que debería procurar participar en los eventos de capacitación que para tal fin se realice.

También se requiere de actividades de capacitación para los miembros de juntas directivas de la JAA, cuando se suscitan cambios como consecuencia de la aplicación correcta de los estatutos, que generalmente demandan estos cambios cada dos años, lo que da lugar a que aquellos directivos de nuevo ingreso que requieren ser capacitados sobre el sistema de información del ERSAPS, siendo responsabilidad del TRC llevar a cabo esta capacitación.

Las actividades de capacitación que realice el TRC sobre el sistema de información, podrán ser complementadas con la capacitación referente al Reglamento de Juntas Administradoras de Agua, Manual Contable y Administración de Tarifas y el Manual para Gestión de Personalidad Jurídica cuando se juzgue necesario. ERSAPS en la medida de sus posibilidades proporcionará copias de éstos manuales para su distribución en los diferentes eventos de capacitación, en respuesta a solicitud previa de parte del TRC.

El **Anexo 7**, contiene una guía para orientar las presentaciones a realizar en talleres de capacitación de las instancias indicadas anteriormente.

2.5. Informes de Desempeño al ERSAPS

Con la finalidad de conocer y registrar por mandato de Ley en cada municipio aspectos sobre la prestación de los servicios agua y saneamiento, ERSAPS ha dotado a cada USCL de equipo de cómputo y comunicación necesarios, asumiendo ante los cooperantes que financiaron su adquisición, el uso adecuado de éstos recursos, en los reportes mensuales cada TRC deberá incluir lo siguiente:

- Como responsable del manejo de éste equipo debe informar sobre el estado en que se encuentra, su exclusividad o retiro de parte de autoridades para tomar acciones².

² En algunas localidades se enfrentan problemas con los MODEM lo que dificulta la comunicación, por lo que el TRC debe notificar éstos problemas al ERSAPS que es el suscriptor inicial con el proveedor del servicio de Internet. En caso de persistir el problema el TRC deberá buscar otra alternativa de comunicación y no utilizarla como un pretexto para incumplir sus responsabilidades

- Informe sobre muestras de cloro analizadas y disponibilidad de reactivos.
- actividades de mantenimiento al equipo de cómputo.
- Resumen de eventos de capacitación en los que ha participado y nuevos conocimientos adquiridos.
- Resumen de actividades relacionadas con el sector, distintas a la regulación en las que ha participado como actor ejemplo control de pérdidas, capacitación en fontanería etc.
- Notificaciones sobre temas de calidad de agua y vertidos que ha detectado e informado a la Secretaría de Salud o a las autoridades ambientales.
- Cantidad de material regulatorio distribuido a interesados y requerimiento de ejemplares adicionales.
- Resumen de trabajo de auditorías realizadas por la USCL.
- Resumen de visitas de inspección realizadas a prestadores.
- Resumen de reclamos atendidos, resueltos y pendientes.
- Resumen sobre el trámite de otorgamiento de personalidad jurídica.
- Resumen de las capacitaciones a personal de prestadores.

El **Anexo 8** contiene el formato del informe del TRC a la USCL con copia al ERSAPS.

CAPÍTULO III: RESPONSABILIDADES DEL TRC COMO ASISTENTE TÉCNICO DE USCL Y COMAS

La COMAS se integra con representantes de la sociedad civil y regidores; los primeros se desempeñan como voluntarios, lo que implica que su participación en deliberaciones y acuerdos que les compete se lleven a cabo en horas no laborales, lo que dificulta el seguimiento a los acuerdos y la comunicación con el ERSAPS. Los regidores reciben salario de la municipalidad y su participación es institucional y no voluntaria, pero también tienen responsabilidades propias de su cargo, por lo que desempeñarse como enlace de COMAS con ERSAPS demanda de tiempo no siempre disponible.

La USCL, en la cual ERSAPS delega la funciones de control de la prestación y atención de reclamos no satisfechos por el prestador y con la cual se requiere una comunicación continua, también está constituida en su directorio por representantes de la sociedad civil que, igual que la COMAS se desempeñan fuera de las horas laborales, lo que dificulta comunicación y presencia para recibir reclamos de los usuarios.

Dada la situación anterior que se desprende del voluntariado, ambas instancias demandan de un secretariado permanente, a tiempo completo o parcial que facilite el trabajo de ambas instancias, responsabilidad que se ha establecido recaerá en el TRC con quien el ERSAPS mantiene comunicación constante.

3.1. Responsabilidades respecto la USCL

- a. Responsable de la custodia de la documentación recibida y producida por la USCL.
- b. Dar apoyo al Secretario de la USCL en la preparación de las actas de las reuniones de los Directores para dejar constancia de las resoluciones y transmitirlos como sea requerido.
- c. Dar apoyo a los Directores en la elaboración de los informes trimestrales a la COMAS y la remisión al ERSAPS.
- d. Mantener actualizado el ingreso de información vinculado al sistema de ERSAPS sobre los datos básicos de prestación que debe comunicar la USCL en base a la información periódica y obligatoria de los prestadores urbanos, peri urbanos y rurales.
- e. Promover reuniones de coordinación, en nombre del directorio de la USCL, con organizaciones o instituciones locales para atención de problemas relacionados con la calidad de prestación de los servicios, por ejemplo los relacionados con la calidad del agua; esta atención deriva del análisis de los datos básicos alimentados al sistema de información mismo que genera indicadores de gestión.
- f. Preparar y presentar el informe trimestral a la USCL para su aprobación y envío a la COMAS y al ERSAPS, en base al formato establecido en el manual operativo de la USCL, (ver Anexo 3).
- g. Representar a los Directores a reuniones convocadas cuando ellos no puedan participar.

3.2. Responsabilidad Respecto a la COMAS

- a. Responsable de la custodia de la documentación recibida y producida por la COMAS.
- b. Mantener actualizado el Registro de Organizaciones Sectoriales (ROS)³ y asistir a la COMAS en programación y coordinación de reuniones entre miembros del ROS y la COMAS. El **Anexo 9** contiene lo concerniente al ROS y el papel de las COMAS.
- c. Dar apoyo al secretario de la COMAS en la preparación de las actas de las reuniones de los Directores y de COMAS con miembros del ROS y otras reuniones donde participe la COMAS para dejar constancia de las resoluciones y acuerdos y transmitirlos como sea requerido.
- d. Representar a los sus miembros en reuniones convocadas cuando ellos no puedan participar.
- e. Apoyar a la COMAS en la preparación del informe para que lo envíe a la Corporación Municipal y al ERSAPS de acuerdo a lo establecido en la sección 3.7 del Manual Operativo de la COMAS y que se reproduce a continuación:

³ La Sección 3.2 del Manual Operativo de la COMAS, desarrolla el procedimiento de establecer este registro y de coordinación entre COMAS y las organizaciones miembros.

El TRC y el ROS

El TRC tendrá como una de sus responsabilidades colaborar en el levantamiento de este registro de organizaciones que da cumplimiento al Artículo 5 de la Ley Marco del Sector y a propiciar que estas organizaciones se constituyan en una red de organizaciones sectoriales, a fin de poder trabajar de manera coordinada en las intervenciones del municipio.

El TRC debe tener presente que el accionar se lleva a cabo dentro de ese entorno de instituciones que trabajan en mejorar las condiciones de los servicios de agua y saneamiento y que en muchas ocasiones por el hecho de ser una persona que se ha especializado en el tema de agua y saneamiento, podrá convertirse en el punto de convergencia de los esfuerzos que han hecho las instituciones. Es importante tener presente siempre que este accionar es tangencial y complementario a su trabajo pero que su responsabilidades básicas son las que le asigna las USCL enmarcado dentro de los compromisos establecidos con el ERSAPS, y que por muy atractivos que sean los programas de fortalecimiento, no son la responsabilidad básica del TRC. No obstante lo cual, si dispone de tiempo suficiente para desempeñar su trabajo con eficacia y además puede contribuir a que se mejoren los servicios, deberá hacerlo naturalmente.

“La COMAS debe presentar a la CM un informe semestral que resuma el trabajo realizado en el semestre y valide, respalde o modifique las recomendaciones contenidas en el informe semestral de la USCL. El contenido del informe de la COMAS, se ilustra en el siguiente recuadro:

Informe Semestral de COMAS a Corporación Municipal

- ◆ Fecha y período que abarca el informe
- ◆ Destinatario. Corporación Municipal
- ◆ Remitente. Presidente COMAS
- ◆ Relación de reuniones celebradas por el Directorio: fechas, temas, participantes
- ◆ Relación de reuniones de coordinación con organizaciones del ROS
- ◆ Relación de inspecciones de campo a nivel urbano y rural
- ◆ Relación de actividades de educación de usuarios.
- ◆ Relación de recomendaciones presentadas a la CM

En relación con recomendaciones se debe indicar el apoyo específico que se debe gestionar ante cada organización del ROS, identificando localidades y tipos de apoyo, así como acciones a considerar en la planificación sectorial para financiamiento externo”.

CAPÍTULO IV: RESPONSABILIDADES DEL TRC CON RESPECTO A PRESTADORES

4.1 Solicitudes y reclamos

La responsabilidad de atender y resolver las solicitudes y reclamos de los usuarios competen en primera instancia al prestador, de conformidad con lo estipulado en el Reglamento Especial para la Atención de Solicitudes y Reclamos de los Usuarios. En el caso de que el prestador no resuelva a satisfacción del usuario su solicitud o reclamo, la Ley Marco faculta al ERSAPS para velar por los derechos de los usuarios y resolver conflictos que se presenten entre prestadores y usuarios. Con la finalidad de facilitar la resolución de solicitudes y reclamos a nivel municipal, ERSAPS delega en la USCL esta facultad, tal como se establece en el Capítulo II de las Funciones, Artículo 6 del Modelo de Reglamento de la USCL en sus literales 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* y 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*.

Corresponde al TRC recibir el reclamo, verificar que no ha sido satisfecho por el prestador, crear el expediente y someterlo a consideración del directorio de la USCL para que resuelva lo procedente e informar al usuario de la respuesta; documentarlos para posteriormente enviar al ERSAPS resumen de los reclamos atendidos, resueltos y en trámite.

4.2 Auditorías a JAA

La responsabilidad de realizar auditorías a los prestadores compete a la municipalidad de acuerdo al artículo 6 del Reglamento de Juntas. La USCL en apoyo a la municipalidad realiza auditorías a los prestadores, el TRC debe informar sobre el resultado al ERSAPS para su publicación en la página Web. La USCL si lo estima conveniente se debería acompañar de miembros de la Comisión de Transparencia y/o Comisionado municipal.

En el informe a la COMAS deberá acompañar el resultado de la auditoría para que recomiende acciones a la Corporación en caso de malversación de fondos.

El **Anexo 10**, contiene un formato relacionado con estas auditorías.

4.3 Control de Calidad del Agua

El TRC cuando realice visitas de campo a localidades rurales deberá determinar la presencia de cloro residual en varios puntos de la red de distribución lo más lejano posible al tanque de almacenamiento donde se aplica el cloro, utilizando el comparador proporcionado por el ERSAPS. Cuando la presencia de cloro este bajo el valor de norma deberá reportarlo a la junta directiva para que tome las provisiones del caso. Ésta anomalía deberá resaltarse en el informe periódico de la USCL. El **Anexo 11**, contiene instrucciones para utilizar el comparador de cloro residual y el **Anexo 12** consideraciones para derivar apreciaciones sobre las características físicas del agua. El **Anexo 13**, contiene la forma de publicar los resultados de la determinación de cloro residual.

4.4 Trámite personalidad jurídica

Asesorar a los prestadores en la obtención de éste documento para lo cual debe basarse en Manual de Procedimientos para Trámite de Personalidad Jurídica de Juntas Administradoras de Agua desarrollado por ERSAPS.

4.5 Encuestas de satisfacción de usuarios.

Para medir el grado en que los usuarios urbanos califican el servicio que reciben del prestador, la USCL deberá realizar anualmente una encuesta entre los usuarios tomando una muestra representativa de cada barrio, colonia y/o sector según se establece en el Manual Operativo de la USCL. El TRC deberá participar en la capacitación de los encuestadores para el llenado del formulario, colaborar en la supervisión del levantamiento y procesar la información de campo para someter los resultados a consideración de la USCL. A fin de crear conciencia en la ciudadanía, los encuestadores podrían ser reclutados entre estudiantes de secundaria del municipio. El **Anexo 14** contiene el modelo de encuesta de satisfacción y rendición de cuentas a los usuarios.

4.6 Recuento de daños a instalaciones por desastres.

En TRC debe procurar obtener información con los prestadores sobre los diferentes daños ocasionados a los sistemas tanto urbanos como rurales por situaciones de desastre y remitir un informe lo antes posible al ERSAPS, éste informe debe contener como mínimo para cada sistema, descripción del daño, materiales a necesitar, de ser posible cuantificar la obra e incluir fotografías.

CAPÍTULO V: RESPONSABILIDADES DEL TRC CON RESPECTO A COMUNICACIÓN SOCIAL

La participación ciudadana, para ser efectiva, requiere que el ciudadano este informado del acontecer del servicio de agua en forma permanente. La Ley Marco reconoce la importancia de la comunicación y ordena que los prestadores mantengan informados a los usuarios sobre “la prestación de los servicios, régimen tarifario y cobro, planes de expansión y mejoramiento de servicios y toda otra circunstancia que sea de su interés, en forma suficientemente detallada como para permitir el ejercicio de sus derechos como usuario”. Por analogía se entiende que los usuarios deberían ser informados de los resultados de la regulación y control, como consecuencia de las actividades que realizan la COMAS y La USCL. El TRC debería, por consiguiente, de asumir funciones de comunicación social que comprenden:

- a. Preparar para publicación en el sitio Web del ERSAPS breves reseñas de eventos de socialización, capacitación, aplicación de reglamentos, y otros temas de interés sectorial en que se hayan involucrado la COMAS, USCL o el TRC, preferentemente acompañados de fotografías de participantes, obras, cuadrillas de trabajo etc.

Las reseñas deberán indicar como mínimo:

- Con relación a proyectos: la fecha de inicio y posible fecha finalización, población beneficiada y el número de usuarios, componentes que incluye y una breve detalle, monto, contraparte si existe, tarifa y micro medición prevista, responsable de ejecución.
- Con relación a eventos: nombre del evento, fecha, ejecutor, promotor, número de participantes, objetivo, agenda desarrollada.
- Con relación a actividades: tales como auditorías, resolución sobre conflictos, reuniones de coordinación, control de pérdidas, reestructuración de prestadores; fecha, lugar, logros, ejecutores, retos.

El **Anexo 15** contiene ejemplos de noticias publicadas en el sitio web del ERSAPS.

- b. Informar con anticipación a los medios de comunicación para que sean cubiertos los eventos que se realicen con participación del ERSAPS en el municipio, preparando la correspondiente nota de prensa.
- c. Promover espacios en los medios de comunicaciones municipales o locales para difundir las disposiciones legales y reglamentarias que atañen a los usuarios en cuanto a prestación de los servicios en particular a lo referente a atención de solicitudes y reclamos y la forma en que la USCL y TRC pueden contribuir a su resolución justa y equitativa.

Siempre debe tenerse en cuenta que la actividad del TRC, en materia de comunicación se refiere a temas de regulación y control de los servicios y que de ninguna manera sustituye las obligaciones de comunicación y educación de usuarios que compete a los prestadores de servicios, aún cuando la coordinación y colaboración con estos no debe descuidarse.

El **Anexo 16**, contiene algunas herramientas que puede utilizar el TRC en su trabajo de comunicación social, y el **Anexo 17** algunos aspectos en tomar en cuenta en la planificación de la comunicación y la divulgación.

CAPÍTULO VI: RESPONSABILIDADES DEL TRC CON RESPECTO A ACTIVIDADES NO RELACIONADAS CON REGULACIÓN Y CONTROL

Existen a nivel de municipio muchas iniciativas de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales que procuran el mejoramiento y/o sostenibilidad de los servicios APS. Las organizaciones involucradas no siempre encuentran interlocutores con conocimiento de la problemática sectorial y con capacidad de movilización social y convocatorias al nivel municipal relacionada con APS e identifican a las instancias locales de regulación y control como interlocutoras y aliados importantes para sus intervenciones, demandando participación y apoyo de estas instancias y del TRC.

Ejemplos de lo anterior comprenden:

- a. Identificación de la COMAS por el Consejo Regional de la Secretaría de Planificación para que asuma el papel de planificación sectorial municipal.
- b. Identificación de la USCL como co-ejecutor de actividades para implementar planes de seguridad del agua, capacitar en fontanería y control de pérdidas.

Es comprensible que instancias de participación ciudadana, operativas y que han demostrado efectividad sean buscadas para contribuir al mejoramiento de los servicios APS, y su participación es saludable y conveniente, siempre y cuando no vaya en desmedro de sus funciones fundamentales de regulación y control. Por lo que el TRC, mientras su función principal es la regulación y control, no debe descuidar su atención de las tareas que le son propias por atender otras funciones sectoriales como ser las de asistencia técnica o planificación. Mantener presente que las funciones básicas y especiales del TRC son: i) sistema de información sectorial; ii) difusión del marco legal y regulatorio; y, iii) trámite de solicitudes y reclamos de los usuarios.

CAPÍTULO VII: ASPECTOS LABORALES DEL TRC

7.1 Aspectos generales

El sueldo del TRC, es cubierto por la municipalidad y va incluido en el Plan Operativo de la USCL, junto con los costos para el funcionamiento de la USCL y para el desempeño de las funciones del TRC (movilización, viáticos, comunicación). Los recursos podrán provenir del presupuesto municipal exclusivamente o ser complementados con transferencias de los prestadores urbanos presentes en el municipio. La relación laboral por consiguiente se establece entre la municipalidad y el TRC, el cual viene a ser un empleado municipal, cuya relación laboral se regirá por la Ley de Carrera Municipal.

No obstante la dependencia administrativa de la municipalidad, el papel del TRC como responsable de actividades de regulación y control delegadas a la USCL, demanda que su dependencia funcional sea de la USCL, cuyo presidente debería realizar las funciones de supervisión de su trabajo y, en caso de que no sea satisfactorio, solicitar su sustitución a la municipalidad. La municipalidad debería respetar esta atribución, y no cancelar o sustituir al TRC sin contar con consulta con la USCL. Causa fundamental para sustitución debería de ser el no cumplimiento con procesar información de los prestadores y remitirlos al ERSAPS.

En muchos casos la municipalidad delega la función del TRC en un empleado permanente, a fin de no incrementar su presupuesto, situación que eventualmente se traduce en sobrecargas de trabajo, donde el empleado da prioridad a sus responsabilidades primarias y descuida su papel como TRC. En estos casos, es recomendable que el TRC solicite la intervención de la USCL para que se le asigne uno o más asistentes (dependiendo del universo de prestadores) que atienda con exclusividad o prioridad lo referente a regulación y control. La capacitación del asistente correrá por parte del TRC con eventual apoyo del ERSAPS.

En todo caso ERSAPS deberá gestionar con la municipalidad un día por semana como mínimo, que destinará el funcionario al trabajo como TRC, en particular cuando existe un gran número de sistemas rurales en el municipio. ERSAPS notificará a la corporación municipal los resultados de ésta disposición así como el desempeño del mismo.

7.2 Sostenibilidad en el cargo

Para contribuir a darle continuidad en el cargo, el TRC debe cumplir a cabalidad con sus funciones y procurar mejorar día a día sus conocimientos participando en programas de capacitación ofrecidos por ERSAPS a través de su sitio web⁴, así como participación activa en los eventos de intercambio promovidos por ERSAPS y eventos de capacitación por otras organizaciones.

Promover la valoración del cargo por la ciudadanía, los usuarios y AJAM⁵ dando a conocer la importancia de la regulación aprovechando los medios locales de comunicación, a fin de que se reconozca al TRC como el portavoz del sector agua y saneamiento en su respectivo municipio.

Promover la valoración del cargo con la corporación municipal, actuando diligentemente para que la COMAS y USCL generen informes periódicos y que éstos sean conocidos y utilizados por el gobierno municipal, en particular para generar recursos financieros para mejora de los servicios.

⁴ La comunicación a través de correo electrónico, conferencias vía Skype y otras debe ser constante, a fin de contar con asesoría de ERSAPS para resolver problemas, apoyo en su desempeño y difusión de conocimiento, que le permite conocer oportunidades y buenas prácticas.

⁵ LA AJAM puede ser una fuente valiosa de colaboración para vigilancia de calidad del agua e inspecciones en el terreno, auditorías y otros que da relevancia al cargo del TRC y apoyo financiero y en especies a su trabajo

Deben desarrollar habilidades para hacer presentaciones públicas utilizando PowerPoint por ejemplo, para dar a conocer el conocimiento sectorial adquirido, aprovechando los reportes generados por el RPP en internet, mostrar las deficiencias o necesidades de intervención por quien competan, utilizar cuadros, gráficos y texto para ilustración. El TRC debe aprovechar éstos espacios para fortalecer su posición como portavoz del sector, procurando presencia de los medios de comunicación en los eventos a desarrollar.

Además de procurar que la corporación municipal conozca los informes de situación, el TRC debe socializarlos con los Prestadores urbanos y peri urbanos y en el ámbito rural con la AJAM; y funcionarios municipales que puedan tener interés en el sector o transparencia; por ejemplo Comisionado Municipal, Servicios Públicos, Desarrollo Municipal, Comisión de Transparencia, Ingeniero Municipal etc.

7.3 Aspectos Laborales

La regulación y control del sector APS, son temas nuevos en el país, y la implementación de manera descentralizada, da lugar a numerosas iniciativas a nivel municipal que ameritan ser documentadas y compartidas entre los actores de los muchos municipios sujetos a regulación. ERSAPS, con la finalidad de incrementar los conocimientos de los TRC y de esta manera contribuir a su sostenibilidad, apoya la celebración de eventos de intercambio presenciales en los que se difunden buenas prácticas desarrolladas por las instancias locales de regulación, pero también propone la disponibilidad de medios visuales de intercambio para que los TRC se integren en una comunidad de práctica que les permitan conocer los logros de sus colegas, siguiendo la mecánica que se describe en el **Anexo 18**.

Manual Operativo del Técnico en Regulación y Control (TRC)

Apéndice A Participantes en Taller de Validación del 21 de Octubre de 2011

No.	NOMBRE	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO
1	Mario Humberto Reyes	Esparta	Atlántida
2	Ángel Emin López	Arizona	
3	Brenda Yadira Reyes	La Masica	
4	José Orlando Cabrera	La Masica	
5	José Roberto Avelar	San Francisco	
6	Karla Lemus	Tela	
7	Yaeni Escobar	El Porvenir	
8	Noé Mercado	Siguatepeque	Comayagua
9	Otto Leonel Dale	Comayagua	
10	Fernando Arturo Sosa	Danlí	El Paraíso
11	Kelling Valladares	El Paraíso	
12	Luis Alonso Moncada	Yuscarán	
13	Miguel Orlando Molina	Yuscarán	
14	Obdulio Sevilla	Morocelí	
15	Ricardo Banegas	Yuscarán	Intibucá
16	Ana Lucía Laínez	Concepción	
17	Buenaventura Argueta	San Marcos Sierra	
18	Esteban Cabrera	San Marcos de Sierra	
19	Harold Omar Alberto	Jesús de Otoro	
20	José Dolores Barrera	San Antonio	
21	Vilma Graciela Espinal	Concepción	

ANEXO 1 Línea de Base de Prestación Urbana y Rural (Tomado de la Sección 3.1.2 del Manual Operativo de la USCL)

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.1** siguiente:

Cuadro No. 1 Indicadores de Gestión de Prestadores Urbanos

Prestador:

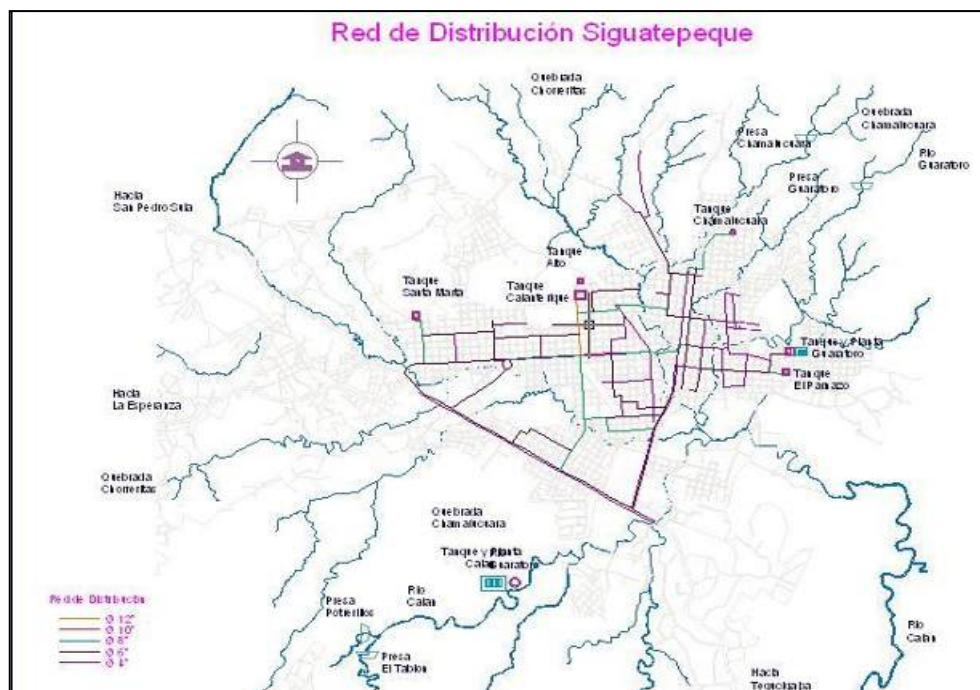
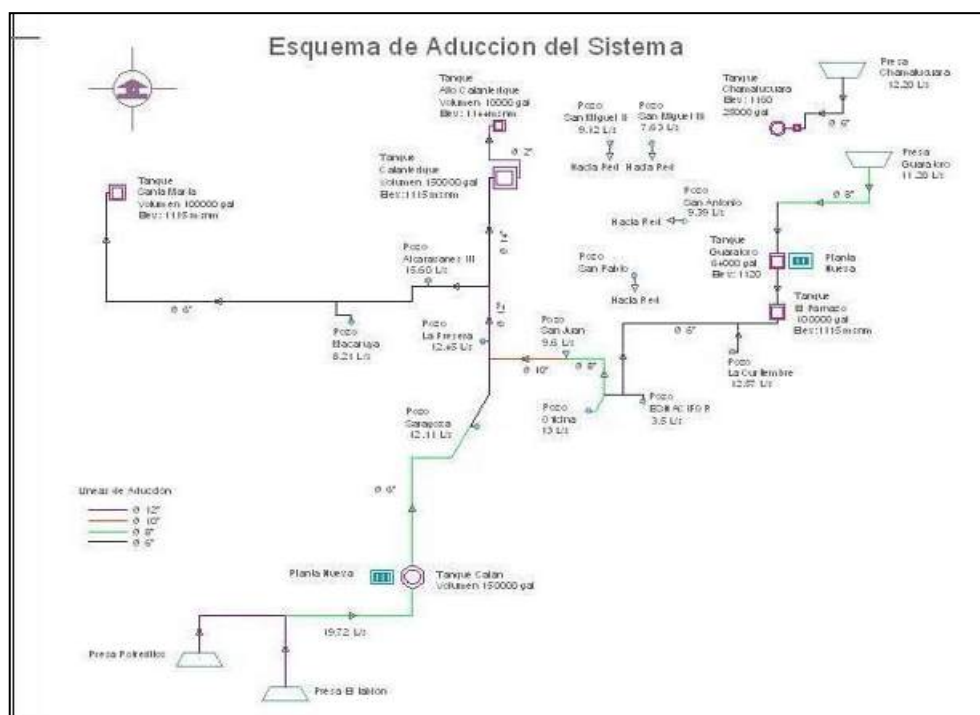
Fecha:

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.1** presenta este tipo de información para el sistema de agua de Siguatepeque.

Figura No. 1 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

Manual Operativo del Técnico en Regulación y Control (TRC)

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.2** siguiente presenta un ejemplo de calificación.

Cuadro No. 2 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		
	¿Retiene el prestador sus ingresos para reinvertirlos en los servicios?	X		
B	Participación Ciudadana:			Alta
	¿La junta directiva tiene representación mayoritaria de los usuarios?		X	
	¿La USCL vigila el desempeño del prestador?	X		
	¿Se realizan consultas ciudadanas para decidir sobre la programación de inversiones?	X		
	¿Se realizan consultas ciudadanas para decidir sobre el pliego tarifario?	X		
C	Orientación al Usuario:			Alta
	¿Se cuenta con oficina y mecanismo para atención de usuarios?	X		
	¿Se mantienen 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 Servicio?		X	
D	Orientación de Comercial:			Media
	¿Se da seguimiento periódico a la ejecución presupuestaria?	X		
	¿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	
E	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		
	¿Discrimina la factura los conceptos básicos de la tarifa?		X	
F	Capacidad Técnica:			Media
	¿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	
	¿Cuenta con organización y recursos humanos adecuados?		X	
G	Orientación Ambiental:			Baja
	¿Cuenta con programas de protección de cuencas productoras de agua?		X	
	¿Se realiza un control de los vertidos industriales y otros al alcantarillado?		X	
	¿El presupuesto operativo incluye renglones de gastos para protección ambiental?		X	
	¿Incluye el plan de inversiones proyectos de protección ambiental?		X	
H	Administración y Gerencia:			Baja
	¿Existe contrato de prestación y este es conocido por el personal?		X	
	¿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.1 y No.2** 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.3**.

Cuadro No. 3 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.3**, aplicando los criterios que se ilustran en el **Cuadro No.4**.

Cuadro No. 4 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.5:**

Cuadro No. 5 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 está 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.6** y en función de la población con servicio de agua, también por rango de población en el **Cuadro No.7**.

Cuadro No. 6 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.7 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.8** siguiente:

Cuadro No. 8 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.2**, presenta un ejemplo de este mapa.

Figura No. 2 Modelo Plano Localización Sistemas Rurales



ANEXO 2 Informe de Diagnóstico Situación del Sector a Nivel del Municipio

(Tomado de la Sección 3.1.3 del Manual Operativo de la USCL)

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.1** 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. 1 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.

ANEXO 3 Ejemplo de Intervenciones Propuestas a Nivel Municipal

(Tomado del Anexo I del Manual Operativo de la USCL)

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 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	Índide 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/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	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 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				
¿Discriminan 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 practica 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.

ANEXO 4 Informe Periódico de Prestadores Urbanos y Rurales

(Tomado de la Sección 3.2.2 del Manual Operativo de la USCL)

Implementar el sistema de información Sectorial.

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.

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.2** 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. 2 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. 3 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

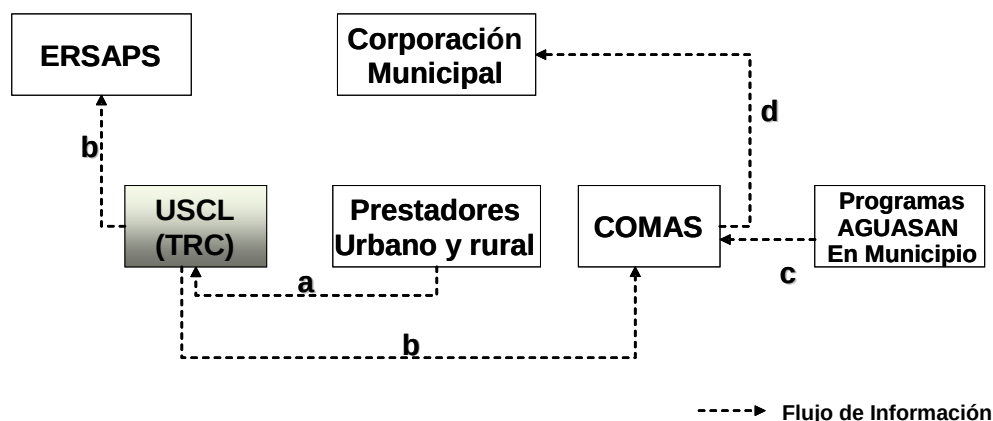
La actualización de los indicadores, permitirá a la USCL comparar la situación establecida durante el diagnóstico y establecer cuales han tenido cambios en sus valores con la finalidad de identificar los que se han deteriorado para recomendar acciones correctivas.

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.

Flujo de Información

La **Figura No.1** ilustra el flujo de información relacionada con la gestión de los servicios.

Figura No. 1 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:

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

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.**

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 esté 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.

ANEXO 5 Instructivo para TRC sobre Sitio Web ERSAPS

Introducción

Marco de referencia: La Ley Marco del Sector en Honduras hace descansar la responsabilidad por la correcta prestación de los servicios APS en los gobiernos municipales, de los cuales existen 298 en el país, de conformidad con la política de Estado de descentralización de la gestión pública. La prestación la realizan alrededor de 69 prestadores urbanos (atiende más de 5,000 usuarios) y más de 7,000 juntas administradoras de agua comunitarias, que de conformidad con la Ley deben informar periódicamente de su desempeño.

La Ley Marco ordena al ERSAPS, “mantener un registro público de información presentada por los prestadores (aspectos técnicos, económicos y operativos)”. (**Art. 13-4**) LM. Es de notar que la Ley en materia de información sectorial únicamente atribuye al Ente Regulador ésta función.

Es obligación por ley de los prestadores informar: **ARTÍCULO 30. Ley Marco del Sector APS** a los prestadores les corresponde la obligación de información a los organismos de control y el cumplimiento de los aspectos relativos a tarifas y obras, metas y compromisos de inversión en su caso.

Enfoque adoptado por el ERSAPS: ERSAPS considera que el sistema de información debe contribuir a garantizar la sostenibilidad de la prestación de los servicios APS entendiéndose por sostenibilidad lo siguiente: “Un sistema de agua o saneamiento es sostenible cuando durante todo su período de diseño proyectado suministra el nivel deseado de servicio con criterios de calidad y eficiencia; puede ser financiado o co financiado por sus usuarios, con un mínimo razonable de apoyo externo y de asistencia técnica, y es usado de manera eficiente sin que cause un efecto negativo al ambiente”.

La contribución del ERSAPS se propone a través del sistema de información que, proviniendo del prestador permite conocer las deficiencias de calidad y eficiencia así como el impacto en el medio ambiente, de donde pueden deducirse las acciones correctivas a adoptar por la autoridad pertinente, en nuestro caso en primer lugar el gobierno municipal; y, en segundo lugar a las instancias de planificación regional basadas en los Consejos Regionales de Desarrollo, Secretaría de Planificación y CONASA. Por último el SIS facilita que las unidades ejecutoras de proyectos y sus agencias financieras conozcan el impacto que sus intervenciones están teniendo en la sostenibilidad de los servicios así como en la extensión de la cobertura.

Mecánica operativa: El SIS del ERSAPS se fundamenta en:

- i) diagnóstico de los servicios APS en el municipio, incluyendo prestadores urbanos y rurales (hasta la fecha no se incluye la prestación con opciones no convencionales como pozos con bomba de mano para uso familiar o comunitario),
- ii) Actualización del diagnóstico con la información periódica de los prestadores y de las unidades ejecutoras de proyectos presentes en el municipio validada por una instancia de veeduría ciudadana constituida a instancias del ERSAPS y con la que mantiene un vínculo permanente.
- iii) Publicación de la información sobre prestación mediante indicadores objetivamente medibles derivados de la información presentada por los prestadores y de otras fuentes mediante una publicación impresa anual y a través de su sitio www.ersaps.hn.
- iv) Socialización ocasional con autoridades municipales y regionales, en la medida de sus posibilidades presupuestarias, de los diagnósticos sectoriales municipales con la finalidad de destacar las falencias en aspectos prioritarios como calidad, continuidad y cobertura de servicios y atributos de los prestadores que propenden a un buen desempeño como ser autonomía, orientación al usuario, orientación comercial y orientación ambiental entre otros.

Objetivo del Manual

El presente es un Manual de Usuario del Sitio Web del Ente Regulador orienta a la persona responsable (TRC) al ingreso de información de datos básicos de prestadores rural y/o urbano que permite que el ERSAPS pueda hacer pública la situación sectorial de Agua y Saneamiento en Honduras con base a los indicadores de gestión derivados de la información presentada por los prestadores, el Sitio Web está disponible permanentemente para consulta de las instituciones interesadas, usuarios y público en general.

Noticias:

Es un acontecimiento a transmitir al público con información que responda a las preguntas: qué, como, donde, cuando, quién y porqué o para qué. Si contestamos las preguntas anteriores nos ayuda a informar lo relevante sobre el asunto que se busca transmitir. La pregunta del millón es como la estructuramos, creo que no debemos utilizar palabreas raras o sea ser claro evitando darle vueltas o como dice el Ing. Moncada no ponerle mucha salsa a los tacos.

Las noticias cada TRC las remite vía correo para su revisión y posterior colocación en la página, no todas las noticias se publican como principal, buscamos la más actual, novedosa y que pueda despertar el interés del que nos visita, preferentemente seleccionar una buena fotografía para acompañar el texto.

Como parte de la información que debemos obtener y mostrar en el caso de los prestadores urbanos anualmente los estados financieros, mismos que se publican en la medida obtengamos al igual que el resultado de las auditorías realizadas por cada USCL, en la sección PRESTADORES del menú principal se puede verificar.

En la sección PRESTADORES igualmente se encuentran una serie de spot radiales, trifolios, afiches etc que son utilizados por diferentes prestadores a nivel nacional y de los cuales hemos tenido conocimiento gracias a varios (as) TRC.

Encuesta:

No en todos los municipios los diferentes prestadores se encargan de realizar cada cierto tiempo una encuesta para medir la satisfacción de los usuarios respecto al servicio que reciben, por ello hemos desarrollado una encuesta y a sido incorporada dentro de la página web, como TRC's deberían promoverla y promover que la COMAS realice ésta actividad una vez al año aprovechando a estudiantes de último año de algún colegio para realizarla.

Información estática mostrada actualmente por cada municipio

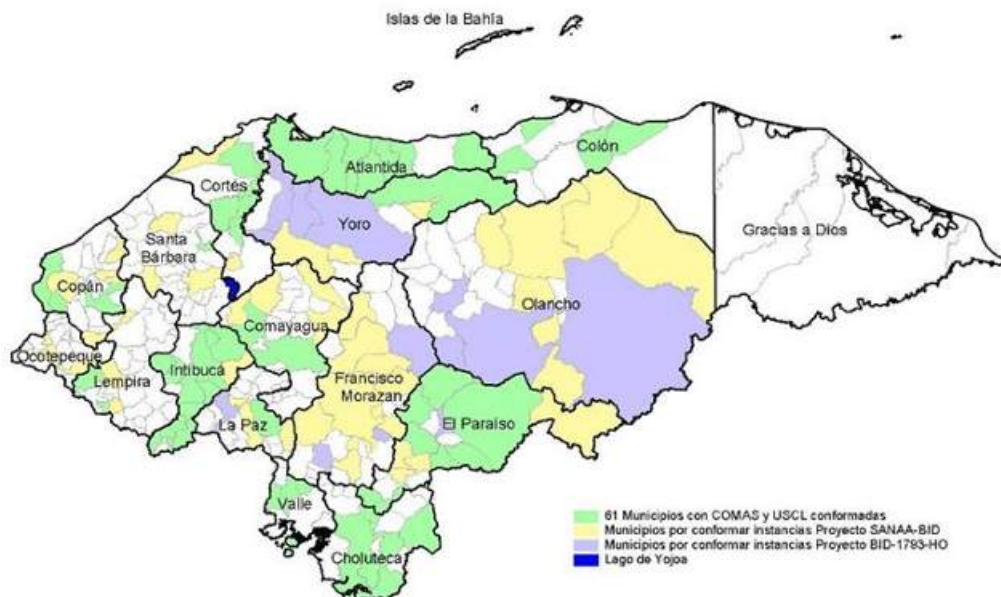
Existen 2 mapas en la página de inicio, uno con la división política departamental y otro con las regiones identificadas de acuerdo a la Ley de Plan de Nación; por cualquiera de los dos mapas llegamos a la misma información (en constante cambio de todos los municipios, **NECESITAMOS de su apoyo para completar la información, favor revisar la que corresponde a su municipio y actualizarlos vía correo**).

Lo elemental que debería mostrar cada municipio es su ubicación, clima, límites municipales, actividad económica principal, nombre de las autoridades corporativas, integrantes de las instancias locales COMAS y USCL, datos del prestador principal, esquema de aducción, mapas de redes agua y alcantarillado si existe, datos generales de prestadores rurales y por último la tabla que contiene el Registro de Organizaciones Sectoriales.

Mapa de Regulación

En la pestaña PRESTADORES del menú principal seleccionar la opción Mapa de regulación, podrán ver un mapa elaborado que contiene cada uno de los 298 municipios del país, seleccione su municipio y aparece otro mapa que contiene los prestadores identificados de los cuales se tiene información y demás localidades que pueda ser tengan servicio de agua o no, la idea es poder ver en forma gráfica cual es nuestra área de intervención y expandir en un futuro, o que la COMAS pueda planificar.

Seleccione el municipio deseado



PASOS PARA INGRESAR DE DATOS BÁSICOS PARA PRESTADORES

Cada TRC tiene un nombre de usuario y contraseña asignada, (en caso de olvidarla contactarnos al correo ersaps@gmail.com, ingresar al la dirección www.ersaps.hn , en la página principal seleccionar la figura al lado derecho de acceso al Registro Público de Prestadores.

Al inicio encontrará la pantalla para acceder, favor seleccione la figura de color azul mostrada a continuación, luego se le solicitará su nombre de usuario y contraseña



Ingreso

Usuario

uscboox

Contraseña

•••••

Ingresar

REGISTRO PÚBLICO DE PRESTADORES



Una vez autenticado, en el sistema aparece la pantalla que aparece al lado derecho, contiene un tutorial que podrá ser de ayuda si tiene dificultades con la mecánica de ingresar información, igualmente he dejado copia del presente manual.

Seleccionar la opción Datos básicos:

Usuario: uscl0107

Salir

Datos Básicos

Manual de Usuario (Pdf)

Vídeo Tutorial (.Avi)

Manual Operativo del Técnico en Regulación y Control (TRC)

En datos básicos contamos con las siguientes opciones:

Panel de edición - ERSAPS

Prestadores

Prestador (*)	Servicios	Área	Localidad (*)	Responsable				
Junta Agua Mezapa	Agua	Urbana	Mezapa	Karla Lemus	Datos Básicos Urbana/Categorización	Continuidad	Sector/Barrio/Colonia	Editar
Prestadores Rurales Tela	Agua	Rural	Tela	Karla Lemus	Datos Básicos Rural/Categorización	Prestadores Rurales	Editar	
DIMATELA	Agua	Urbana	Tela	Karla Lemus	Datos Básicos Urbana/Categorización	Continuidad	Sector/Barrio/Colonia	Editar

Página 1 de 1 Registros 1 al 3 de 3
Agregar Prestador

a. Agregar Prestador: La persona responsable puede ingresar la información de N cantidad de prestadores, se debe ingresar el nombre del prestador, los servicios que el prestador da, el área (rural o urbana) y la localidad en la que se encuentra, ver modelos abajo, el de la izquierda es un ejemplo de área urbana y el de la derecha del área rural.

Prestador *	Aguas ACME
Servicios *	Agua y alcantarillado
Área *	Urbana
Localidad *	Ciudad x
Agregar	

Prestador *	JAA del municipio
Servicios *	Agua
Área *	Rural
Localidad *	Guaimaca
Agregar	

b. Ingreso de Prestadores Rurales: Es necesario realizar primero el paso anterior poniendo un nombre genérico para luego seleccionar Prestadores Rurales que nos llevará a la siguiente pantalla.

Introducir todos los prestadores que presten servicio a localidades con menos de 5,000 habitantes, todos irán en una sola categoría definida como prestadores rurales o JAA del municipio.

c. Ingresar datos básicos de área rural: Seleccionar la opción Datos básicos rural, luego de eso, es necesario seleccionar un periodo de

tiempo que es para el que estaremos ingresando los datos básicos, primero seleccionamos el mes y luego el año, darle click al botón Continuar.

Prestador: Aguas XYZ		
Fecha	Febrero	2010
Selección mes		
Enero		
Febrero		
Marzo		
Abril		
Mayo		
Junio		
Julio		
Agosto		
Septiembre		
Octubre		
Noviembre		
Diciembre		
Continuar		

Aparecerá otra pantalla que contiene la totalidad de los prestadores rurales que ingresamos anteriormente, en esta pantalla se ingresan los datos para cada prestador y se selecciona el estado de la información, la información podrá ser editada siempre que el estado de la información sea **En proceso**, una vez que pase a **Enviar a revisión**, el TRC no podrá editar ningún dato a menos que lo solicite a ERSAPS vía correo o teléfono.

Panel de edición - ERSAPS

Usted está ingresando datos básicos de: Agosto 2011

Datos básicos de operación

Seleccione el estado de esta información: En proceso

Comunidad	Población	Viviendas	Usuarios	Letrinas	Cob. agua	Cob. Saneamiento	Calidad	Continuidad	Tarifa	Cuenca	Pers. Jurídica
El Junco.							S.d.			S.d.	S.d.
Uluaita							S.d.			S.d.	S.d.
Adentro.							S.d.			S.d.	S.d.
Triunfo de la Cruz.							S.d.			S.d.	S.d.
Rancho del Tigre.							S.d.			S.d.	S.d.
Km 13 y Km 14.							S.d.			S.d.	S.d.

d. Ingresar datos básicos de área urbana: Seleccionar opción Datos Básicos Urbana y seleccionar de la misma forma que en el paso (c) un periodo de tiempo para el cual se está ingresando la información. Luego vamos a la opción en la que debemos ingresar los datos básicos de operación y de la misma forma que para los prestadores rurales seleccionamos el estado de la información que se está ingresando que puede ser En proceso o Enviar a revisión.

Datos básicos de operación

Seleccione el estado de esta información: En proceso

Población y Vivienda

E001. Población total del Casco Urbano habitantes

E002. Habitantes por vivienda habitantes /vivienda

E003. Habitantes por vivienda Número total de viviendas Viviendas

E004. Area total del casco urbano Hectarea

E005. Area de servicio del prestador Hectarea

Conexiones y Medición

E006. Número de conexiones de agua potable Número de conex

E007. Número de conexiones de A.P. clandestinas detectadas Número de acometidas

E008. Número de acometidas de alcantarillado sanitario Número de conex

E009. Número de usuarios atendidos con otra solución de saneamiento (fosa séptica) Número

E010. Número de acometidas de A.S. clandestinas detectadas Número de acometidas

E011. Número de conexiones de A.P con micromedidor

E012. Número de micromedidores en buen estado Número de micromedidores

Captación y Distribución

E013. Volumen de agua captada o extraída M3/mes

E014. Volumen de agua superficial captada M3/mes

E015. Volumen de agua subterránea extraída M3/mes

E016. Volumen de agua en m3 distribuido M3/mes

e. Ingresar Sector/Barrio/Colonia para prestadores urbanos: Ingresamos estos sectores que son los que nos aparecerán para ingresar los datos de continuidad.

Regresar

Sector *

Agregar

f. Ingreso de datos de continuidad: Es necesario realizar el paso (e) antes de ingresar los datos de continuidad, luego de haber ingresado los sectores, escogemos un periodo de tiempo para el cual estamos ingresando datos de continuidad y el estado de esa información.

Manual Operativo del Técnico en Regulación y Control (TRC)

Datos básicos de operación

Seleccione el estado de esta información En proceso

Sector/Barrio/Colonia	Días por semana	Horas por día	Horas por semana	Conexiones por sector	Horas de servicio ponderado
El Tigre.			0		
La Ronda.			0		
El Centro.			0		
Las Cruceñas.			0		
Barrio Nuevo.			0		
El Sálamo.			0		
El Estribo.			0		

Guardar

Como resultado de ésta operación el sistema calculará un ponderado de horas de servicio lo que equivale a la continuidad en horas de servicio para el prestador.

Caracterización de Prestadores Urbanos

El ERSAPS ha definido categorizar a los Prestadores Urbanos en cuatro categorías (A,B,C,D), dependiendo de la gestión que realizan, para mayor detalle ver criterio para evaluar a prestadores urbanos que aparece al ingresar al RPP debajo de donde accesan para colocar su clave.

No.	15
Estado	Aprobado
Autonomía	
¿Los estatutos consignan la autonomía del prestador?	Si
¿El nombramiento del gerente depende de la junta directiva?	Seleccione
¿El Prestador tiene facultades para nombrar y despedir al persona?	No
¿Retiene el prestador sus ingresos para reinvertirlos en los servicios? L.M. Art. 20	Si
Participación Ciudadana	
¿La junta directiva tiene representación mayoritaria de los usuarios?	Si
¿La unidad de Supervisión y Control Local(USCL) vigila el desempeño del prestador?	Si
¿Se realizan consultas ciudadanas para decidir sobre la programación de inversiones?	No
¿Se realizan consultas ciudadanas para decidir sobre el pliego tarifario?	Si
Orientación al Usuario	

Salir del sistema

Usuario: uscl0107

Salir

Datos Básicos
Manual de Usuario (Pdf)
Video Tutorial (.Avi)

Seleccionar la opción Salir para salir del sistema.

REPORTES: Para que puedan realizar el informe que la USCL presentará a la COMAS según **Anexo 3** del Manual Operativo del TRC, es conveniente que vean los indicadores generados por el sistema, recuerden que obtener un dato es fácil, derivar un indicador es más fácil aún ya que acá es automático; y no sirve de nada si no se le da seguimiento, si no genera cambios y sino se difunde.

ANEXO 6 Consideraciones Especiales para Operación y Mantenimiento del Equipo de Cómputo

Para prevenir posibles fallas se debe de tener en cuenta lo siguiente:

- Revisión de la instalación eléctrica (dejarlo en manos de un electricista) para verificar el voltaje y polaridad de la corriente.
- Limpiar con frecuencia el mueble donde está colocado el equipo.
- Evitar comer e ingerir líquidos cuando se está usando el computador.
- Cuando se apague el equipo, esperar que se enfríe antes de taparlo con protectores.
- Mantener el equipo separado de parlantes, celulares u otros que produzcan campos magnéticos que puedan dañar el disco duro de la computadora.
- Antes de quitar cualquier tornillo, verificar que se encuentra desconectado el cable que alimenta la energía

Mantenimiento Preventivo: Es aquel que consiste en crear un ambiente favorable para el equipo o sistema. La mayoría de las fallas provienen de las capas de polvo que se van acumulando en los dispositivos internos, lo que provoca sobrecalentamiento ya que reduce la eficiencia de los ventiladores de enfriamiento, resultando en problemas que requieren a futuro mantenimiento correctivo. Si se quiere prolongar la vida útil de un equipo y hacer que permanezca libre de reparaciones se debe de limpiar con frecuencia y mantenerlo cubierto mientras no está en uso.

Lo primero es establecer medidas de seguridad y determinar cuál será en área de trabajo ideal para abrir la computadora. Generalmente donde más polvo se acumula es en la fuente de poder y en el ventilador del procesador, por lo tanto si a simple vista detecta polvo o que produzca algún ruido excesivo será necesario soplarlo con algún dispositivo, podrá ser una aspiradora especial para ello o una secadora de pelo. No abra la fuente de poder, se puede limpiar por los extremos donde posee ranuras.

Por ningún motivo abrir un monitor ya que tiene condensadores de alta capacidad eléctrica que pueden producir un peligroso y mortal choque eléctrico incluso después de estar desconectado.

Limpieza del teclado: Es sorprendente la cantidad de suciedad y basura que puede acumularse en un teclado, semanalmente con la computadora apagada dele vuelta al teclado y moverlo para que el sucio caiga sobre el mueble, si la suciedad es mucha deberá buscar algún aparato para soplarlo.

Limpieza del Mouse: hay dos tipos de Mouse, óptico y mecánico. El óptico si falla no hay nada que hacer, buscar alguien con experiencia o reemplazarlo y el mecánico es el que utiliza una pelota de goma que hace contacto con varias ruedas dentro de la unidad, las cuales al girar determinan la posición del puntero, se abre girando en la parte inferior una ranura y en sentido contrario a las manecillas del reloj, la acumulación de sucio provoca lentitud y fallas, puede ver si existe sucio en las ruedas, retirarlo con la uña o herramienta.

Limpieza de CD Rom o DVD: Para ello se recomienda utilizar un kit de limpieza para estos aparatos, es suficiente para remover sucio, polvo o cabello. No usar líquidos para limpieza interna ya que dañaría el lente.

Limpieza de monitor: Para limpiar un monitor o pantalla LCD de una portátil, usar limpiadores antiestática (limpiadores a base de vinagre) ya que otros líquidos a base de amonio dañan las pantallas LCD, se rocía en un trapo y luego frotar la pantalla así evitará que derrame líquido dentro de las ranuras del monitor; la parte externa con un trapo igualmente y frotar.

Mantenimiento Software: El uso de herramientas como ccleaner para eliminación de archivos temporales, cookies, limpiar en el registro extensiones de archivos inválidas o faltantes, lo que evitará algunos problemas de velocidad y conectividad con Internet.

Actualización permanente de antivirus: Ninguna computadora está exenta de infección de virus informáticos por lo que deberá tener precaución en mantenerlo actualizado periódicamente y revisar mensualmente su equipo. Igualmente dispositivos USB que utiliza regularmente

Desfragmentación de archivos: optimización de espacio y velocidad de desempeño, MS Windows posee una herramienta para ello, seleccionar el botón de inicio, luego la opción equipo, seleccione la unidad < C > presione el botón derecho del Mouse y seleccionar la última opción que dice Propiedades, seleccione la opción Herramientas puede comprobar si hay errores en la unidad lo que marcará los sectores dañados del disco duro para que no se almacene información y se pierda o directamente desfragmentar el disco. Se debe tener cuidado de tener cerradas todas las aplicaciones antes de realizar ésta herramienta.

Copia de respaldo de información: Periódicamente se debe de realizar una copia o respaldo de la información generada, preferentemente en CD o DVD y guardar dos copias una en la oficina y otra en su casa, no guardar la copia en el computador ya que en caso de daño del disco duro o robo se perdería.

Mantenimiento correctivo: Es aquel que se realiza cuando ya el equipo tiene una falla, misma que puede provenir de diferentes fuentes y se debe de tener idea de para qué sirve o qué función tiene cada periférico o componente.

Las variaciones de corriente ocasionan daños severos a los equipos de cómputo, el más común es a la fuente de poder, si su computador no enciende, verificar primero si existe alimentación de energía, encienda el monitor y si da señal de alimentación de corriente, pruebe de nuevo con el computador colocando una mano en la parte trasera del chasis en la parte superior cerca de donde conecta el cable de energía, si al presionar el botón de encendido no sale aire es posible que necesite reemplazar la fuente de poder, deberá buscar apoyo de una persona o técnico con conocimientos.

Si enciende pero emite algún sonido debe de anotar cuantos bip o sonidos emite para informar al departamento de informática de ERSAPS y darle una solución o buscar un técnico cercano que pueda darle solución.

ANEXO 7 Guía para Orientar Presentaciones por TRC

Talleres con miembros de la COMAS, USCL, Prestador etc. Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento

Objetivo: Dar cumplimiento al mandato de Ley de hacer cumplir la Ley

Resultado: Mejorar la planificación, regulación y prestación de los servicios con amplia participación ciudadana

El Consultor hará una presentación de la Ley Marco donde enfatizará el enfoque de la Ley, las responsabilidades de parte de las municipalidades, los requisitos para un buen prestador de servicios, las características de la prestación y la visión del ERSAPS para su implementación.

Resultado de la implementación:

COMAS capacitada para promover, coordinar, planificar y dar seguimiento a la ejecución de actividades y proyectos relacionados con el sector agua potable y saneamiento dentro del término municipal.

USCL capacitada para controlar el desempeño de los distintos prestadores de servicio de agua potable y saneamiento en el término Municipal, colaborando e informando periódicamente al ERSAPS en el cumplimiento del marco regulatorio del sector tanto por los prestadores urbanos como rurales.

Prestadores Municipales descentralizados organizados y equipados correctamente.

Contratos de prestación formulados en base a la ley.

Tarifas de autosuficiencia financiera implementadas.

Reglamento de Servicio oficializado e implementado.

Juntas Administradoras con personalidades jurídicas y organizadas de acuerdo al Reglamento de Juntas Administradoras de Agua.

Prestadores actuando en protección del medio ambiente con participación ciudadana.

Atención a usuarios de conformidad a la ley.

Reglamento de la COMAS

Objetivo: Normar el funcionamiento de cada COMAS creada y conformada para que actúe como cuerpo consultivo - asesor de la Corporación Municipal en materia de agua y saneamiento.

Resultado: miembros de la COMAS con conocimiento de sus funciones y responsabilidades con el sector.

El Consultor llevará a cabo en una sesión de trabajo una reunión para la presentación, adaptación (de parte de los miembros de la COMAS) y posterior aprobación de parte de la Corporación Municipal.

Reglamento de la USCL

Objetivo: Normar el funcionamiento de cada USCL creada y conformada, la forma de nombrar sus miembros y la potestad de escoger su TRC.

Resultado: Directores de la USCL con conocimiento de sus funciones y responsabilidades con el sector así como las del TRC a nombrar.

El Consultor llevará a cabo en una sesión de trabajo una reunión para la presentación, adaptación (de parte de los miembros de la COMAS y USCL) y posterior aprobación de parte de la Corporación Municipal.

Reglamento de Servicios

Objetivo: Adaptar el Modelo de Reglamento de Servicios elaborado por ERSAPS, por parte de la COMAS, USCL.

Resultado: Contar con un Reglamento que norme la relación entre el Prestador y los Usuarios, que ambos cuenten y conozcan sus derechos y obligaciones, prohibiciones, sanciones, mecanismos de consulta y reclamo.

El Consultor realizará en una o dos sesión de trabajo la lectura, y a su vez, adaptación de parte de los miembros de la COMAS, USCL, personal del prestador urbano, Comisión de Transparencia, el Modelo de Reglamento emitido por ERSAPS a las circunstancias particulares de cada localidad. El Consultor deberá proporcionar copia de la versión final adaptada, con logotipo del municipio y darle seguimiento a la posterior aprobación de parte de la Corporación Municipal.

En el modelo de Reglamento, algunos artículos han sido marcados con un asterisco (*), para indicar que el propósito y contenido del texto debe preservarse.

Reglamento de Atención de las Solicitudes y Reclamos de los Usuarios

Objetivo: Adaptar el Modelo de Reglamento de Solicitudes y Reclamos elaborado por ERSAPS, por parte de la COMAS, USCL y personal del Prestador.

Resultado: Contar con un Reglamento que norme la forma como el usuario puede presentar sus solicitudes y reclamos y tiempos para resolverlos.

El Consultor realizará en una o más sesión de trabajo la lectura y a su vez adaptación de parte de los miembros de la COMAS, USCL, personal del prestador urbano, Comisión de Transparencia, el Reglamento de Atención de las Solicitudes y Reclamos de los Usuarios a las circunstancias particulares de cada localidad. El Consultor deberá proporcionar copia de la versión final adaptada y darle seguimiento a la posterior aprobación de parte de la Corporación Municipal.

Reglamento de JAA

Objetivo: Conocimiento del funcionamiento de cada JAA.

Resultado: USCL capacitada para brindar asesoría a las JAA, obtengan información periódica y resuelvan los reclamos no atendidos por los prestadores.

El Consultor llevará a cabo en una sesión de trabajo una presentación del Reglamento de JAA a fin de que conozcan el Reglamento de Juntas, alimenten el RPP y ROS y sean capaces de generar informes para la COMAS y ERSAPS.

En general los talleres con los miembros de las COMAS y USCL se llevan a cabo en localidades urbanas. En cada evento se procurará contar con la presencia de directivos de la COMAS, USCL, personal del Prestador urbano, Comisión de Transparencia, técnicos de la secretaría de salud, etc.

Para llevar a cabo los Talleres de Capacitación, el Consultor deberá tomar en cuenta los siguientes tópicos:

❖ Logística.

Entre las actividades a coordinar para el montaje de los talleres de capacitación están las siguientes:

1. **Convocatoria.** El Consultor coordinará la convocatoria a los Talleres de Capacitación, esta convocatoria se realizará a través del TRC, y en su defecto por la Corporación Municipal. La convocatoria se realizará

en forma escrita y directa a cada participante, el Consultor debe dar el seguimiento a las invitaciones a los diferentes eventos.

2. **Local de Reunión.** El Consultor deberá gestionar ante la Corporación Municipal, informando al ERSAPS, el local en el cual se desarrollará cada uno de los talleres de capacitación.
3. **Equipo de Cómputo y Audiovisual.** El ERSAPS proporcionará (siempre que se encuentre disponible) al Consultor en calidad de préstamo para cada evento de capacitación, un proyector multimedia, el cual estará bajo responsabilidad del Consultor. Como alternativa ERSAPS proporcionará al consultor un juego de láminas ilustrativas tipo rota folio para apoyar las presentaciones.
4. **Equipo de Generación de Energía.** El Consultor se encargará de gestionar, ya sea mediante préstamo o alquiler, el equipo de generación de energía, con suficiente capacidad para alimentar los aparatos eléctricos que se requiera utilizar en este tipo de eventos.
5. **Material de Trabajo.** Se debe proveer a cada persona asistente al evento el material necesario para realizar anotaciones como ser: bolígrafo, papel en cantidad suficiente, fólter entre otros.

El Consultor deberá obtener del ERSAPS y llevar al evento un número suficiente de ejemplares del Reglamento a tratar.
6. **Alimentación.** Se debe proporcionar almuerzo o cena completa a cada uno de los asistentes a los Talleres e incluirá el respectivo refresco.
7. **Refrigerio.** Incluirá al menos una porción de pan por asistente, y de suficiente café o refresco para la jornada. Además se deberá proporcionar agua purificada para que los participantes puedan tomar durante el evento, dependiendo de la duración de la jornada de capacitación.
8. **Diploma de Participación.** Se entregará posteriormente a cada evento diploma de participación a todos los asistentes, los cuales deberán llevar la firma y sello del Director de ERSAPS a cargo y de la Gerencia de Proyecto.
9. **Medios de Transporte.** El Consultor deberá proporcionar el medio de transporte para movilizar a su equipo de trabajo hasta las localidades donde se desarrollen los eventos.

❖ Horario del Taller.

Los talleres serán realizados en horas que sean consensuadas con los miembros de la COMAS y USCL, el Consultor tendrá que estar dispuesto a trabajar en horas y días inhábiles de acuerdo a la disponibilidad de los participantes.

Taller Reglamento de Juntas Administradoras de Agua y Manual Contable y Administración de Tarifas

Objetivo: Orientar a las JAA para la aplicación de los principios de calidad, autosuficiencia tarifaria, derechos y obligaciones y protección ambiental; así como la reestructuración de juntas directivas y rendición de cuentas para el cumplimiento de la Ley.

En general los talleres con las Juntas Administradoras se llevan a cabo en localidades rurales alejadas de los centros urbanos que cuentan con facilidades adecuadas para éstos eventos. En cada evento se procurará contar con la presencia de directivos (Presidente, Tesorero y Fontanero) procurando que el número de participantes no exceda de sesenta, tomando en cuenta que al evento puedan asistir personas que no son directivos de juntas tales como alcaldes auxiliares, regidores, técnicos de la UMA, técnicos de la secretaría de salud, etc.

Para llevar a cabo los Talleres de Capacitación, el Consultor deberá tomar en cuenta los siguientes tópicos:

❖ **Logística.**

Entre las actividades a coordinar para el montaje de los talleres de capacitación están las siguientes:

10. **Convocatoria.** El Consultor coordinará la convocatoria a los Talleres de Capacitación, esta convocatoria se realizará a través de la Asociación Municipal de Juntas, y en su defecto por la Unidad Municipal que tenga relación directa con las comunidades. La convocatoria se realizará en forma escrita y directa a cada junta, el Consultor debe dar el seguimiento a las invitaciones a los diferentes eventos.
11. **Local de Reunión.** El Consultor deberá gestionar ante la asociación de juntas, informando al ERSAPS, el local en el cual se desarrollará cada uno de los talleres de capacitación.
12. **Equipo de Cómputo y Audiovisual.** El ERSAPS proporcionará (siempre que se encuentre disponible) al Consultor en calidad de préstamo para cada evento de capacitación, un proyector multimedia, el cual estará bajo responsabilidad del Consultor. Como alternativa ERSAPS proporcionará al consultor un juego de láminas ilustrativas tipo rota folio para apoyar las presentaciones.
13. **Equipo de Generación de Energía.** En las comunidades donde no haya energía eléctrica, el Consultor se encargará de gestionar, ya sea mediante préstamo o alquiler, el equipo de generación de energía, con suficiente capacidad para alimentar los aparatos eléctricos que se requiera utilizar en este tipo de eventos.
14. **Material de Trabajo.** Se debe proveer a cada persona asistente al evento el material necesario para realizar anotaciones como ser: bolígrafo, papel en cantidad suficiente, fólder entre otros, además de proveer de papel para rota folio y de marcadores para que cada grupo de trabajo realice sus exposiciones.
15. **Reglamento de Juntas.** Se le entregará a cada asistente un ejemplar del Reglamento de Juntas Administradoras de Agua, para lo que se solicitara a cada participante que reciba dicho ejemplar que registre sus datos en una lista de asistencia.
16. **Manual Contable y Administración de Tarifas.** Se le entregará a cada asistente un ejemplar del Manual.

El Consultor deberá obtener del ERSAPS y llevar al evento un número suficiente de ejemplares del Reglamento de Juntas
17. **Alimentación.** Se debe proporcionar almuerzo completo a cada uno de los asistentes a los Talleres e incluirá el respectivo refresco.
18. **Refrigerio.** Consiste en dos refrigerios: uno por la mañana y otro por la tarde, e incluirán al menos una porción de pan por asistente, y de suficiente café para cada jornada. Además se deberá proporcionar agua purificada para que los participantes puedan tomar durante el evento, esto debido a que la duración de la jornada de capacitación requiere de un día completo.
19. **Diploma de Participación.** Se entregará posteriormente al evento diploma de participación a todos los asistentes, los cuales deberán llevar la firma y sello del Director de ERSAPS a cargo y de la Gerencia de Proyecto.

20. **Medios de Transporte.** El Consultor deberá proporcionar el medio de transporte para movilizar a su equipo de trabajo hasta las localidades donde se desarrollen los eventos, y de ser necesario también tendrá que colaborar con la movilización del personal del ERSAPS que supervise dichos eventos. ERSAPS reembolsará los costos de movilización para talleres con las juntas administradoras específicamente en base al precio unitario por kilómetro recorrido ofertado por el consultor en su propuesta económica.

❖ **Horario del Taller.**

El Taller tendrá una duración máxima de 8 horas de trabajo, distribuidas en una jornada de 8:00 a.m. hasta las 5:00 p.m., dicha jornada se desarrollara de la siguiente manera:

1. Recibir a los participantes con un primer refrigerio, ya que la mayoría viaja grandes distancias y sin ingerir nada en el estómago, además los mantiene atentos.
2. Palabras de Bienvenida a los participantes en el Taller, y una breve explicación del los objetivos que se esperan alcanzar con el mismo.
3. Inscripción de los participantes en el Taller y entrega del Reglamento de Juntas Administradoras de Agua y de material de trabajo, a cada participante.
4. Presentación acerca de la calidad del agua
5. Presentación y Capacitación sobre Derechos y Obligaciones.
6. Presentación y Capacitación sobre Personalidad Jurídica.
7. Presentación y Capacitación sobre Régimen Tarifario.
8. Almuerzo.
9. Distribución de los participantes en cuatro grupos, distribución del material para presentaciones y explicación del trabajo a desarrollar por cada grupo, (selección de moderador y relator por el grupo), y asignación de temas por grupo.
10. Desarrollo del Trabajo grupal.
11. Refrigerio.
12. Presentación del trabajo realizado por cada grupo.
13. Entrega de diplomas a cada participante al evento y clausura del Taller.

❖ **Presentaciones.**

Las Presentaciones que el Consultor desarrollará en los talleres, serán proporcionadas por el ERSAPS y en caso de modificaciones éstas serán revisadas y aprobadas por el ERSAPS. Por experiencias se recomienda dejar para el final de la jornada la presentación acerca de la tarifa y manual contable, el orden de las demás no importa tanto pero se sugieren de la siguiente manera.

Los temas que deberá abordar el consultor en sus presentaciones son las siguientes:

Calidad del Servicio.

Objetivo: Evitar enfermedades de origen hídrico, mejorando la calidad de vida de la población

Resultado: Conciencia ante los Directivos de la necesidad de conocer la calidad de agua suministrada y desinfectarla, compromiso de limitar nuevas conexiones a la instalación de letrinas.

Las condiciones de suministro varían de un lugar a otro por lo tanto se reconocen suministros continuo, racionamiento estacional o racionamiento permanente, estas condiciones deben estar escritas en el contrato de servicio (novedoso en el Reglamento de Juntas, para ordenar el sector) que firmará el presidente de cada junta con cada usuario.

En esta capacitación se debe explicar que es imprescindible que las Juntas de Agua desinfecten el agua que suministran y que los usuarios cuenten y mantengan en buen funcionamiento la letrina. Si sabemos de alguna anomalía en la calidad de agua hay que darla a conocer, ocultando podemos generar un problema, epidemias etc., los usuarios deben estar informados y desde acá hay que hacerles ver que hoy son junta directiva pero mañana serán usuarios.

Derechos y Obligaciones.

Objetivo: Dar a conocer que los derechos y las obligaciones son de todos y que podemos acudir a otra instancia para resolver conflictos

Resultado: Comprensión de la importancia de informar de su desempeño y acercarse a la USCL.

Explicar detalladamente los derechos y obligaciones tanto de los usuarios como de la Junta de Agua, así como despejar todas las dudas que surjan al respecto, debido a que es un tema en el que surgen muchas inquietudes, donde los miembros de las Juntas comentan sus experiencias con usuarios que cometen infracciones, y que las Juntas no encuentran la forma de controlarlos. La existencia de la USCL (que es y quiénes la conforman) como instancia superior ante solicitudes, quejas, denuncias y reclamos no atendidos por las juntas, la necesidad de informar para que sean conocidos, como operan los sistemas y poder orientar o planificar inversiones en base a necesidades reales, que la información que proporcionen será conocida a través del Internet y de documentos oficiales del ERSAPS.

Personalidad Jurídica.

Objetivo: Dejar claro que la propiedad de los sistemas es de las comunidades y nadie se los va a quitar.

Resultado: Legalidad de los sistemas y la compatibilidad de los estatutos vigentes con la Ley.

Se debe recalcar la importancia de poseer este instrumento jurídico; además se debe explicar los pasos a seguir para obtener la Personalidad Jurídica, uno de los pasos fundamentales es la elaboración de Estatutos, por lo que se deberá proporcionar a los participantes una copia del modelo de Estatutos que fue desarrollado bajo los lineamientos del Ente Regulador, para que los miembros de las Juntas los analicen y los sometan a aprobación con la Asamblea de Usuarios.

Régimen Tarifario y Contabilidad.

Objetivo: Que recuperen los costos y rindan cuentas de los fondos a la Asamblea de Usuarios de forma transparente y clara.

Resultado: Directivos capaces de calcular tarifas de autosuficiencia

Se tiene que explicar todo lo relacionado sobre este tema, los participantes deberán comprender cuales son los costos que deberán incluir para calcular la tarifa por el servicio del agua, así mismo tiene que quedar claro el concepto de que la Junta Directiva propone la tarifa, pero es la Asamblea de Usuarios la única autorizada para aprobar dicha tarifa, así como los monto a cobrar por multas y sanciones. La forma de cómo de manera sencilla puede llevar una contabilidad que les permita ser más transparentes en las reuniones con la Asamblea de Usuarios

Al finalizar la presentación, hacer entrega de los formatos para llevar la contabilidad y trámites para la obtención de la personalidad jurídica, un ejemplar por cada JAA.

❖ Mesas de Trabajo.

Se dividirá el total de los asistentes en cuatro grupos de trabajo, en los cuales se discutirán los siguientes temas:

1. Grupo N° 1. **Asociación y Juntas**. Los integrantes de este grupo desarrollaran los siguientes temas: USCL (sistema de información), Operatividad (ventajas y desventajas), Asistencia Técnica Institucional (SANAA, Secretaría de Salud, etc), Asistencia Operativa (banco de cloro).
2. Grupo N° 2. **Papel de la Municipalidad**. Los temas a discutir en este grupo serán los siguientes: Personalidad Jurídica, UMA, Alcaldes Auxiliares, Comisionado Municipal.
3. Grupo N° 3. **Operación y Mantenimiento**. Los temas en este grupo serán: Cuencas, Desinfección, Saneamiento, Uso correcto de las letrinas.
4. Grupo N° 4. **Comercial**. En esta mesa de trabajo se desarrollaran los siguientes temas: Tarifas, Reclamos, Manejo de la facturación y contabilidad.

En cada Grupo se elegirá un relator para que exponga ante todos los participantes al evento las conclusiones sobre los Temas desarrollados en su mesa.

Después de cada participación el Consultor deberá realizar una síntesis de cada presentación grupal resaltando las conclusiones más relevantes.

Cabe aclarar que las Mesas de Trabajo son de carácter obligatorio, y bajo ninguna circunstancia el Consultor podrá eliminarlas del contenido del Taller de capacitación, ya que para el ERSAPS es muy importante la retroalimentación que se pueda obtener del trabajo desarrollado en esta Mesas.

ANEXO 8 Formato e Instructivo Informe Mensual del TRC

Nombre: _____
Municipio: _____
Departamento: _____
Período informado: _____
Fecha informe: _____

a. Con relación a Normas y Reglamentos:

a.1 Número de documentos distribuidos:

b. Con relación a vigilancia de los prestadores:

b.1 Número de visitas de inspección:

b.2 Número muestras de cloro analizadas

b.3 Disponibilidad de reactivos.

b.4 Número de auditorías realizadas por la USCL.

c. Con relación a control de la prestación:

c.1 Estado del equipo de cómputo y comunicación

Bueno ☐ Malo ☐

Regular ☐ Decomisado ☐

Extraviado ☐

c.2 Frecuencia de mantenimiento al equipo de cómputo

Mensual ☐ Trimestral ☐

Semestral ☐ Anual ☐

d. Con relación a derechos de los usuarios:

d.1 Número de reclamos atendidos:

d.2 Número de resueltos:

d.3 Número pendientes:

e. Con relación al mejoramiento del desempeño:

e.1 Número de personalidad jurídica tramitadas:

e.2 Número eventos de capacitaciones a personal de
prestadores y otras instancias:

e.3 Número de eventos en que ha participado el TRC:

f. Con relación a infracciones y sanciones:

f.1 Número de notificaciones sobre calidad de agua:

f.2 Número de notificaciones sobre vertidos:

g. Con relación a otras actividades sectoriales:

Resumen de actividades relacionadas con el sector, distinto a la regulación en las que ha participado como actor
ejemplo control de pérdidas, capacitación en fontanería etc: _____

Nombre

ANEXO 9 Registro de Organizaciones Sectoriales

(Tomado de la Sección 3.2 del Manual de la COMAS)

La COMAS en su carácter de unidad especializada en la definición de políticas y planificación municipal, será la responsable de mantener el ROS y llevar a cabo las reuniones de coordinación de las organizaciones sectoriales, como se indica a continuación:

1. Registro de Organizaciones Sectoriales Ejecutoras de Proyectos

Como punto de partida para 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 de esta forma coordinar los esfuerzos que realizan, se requiere que la COMAS mantenga un registro actualizado de estas organizaciones. Dicho registro debe contener la información básica que se muestra en el **Cuadro No.4a**.

Cuadro No. 4a Información General sobre la Organización

○ Denominación de la Organización: Dirección, teléfonos, nombre representante local, regional y nacional. ○ Tipo: Pública, Privada, Organización no Gubernamental (ONG), otros ○ País de Origen. ○ Nombre del Director ○ Dirección del Director ○ Tiempo de trabajar de la organización en el municipio. ○ Fuente de financiamiento nacional y/o externo ○ Tipos de proyectos.
--

Cuadro No. 5b Información Detallada por Proyecto

○ Nombre del Programa / Proyecto ○ Objetivos del Proyecto ○ Metas y resultados esperados. ○ Montos de Proyectos ○ Presupuesto contraparte municipal ○ Presupuesto contraparte comunitaria ○ Duración del proyecto. ○ Localidades y/o comunidad del área de influencia ○ Número de Población Beneficiada. ○ Plan de Trabajo, objetivos y actividades del proyecto ○ Fechas de inicio ○ Fecha de terminación.

Para levantar la información concerniente a cada organización se presenta un modelo de ficha, **Anexo E**, con la información tipo que se debe llenar por organización, es muy importante que esta información sea suministrada por la organización ante la COMAS directamente en la municipalidad, misma que deberá asignar un número y constancia de dicho registro. Se recomienda a la COMAS además crear y mantener por parte de su secretario un libro foliado y sellado por la Municipalidad donde se registren diferentes organizaciones, con el código establecido en la ficha de registro.

Los consultores de implementación de la regulación, ATMs contratados por el ERSAPS, a quienes se les encomienda desarrollar el ROS, deberán formularlo bajo la dirección de la COMAS, y preferiblemente con la participación del TRC que actúa como Secretario Técnico de la USCL y de la COMAS, ya que es a quien le corresponde mantenerlo actualizado en forma periódica, en la medida de que aparezcan nuevas organizaciones,

Manual Operativo del Técnico en Regulación y Control (TRC)

proyectos o actividades relacionadas con el sector en el área del municipio; y dar de baja los programas, proyectos o actividades que ya no tengan vigencia por haber quedado concluidos.

Los resultados del levantamiento a nivel de cada organización la cual puede contar con uno o más programas y proyectos, se puede presentar tal como se muestra en el **Cuadro No.6**.

Es conveniente promover que las organizaciones identificadas y registradas se constituyan en una Red de Organizaciones Sectoriales del Municipio, que se reúna periódicamente para intercambiar experiencias y para coordinar esfuerzos en el mejoramiento de los servicios.

Cuadro No. 6 Mapeo de Programas y Proyectos por Institución

No.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	Institución/Contacto Donante	Institución/Contacto Ejecutor	Programa o Proyecto	Duración del Programa o Proyecto	Coop. Reem. (Miles US\$)	Coop. No Reem. (Miles US\$)	Asistencia Técnica (Miles US\$)	Total (Miles US\$)	Cobertura Geográfica Actual y Futura	Instituciones Contrapartes/Alianzas Estratégicas	Comentarios Adicionales
1											
2											
3											
4											
5											
					-	-	-	-			

La explicación para el llenado de las columnas del **Cuadro No.3**, se indica a continuación:

- Institución/Contacto Donante.** Indicar aquí el nombre de la Institución y el del contacto en sus oficinas centrales, por ejemplo: ACDI/Marlon Gómez)
- Institución/Contacto Ejecutor.** Indicar aquí el nombre de la institución y del contacto en el municipio, por ejemplo: (UNICEF/Renato Chavarría)
- Programa o Proyecto.** Indicar aquí el nombre del Programa o proyecto, por ejemplo: ("Implementación de proyectos de agua y saneamiento" o "Proyecto de Infraestructura Rural")
- Duración del Programa o Proyecto.** Indicar aquí la duración del programa, por ejemplo: (2008-2009)
- Coop. Reem. (Miles US\$).** Indicar aquí el Monto Reembolsable, por ejemplo: (monto en US\$ 20.0)
- Coop. No Reem. (Miles US\$).** Indicar aquí el Monto Cooperación no reembolsable, por ejemplo: (monto en US\$ 30.0)
- Asistencia Técnica (Miles US\$).** Indicar aquí el Monto asistencia técnica, por ejemplo: (monto en US\$ 5.0)
- Total (Miles US\$).** Indicar aquí el Monto total, (monto en US\$ 55.0)
- Cobertura Geográfica Actual y Futura.** Indicar aquí el nombre de localidades beneficiadas con el proyecto o programa,
- Instituciones Contrapartes/Alianzas Estratégicas.** Indicar aquí el nombre, por ejemplo: (SANAA/Secretaría de Salud/COPECO. Sistema de las Naciones Unidas: OPS-OMS y FAO. Mancomunidades, por ejemplo: Mancomunidad del SOL en Lempira; Mamuca en Atlántida; y, MAFRON en Valle. Se prevé ampliar en el año 2009 a la Mancomunidad de AMFI en Intibucá; NASMAR en Valle; y, MANCORSARIC en Copán).
- Comentarios Adicionales:** Indicar aquí los comentarios sobre programa o proyecto, por ejemplo: ("El diseño del programa está acorde a indicadores de pobreza, de vulnerabilidad, fenómenos naturales,

Manual Operativo del Técnico en Regulación y Control (TRC)

mortalidad y morbilidad infantil” o, “en gestión de financiamiento” o “el objetivo del programa es profundizar la aplicación de la Ley Marco a través de descentralización de recursos financieros”).

La información consolidada de todas las organizaciones cooperantes y de sus programas y proyectos se presentará en un cuadro semejante al **Cuadro No.7** siguiente.

Cuadro No. 7 Consolidado de Programas y Proyectos en Ejecución en el Municipio							
No	1 Agencia de Cooperación	2 Coop.Reem. (Miles US\$)	3 Coop.No Reem. (Miles US\$)	4 Asistencia Técnica (Miles US\$)	5 Total (Miles US\$)	6 %	7 Comentarios
1							
2							
3							
4							
5							
TOTAL							

El cuadro contiene información resumida de todos los cooperantes con programas y proyectos en el municipio, en forma global para cada cooperante. Las columnas del cuadro se explican como sigue:

1. **Agencia de Cooperación.** Indicar aquí el nombre, por ejemplo: (CATIE/FOCUENCAS; CARE; Save the Children).
2. **Coop. Reem. (Miles US\$).** Indicar aquí el Monto Reembolsable, por ejemplo: (monto en US\$ 8.0)
3. **Coop. No Reem. (Miles US\$).** Indicar aquí el Monto Cooperación no reembolsable, por ejemplo: (monto en US\$ 9.0)
4. **Asistencia Técnica (Miles US\$).** Indicar aquí el Monto asistencia técnica, por ejemplo: (monto en US\$ 2.0)
5. **Total (Miles US\$).** Indicar aquí el Monto total, (monto en US\$ 19.0)
6. **%.** Indicar aquí el porcentaje, por ejemplo: (10.0%)
7. **Comentarios:** Indicar aquí los comentarios sobre programa o proyecto, por ejemplo: (Alianzas estratégicas con BID y COSUDE; ejecuta fondos de ASDI, etc.).

El levantamiento de la información y su consolidación corresponde a la COMAS, con apoyo del TRC, y, en su caso, del consultor en implementación. Los cuadros resultantes se comunicarán a la CM y al ERSAPS.

2. Registro de Organizaciones Sectoriales Gubernamentales y Asociaciones de Juntas

La COMAS deberá mantenerse en comunicación con las instituciones que participan en el sector en su municipio, que recaban o producen información que es de utilidad para mantener actualizado el ROS o que proporcionen elementos de juicio para la actividades de planificación, inversión e inciden las políticas municipales del sector APS.

Entre estas se destacan, pero sin que sean las únicas, las siguientes:

- a. Secretaría de Salud. Esta Secretaría de Estado a través de los Técnicos en Salud Ambiental (TSA), obtiene información relativa a control de calidad de agua y otra atinente al sector.
- b. Ejecutores de proyectos. Instituciones como el FHIS, Secretaría de Gobernación y Justicia, Secretaría del Medio Ambiente y otras promueven obras 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 registro público de prestadores.

- c. El SANAA. En su carácter de institución técnica de apoyo a prestadores urbanos y rurales, lleva a cabo trabajos, cuyos datos conviene incorporar también al registro.
- d. Asociaciones de Juntas. En su carácter de organización de apoyo técnico y capacitación permanente a las Juntas Administradoras de Agua (JAA).

Para las instituciones de gobierno y asociaciones de juntas, levantar una información semejante a la que se trató para cooperantes en la Sección 3.2.1, indicando los recursos financieros en caso de tener programas y proyectos, y precisando sus actividades en la columna de comentarios.

3. Coordinación de las Organizaciones Sectoriales

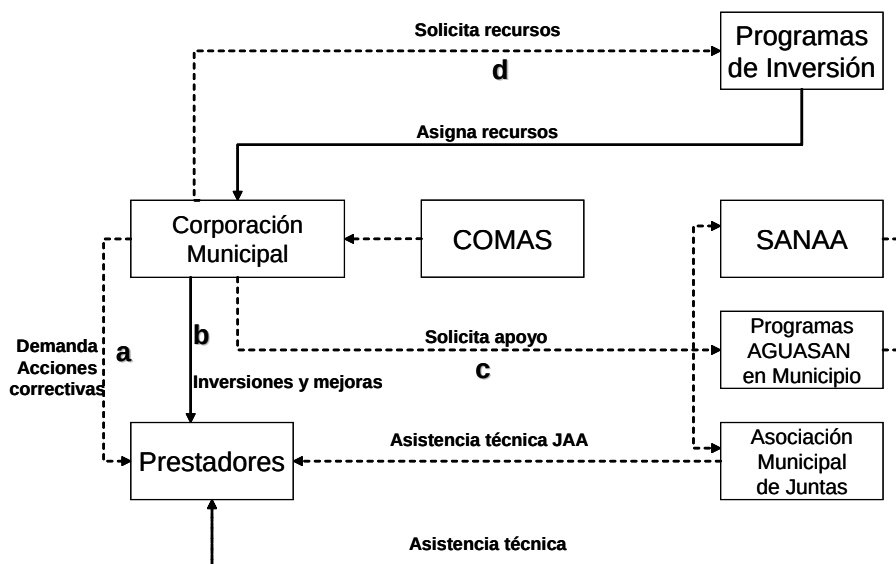
El ROS por sí solo da un conocimiento a la CM de la presencia de estas organizaciones y cuál es su desempeño, pero para mayor efectividad de estas organizaciones se espera que la COMAS vaya más allá de únicamente el Registro, y promueva reuniones de coordinación periódicas con participación de algunos o de la totalidad de sus miembros con representantes de las diversas organizaciones identificadas en el registro, a fin de promover la coordinación de las intervenciones de dichas instituciones, como un punto fundamental en el desarrollo del sector y con la finalidad de evitar duplicidades o contradicciones en la atención de las comunidades, así como planificar o identificar otras posibles intervenciones.

4. Identificación de Acciones de Apoyo para Mejorar Prestación

Una atribución importante de la COMAS, es apoyar a la municipalidad en la identificación de acciones preventivas o correctivas para mejorar la calidad de los servicios de agua y saneamiento, así como otras acciones que pueda impulsar el desarrollo del sector en el municipio. Para formular y respaldar sus propuestas a la municipalidad debe apoyarse en dos elementos de juicio actualizados: i) el informe de situación presentado por la USCL que identifica las áreas, donde se presentan mayores problemas; y ii) el registro de organizaciones sectoriales que identifican las instituciones que pueden contribuir con la municipalidad, la solución de tales problemas.

Tal como se ha indicado la COMAS, con un conocimiento claro de los programas de agua y saneamiento que se están llevando a cabo dentro del municipio, estará en capacidad de identificar las demandas sectoriales y cotejarlas con las ofertas de apoyo que brindan estas organizaciones y de tal manera orientar a la CM para tomar las acciones correctivas, tal como se indica en la **Figura No.2** siguiente:

Figura No. 2 Acciones Correctivas de la Prestación



La **Figura No.2** ilustra los posibles cursos de acción que puede seguir la municipalidad, de conformidad con las recomendaciones de la COMAS, como sigue:

- a. *Demanda de acciones correctivas.* Mediante estas acciones la municipalidad buscara que los prestadores identificados realicen las mismas para corregir las situaciones planteadas para mantener la calidad del servicio y que puedan realizarse con recursos del propio prestador.
- b. *Inversiones y mejoras.* La municipalidad conociendo las necesidades en inversión o mejoras, utilizando recursos propios podrá financiar obras o medidas de mejoramiento o fortalecimiento, tales como: apoyar a las juntas en el trámite de su personalidad jurídica y reparación o construcción de hipocloradores; así como la construcción de redes de agua y alcantarillado en sistemas urbanos, o podría establecer una línea de crédito para que los usuarios puedan acceder con mayor facilidad a instalar sus conexiones de agua y/o saneamiento.
- c. *Solicitud de apoyo a organizaciones sectoriales.* La CM con el conocimiento que le brindará la COMAS estará en condición de solicitar apoyo a las instituciones u organizaciones sectoriales que se están desempeñando en el municipio identificadas en el ROS, y de estas organizaciones podrá derivar acciones de asistencia técnica hacia los prestadores que la están demandando; por ejemplo: capacitación de miembros de las juntas; control de calidad del agua; construcción de nuevos sistemas; y rehabilitación de sistemas deteriorados.
- d. *Solicitud de recursos financieros externos.* Por último si la COMAS, al consultor con las organizaciones identificadas en el ROS, y después de reuniones de coordinación, identifica la necesidad de recursos adicionales para superar las deficiencias sectoriales, orientará a la municipalidad en la solicitud de recursos financieros en los programas de inversión existentes a nivel de país.

La COMAS está en la obligación de informar periódicamente a la CM del trabajo realizado en este aspecto, consignando en actas de las reuniones de coordinación los temas tratados y los acuerdos alcanzados.

La COMAS deberá conocer en plenitud cual es el avance y nivel de ejecución de los proyectos de APS que se ejecutan en el término municipal, esto implica un seguimiento de los trabajos, conocimiento de la planificación específica y control del cumplimiento del desarrollo de las responsabilidades previstas en los diferentes proyectos.

Algunos de estos aspectos podrán ser conocidos en detalle por la COMAS mediante las reuniones establecidas con los ejecutores de los trabajos, en las cuales los organismos o instituciones rectoras de los proyectos, como también a los entes financieros de estos, podrían presentar informes de avance, o mediante la constatación física por medio de visitas al sitio de ejecución de los trabajos.

ANEXO 10 Procedimiento e Informe de una Auditoría a Junta Administradora

(Tomado del Anexo J del Manual Operativo de la USCL)

Las auditorías ciudadanas realizadas por las diferentes USCL, son la forma en que los prestadores someten al examen de la ciudadanía las actuaciones de los funcionarios y los resultados de su gestión en materia financiera.

La USCL puede solicitar apoyo previo a la realización de una auditoría al Comisionado Municipal, departamento de auditoría de la municipalidad o a la Comisión de Transparencia.

A continuación un modelo resumido del trabajo de auditoría para remitir al ERSAPS y posterior publicación en página web

Unidad de Supervisión y Control Local Municipio de xxxxxxx

Informe de ingresos y egresos Junta Administradora de Agua de xxxxx

Período de xx de xxxx al xxx de xxxxxxxx de xxxx

Abonados.....: _____

Abonados al día con su pago: _____

Abonados en mora.....: _____

Abonados suspendidos.....: _____

Total Ingresos	Lps	Lps
Ingreso por tarifas	0.00	
Ingresos por conexiones	0.00	
Ingresos por multas	0.00	
Otros ingresos	0.00	
Total ingresos	0,000.00	
Sueldos		0.00
Cloro		0.00
Papelería		0.00
Transporte y viáticos		0.00
Materiales y herramientas		0.00
Tubería y accesorios		0.00
Pagos trabajos tercerizados		0.00
Total Egresos		0,000.00
Diferencia a favor		
Saldo en Bancos		

Adicionalmente la auditoría se complementa con un detalle descrito de lo encontrado, por ejemplo donde se realizó la auditoría, quienes participaron, que documentación de respaldo fue revisada por ejemplo el número de talonarios de cobro por servicio y otros, libro de control de abonados, facturas y recibos.

Manual Operativo del Técnico en Regulación y Control (TRC)

A continuación una sección donde se detallan los hallazgos encontrados como por ejemplo si algunos recibos son anulados sin que el original lo acompañe, recibos adulterados, si existe el pago de algunos meses sin cancelar los anteriores, recibos de pagos sin que contengan firma y/o huella de quienes reciban el pago, etc.

Posteriormente la sección de recomendaciones sobre cada uno de los numerales anteriormente descritos, finalizando con una sección breve de recomendaciones. Para finalizar se debe colocar los datos de los directivos de la junta como aparece a continuación:

MIEMBROS DE JUNTA ADMINISTRADORA

CARGO	NOMBRE	TELEFONO
Presidente		
Vice presidente		
Secretario		
Tesorero		
Fiscal		
Vocal I		
Vocal II		

Al final del ejercicio lo firman las personas que realizaron la auditoría. La USCL deberá guardar copia de las auditorías realizadas y en el informe a presentar a la COMAS deberá colocar el número de auditorías realizadas en el período y adjuntar copia de ellas. Ante una situación grave que requiera alguna acción, la USCL deberá informar inmediatamente a la Corporación Municipal a través de la COMAS.

ANEXO 11 Instrucciones para Uso del Kit para Determinar Cloro Libre y Total

Para obtener resultados precisos lea detenidamente las instrucciones antes de proceder al análisis.

ADVERTENCIA

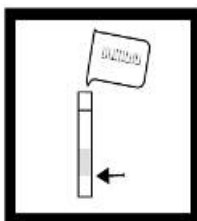
El manejo de sustancias químicas, patrones y reactivos, puede resultar peligroso. Lea las fichas de informaciones de seguridad de materiales antes de manipular cualquier producto químico.

Consejos para la medición e información general sobre el análisis

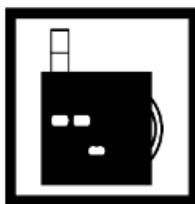
- Lavar todo el material de laboratorio entre los análisis. La contaminación puede alterar los resultados. Limpiar con detergentes no abrasivos o con un disolvente como el alcohol isopropílico. Utilizar un paño suave para limpiar o secar. No utilizar ni toallitas ni pañuelos de papel para limpiar los tubos de plástico para no rayarlos. Aclarar con agua limpia (preferentemente agua desionizada).
- Enjuagar todos los tubos para colorimetría abundantemente con la muestra de agua antes de realizar el análisis.
- Para abrir las Cápsulas de Reactivo PermaChem® proceda del siguiente modo:
 1. Golpee ligeramente la parte inferior de la cápsula contra una superficie dura.
 2. Tire de la línea de puntos para abrir.
 3. Abra la cápsula y presione sobre los laterales de la misma hasta que se forme un pico.
 4. Vierta el contenido en la muestra.
- La exactitud del análisis no se verá afectada por restos de polvos de reactivo sin disolver.
- No deje transcurrir más de un minuto entre la adición de los polvos de reactivo y la lectura del resultado de la determinación de cloro libre.
- Lea el resultado de la determinación de cloro libre entre un minuto, después de haber añadido los polvos de reactivo.
- Lea el resultado de la determinación de cloro total entre tres y seis minutos, después de haber añadido los polvos de reactivo.
- Para obtener mejores resultados, Hach recomienda encarecidamente comprobar la validez del reactivo con cada nuevo lote. Utilice para ello la solución patrón incluida en este kit o relacionada en la sección de **REACTIVOS Y EQUIPAMIENTO OPCIONALES**. Siga las instrucciones que se incluyen en cada solución patrón.

Determinación de cloro libre

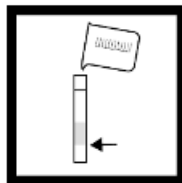
1. Llene un tubo para colorimetría hasta la primera marca (5-mL) con la muestra de agua. Esto constituye el blanco.



2. Coloque este tubo en la abertura superior izquierda del comparador.



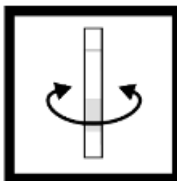
3. Llene otro tubo para colorimetría hasta la primera marca (5-mL) con la muestra de agua.



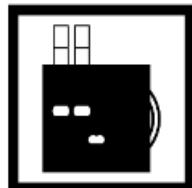
4. Vierta el contenido de una de las cápsulas de reactivo de cloro libre DPD en el segundo tubo de los preparados anteriormente. Realice el análisis y lea el resultado en el curso de un minuto tras la adición del polvo de reactivo.



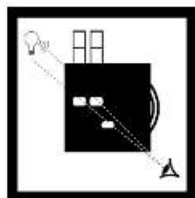
5. Agite para mezclar.



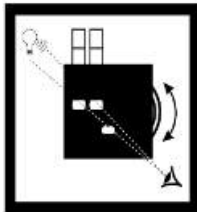
6. Coloque el segundo tubo en la abertura superior derecha del comparador.



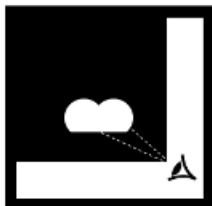
7. Oriente el comparador hacia una fuente de luz, tal como el cielo, una ventana o una lámpara. Mire a través de las aberturas frontales del comparador.



8. Haga girar el disco de color hasta que el color coincida en ambas aberturas.

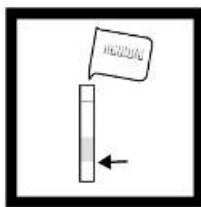


9. Lea los mg/L de cloro libre en la ventanilla de la escala.

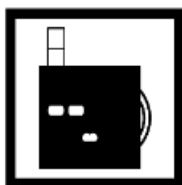


DETERMINACIÓN DE CLORO TOTAL

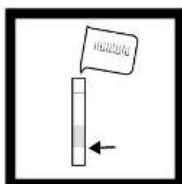
1. Llene un tubo para colorimetría hasta la primera marca (5-mL) con la muestra de agua. Esto constituye el blanco.



2. Coloque este tubo en la abertura superior izquierda del comparador.



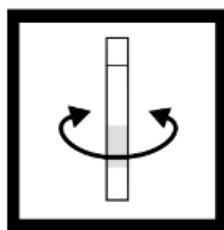
3. Llene otro tubo para colorimetría hasta la primera marca (5-mL) con la muestra de agua.



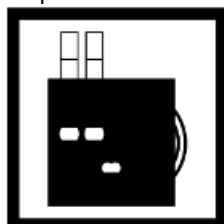
4. Vierta el contenido de una de las Cápsulas de Reactivo de Cloro Total DPD en el segundo tubo de los preparados anteriormente.



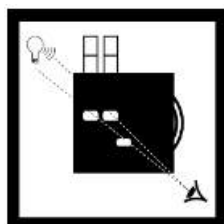
5. Agite hasta mezclar. Espere tres minutos. El resultado del análisis debe leerse antes de transcurridos seis minutos desde la adición del polvo de reactivo.



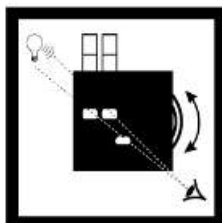
6. Coloque el segundo tubo en la abertura superior derecha del comparador de colores.



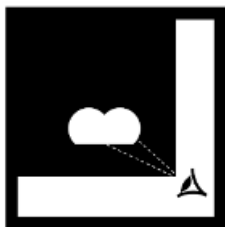
7. Oriente el comparador hacia una fuente de luz, tal como el cielo, una ventana o una lámpara. Mire a través de las aberturas frontales del comparador.



8. Haga girar el disco de color hasta que el color coincida en ambas aberturas.



9. Lea los mg/L de cloro total en la ventanilla de la escala.



REACTIVOS Y MATERIALES

Descripción Unidad No Ref.

Comparador de Colores.....	1.....	1732-00
Disco de Color Cloro DPD, 0–3.5 mg/L.....	1.....	21988-00
Tubo Para Colorimetría de plástico, con tapa protectora	4/lote.....	46600-04
Cápsulas de Reactivo de Cloro Libre DPD.....	100/lote.....	14077-99
Cápsulas de Reactivo de Cloro Total DPD	100/lote.....	14076-99

Representante en Honduras:

JARDINES Y PISCINAS

Localidad:	TEGUCIGALPA
Dirección:	Col. El Prado Cont. a Dimeka
Teléfonos:	2239-3659
	2239-3660
	2239-3661
	2239-3662
Localidad:	LA CEIBA
Dirección:	Solares Nuevos
Teléfonos:	24400513

ANEXO 12 Observación de Calidad del Agua

En vista de que además de la presencia de cloro residual, la calidad del agua puede juzgarse mediante otras medidas que permitan propiciar acciones correctivas a nivel del prestador y del usuario, se reproduce a continuación las Listas de Chequeo 9 y 10 del Documento Técnico IRC 36, páginas 170, 171 y 172, que contribuyen a orientar el trabajo del TRC.

“Evaluando la calidad del agua

Es importante ser capaz de detectar si el agua está contaminada antes de ser consumida para poder proteger la salud de la comunidad. Una vez se haya establecido que el agua está contaminada es necesario tomar medidas de protección y emprender acciones para prevenir la contaminación continuada y las enfermedades. La evaluación de la calidad del agua requiere de una atención continua. Esta lista de chequeo ayuda a tratar los temas de los marcos de trabajo 6, 10 y 19.

El agua puede contaminarse por:

- Sólidos suspendidos;
- Desechos orgánicos;
- Heces fecales;
- Nutrientes;
- Pesticidas;
- Metales pesados.

¿Por qué se podría decir que el agua está contaminada?

- El agua tiene un mal saber, olor o color.
- Hay partículas o burbujas en el agua.
- El agua está salobre.
- Sin embargo, muchas formas de contaminación no pueden ser detectadas a menos que se hagan pruebas al agua. esto es particularmente cierto para la contaminación a través de bacterias, metales pesados, químicos o minerales.

Puntos a chequear cuando se valúa la probabilidad de que al agua subterránea esté contaminada y para determinar medidas de protección.

- ¿Puede el agua sobrante o la corriente superficial fluir al pozo debido a que los desagües están dañados, el material de aislamiento del pozos es deficiente, los muros frontales del pozo son muy bajos o el subsuelo está fracturado o presenta fisuras?.
- ¿Existen fuentes de contaminación cercanas al pozo tales como letrinas (a una distancia de 30 m), corrales para animales (a 10 m), vertederos industriales (una distancia de 200 m)?.
- ¿Pueden los animales llegar hasta el pozo (bovinos, rumiantes, perros)?
- ¿El dispositivo de extracción está bien ubicado para evitar la contaminación?.
- ¿El pozo está apropiadamente aislado cuando no está en uso?.

Puntos a chequear cuando se evalúa la probabilidad que el agua superficial esté contaminada y para determinar medidas de protección.

- ¿Los alrededores están contaminados con heces o fertilizantes?
- ¿Hay sitios arriba de la bocatoma o el punto de recolección donde se desarrollen actividades humanas o en los que los animales puedan entrar en contacto con el agua?.
- ¿existe alguna reglamentación que prohíba las actividades humanas tales como bañarse o lavar cerca de la bocatoma o el punto de recolección o que prohíban que se permita a los animales entrar en contacto con el agua?.

- ¿Hay actividades industriales o agrícolas, vertederos en los que se usen pesticidas corriente arriba (es importante conocer cuáles materiales, químicos, etc, son vertidos al agua para que se pueda reportar esta situación y se determinen los posibles efectos sobre la salud).

Puntos a chequear cuando se evalúa la probabilidad de que el agua de las tuberías esté contaminada y determinar medidas de protección.

- ¿Hay un abastecimiento constante de agua o es éste intermitente?
- ¿Hay fugas en las tuberías de agua?
- ¿Pueden operarse las llaves sin tocar su boca?

Nota: Cuando hay insuficiente presión en las tuberías puede entrar aguas sucia y contaminada a los tubos a través de las fugas.

Puntos a chequear para evaluar la probabilidad de que el agua lluvia esté contaminar medidas de protección.

- ¿Los techos y canaletas están libres de suciedad (hojas , excrementos de aves, etc.)?
- ¿El tanque de recolección tienen tapa?
- ¿El tanque de almacenamiento se limpia regularmente?
- ¿La gente separa el agua recogida de la canaleta durante las primeras horas de la temporada lluviosa?

Preguntas relacionadas con la salud que dan un indicio de la calidad del agua

¿Durante qué temporadas es más común la diarrea?

- ¿Ha habido brotes de cólera, tifoidea o enfermedades diarreicas en los últimos años y cuánta gente murió durante los mismos?
- ¿Hay mucha gente en la comunidad con dientes torcidos, amarillentos?
- ¿Se encuentra a muchas personas con deformaciones del esqueleto?

Algunas enfermedades son el resultado de microorganismos en el agua mientras otras son causadas por una alta concentración de metales pesados, químicos o minerales. Si hay mucho fluoruro en el agua, los dientes de la gente se vuelven amarillentos y su esqueleto puede deformarse. Las altas concentraciones de arsénico causan cáncer a largo plazo.

“Probando la calidad del agua y las opciones de tratamiento

Lograr probar de manera confiable la calidad del agua es difícil, debido a que la calidad cambia constantemente, en especial la superficial. La toma de una muestra está restringida a un tiempo determinado y podría no señalar las descargas intermitentes de contaminantes aguas arriba. Por lo tanto, se requiere una combinación de inspecciones sanitarias y pruebas de calidad del agua. Una inspección sanitaria es una evaluación sistemática de la posible fuente de contaminación que puede presentarse aguas arriba del punto de captación. Las pruebas de calidad requieren de un equipo de pruebas, para determinar por equipos de prueba están disponibles en los departamentos encargados del abastecimiento del agua o de las oficinas de UNICEF u OMS en cada país. Ahí también se obtendrá información acerca de los niveles aceptables de contaminación y los métodos de tratamiento. Esta lista de chequeo ayuda a tratar los temas del marco de trabajo 10.

Si de verdad se quiere a la comunidad en la realización de pruebas de calidad del agua, es importante:

- Seleccionar puntos estratégicos del sistema de abastecimiento de agua y de consumo para la prueba, tales como la bocatoma, el pozo o las llaves públicas, el sitio de almacenamiento.
- Informar a la comunidad sobre los resultados de las pruebas;
- Discutir las causas de la contaminación y en caso de niveles inaceptables e contaminación tomar medidas de prevención con la misma comunidad;

- Planificar medidas preventivas con la comunidad, tales como la protección de la fuente alrededor de la bocatoma o reparación de recubrimiento del pozo;
- Organizar pruebas periódicas de calidad del agua para evaluar el impacto de las medidas preventivas.

Si no hay medidas preventivas disponibles, por ejemplo cuando el agua está contaminada a través de hierro, flúor o arsénico o cuando las medidas no son efectivas, se debe ayudar a la comunidad a encontrar nuevas fuentes o a determinar los métodos de tratamiento del agua. el tratamiento del agua a nivel domiciliario es posible por ejemplo hirviendo el agua, clorándola y mediante la desinfección solar. El uso de filtros solares puede ser factible, siempre y cuando ellos tengan una capa de plata activada por dentro. La filtración lenta en arena en la vivienda es otra opción, con la limitación que se requiere un flujo continuo para asegurar un tratamiento apropiado. Esto no se logra fácilmente y por lo tanto es mejor enfrentarlo a nivel comunitario, bien sea con la introducción de kioscos del agua donde ésta se venda o mediante un sistema de abastecimiento de tuberías con tratamiento. A nivel comunitario se pueden introducir diferentes métodos de tratamiento desde la cloración en vasijas hasta la filtración en múltiples etapas. Una descripción de estos métodos de tratamiento está más allá del alcance de este manual”.

ANEXO 13 Modelo de Informe de Control de Cloro Residual

(Tomado del Anexo L del Manual de la USCL)

No.-	Sitio/barrio/colonia	Clave Catastral	Fecha	Cloro Libre Residual (mg/l)			
				Valor Recomendado 0.50 a 1.0	Valor Máximo Admisible 5	Dentro de norma	Fuera de norma
1	Barrio San Antonio; Sr. Donald Herdenson		03/02/2011	0			1
2	Barrio Arriba; Sra. Ruth Maya		03/02/2011	1.2		1	
3	Barrio Las Americas; Sra. Astelia Castillo		03/02/2011	1.2		1	
4	Barrio Saragoza; Sra. Lastenia Villeda		03/02/2011	0.7		1	
5	Colonia Canada; Sra. Maria Sanchez		03/02/2011	1.2		1	
6	Barrio Buena Esperanza; Iris del Carmen		02/03/2011	3.6		1	
7	Barrio San Francisco; Jovita Domínguez		02/03/2011	0			1
8	Barrio San Antonio; Sandra vasquez		02/03/2011	0			1
9	Barrio San Antonio; Mirna Alvarez		02/03/2011	1.2		1	
10	Barrio Saragoza; Irene Ramos		02/03/2011	1		1	
11	Barrio San Antonio; Cuarteria Luwin Mancia		19/05/2011	0.25			1
12	Barrio San Antonio; Dora Guevara		19/05/2011	0			1
13	Barrio San Miguel; Maria Flores		19/05/2011	0			1
14	Barrio Las Colinas; Osman Meza		19/05/2011	0.1			1
15	Barrio Saragoza		19/05/2011	0			1
16	Barrio Macaruya; Suyapa Sanchez		13/06/2011	0.3			1
17	Barrio San Juan; Armando Zelaya		13/06/2011	0.25			1
18	Barrio El Parnaso; Caterine Mejia		13/06/2011	0.25			1
19	Barrio El Higo; Alex Rojas		13/06/2011	0.25			1
20	Barrio San Antonio;		13/06/2011	0.25			1
21	Barrio Macaruya; Juventina Chicas		04/07/2011	1.4		1	
22	Barrio San Juan; Allan Rower		04/07/2011	1.4		1	
23	Barrio San Antonio; Carly Zepeda		04/07/2011	0			1
24	Barrio Abajo; Armando Castro		04/07/2011	2.4		1	
25	Las Americas; Reyna suazo		04/07/2011	2.6		1	
26	San Miguel; Maria Flores		08/09/2011	0			1
27	Las Colinas; Marlene Argueta		08/09/2011	0			1
28	San Antonio; Estela Vargas		08/09/2011	0			1
29	Las Mercedes; Elvira Cardona		08/09/2011	0.25			1
30	Barrio Abajo; Francisco Martinez		08/09/2011	1.2		1	
31	Barrio San Juan; Oficinas aguas de siguatepeque		10/10/2011	0.2			1
32	Barrio Abajo; Iris Martinez		10/10/2011	0			1
33	Barrio Arriba; Mario Murillo		10/10/2011	0			1
34	Barrio San Antonio; Orbelina Sanchez		10/10/2011	0			1
35	Barrio San Francisco; Jorge colindres		10/10/2011	0			1
36	Barrio Suyapita; Natividad Maya		10/10/2011	0.15			1
37	Colonia Brisas del Rio; Delia Villeda		10/10/2011	1		1	
38	Barrio Zaragosa; irene Ramos		10/10/2011	0.25			1
39	Barrio San Francisco; Eloyda Mendoza		09/11/2011	0			1
40	Barrio San Miguel; Marlen Pineda		09/11/2011	1.2		1	
41	Barrio San Antonio; Yaquelin Pineda		09/11/2011	1.2		1	
42	Barrio Abajo; Alba Castro		09/11/2011	2		1	
43	Barrio Las Americas; Estela Portillo		09/11/2011	2		1	
44	Barrio El Parnaso; Apolinaria Palacios		14/11/2011	0.25			1
45	Barrio Buena Esperanza; Iris Morales		14/11/2011	0.5		1	

Manual Operativo del Técnico en Regulación y Control (TRC)

No.-	Sitio/barrio/colonia	Clave Catastral	Fecha	Cloro Libre Residual (mg/l)			
				Valor Recomendado 0.50 a 1.0	Valor Máximo Admisible 5	Dentro de norma	Fuera de norma
46	Barrio San Antonio; Orbelina Sanchez		14/11/2011	0			1
47	Barrio Suyapita; Navidad Amaya		14/11/2011	0.25			1
48	Colonia Brisas del Río; Victoria Reyes		14/11/2011	0.25			1
49	Barrio Las Colinas; Sara Guitierrez		14/11/2011	2.8		1	
50	Barrio Buena Esperanza; Sr. Mario Molina		08/12/2011	0.2			1
51	Barrio Suyapita; Sra. Paola Gómez		08/12/2011	0.4			1
52	Col. Brisas del Río; Sra. Delcia Villeda		08/12/2011	0.4			1
53	Barrio San Antonio; Sra. Orbelina Sánchez		08/12/2011	0			1
54	Barrio San Miguel; Sra. María Flores		08/12/2011	0			1
55	Barrio El Parnazo; Sra. Apolinaria Palacios		08/12/2011	0.1			1
56	Barrio Cabañas; Sra. Adalila Ramírez		08/12/2011	0.1			1
57	Barrio San Juan; Oficinas aguas de Siguatpeque		08/12/2011	0.3			1
58	Barrio Abajo; Sra. Concepción Martínez		15/12/2011	1.4		1	
59	Col. Las Américas; Sra. Estela Portillo		15/12/2011	1		1	
60	Barrio San Francisco; Sra. Eloida Mendoza		15/12/2011	0			1
61	Barrio San Antonio; Sra. Mirian Zepeda		15/12/2011	0.5		1	
	TOTAL			61		22	39

ANEXO 14 Encuesta sobre Satisfacción y Rendición de Cuentas a los Usuarios (Tomado del Anexo K del Manual Operativo de la USCL)

Departamento Municipio

Fecha(Día/Mes/Año): 30/07/12

Nombre

Colonia o Barrio

Sector Calle

No. de casa Clave catastral

Dirección popular

Edad años Sexo

Numero de cuenta ☐ Dispone de micromedidor ☐

Nombre del Prestador

Servicios que le presta

Conoce en qué lugar debe presentar sus Solicitudes o Reclamos de Servicio ☐ Si ☐ No

Le ha avisado el prestador cual es el teléfono de emergencias ☐ Si ☐ No

Conoce sus derechos y deberes como usuario del servicio ☐ Si ☐ No

El prestador le invita a participar en Reuniones referentes con los servicios ☐ Si ☐ No

Tiene contrato firmado con su prestador de servicios ☐ Si ☐ No

Conoce el Reglamento de Servicio ☐ Si ☐ No

Conoce el Reglamento de Atención de Solicitudes y Reclamos ☐ Si ☐ No

Ha realizado en el último año solicitudes o reclamos al prestador ☐ Si ☐ No

Si respondió que Si a la última pregunta, puede indicar cuál(es) ha(n) sido el(los) motivo(s) y la cantidad o número efectuada:

La atención y trato que le brinda el personal de oficina del prestador

Cantidad

La atención y trato del personal de campo

Tiempo de Respuesta del personal de oficina mediante una llamada Telefónica

Tiempo de respuesta personal de campo en llegar a su casa ante su solicitud

Accesibilidad de Información sobre su cuenta, consumo, factura o trámites de solicitudes.

Manual Operativo del Técnico en Regulación y Control (TRC)

Información sobre los Horarios de Servicio					☐
Información sobre Planes u Obras para Mejora del Servicio					☐
Le informa sobre fallas o reparaciones del sistema que afectan el servicio					☐
El detalle de los conceptos y valores que incluye su factura					☐
Claridad de la Respuesta de su solicitud o reclamo					☐

	Excelente	Buena	Regular	Mala
La atención y trato que le brinda el personal de oficina del prestador	☐	☐	☐	☐
La atención y trato del personal de campo	☐	☐	☐	☐
Tiempo de Respuesta del personal de oficina mediante una llamada Telefónica	☐	☐	☐	☐
Tiempo de respuesta personal de campo en llegar a su casa ante su solicitud	☐	☐	☐	☐
Accesibilidad de Información sobre su cuenta, consumo, factura o trámites de solicitudes.	☐	☐	☐	☐
Información sobre los Horarios de Servicio	☐	☐	☐	☐
Información sobre Planes u Obras para Mejora del Servicio	☐	☐	☐	☐
Le informa sobre fallas o reparaciones del sistema que afectan el servicio	☐	☐	☐	☐
El detalle de los conceptos y valores que incluye su factura	☐	☐	☐	☐
Claridad de la Respuesta de su solicitud o reclamo	☐	☐	☐	☐

	Poco frecuentes	Normal	Muy frecuentes
Los Cortes del servicio Sin Aviso del Prestador	☐	☐	☐
Los Cortes del servicio que le ha avisado el Prestador	☐	☐	☐
Observa roturas de tuberías o derrames	☐	☐	☐
Sufre Racionamientos del servicio durante verano	☐	☐	☐
Entrega de agua con color o conteniendo partículas	☐	☐	☐

Que tan satisfecho se encuentra Usted con la forma en que se presta el servicio

	Totalmente satisfecho	Parcialmente satisfecho	Indiferente	Algo insatisfecho	Totalmente insatisfecho
Como lo calificaría	☐	☐	☐	☐	☐

Si su respuesta ha sido de satisfacción (Total o Parcial) ¿por qué la considera así?:

- Marcar
- No hay cortes fuera de lo normal ☐
- Personal es eficiente cuando me atiende ☐
- Calidad del Agua ☐
- Tarifa Accesible ☐
- No tengo problemas con el servicio ☐
- No tengo reclamos del servicio ☐
- Se me avisa e informa oportunamente ☐

ANEXO 15 Ejemplos de Publicaciones en Página Web

San Juan, Intibucá: Autoridades Municipales, pobladores del Casco Urbano, y comunidades de Panila, El Tablón, Pelón, Cataulaca y Cosire se integran para dar respuesta a la problemática de Agua y Saneamiento del Municipio.
12 de octubre 2011

Enmarcados en el programa manejo integral de cuencas en Centro América (MI CUENCA), Con el apoyo del Fondo de Inversión Social, (FHIS), a través del proyecto de OBA, (Banco Mundial), Municipalidad de San Juan, CRS, COCEPRADII, Y el aporte comunitario se construye el proyecto.

El proyecto de agua potable de San Juan Centro dio inicio el día Lunes 11 de julio del presente año está proyectado para ser finalizado el día 30 de noviembre de 2011; y, ésta obra incluye:

Obra de toma: El sistema de agua a construir utilizará una sola fuente de agua, ubicándose la obra toma en la parte alta y totalmente deshabitada. Además de la Obra Toma se construirá aguas arriba un filtro de piedra, grava y arena para controlar en gran medida los sólidos en suspensión; también se ha considerado en el diseño la construcción de un desarenador a 343.87 mts. de la Obra Toma, para evitar el arrastre de sólidos. El sistema propuesto estará abastecido por el agua proveniente de la fuente denominada Quebrada Agua Amarilla con un caudal de 450.0 Gpm, este caudal es parcialmente mayor que los 258.89 Gpm requeridos para abastecer el 100% de las necesidades de la comunidad.



Línea de conducción: La línea de conducción tiene una longitud de 6,269.72 mts y su diseño cuenta con una cajas rompe carga con el fin de disminuir las presiones en la misma. Las cajas rompe carga serán construida de mampostería, losa de concreto y su respectivo cerco perimetral.

Tanque: Para asegurar un abastecimiento continuo para la comunidad de San Juan Centro, se construirá un tanque de distribución de 100,000 Glns, cuya capacidad se ha calculado con un 35%, del consumo medio diario, tendrán forma rectangular, con paredes de ladrillo reforzado y losa superior de concreto, con su respectivo sistema de tratamiento.

Red de distribución: La longitud total de la red de distribución de 77,678.65 mts, se beneficiarán 3,241 habitantes con un total de 740 conexiones.

Micromedición: 100%.

Adicionalmente se está construyendo otro proyecto para cinco comunidades Panila, El Tablón, Pelón, Cataulaca y Cosire; 426 familias serán beneficiadas y el mismo incluye 100% micromedición.

La Masica, Atlántida: USCL inicia proceso de auditorías a Juntas Administradoras de Agua del municipio.



26 de julio 2011

Como parte del proceso de consolidación de la regulación de los servicios agua potable y saneamiento y de la aplicación del Reglamento de Juntas Administradoras de Agua, la USCL del Municipio de la Masica en el Departamento de Atlántida inicio a las 8 auditorías programas para el año 2,011.

Participaron en el proceso de auditoría, el Presidente de la USCL Sr. Orlando Cabrera, el Presidente de la COMAS, Regidor Municipal Sr. Jaime Godoy el Sr. Samuel Velásquez miembros de la COMAS y representante de la Sociedad Civil, el

TRC del Municipio Sr. Gustavo Rafael Cerrato y el Consultor Sr. René Castellanos en representación y asesoría por parte del ERSAPS.

El Servicio de agua potable el centro urbano de San Juan Pueblo es administrado por una Junta, cuenta con 1,500 usuarios y su ejecución financiera anda cerca de los (350,000) trescientos cincuenta mil lempiras anuales.

“Estas son acciones concretas de aplicación de los reglamentos” afirmó El Presidente de la USCL consultado sobre la realización de la auditoria, “es un paso fundamental para convertir el texto de la ley y sus reglamentos en acciones tangibles en beneficio del usuarios y de la rendición de cuentas a la que todos nos debemos someter”

El Cronograma previsto para las auditorias que se realizarán durante el 2,011 incluye a las comunidades de Barrio Suyapa, El Benque, El Oro, Agua Caliente, La Masica, San Antonio y El Naranjal

San Antonio, Intibucá: socializan asignación de fondos municipales para ejecutar proyectos en 2012
18 de octubre 2011

El sábado 15 de octubre se reunió la Corporación Municipal con las fuerzas vivas del municipio integrado por patronatos, directivos de juntas administradoras de agua, representantes de las iglesias, miembros de las instancias locales de planificación y control de los servicios agua y saneamiento (COMAS y USCL) entre otros, para llevar a cabo el tercer cabildo abierto municipal; donde se le asignó fondos municipales a proyectos de infraestructura de las 24 comunidades del municipio.



El Plan Municipal en Agua y Saneamiento (PIMAS) quedó aprobado con una ejecución presupuestaria para el 2012 de Lps. 455,823.57, lo cual representa el 10% del presupuesto actual, sujeto a ampliaciones de acuerdo al aumento de transferencia para el año próximo de parte del gobierno central. Las comunidades beneficiadas son La Queserita, El Rosario, La Hacienda, Ojo de Agua y La Coyotera.

En saneamiento básico se beneficiarán con proyectos de letrinización las comunidades de San Jacinto, El Carmen y San Francisco, con un monto de Lps. 261,618.26.

La corporación municipal que preside el Sr. Alcalde Rodolfo Santos Mendoza, aprovechó la sesión de corporación desarrollada el día miércoles 12 de octubre para juramentar a los nuevos directivos de las juntas administradoras de agua de las comunidades de San Sebastián y El Rosario, e iniciar a partir de la fecha el proceso de tramitación de personalidad jurídica para lo cual cuentan con asesoría del Ente Regulador.

1. PLAN DE MEDIOS



Como parte del trabajo de difusión de las actividades del sector agua potable el Técnico en Regulación y Control (TRC) necesariamente debe de preparar un pequeño plan anual de comunicación y desglosarlo por mes, para definirlo debe tener en cuenta los aspectos siguientes:

a) Mapeo de medios

El TRC debe de tener una lista completa de los medios radiales, televisivos, impresos y virtuales que existen en su municipio. El listado debe contener los nombres de los programas de noticias, de comentarios o de temas relacionados con el agua que existen, además, quienes son sus conductores y cuales sus teléfonos institucionales y personales.

b) Plan de comparecencias

Una vez que se conocen los medios, los programas y los periodistas o personas que los coordinan se deben establecer contacto con ellos y motivarlos a que brinden espacio para que el TRC u otros actores del sector asistan a los programas a brindar información relevante de manera periódica, pero sin cansar a los ciudadanos.

El número de comparecencias dependerá de la cantidad e importancia de la información que se tenga para socializar.

Previo a acudir a un noticiero o programa se debe hablar con el conductor sobre los temas generales a abordar para que ambos estén sabidos de lo que van a hablar. No obstante los periodistas generalmente al estar en el programa amplían el abanico de preguntas, por lo que se debe estar preparado para responder.

Recomendación:

Nunca, nunca, pelearse con el periodista o con personas que llaman a los programas, aunque digan groserías, se debe mantener el control del carácter y educación.

Es esencial que quede bien claro que el trabajo de estructurar un plan de medios tiene dos fases perfectamente delimitadas: una fase de información y una fase de acción.

c) Entrevistas regulares

Estas son las entrevistas que realizan los periodistas cuando andan en la calle buscando información diaria o cuando acuden a eventos y se acercan a funcionarios para que les proporcionen una entrevista, a veces ni siquiera del tema que se está abordando en el lugar.

El TRC cada vez que las circunstancias lo ameriten se puede comunicar con algunos periodistas de confianza para darles una entrevista que den a conocer información relevante del sector, o sea, tomar la iniciativa para darle al periodista información para sus programas.

Es importante ganarse la confianza y respeto de los periodistas para que se produzca una relación cordial que permita solicitarles dichas entrevistas.



Téngase presente que una entrevista es un diálogo entablado entre dos o más personas: el entrevistador o entrevistadores que interrogan y el o los entrevistados que contestan.

Se trata de una técnica o instrumento empleado para diversos motivos, investigación, medicina, selección de personal. Una entrevista no es casual sino que es un diálogo interesado, con un acuerdo previo y unos intereses y expectativas por ambas partes. El diccionario de la real academia española define la palabra Entrevista como: la conversación que tiene como finalidad la obtención de información.

d) Conferencias de Prensa



Estos son encuentros en los que el TRC o las instituciones del sector agua potable organizan, convocando a todos los medios de comunicación del municipio, en un local y a una hora prefijada.

Cuando se puede organizar una conferencia de prensa? Estas se realizan cuando se quiere dar a conocer una noticia trascendental, fuera de lo común, algo relevante. Por ejemplo: La donación de millones de lempiras para la construcción de una represa grande que solventará definitivamente los problemas de abastecimiento. Brindar amplias explicaciones sobre por qué se deberán modificar tarifas. Explicar a los usuarios las razones de la destitución del Gerente General de la empresa prestadora del servicio, etc.

Se recomienda que ya comenzada la conferencia de prensa se reparta una Nota de Prensa en la que se explique el motivo de la misma, para que todos los medios tengan la misma información.

Es común cometer el error realizar Conferencias de Prensa en las que se pretenda hablar de variados temas, los organizadores debe evitar esto, se deben centrar únicamente en el tema para el cual se convoca. Otra cosa que se debe evitar es que los organizadores del evento brinden declaraciones a los medios de comunicación antes que comience el encuentro, evítase al máximo esto porque puede hacer fracasar la reunión ya que los Periodistas toman declaraciones aisladas y se marchan con esa información incompleta.

Una conferencia de prensa es un acto informativo convocado por un organismo o entidad al que están invitados los medios de comunicación para que informar sobre un tema o problema. La mayoría de las ruedas de prensa están convocadas por instituciones, partidos políticos, sindicatos y grupos empresariales, etc. También pueden convocarla todos aquellos grupos o movimientos sociales que deseen dar a conocer a la opinión pública algún asunto.

Los medios de comunicación no acuden indiscriminadamente a todas las convocatorias sino que seleccionan las que consideran más interesantes o importantes por la temática a abordarse en ellas.

e) Convivios con la prensa

Relacionarse con los medios de comunicación se ha convertido no sólo en una necesidad sino también en una obligación para todas aquellas entidades o instituciones que trabajan en el sector social.



En función de mantener una relación fluida, cordial, cercana y de camaradería con la Prensa muchas instituciones públicas y privadas acostumbran efectuar convivios sociales con los periodistas, por ejemplo el Día del Periodista o cerca de navidad, bien manejadas estas actividades son positivas.

Pero, se debe tener el cuidado de no confundir la camaradería con la compra o complicidad de los periodistas, esto se debe expresar claramente que no se está comprando silencio sino establecer puentes permanentes, relaciones interpersonales con ellos.

Previo a estos convivios se pueden organizar concursos sobre la mejor noticia o reportaje sobre agua potable y entregar los premios en la reunión, esto brinda un elemento atractivo extra.

Recomendación:

La relación con la prensa es una necesidad estratégica, desde el inicio debe ser bien manejada de lo contrario puede ser contraproducente a los intereses de la institución que la promueve. Se recomienda que para iniciar un proceso de acercamiento hay que apoyarse en parientes o amigos del gremio periodístico que le ayuden a orientarse en las características del grupo, sus gustos, quienes son problemáticos, etc.

2. COMUNICADO O NOTA DE PRENSA

Lo primero de donde se debe partir es preguntando: Qué es un Comunicado de Prensa? Son notas que se redactan para dar a conocer un hecho o información relevante ocurrido recientemente en el sistema de agua potable o alrededor de él, que merece la pena darlo a conocer a la comunidad.

El objetivo final de un comunicado de prensa no es un periodista ni un medio, sino la audiencia a la que verdaderamente se quiere llegar. Para conseguir su publicación en los medios de comunicación, el comunicado debe adecuarse a estructuras comunicativas y a las rutinas profesionales de los periodistas, como son los criterios de noticiabilidad.

Características básicas que debe reunir su redacción:

- Todo Comunicado lleva un título corto que resume la información que contiene, de entrada brinda la idea al lector sobre lo que se va a informar en toda su extensión.

Ejemplo: "USCL ya cuenta con oficinas propias en el municipio".

- El primer párrafo es fundamental, ahí se debe explicar QUE es lo que se quiere comunicar y la importancia que reviste para el municipio. En los demás párrafos se entra en los detalles en orden descendente, de tal forma que lo menos relevante vaya al final.
- El tamaño no debe exceder una página, porque nadie tiene el interés ni el tiempo suficiente de leer mucho texto.
- Debe ir en papel membretado de la institución u organización que lo emite. Al final se pone el lugar y la fecha que se publicó. Puede ir con una fotografía, gráficos o cuadros que sirvan de ilustración pertinente.

Ventajas:

Los Comunicados o Notas de Prensa son muy útiles y apreciados por los medios de comunicación porque se les facilita el trabajo diario, ya que además de brindarles información se les entrega redactado y listo solo para darlo a conocer.

También pueden ser pegados en murales de la propia oficina o lugares visibles de las de las instituciones vinculadas con el sector agua potable (Alcaldía, Prestador, etc). Asimismo, puede debe ser distribuido vía correo electrónico.

Desventajas:

Hay que saberlos redactar bien, mucho cuidado con la ortografía y la redacción, porque de lo contrario puede suscitar críticas a la institución.

ESPAÑA 2000 COMUNICADO DE PRENSA

¿SIGUE EL PSOE NEGOCIANDO CON ETA?

Hoy se ha producido un nuevo atentado de ETA, una explosión en Barcelona. La sensación es que un terrorista que estuvo en Francia dentro está ahora, gracias a la política del PSOE, en disposición de atender cuando quiere y donde quiere y, lo que es más grave, causando los daños que quiere. Tanto o temprano, si ETA lo cree necesario y conveniente a sus fines, volverá a poner muestras sobre la mesa porque, irrefragablemente, hay una mesa en la que se negocia donde poner esas muestras ante como moneda de cambio.

España 2000 se opone a cualquier tipo de negociación con el terrorismo separatista. Creemos que nunca debió existir tal negociación y que hoy bajo ningún concepto se repitan que representantes del Estado español se sienten a hablar con simples asesores múltiples ideológicos y organizados en forma de banda terrorista.

España 2000 viene reivindicando en su programa la cadena perpetua contra los delitos de terrorismo. Si realmente entendemos que la solución del problema etarra no corresponde sino a la Fuerza de Seguridad del Estado y a un Estado de Derecho que enjuicie al Grupo Pared y que aplique la Ley en su interpretación más estricta contra la violencia separatista.

Recomendación:

Para saber cómo se redacta un Comunicado lea un par de noticias cortas de los periódicos y se dará una mejor idea del estilo de redacción. Antes de darlo a conocer es bueno que lo revise una persona que tenga experiencia en redacción.

El Comunicado debe reunir tres características: Confiable, que la gente sepa que quien le emite está autorizado para hacerlo y dice cosas ciertas. Objetivo, aunque es institucional no se debe parcializar. Bien escrito, como ya se dijo esto es clave.

3. MURALES INFORMATIVOS



Esta es una de las actividades de comunicación más sencillas de realizar y que hechas con buen gusto llaman la atención de todas las personas y cumplen con su objetivo de informar.

En una pizarra o uniendo varias cartulinas se pueden montar un mural, que se puede llevar a distintas partes. Su contenido debe ser variado, colorido, se debe incluir algún comunicado resumido, gráficos, fotografías con su respectivo pie de foto explicativo, cuadros con información sobre el desempeño del acueducto, etc.

Recuérdese que todo tiene que ir rotulado, desde el título del mural, las fotos, los cuadros, etc, para que el lector sepa de lo que se trata. Se recomienda utilizar letras grandes y los textos no deben ser extensos porque la gente no lee mucho.

Está comprobado que nuestra población no lee mucho, por ello entre más gráfico o visual es el mural más llamará la atención al público. Estos se deben ubicar en las alcaldías, empresas prestadoras u oficinas del TRC, cambiando su contenido cada cierto tiempo, uno o dos meses máximo.

Hay murales que se confeccionan mayoritariamente con fotos y sus respectivos pies de foto explicativos, esto es sencillo y gusta a la gente.

Recomendación:

Póngale plástico al mural ya que las personas tienden a rayarlo y así lo protegerá y le durará mucho más tiempo. Además, se debe incluir información de las distintas organizaciones del sector para que su información sea incluyente y no solo refleje las actividades del TRC.

Antes de ponerse a armar el Mural planifique su contenido, prepare bien el material que contendrá y de ser posible haga un simple diagrama de la composición del mismo para que cuando lo arme tenga las ideas claras y todo el contenido a mano.

4. BOLETINES INFORMATIVOS

Esta es una herramienta de comunicación un poco más elaborada. Está formado principalmente por noticias relevantes, entrevistas, artículos, fotografías, cuadros estadísticos, etc. Su extensión depende de quién lo elabora, va desde una página hasta 20, más grande que esto lo convierte en una Revista.

Cada nota periodística o cada sección que contenga debe estar claramente diferenciada una de otra, con un título destacado y de ser posible una nota por cada página. Recuerde que no se debe abusar de la extensión del texto, hay que combinarlo con fotografías o cuadros para que la lectura sea entretenida.

Antes de elaborar un Boletín se debe crear un esquema en papel para saber qué tipo de información contendrá y de esa forma ir a buscar posteriormente, también ayuda para saber la cantidad de información que incluirá en cada página.



Una vez recopilada toda la información el Boletín se puede diagramar en programa Word y al finalizarlo hay que convertirlo en PDF para que el que lo reciba no pueda modificar su contenido. El mismo se debe distribuir electrónicamente y si se tienen los recursos mandarlo a imprimir y luego distribuirlo a usuarios e instituciones.

Un Boletín institucional es algo serio por lo que debe evitar incluir chistes, chismes u otro tipo de cosas similares que le resten seriedad y profesionalismo.

Recomendación:

Previo a la elaboración de un Boletín se debe elaborar su propia base de datos con los correos electrónicos de personas vinculadas al sector agua potable e incluso de usuarios del sistema a nivel local.

Además, antes de publicar el Boletín Informativo busque a alguien que tenga experiencia o formación en comunicación para que lo revise y así realizar las correcciones que le sean sugeridas.

5. CAPACITACIÓN



Otra poderosa herramienta de comunicación son los eventos de capacitación. El tema de agua potable y saneamiento contiene una gran cantidad de aspectos que los ciudadanos e incluso los medios de comunicación desconocen.

Para la gestión, sostenibilidad y gobernabilidad de los sistemas de agua potable es preciso la participación activa de la ciudadanía, especialmente la organizada, por ello es preciso capacitarla para que asuma un papel activo y bien orientado.

Es por ello que se recomienda a los TRC's que dentro de sus acciones anuales incluyan algunas actividades de capacitación, estas pueden efectuarse de distinta forma, a continuación algunas de ellas:

- Charlas por parte del TRC a escuelas, colegios, universidades, clubs sociales, patronatos, grupos de iglesias, etc.
- Charlas a Periodistas y líderes de opinión sobre temas relevantes para el sistema.
- Encuentros de intercambio de experiencias con TRCs de municipios cercanos.

Para todo evento de capacitación se debe estar bien preparado en el tema a desarrollar, de tal forma que el público quede satisfecho con el conocimiento recibido. Los temas a abordar se seleccionan no en base a lo que el TRC quiera sino a las prioridades y necesidades detectadas en el municipio.

Recomendación:

Se debe preparar material de apoyo a las charlas, estos pueden ser: copias de comunicados que tengan que ver con el tema, folletos, murales, trifolios, rotafolios, etc.

Si las condiciones lo permiten lo más indicado para impartir una charla es realizarla en PowerPoint, claro que no se debe abusar de esta herramienta, no se deben recargar las diapositivas con letras ni números que las personas no puedan leer, debe ser un resumen de la presentación y no la presentación misma. Son pocas las personas de todos los niveles que estructuran correctamente sus presentaciones, ojo con esta falla.

6. TRIFOLIOS INFORMATIVOS



Los también llamados "Brochure" son de gran utilidad para resumir información sobre las organizaciones o instituciones, pero también para abordar temas específicos de interés en el municipio como por ejemplo: "El uso racional del agua". Es recomendable que cada USCL tenga su Trifolio de presentación, que contenga información clara sobre el marco legal de los mismos, cuáles son sus objetivos, quienes los integran, cuáles son los mecanismos de elección de sus miembros, etc.

El trifolio es una hoja de papel tamaño carta y doblada en tres partes. En cada cara (6 en total) se inserta la información. En la primera cara debe ir el título del mismo y el logotipo de la o las instituciones que lo patrocinan y en la última cara al final la dirección, teléfonos y correos de la institución que lo elabora.

Como todas las anteriores herramientas de comunicación esta debe ser clara y redactada con cuidado para no cometer errores de ortografía o de redacción.

El Trifolio es para imprimirlo en papel, para tenerlos a disposición de las personas que visitan las oficinas en busca de información y como medio de apoyo a los eventos de distinto tipo que realiza la USCL y demás instituciones del sector agua potable, por tanto, disponer de al menos uno de ellos debería ser un objetivo del plan anual de trabajo del TRC.

Recomendación:

Revisar bien la forma y el contenido antes de imprimirlo. Se debe ser creativo combinando texto con imágenes o cuadros para que el Trifolio resulte atractivo a la vista del público lector.

Algunas personas cuando tienen listo el Trifolio lo validan con algunas personas ajenas a la institución, esto permite efectuar correcciones de aquellos aspectos que no se comprendan o que al lector no le gusten.

7. ROTAFOLIO

Un rotafolio es un instrumento usado para la presentación de ideas en forma de exposiciones. Éste consiste en un caballete, sobre el cual se montan hojas de papel impresas o dibujadas, sujetas al caballete con argollas, cintas o tachuelas. Generalmente los rotafolios son hechos de madera.

Es sustituto de la presentación en PowerPoint, recomendable cuando no se dispone de computadora, data show ni pantalla, y donde no hay luz eléctrica. Al efectuar una presentación de un tema en un rotafolio se recomienda seguir algunas pautas generales en su contenido, tales como:

- El objetivo del tema: Describe el aprendizaje que se logrará al final de la presentación. La incentivación inicial: Es una lámina (dibujo, foto o palabra) que resume el tema del rotafolio.
- El desarrollo temático: Comprende el grupo de hojas que desagregan al tema central en sus partes principales.
- La síntesis: Constituye la respuesta que se da a la situación del problema.
- La incentivación final: Una idea que resuma la presentación y que sirva para fijar en la audiencia el mensaje que se desea transmitir.

Ventajas

Su uso representa bajo costo. Si es necesario, permite regresar las láminas para analizarlas nuevamente. Fácil de transportar. No requiere energía eléctrica ni otros dispositivos.

Desventajas

Lleva un tiempo elaborarlo. Se debe tener cuidado con la escritura. Se deteriora con facilidad.

Recomendaciones

Que sea colorido. Texto grande y claro. Tratar de no cortar ideas de una hoja a otra.

Presentación de la Caja de Herramientas

**CAJA DE HERRAMIENTAS DE
COMUNICACIÓN**

Edgardo Rodríguez

1.- PLAN DE MEDIOS

- a) Mapeo de medios
- b) Plan de comparecencias
- c) Entrevistas regulares

d) Conferencias de Prensa

e) Convivios con la prensa

2.- COMUNICADO O NOTA DE PRENSA



Son notas que se redactan para dar a conocer un hecho o información relevante ocurrido recientemente en el sistema de agua potable.

Características básicas:

a) Todo Comunicado lleva un título corto.

b) El primer párrafo es fundamental.

c) El tamaño no debe exceder una página.

d) Debe ir en papel membretado de la institución u organización que lo emite.

Ventajas y Recomendaciones



3.- MURALES INFORMATIVOS

Su contenido debe ser variado, colorido y puede incluir: algún comunicado resumido, gráficos, fotografías con su respectivo pie de foto, cuadros con información del acueducto, etc.

Recomendaciones



4.- BOLETINES INFORMATIVOS

Herramienta de comunicación más elaborada. Está formado principalmente por noticias relevantes, entrevistas, artículos, fotografías, cuadros estadísticos, etc.

Esquema previo
Redacción y ortografía
email o impreso
Seriedad y rigor



5.- CAPACITACIÓN



6.- TRIFOLIOS INFORMATIVOS



7.- ROTAFOLIO

Introducción al tema.

El desarrollo temático.

Cierre o conclusión.

ANEXO 17 Planificación para la comunicación y la divulgación.

Un área que con frecuencia se olvida de planificar un programa de agua y saneamiento es la necesidad de tener una estrategia claramente articulada y una comunicación sistemática. Una estrategia de comunicación bien planificada reconoce la necesidad de la comunicación entre aquellos que están involucrados, para cerrar las brechas entre los planificadores, las entidades del gobierno, el sector privado, los organismos de ayuda y las comunidades.

Buena comunicación y adecuados flujos para compartir la información, desde un compromiso hasta el proceso. “Solamente pueden alcanzarse los objetivos si se dispone de una adecuada información en todas los niveles: desde las comunidades hasta el gobierno central. Todos los actores del sector deben estar al tanto de las políticas, la legislación, los decretos, las decisiones administrativas y cualquier otro material pertinente. Si bien es cierto que la falta de hardware tecnológico impide la comunicación con puntos remotos, es más frecuente que la falta de voluntad se ala verdadera causa”. (Roark, 1993). Esto implica que la información pertinente debe divulgarse a aquellos que deben conocerla: los grupos objetivo tales como los comités, los planificadores y los tomadores de decisiones.

“Comunicación” no es lo mismo que “decir”. La palabra “comunicar” implica un proceso de doble vía. Una estrategia de comunicación debe incluir la oportunidad de que haya retroalimentación por parte del grupo objetivo hacia el remitente y hacia el destinatario, una vez más. Cuando se permite a las personas participar en el proceso de definir e implementar las reglas para su propia estrategia de agua, se acelera el potencial de sostenibilidad. Un corolario a esto sería la necesidad de escuchar y por consiguiente se puede decir que la comunicación requiere la escucha. Si no se escuchan los mensajes que van de aquí para allá (y si no se actúa en consonancia), no hay comunicación” (Cowater International Inc. 1997:50). Esto es válido en todos los niveles.

He aquí un ejemplo práctico que concierne a las discusiones sobre los presupuestos del gobierno local, y que tienden a verse limitados y centrados en unas pocas prioridades. “Tienen que establecerse canales de comunicación y de negociación, que garantizan que los resultados del proceso de planificación local sean tomados en cuenta adecuadamente en los niveles más altos, cuando se esté decidiendo acerca de las inversiones públicas, los proyectos, etc.; y una planificación de un nivel más alto debe poder ajustarse a las condiciones locales” (GTZ, 1999:46). Los organismos de apoyo pueden desempeñar un papel intermedio en facilitar el flujo de información entre los niveles nacional y comunitario. También deberán desarrollar estrategias para divulgar la información a las comunidades de su jurisdicción. ¿Qué información debe divulgarse, a quién, cómo y cuándo?

Muchas experiencias han demostrado que las buenas ideas se difunden espontáneamente, a medida que las experiencias de las comunidades se comparten con las otras comunidades vecinas, y al tiempo que los organismos de apoyo prestan su asesoría administrativa, o a medida que se realizan talleres sobre el tema. No obstante, escuchar acerca de las buenas experiencias y obtener consejo gerencial no necesariamente conduce al cambio. Todos los tipos de condiciones deberán estar en el lugar adecuado para que ocurra el cambio. No obstante, cuando uno muestra y promueve ejemplos sostenidos de gestión comunitaria, otras comunidades y otros organismos de apoyo pueden llegar a interesarse en este enfoque, y pueden estar deseosos de aprender de estos ejemplos”.

“Sugerencias para el administrador y para la organización de apoyo

- Haga un borrador de un texto en el cual muestre qué servicios de apoyo tiene para ofrecer el organismo, y qué se espera de las comunidades que desean solicitarlo. Indique claramente cómo se puede llegar a su organismo (direcciones, números, telefónicos, etc). Distribuya el texto entre aquéllos que requieren dichos servicios.
- Examine la situación desde el punto de vista de otros actores, e imagine qué tipo de información es útil para ellos. Presente opciones pertinentes y prácticas para divulgar esta información. Diseñe y ponga en acción un plan de comunicación, el cual debe comprender los siguientes pasos:
 - ✓ Definición de las audiencias objetivo (quiénes son, dónde están, qué idioma hablan, etc.);

- ✓ Definición de los canales de comunicación para cada una de estas audiencias (en el nivel comunitario deberán incluirse la radio, las clases de alfabetización, las reuniones en iglesias o mezquitas);
 - ✓ Definición de las necesidades que deben comunicarse en cada una de estas audiencias;
 - ✓ Desarrollo de métodos y herramientas de comunicación (las cuales pueden variar desde la organización de un taller de actores hasta el desarrollo de carteles informativos);
 - ✓ Pruebas de métodos y herramientas;
 - ✓ Extensión de la implementación de los métodos y herramientas de comunicación.
- Es fundamental hacer participar a las personas que usted considera como objetivos para alcanzar el éxito en sus actividades de planificación. Las personas sólo tienden a cambiar cuando comprenden la naturaleza del cambio, de tal forma que a no ser que se les consulte y se les informe no se sentirán incluidas en el esfuerzo.
 - Utilice datos para brindar apoyo y fortalecer sus decisiones; por ejemplo, mediante la divulgación de los beneficios de sus actividades y el respaldo que está dando a las comunidades. Usted deberá comunicarse “para proporcionar retroalimentación y para hacer posible la participación y la acción. Si se genera una masa crítica de preocupación e interés dentro de un sector, la comunicación se convertirá en la fuente nueva y poderosa” (Gore – Dale, et al., 1993:11)
 - La divulgación de las experiencias exitosas de otros lugares del país puede ocurrir en un cierto número de líneas:
 - ✓ Difusión del enfoque y construcción de habilidades entre otros miembros del personal de apoyo del organismo;
 - ✓ Introducción del enfoque en otras regiones cubiertas por el organismo;
 - ✓ Divulgación del enfoque y construcción de capacidades entre el personal de otros organismos que trabajan con las mismas comunidades;
 - ✓ Divulgación del enfoque y construcción de capacidades entre el personal de los organismos interesados que trabajan en otras partes del país;
 - ✓ Fomento de los grupos de redes de apoyo para compartir información las redes intercomunitarias, los intercambios científicos y la divulgación en el plano internacional pueden ayudar a las personas a comprender mejor las diferentes opciones; y las condiciones para la gestión comunitaria.
 - Al igual que en el caso de la divulgación de la información sobre el apoyo que el organismo tiene que ofrecer; y dónde y en qué condiciones se puede obtener, también es necesaria la intercesión.
 - ✓ Debido a la importancia de un abastecimiento de agua seguro y confiable;
 - ✓ Para obtener un buen manejo de abastecimiento de agua;
 - ✓ Para mejorar la conducta de higiene”.

ANEXO 18 Comunidad de Práctica (CoP)

De conocimiento propio a conocimiento compartido.

Las organizaciones de aprendizaje tienen a promover el aprendizaje a través de unidades organizacionales y a empoderar al personal de su trabajo. Una CoP es una manera convincente de hacerlo.

Una CoP es un grupo de personas comprometidas, activas en un dominio común, con un interés genuino en la experticia basada en su propia práctica y la de cada uno de los demás. Los miembros combinan sus propios intereses con un mandato amplio de sus organizaciones y trabajan conjuntamente en una estructura bastante informal.

Los cinco elementos básicos de una CoP:

1. **Existe una CoP.** Una comunidad tiene miembros activos con un interés genuino en compartir sus conocimientos. La comunidad existe debido a que significa algo especial para los miembros y la comunidad tiene cierta prioridad. No es simplemente “lo que hacemos después de las seis de la tarde”. Los miembros están deseosos de conocerse mutuamente debido a que se benefician de la existencia de la comunidad.
2. **Existe un Dominio.** Una CoP tiene un dominio claro, una orientación temática que no es ni muy limitada ni muy amplia. Este dominio es relevante y significativo para los miembros; estos están interesados en tópicos específicos y esperan mejorar sus propias prácticas compartiendo las experiencias relacionadas con su trabajo.
3. **Existe una Práctica.** Todos y cada uno de los miembros tiene su propia práctica dentro del dominio de la CoP, y los miembros conocen la práctica de cada uno de los otros. La propia práctica sirve como una especie de mecanismo de verificación real cuando se comparan experiencias, conceptos y estrategias. La reflexión de la práctica de cada uno frente a las prácticas de los demás es uno de los conceptos esenciales de la CoP.



4. **Existe una Motivación.** Una CoP existe únicamente a través de la motivación de sus propios miembros. Esta motivación se reconoce por el interés personal y la prioridad que los miembros asignan a la CoP a su trabajo cotidiano. Incorporarse a una CoP a menudo significa el desarrollo de una pasión por ella.
5. **Existe un Mandato.** Mediante un mandato, la gerencia de la organización muestra su interés y su compromiso con la CoP. Esto define, por una parte, el enfoque temático y los resultados concretos esperados. Por otra parte, el mandato proporciona un espacio abierto para el auto-compromiso de sus miembros, en términos de tiempo y de recursos financieros.

6. **Existe un balance entre la estructura formal y la informal.** Una CoP se estructura más allá del organigrama. La jerarquía no es un aspecto importante. La mayoría de las CoP atraviesan las unidades organizacionales y las organizaciones.

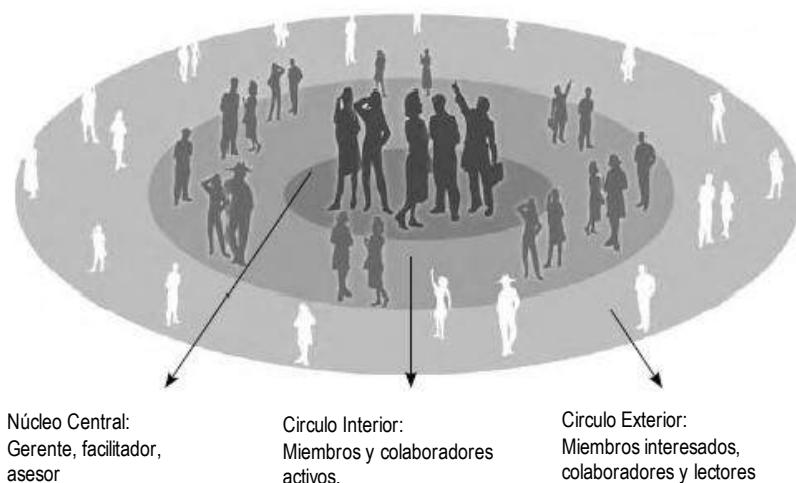
La estructura básica de una CoP

La mayoría de las comunidades de práctica tienen una estructura de tres círculos concéntricos: i) un núcleo central; ii) un círculo interior, y iii) un círculo exterior. El núcleo central o grupo núcleo actúa como grupo gerencial basado en un mandato de coordinación. Coordina las actividades de la CoP y asegura el apoyo secretarial de ser necesario.

El círculo interior funciona como un comité directivo con una estructura informal, reuniéndose una o dos veces al año. Los miembros individuales del círculo interior pueden estar en contacto con el núcleo central, según se requiera.

El círculo exterior consiste de personas interesadas, contribuyentes, y lectores, que forman una red sin compromisos específicos.

En sus unidades de trabajo, los colaboradores dan forma a la organización; en sus equipos de trabajo, los colaboradores se hacen cargo de proyectos; mediante las redes los colaboradores se relacionan entre sí; en la CoP los colaboradores desarrollan el conocimiento que les permite llevar a cabo sus tareas.



Una CoP existe en un contexto concreto y depende de él.

Una organización está lista para albergar una CoP o para asignar tiempo y recursos para una CoP si:

- El dominio tiene importancia estratégica para la organización.
- La CoP y la organización comparten valores comunes.
- La organización reconoce que la gestión del aprendizaje y del conocimiento es un activo importante.
- Los resultados son relevantes y beneficiosos para la organización y sus miembros (esto es, existe un valor agregado).

Una CoP exitosa está en condiciones de satisfacer los valores, la cultura y el pragmatismo de todas las organizaciones que la apoyan.

¿¿¿CoP... o... fuerza de tarea.... o... grupo interesado... o....???

Una CoP es una especie de red, pero ¿En qué se diferencia una CoP de otros grupos de personas que cooperan?. Las diferencias más relevantes son:

Manual Operativo del Técnico en Regulación y Control (TRC)

Descripción del Grupo de Cooperación	Principales Diferencias con una CoP
Grupo de Interés Es un grupo de personas interesadas en un tema, que invitan expertos y comparte experiencia. Está abierto a nuevos miembros y apoyado por facilitación.	Arreglos informales, participación de las personas es positiva.
Fuerza de Tarea. Un grupo de especialistas que trabajan en un tema específico que se les ha asignado por la gerencia, a menudo bajo presión de terminar.	Guiado por la gerencia, orientada a resultados. Duración limitada.
Grupo de Auto-ayuda. Individuos con problemas similares que se reúnen para apoyarse mutuamente. Frecuentemente se enfocan en tópicos relacionados a la salud y a la adicción.	Organización informal, papel pasivo de los participantes. Guiado por la gerencia, orientado a resultados, marco temporal limitado. Enfoque en la solución de problemas individuales, enfrentando una situación difícil de la vida.

Cómo iniciar una CoP

Cada CoP tiene su propia historia, hitos, aspectos relevantes y caídas. El conocimiento de esta historia es su clave para comprender la naturaleza y el desarrollo de una CoP. Como toda organización una CoP tiene un ciclo de vida y pasa por distintas etapas, desde su creación hasta su desaparición.

Fases	Metáforas Asociadas
Fase 1. Expresar la necesidad de interactuar con colegas:	Yo sé, tu sabes, conjuntamente podemos saber más!
Fase 2: Comience la discusión de un dominio en un grupo núcleo y descubra un interés común de esta interacción. Atrévase a introducir nuevas formas de compartir experiencias. Anime a los demás.	Inspiración, etapa de construcción.
Fase 3: Contacte personas potencialmente interesadas por teléfono, correo y pláticas informales durante talleres y reuniones. Atraiga su atención y despierte su interés. Involúcrelos en una interacción pequeña y útil. Déjelos que sientan los beneficios posibles.	Crecimiento, florecimiento
Fase 4: Diseñe la interacción en términos de lugar y tiempo. Contribuya a la revistas, discusiones en plataformas electrónicas y reuniones. Preste atención a los resultados tempranos de intermedio, resúmenes y conclusiones de discusiones. Asegure el flujo del proceso; asegure el valor agregado para todos los participantes. Motive a los individuos a través de contactos vía canales de retroalimentación. Asegure el grupo núcleo (propietario, facilitador, conductor, experto) y preocúpese del grupo interno y externo.	Grupo aventurero, comienzo de una expedición.
Fase 4: Diseñe la interacción en términos de lugar y tiempo. Contribuya a la revistas, discusiones en plataformas electrónicas y reuniones. Preste atención a los resultados tempranos de intermedio, resúmenes y conclusiones de discusiones. Asegure el flujo del proceso; asegure el valor agregado para todos los participantes. Motive a los individuos a través de contactos vía canales de retroalimentación. Asegure el grupo núcleo (propietario, facilitador, conductor, experto) y preocúpese del grupo interno y externo.	Grupo aventurero, comienzo de una expedición.
Fase 5: Organice talleres y reuniones cara a cara sobre tópicos del núcleo o centrales. Procure productos concretos. Viva y aprenda dentro de la CoP, esta fase importante de una CoP puede durar varios años, o aún décadas.	CoP en pleno funcionamiento.
Fase 6: Termine cuando el dominio de la CoP se está volviendo menos relevante. Determine si con una reorientación se puede abrir una nueva visión. Organice un evento de cierre: celebre la despedida con los resultados alcanzados. Use el espacio y tiempo vacíos para nuevas iniciativas o contribuciones.	Misión cumplida, final feliz, fiesta de fin de año.

¿Pasa nuestra CoP la prueba de buen funcionamiento?

La experiencia muestra que una CoP exitosa debe satisfacer criterios sobre su buen funcionamiento. Verifique su propia CoP marcando los espacios correspondientes en el siguiente cuadro.

Criterios	Preguntas de Verificación
Propósito	☐ ¿Son los tópicos seleccionados de interés para todos los miembros?
	☐ ¿El dominio es estratégicamente relevante para las organizaciones involucradas?
	☐ ¿Todos los miembros tienen su propia práctica en el dominio?
Miembros de una CoP	☐ ¿Está presente la experiencia relevante?
	☐ ¿Se asegura la homogeneidad de los miembros?
	☐ ¿Está abierta a nuevos miembros?
Normas y Reglas	☐ ¿Están las reglas y la rendición de cuentas definidas en un acuerdo común?
	☐ ¿Son posibles los contactos tanto a distancia como cara a cara?
	☐ ¿Existe un balance entre dar y recibir entre los miembros?
Estructura y Proceso	☐ ¿Es la estructura seleccionada suficientemente clara y flexible?
	☐ ¿Han sido definidos los papeles claves tales como propietario, gerente, facilitador y experto en el grupo núcleo?
	☐ ¿Es el proceso de planificación paso a paso abierto y transparente?
Flujo de Energía	☐ ¿Se preocupan los miembros respecto a intereses comunes, compromisos y confianza?
	☐ ¿Se realizan eventos cara a cara regularmente?
	☐ ¿Se celebran (de manera social) los momentos claves?
	☐ ¿Está viva la historia de la CoP y se le cuenta a los nuevos miembros?
Resultados	☐ ¿Existe una preocupación común como una base para producir los estados tangibles?
	☐ ¿Obtienen los miembros beneficios directos y prácticos?
	☐ ¿Se reconocen oficialmente los resultados por parte de los miembros organizacionales de la CoP?
Recursos	☐ ¿Tienen los miembros suficiente tiempo presupuestado para la CoP?
	☐ ¿Están las organizaciones miembros dispuestas a proporcionar tiempo y dinero?
	☐ ¿Es la facilitación atractiva y estimulante?
Valores en una CoP	☐ ¿Es el escuchar a los otros una virtud viviente?
	☐ ¿Están dispuestos los miembros a dar sin recibir nada inmediatamente?
	☐ ¿Se valida la diversidad de pensamiento de práctica?

Resultados

¿Cuántas marcas positivas hizo?

- 0 – 8 Su CoP todavía está en su infancia
- 9 – 15 Su CoP necesita un asesoramiento serio
- 16 – 19 Su CoP está funcionando bien. Algunos aspectos pueden requerir mejoras.
- 20 – 22 Cuénteme sobre su CoP. Debe de ser una muy buena experiencia
- 23 – 24 Probablemente tiene una apreciación demasiado optimista sobre su CoP. Por favor chequéelo de nuevo.