



TEGUCIGALPA
Mayo de 2007

Manual de administración para operadores de pequeños sistemas de agua y saneamiento



<u>INDICE</u>	PAGINA
<u>INTRODUCCION</u>	
UNIVERSO DE APLICACIÓN DEL MANUAL	4
<u>CAPITULO 1</u>	
ANTECEDENTES. OBJETO Y CONTENIDO DEL MANUAL	
1.1.- ANTECEDENTES	6
1.2.- SINTESIS DEL TALLER REALIZADO EN TEGUCIGALPA EL 24 DE ENERO DE 2007. OBSERVACIONES RECOGIDAS	7
1.3.- CONTENIDO DEL MANUAL	8
<u>CAPITULO 2</u>	
MARCO NORMATIVO Y REGULATORIO DE LOS SERVICIOS	
2.1.- CARÁCTER DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO	10
2.2.- NORMATIVA APLICABLE A LOS SERVICIOS	10
2.3.- INSTRUCTIVOS Y MODELOS DE REGLAMENTO ELABORADOS POR EL ERSAPS.	12
<u>CAPITULO 3</u>	
ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL SECTORIAL. RELACIONES INSTITUCIONALES	
3.1.- ORGANIZACIÓN Y COMPETENCIAS INSTITUCIONALES	22
3.2.- MUNICIPALIDADES	23
3.3.- UNIDADES DE SUPERVISION Y CONTROL LOCALES (USCLs)	24
3.4.- PRESTADORES	25
3.5.- ENTE DE REGULACION Y CONTROL DE LOS SERVICIOS (ERSAPS)	26
3.6.- SANAA	28
3.7.- SECRETARIA DE SALUD	28
3.8.- RELACIONES ENTRE LOS DISTINTOS ACTORES	28
<u>CAPITULO 4</u>	
ASPECTOS ESPECIFICOS DEL SISTEMA.	
4.1.- DESCENTRALIZACION DEL CONTROL A TRAVÉS DE LAS USCLs	30
4.2.- LIMITACION O EXCLUSION DE LA PARTICIPACIÓN PRIVADA EN LA GESTIÓN	30
4.3.- PAGO DE SERVICIOS AMBIENTALES	31
4.4.- MECANISMOS DISTINTOS DE LAS TARIFAS PARA LA RECUPERACIÓN DE COSTOS	31

4.5.- CANON POR ARRENDAMIENTO	32
4.6.- PRESTADORES PERI URBANOS	32
4.7.- TITULARIDAD DEL SERVICIO.-	
4.8.- RESPONSABILIDADES DEL PRESTADOR Y DE LA MUNICIPALIDAD – CONTRATO DE PRESTACION	33
4.9.- PLAN DE INVERSIONES	33
4.10.- TARIFAS Y REGIMEN TARIFARIO	34
4.11.- INFORMACION PERIODICA Y ANUAL. CONTENIDO Y PROPÓSITO	35
4.12.- CONTABILIDAD REGULATORIA	36
<u>CAPITULO 5</u>	
DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES Y DE LOS USUARIOS	
5.1.- OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES	37
5.2.- INFRACCIONES Y SANCIONES APLICABLES A LOS PRESTADORES	39
5.3.- DERECHOS DE LOS PRESTADORES	39
5.4.- DERECHOS y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS. REGLAMENTO DE SERVICIOS APROBADO POR EL ERSAPS	40
<u>CAPITULO 6</u>	
RESPONSABILIDADES Y AREAS FUNCIONALES BASICAS DEL PRESTADOR MUNICIPAL	
6.1.- ESQUEMA BASICO DE ORGANIZACIÓN	42
6.2.- RESPONSABILIDADES PRINCIPALES DEL PERSONAL SUPERIOR DE CADA AREA	45
<u>ANEXO I</u>	
GLOSARIO Y DEFINICION DE CONCEPTOS Y TERMINOLOGÍA UTILIZADOS	47

MANUAL DE ADMINISTRACIÓN PARA OPERADORES DE PEQUEÑOS SISTEMAS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO (Poblaciones menores a 30.000 habitantes)

Introducción

Universo de Aplicación del Manual

El presente Manual tiene por finalidad exponer las bases sobre las que se sustenta el nuevo régimen institucional de los servicios de agua y saneamiento de Honduras, fundado en principios de descentralización de la organización y prestación dentro de un sistema de coordinación y planificación centralizada y facilitar el conocimiento y comprensión de aquellos aspectos legales e institucionales que definen el marco jurídico institucional al que titulares y prestadores deben adecuar su gestión. No se incluyen por lo tanto aspectos técnicos de la gestión o planificación de obras.

Aunque los principios generales del sistema institucional son aplicables a todos los prestadores urbanos, independientemente del tamaño de las organizaciones, el Manual en este caso está especialmente dirigido a los responsables (gerentes, administradores y cuadros superiores) de las organizaciones públicas o privadas prestadoras de servicios en localidades menores a 30.000 habitantes, que constituyen la gran mayoría dentro del universo del sistema.

Para tener una visión de la extensión del ámbito de aplicación del Manual puede señalarse que los sistemas urbanos y periurbanos de agua y saneamiento de Honduras comprenden alrededor de 117 localidades urbanas cuyos tamaños oscilan desde dos mil habitantes hasta mas de cien mil (San Pedro Sula tiene mas de quinientos mil y Tegucigalpa mas de ochocientos mil). A esto deben agregarse unos cinco mil sistemas rurales operados por Juntas Administradoras.

El siguiente cuadro expone las características de los destinatarios y el ámbito de aplicación del Manual

Distribución de la Población de Honduras por Tamaño de Localidad

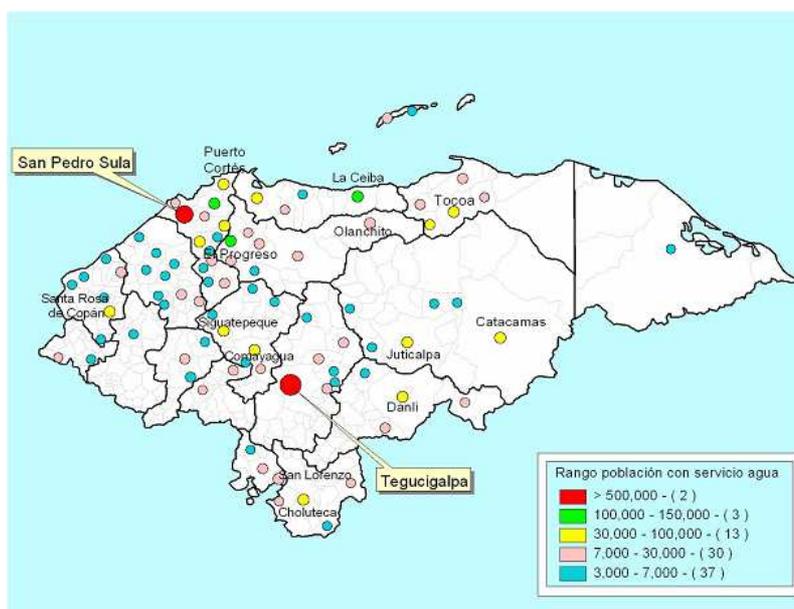
- i. 2 ciudades metropolitanas mayores de 150 mil habitantes, en las que se concentra la mitad de la población urbana (24% de la población nacional); en este estrato se concentra también el más alto porcentaje de los pobres urbanos;
- ii. 12 ciudades entre 30 y 150 mil habitantes en las que vive el 25% de la población urbana (11% de la población nacional);
- iii. 33 ciudades entre 10 y 30 mil habitantes que albergan el 14% de la población urbana.
- iv. 80 ciudades urbanas menores (2-10 mil habitantes) que albergan al 13% de la población urbana; y
- v. Casi 30,000 localidades rurales, con menos de 2,000 habitantes, de las cuales, la población concentrada representa aproximadamente la mitad.

Tal como surge del cuadro que antecede, las localidades urbanas de menos de 30.000 habitantes representan casi el 90 % de las ciudades de Honduras.

En cuanto al tamaño de los sistemas, cabe señalar que en su mayoría los servicios de agua y saneamiento se hallan a cargo de empresas pequeñas, cuya dotación de personal no excede de 12 personas, y cuya organización gira alrededor de tres áreas de responsabilidad: la operación y el mantenimiento de las instalaciones, la facturación y cobranza y las tareas administrativas.

Lo expuesto precedentemente condiciona y determina el perfil del responsable de los servicios y su personal superior, que son los destinatarios principales del Manual.

Se agrega a continuación un mapa de la República en el que figuran las principales localidades servidas y los rangos de los servicios en cada una, lo que también da una idea de la extensión del ámbito de aplicación del presente Manual.



Capítulo 1

Antecedentes. Objeto y contenido del Manual

1.1.- ANTECEDENTES

El proceso de reorganización de los sistemas de agua y saneamiento de Honduras, actualmente en curso está basado en principios de descentralización y desarrollo del sector en el ámbito local con apoyo y supervisión centrales.

Así es como la Ley Marco del sector y su Reglamento, de acuerdo a la **Ley de Municipalidades**, asignó a las autoridades locales la titularidad de los servicios y la responsabilidad directa en su organización y prestación dentro de su jurisdicción, manteniéndose a las Juntas de Agua como prestadores de áreas rurales y peri urbanas.

En concordancia con la descentralización, y a fin de adecuar las instituciones a este objetivo, se dispuso en la Ley Marco la reestructuración del SANAA y la transferencia de los servicios a su cargo a las Municipalidades continuando sus funciones de apoyo y asesoramiento técnico al sector.

También se resolvió la creación de dos organismos específicos: el CONSEJO NACIONAL DE AGUA Y SANEAMIENTO (CONASA) como representante del Gobierno con funciones de coordinación, planificación política y estratégica del sector y el ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERSAPS) como organismo nacional, de regulación y control de todos los sistemas locales.

En síntesis, el equilibrio del nuevo sistema está basado en estos **entes centrales de regulación, planificación y apoyo técnico de carácter nacional** y en las **Municipalidades** titulares y responsables directas de los servicios en cada jurisdicción, sin perjuicio de las facultades asignadas a las **Juntas de Agua** como prestadores comunitarios en áreas determinadas.

Al comenzar el proceso se formuló un diagnóstico completo de la situación, en el marco de Programas específicos ejecutados con participación de especialistas y apoyo de organismos financieros internacionales, que también colaboran actualmente en la organización y ejecución de los planes.

En esta nueva etapa, para completar la transformación, se ha considerado necesario preparar a las Municipalidades atendidas por el SANAA, para recibir los servicios que se les transfieran, además de encarar, de acuerdo a la nueva regulación, la reorganización de aquellos que ya están a su cargo¹. Para ello cuentan con el apoyo específico del ERSAPS y de todos los demás organismos nacionales con competencia en la materia.

¹ De un total de 98 sistemas de agua urbano, el SANAA opera 19 y de 71 alcantarillados urbanos, opera únicamente el de la ciudad de Tegucigalpa. La gran mayoría de sistemas son operados por las municipalidades.

Al ERSAPS le ha sido asignada la promoción y adopción de acciones necesarias para concretar los objetivos propuestos, habiéndosele encomendado expresamente la tarea de establecer **"criterios diferenciales"** para la aplicación de las normas regulatorias en función de las características físicas de los sistemas, las condiciones institucionales y la capacidad financiera de los Municipios, lo cual requiere elaboración de proyectos generales y análisis particulares y trabajo conjunto con las autoridades responsables de los servicios a fin de determinar las regulaciones específicas aplicables a cada uno.

En el marco de las funciones asignadas, el ERSAPS ha elaborado y aprobado varios Modelos de Reglamento que tienen por finalidad servir de guía para el establecimiento de las condiciones de prestación de sus servicios en cada localidad.

Ya se han aprobado: el **"Modelo de Reglamento de Servicios de Agua Potable y Saneamiento"**, y el **"Reglamento de Juntas de Agua"** dictándose posteriormente regulaciones relativas a la implementación de **"Sistemas de Información y Registros"**, y otros proyectos realizados sobre: **"Reglamento de Tarifas"**, **"Reglamento de Calidad del Servicio"**, **"Reglamento Especial para la atención de Solicitudes y Reclamos de los Usuarios"**, **"Reglamento de Medición"**, **"Reglamento de Infracciones y Sanciones"**, **"Reglamento Único de Cuentas de los Prestadores de Agua Potable y Saneamiento"** **"Manual de Tarifas"**, **"Reglamento de Infracciones y Sanciones"** y **"Manual de Asistente Técnico Municipal"**.

También ha elaborado varios documentos destinados a organizar sus funciones de supervisión de los servicios locales. Entre estos últimos pueden citarse: **"Metodología para evaluar la capacidad municipal para asumir la gestión de los servicios que le serán transferidos del SANAA"**, **"Reglamento para evaluar la constitución de Entes Prestadores Municipales"**, **"Metodología para la evaluación de inversiones de Agua Potable y Saneamiento"** e **"Indicadores y Bases Conceptuales Planes de Gestión y Resultados según Categoría del Prestador"**

Integrando el conjunto de documentos destinados a apoyar la implementación del nuevo sistema, y con el objeto de brindar a los responsables de los pequeños sistemas de agua y saneamiento un instrumento que facilite la interpretación de las principales disposiciones a las que deberán ajustar su gestión, se ha dispuesto la redacción del presente Manual, conceptos y bases de la regulación actual, presentándose en forma coordinada y sintética sus prescripciones más importantes.

Elaborado el "primer borrador" según lo requerido por el Comitente, y puesto a consideración de las autoridades del ERSAPS, tal como se había previsto se resolvió convocar a representantes de distintos sectores a un Taller de información y discusión cuyo desarrollo se sintetiza a continuación.

1.2.- SÍNTESIS DEL TALLER REALIZADO EN TEGUCIGALPA EL 24 DE ENERO DE 2007. OBSERVACIONES RECOGIDAS

El Taller se realizó en la sede del ERSAPS el día 24 de Enero de 2007, y al mismo asistieron el Ingeniero Alfredo Di Palma, Director Técnico del Programa BID 1048, Ing. Reyna García Tróchez, Consultora ATM, Ingeniero Ricardo Mairena, del PAS/BM, Ing. Manuel A. López, Asesor de Aguas de San Pedro, Ingeniero Eduardo Sánchez, Especialista Sectorial del PIR-FHIS, Ing. Dennis O Boquín, y Lic. Rosalía Montoya, Técnicos de UGSA-Secretaría de

Salud, Ing. Lourdes García T., Consultora ATN y Lic. Nora Hernández, Coordinadora de Bancos de Cloro de AHJASA.

Luego de hacerse referencia a las bases y contenido del Manual y su universo de aplicación, se explicó el Régimen Legal de Organización, Prestación y Control contenido en la normativa vigente, especialmente en lo relativo a los aspectos institucionales y competencias asignadas a los distintos organismos, y las relaciones del prestador con la Unidad Supervisora de Control local, el ERSAPS, la Secretaría de Salud, los organismos medioambientales municipales y nacionales, el Consejo de Cuenca, la Secretaría de Obras Públicas Municipales y el SANAA.

Mas adelante, se abordaron otros aspectos del sistema, tales como la titularidad de los servicios, organización y responsabilidades principales del prestador, tarifas, contabilidad regulatoria, planificación e información general y sectorial (periódica y a demanda) el control y la gestión del financiamiento de obras.

En particular, considerando el marco del presente trabajo, se profundizaron aspectos específicamente dirigidos a los destinatarios del Manual: condiciones generales de prestación de los servicios, derechos y obligaciones de los prestadores y usuarios y competencias y responsabilidades de la Municipalidad y de la Unidad de Supervisión y Control Local.

Luego de un intercambio de opiniones, en el que se plantearon observaciones y comentarios relativos a las responsabilidades de los funcionarios del ente prestador, a las relaciones de este con la Municipalidad y a las funciones del ERSAPS, se concluyó la reunión, habiéndose recogido e incorporado el aporte recibido al contenido del documento.

1.3.- CONTENIDO DEL MANUAL

El Manual contiene en su Capítulo I, una síntesis de los antecedentes y fundamentos de la reestructuración del sistema, basada en la descentralización de la organización y prestación y la supervisión, apoyo y planificación central.

Se incluyen referencias al rol del ERSAPS en el proceso para su implementación, mencionándose los numerosos documentos elaborados con esa finalidad y las acciones llevadas a cabo hasta la elaboración del borrador del presente Manual, destinado a facilitar la comprensión del sistema por parte operadores de servicios en poblaciones menores a 30.000 habitantes.

En el Capítulo II se desarrollan conceptos sobre la interpretación del marco legal, carácter y condición de los servicios públicos de agua y saneamiento, normativa regulatoria tanto en el orden nacional como municipal, incluyendo las normas que requieren establecerse en el orden local.

El Capítulo III contiene las bases y sistematización de la organización institucional, incluyendo una descripción del rol de cada uno de los actores según la legislación vigente: Municipalidades, prestadores locales, USCL y organismos nacionales como el CONASA, el ERSAPS, el SANAA y Secretarías de Estado de Salud y Medio Ambiente, para concluir con un esquema de las relaciones recíprocas entre ellos.

En el Capítulo IV se detallan aquellos aspectos específicos del sistema que se considera necesario profundizar para facilitar su comprensión y aplicación.

En tal sentido se incluyen aspectos sobre la descentralización del control a través de las USCL, la limitación o exclusión de la participación privada en la gestión de los servicios, el pago de servicios ambientales y los mecanismos de recuperación de costos distintos de las tarifas, el canon por arrendamiento de instalaciones, la situación de los prestadores peri urbanos, la titularidad municipal de los servicios, las principales responsabilidades del Prestador y de la Municipalidad según el Contrato de Prestación, el Plan de Inversiones, las Tarifas y Régimen Tarifario y todo lo relacionado con la información periódica y anual y la contabilidad regulatoria, que constituye una de las bases del sistema de regulación y control implementado.

El Capítulo 5 contiene el desarrollo conceptual y sistematización de los principales derechos y obligaciones de Prestadores y Usuarios y las bases del régimen sancionatorio implementado como un incentivo para lograr el cumplimiento de las disposiciones establecidas

En el Capítulo 6 se describe la organización considerada básica para un prestador de servicios del rango al que está dirigido el presente Manual, incluyéndose también las responsabilidades de las áreas funcionales mas importantes del organismo.

Capítulo 2

Marco normativo y regulatorio de los servicios.

2.1.- CARÁCTER DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO.-

En las normas vigentes se ha declarado a los servicios de agua y saneamiento como “servicios públicos”, lo que significa que la actividad está sometida a un régimen especial y que todos tienen derecho a recibirlos si existe disponibilidad técnica en las redes y se cumplen otras condiciones:

- Instalaciones internas del usuario en condiciones de conectarse y recibir el servicio
- Cumplimiento de requisitos formales (solicitud, identificación, etc.)
- Aceptación por el Usuario y suscripción del Reglamento de Servicios
- Pago de los cargos por conexión y tarifas aprobadas.

La conexión de los frentistas a las redes es obligatoria por la necesidad de proteger la salud pública. Además de la obligación de conectarse existe la obligación de asumir su costo, ya que si bien el agua es un recurso de la naturaleza y su acceso universal es un derecho humano, la producción y distribución domiciliaria del agua potable tiene un costo, que en principio debe ser asumido por el usuario, ya que de otra manera lo pagaría la comunidad entera que incluye a quienes aún no tienen acceso a los servicios.

No obstante, considerando la necesidad de universalización de los servicios por su compromiso con la salud pública, en caso de dificultad o imposibilidad de pago del usuario, el Estado debe contemplar formas de cubrirlo a través de subsidios.

2.2.- NORMATIVA APLICABLE A LOS SERVICIOS

2.2.1.- NORMAS GENERALES

- **Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento**, aprobada por Decreto Legislativo No.118 de 2003, rige en todo el territorio nacional y establece las condiciones básicas de funcionamiento del sistema de prestación de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario. Determina las funciones de los organismos involucrados, la organización del sistema y los derechos y obligaciones principales de los prestadores y usuarios.
- **Reglamento de la Ley Marco**, aprobado por Acuerdo Ejecutivo No 006-2004. Amplía y precisa las disposiciones de la Ley Marco y también tiene vigencia en todo el territorio nacional.
- **Código de Salud**, aprobado por Decreto 95/01, incorpora la obligatoriedad de cumplir con la **Norma Técnica Nacional para la calidad del Agua Potable**, la **Norma para regular las Descargas de Aguas Residuales a Cuerpos Receptores y Alcantarillado Sanitario**

- **Ley General del Ambiente** aprobada por Decreto No 01/93 y el **Reglamento de la Ley de Salud Ambiental**, aprobado por Decreto 094/97, establecen pautas de protección ambiental y competencias para controlar el cumplimiento de sus disposiciones.
- **Ley de Ordenamiento Territorial** aprobada por Decreto 180/03, establece el régimen de jerarquías institucionales y normativas y contempla la organización de “mancomunidades” o reuniones de Municipios para cuestiones de interés común, (servicios públicos y construcción y financiamiento de infraestructura). Se refiere a los Consejos de Cuenca.
- **Ley de Promoción y Desarrollo de Obra Pública e Infraestructura** aprobada por Decreto 283/98 y su **Reglamento**, establecen mecanismos legales para organizar la prestación de servicios públicos y contratar con ese fin, obras incorporando prescripciones sobre las distintas modalidades de participación privada y las condiciones de selección y procedimiento de contratación. Como expresamente declara, la ley se aplica cuando no existe una disposición en las normas específicas.
- **Modelo de Reglamento de Servicios de Agua Potable y Saneamiento** aprobado por Resolución 02-2005 del ERSAPS. Incluye un “modelo de contrato de servicio” que servirá de base al que suscribirán los usuarios de los servicios con su prestador municipal, y se agregará como anexo a los Contratos de prestación.

2.2.2.- INTERVENCION DEL ERSAPS. APLICACIÓN DE CRITERIOS DIFERENCIALES

El rol del ERSAPS en la implementación y funcionamiento del sistema es fundamental, ya que el artículo 12 de la Ley Marco lo autoriza a establecer, a través de resoluciones fundadas, criterios diferenciales para la aplicación de las normas regulatorias considerando las características físicas de los sistemas, las condiciones institucionales y la capacidad financiera de los Municipios.

2.2.3.- NORMATIVA LOCAL

Además de las leyes y disposiciones de carácter general, con vigencia en todo el territorio nacional, la regulación y funcionamiento del sistema en el ámbito local requiere:

- **Ordenanza de la Corporación Municipal** estableciendo cómo se prestarán los servicios (por medio de un sector de la Municipalidad o por un ente privado o público).
- **Ordenanza de la Corporación Municipal** creando y organizando la Unidad de Supervisión y Control Local para controlar al prestador y actuar de intermediario entre éste y el ERSAPS.
- **Ordenanza de la Corporación Municipal** que a través del “Contrato de Prestación” (Contrato de Concesión o similar) establece las condiciones, los derechos y obligaciones del prestador local y de los usuarios. Con aprobación del ERSAPS y en base a los Reglamentos elaborados por este, debe establecer su propio Reglamento de Servicios, para regular las relaciones entre prestadores y usuarios, adaptándolo a sus condiciones particulares para aplicarlo dentro del término municipal. Por ello en su texto hay cierto articulado que se considera obligatorio y otro que es optativo y que debe desarrollarse según las condiciones de cada servicio.
- **Convenios.** Se ha previsto también la suscripción de Convenios entre cada Municipalidad y el ERSAPS para establecer objetivos, metas, responsabilidades y compromisos de las partes en la implementación del nuevo sistema incluyendo la constitución de un Grupo Interlocutor integrado

por representantes de las partes para facilitar la comunicación y coordinación. En caso de que exista una Asociación Municipal de Juntas en el término Municipal se considera conveniente su participación en el convenio. De la misma manera, si las Municipalidades se han reunido en Mancomunidad, se suscribirá un convenio con la Mancomunidad en adición a los convenios específicos con cada Municipio.

- **Planes de Ordenamiento del Desarrollo Urbano** aprobados por las Municipalidades y demás normas que regulan el uso del agua (superficial o subterránea).

2.3.- INSTRUCTIVOS Y MODELOS DE REGLAMENTO ELABORADOS POR EL ERSAPS.

2.3.1.- INSTRUCTIVO PARA RECOLECCION DE INFORMACIÓN TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA.-

La Ley Marco impone al ERSAPS la obligación de establecer un Registro Público de la información que deben brindar los prestadores y de la que se genere sobre los aspectos técnicos, económicos y operativos de la prestación de los servicios.

Para la implementación de este Registro se requiere que los prestadores urbanos remitan información pertinente al Ente Regulador. Con esta finalidad, el ERSAPS ha elaborado un **“Instructivo para recolección de Información Técnica y Administrativa”** cuyo cumplimiento constituye una obligación de cada prestador municipal. El ERSAPS ha elaborado “Reglamentos” que en algunos casos están destinados a servir de base a los instrumentos que vincularán a la Municipalidad con los prestadores y usuarios, y en otros constituyen pautas de cumplimiento obligatorio para permitir la regulación y control de los servicios a cargo del ERSAPS.

A fin de mantener actualizado el Registro Público de Prestadores, se requiere que éstos informen periódicamente al ERSAPS los datos básicos de operación, que incluye: información sobre población y vivienda, conexiones y medición, producción y demanda, calidad de agua potable y agua residual, continuidad de servicio, costos de operación, facturación, cobranza, ingresos, reclamos, personal, incidencia de fallas y aspectos institucionales.

También se han elaborado fichas para recabar información de sistemas rurales con el objeto de cubrir requerimientos de información relativos a sistemas operados por Juntas de Agua en áreas peri urbanas.

En base a toda la información que los prestadores municipales están obligados a proporcionar al ERSAPS, este elaborará los indicadores de gestión asociados con la calidad del servicio, comercial, administración, costos y operación y mantenimiento, los cuales serán publicados en la página Web del Ente.

2.3.2.- MODELO DE REGLAMENTO DE SERVICIOS.-

El ERSAPS ha elaborado y aprobado por Acuerdo 001/06 un “Modelo de Reglamento de Servicios” que incluye y sistematiza las prescripciones básicas que debe contener el instrumento emitido por el Prestador y aprobado por la Municipalidad a tenor del artículo 13 numeral 5 y artículo 16 de la Ley Marco. Está dirigido a los que tienen las responsabilidades de elaborar los respectivos Reglamentos de Servicios Municipales para Prestadores con

sistemas de mas de 3.000 conexiones y al personal de las Municipalidades vinculado con la gestión de los servicios.

Se trata de un conjunto de disposiciones que regulan las relaciones entre los Prestadores y los Usuarios estipulando en detalle los derechos y obligaciones de las partes y las normas aplicables a diferentes aspectos y circunstancias de los servicios.

Se desea que el Modelo de Reglamento sirva de guía para los Reglamentos de Servicios que en cada caso se aprueben, los que deberán ser producto de un análisis de los requerimientos de ordenamiento y normatividad bajo las circunstancias y características particulares de cada comunidad. A pesar de tratarse de un “modelo”, algunas de sus disposiciones expresamente han sido señaladas para indicar que su texto y propósito debe preservarse, otras tienen carácter orientativo de las prescripciones a establecer en cada caso.

El Modelo de Reglamento de Servicios incluye un Apéndice conteniendo un “Ejemplo de **Modelo de Contrato de Servicio**” para servir de base al que debe elaborar el Prestador, y otro con Información General, que no ha sido incorporado al Modelo de Reglamento por ser de índole técnica. El Contrato de Servicio constituye un elemento muy importante pues formaliza la prestación y contiene sus condiciones, determina derechos y obligaciones y procedimientos administrativos para reclamos y trámites. El Reglamento de Servicio forma parte del Contrato de Servicio que en definitiva se suscriba.

El Reglamento de Servicio aprobado debe ser publicado para conocimiento de los usuarios y debe ser de fácil acceso a los usuarios en las oficinas del Prestador ya que no basta que este conozca sus derechos y obligaciones sino que también los usuarios deben conocerlos para poder cumplir sus obligaciones y ejercer sus derechos.

Contenido del Modelo de Reglamento de Servicios:

- **Normas generales**, definiendo el carácter público y universal del servicio, su condición de actividad onerosa sin perjuicio de las consideraciones sociales involucradas y la responsabilidad objetiva del usuario como poseedor del inmueble receptor de los servicios (estas disposiciones deben preservarse).
- **Obligaciones y derechos de los Prestadores, Usuarios y organismos involucrados.**
Se enumeran las obligaciones y derechos de los prestadores, de los usuarios y de los organismos públicos involucrados y las relaciones entre ellos. También las disposiciones citadas deben preservarse, así como las siguientes, relativas a la clasificación de los servicios.
Se clasifican los derechos de los usuarios según el tipo de usuarios receptores y según el sistema de cálculo de la tarifa.
- **Condiciones de calidad.-** En el Reglamento se determinan las condiciones de calidad en el suministro de agua potable relacionadas con la disponibilidad, presión y estándares de calidad, previéndose medidas a adoptar en caso de fallas. Algunas disposiciones relativas a condiciones de calidad, como la prohibición de descarga de aguas lluvias en el sistema sanitario han sido señaladas para su preservación.
También se disponen las condiciones de calidad del servicio de alcantarillado, tanto domiciliario como comercial e industrial, otorgamiento de permisos de descarga y programas de monitoreo para verificar el cumplimiento de las condiciones dispuestas.

Como prescripción que debe mantenerse se establece que las conexiones para el abastecimiento de agua potable y/o alcantarillado sanitario serán realizadas únicamente por el Prestador o personas autorizadas por él.

- **Instalaciones.-** Se incluyen a continuación requisitos relativos a instalaciones, acceso a las conexiones domiciliarias que requieren previa solicitud, cumplimiento de prescripciones técnicas y formales, pago de derechos de conexión, trabajos de instalación cumpliendo requisitos técnicos establecidos, etc. En este aspecto también se reitera la obligación de instalar medidores en cada nueva conexión, estableciéndose las condiciones en que se instalarán, su titularidad y responsabilidades en cuanto a la adquisición, calibración, almacenamiento, registro, supervisión, mantenimiento y reemplazo. Al respecto se establece la invariabilidad de la disposición que determina que el diseño, construcción, operación y mantenimiento de las instalaciones interiores en el inmueble son responsabilidad íntegra del usuario.
- **Medición del suministro de agua.-** Se establecen como prescripciones de mantenimiento obligatorio la medición del suministro de agua potable (salvo autorización del ERSAPS), la declaración de la propiedad de los medidores por la Municipalidad respectiva además de condiciones de exactitud, dimensionamiento y tipo de los medidores. Otras prescripciones relativas a los medidores son orientativas.
- **Inspecciones.-** Se establece que el Prestador podrá inspeccionar las instalaciones como una prescripción que debe mantenerse.
- **Requisitos de acceso al servicio por parte de los usuarios.-** Contiene requisitos para acceder al servicio: solicitud, (aplicándose al respecto las disposiciones contenidas en el Reglamento especial para la atención de solicitudes y reclamos de usuarios) determinación de condiciones de factibilidad, cobro de derechos y conexión de los servicios.
- **Contrato de servicio.-** Se regulan asimismo las bases del contrato de servicio, a suscribirse con el Usuario en función de formatos a ser elaborados por el Prestador y aprobados por la Municipalidad, que se formalizarán por escrito y según las condiciones establecidas. Algunas prescripciones sobre el tema, resultan de cumplimiento obligatorio tal como han sido redactadas.
- **Tarifas.-** Se contempla lo relativo a la facturación y cobro de las tarifas, que se calculan según el Reglamento de Tarifas y Plan de Arbitrios. Se enumeran los principios básicos, condiciones de facturación, aspectos relativos a los consumos medidos (disposición que debe preservarse así como las relativas a modificaciones de categoría o suspensión de servicios en mora, obligación de facturación periódica, de emitir comprobantes, de informar, etc.). Respecto de los servicios a inmuebles de propiedad horizontal, se adoptan disposiciones que en su mayoría se señalan como invariables.
- **Infracciones y sanciones.-** Se incluyen prescripciones relativas a infracciones, sanciones y reclamos, clasificándose las infracciones y determinándose el procedimiento sancionatorio y las penalidades aplicables. La disposición relativa a la clasificación y enumeración de las infracciones en leves, graves y muy graves debe mantenerse invariable, así como otras relativas a procedimiento, suspensión por mora, obligaciones y responsabilidades de los Usuarios sancionados y rehabilitación de los servicios clausurados.

- **Reclamos.-** Las disposiciones sobre reclamos de usuarios, atención, procedimiento, etc. deben mantenerse en su totalidad.
- **Suspensión e Interrupción, de servicios.-** Se contemplan a través de varias disposiciones que deben mantenerse, las causales y procedimientos de suspensión e interrupción de los servicios, a solicitud de los Usuarios o por causas derivadas del servicio.
- **Normas complementarias.-** Entre ellas se contemplan responsabilidades por daños a terceros, hidrantes, piscinas y fuentes ornamentales, riego de parques y jardines y modificación del Reglamento. Esta última debe mantenerse tal como establece en el Modelo.

2.3.3.- REGLAMENTO PARA ATENCION DE SOLICITUDES Y RECLAMOS DE USUARIOS

El ERSAPS ha elaborado un **Reglamento para Atención de Solicitudes y Reclamos de Usuarios** en trámite de aprobación, destinado a la regular las condiciones que deben observar los prestadores municipales para atender solicitudes y reclamos de los usuarios. Se refiere a:

- **Solicitud de servicios:**
 - **Presentación.-** El Usuario que requiera los servicios debe presentar una solicitud al Prestador, con identificación personal y del inmueble.
 - **Tratamiento.-** Recibida la solicitud, si hay disponibilidad en la red, y las instalaciones internas del Usuario permiten la conexión, el Prestador cobra el cargo por conexión y conecta el servicio.
 - **Condiciones:** se establecen los pasos relativos a solicitud, análisis, verificación, respuesta, cobro, conexión, etc. fijándose plazos para su cumplimiento.
- **Mantenimiento de Servicio Alternativo.-** Si el Usuario desea mantener un servicio alternativo de agua o alcantarillado cloacal, debe pedirlo al Prestador y demostrar que tiene "Permiso de Uso de Agua Subterránea" expedido por la Municipalidad. En ese caso, el Prestador puede autorizar su mantenimiento, previa intervención de la USCL.
- **Medidores.-** Se promueve la instalación de medidores de consumo cuyo costo debe estar a cargo de los Usuarios. Pueden adquirirlos directamente sobre especificaciones técnicas dadas por el Prestador y verificación técnica antes de su instalación.
- **Facturación y cobro:**
 - **Contenido de las facturas:** Nombre, dirección, clase de servicio, período, consumo (medido o calculado) valor de la cuenta y fecha de pago, valor de recargo por reconexión y reinstalación e intereses por mora. También el consumo de los últimos períodos o el promedio de consumo. Si se omite algún requisito, el Usuario puede interponer una queja pero no puede dejar de abonar la factura.
 - **Plazo para entregar la factura:** El prestador debe entregar la factura 5 días antes de su vencimiento. Se admite que pueda hacer un acuerdo para encargar a un tercero (prestador de

otro servicio) el reparto y entrega. La no recepción de la cuenta no constituye una causa de liberación del Usuario por lo que si no la recibe, debe reclamarla y el Prestador debe informarle donde hacer el reclamo.

- **Revisión del monto facturado: Si existen “desviaciones significativas”** (a) Mayores a 30% de promedio, para los usuarios con consumos iguales o mayores que 50 metros cúbicos mensuales, y b) Mayores a 50 %, para usuarios con consumos menores a 50 metros cúbicos mensuales. Al emitirse la factura el Prestador debe investigar e indagar el motivo de tales diferencias.
- **Cobro de facturas:** Se recomienda a los Prestadores acordar con instituciones bancarias para que el pago pueda hacerse en sus oficinas.
- **Corte del servicio y restablecimiento.-** El Prestador puede cortar el servicio al Usuario por más de 6 meses de suspensión manteniéndose las causas, más de 2 reconexiones no autorizadas o 2 adulteraciones de conexiones, medidores, equipos de control, etc., a solicitud del Usuario. Para restablecer el servicio pueden exigirse las necesarias reparaciones y pago de multas en su caso.
- **Suspensión del servicio y restablecimiento.-** Son causales de suspensión la falta de pago de facturas (previa intimación), reparaciones, inestabilidad del inmueble, conexiones fraudulentas o uso indebido, modificaciones en las acometidas o conexiones sin autorización, aumento del diámetro, adulteración del medidor, rechazo de cheques cancelatorios, impedimento de instalaciones necesarias, incumplimiento normas ambientales, etc.
Al constatarse la infracción se elaborará un acta y el servicio se restablecerá por eliminación de la causa que originó la suspensión y el pago del cargo por reconexión.
- **Reclamos y quejas.-** Todos los Usuarios tienen derecho a presentar quejas y reclamos y los Prestadores tienen obligación de atenderlas. Al respecto, el Reglamento dispone:
 - La **queja** es el medio por el cual el Usuario expresa al prestador su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios al servicio de éste; o su inconformidad con la forma y condiciones en que se le ha prestado el servicio.
 - La **reclamación** es una actuación preliminar para solicitar una revisión de la facturación, para tomar una posterior decisión final, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en el Reglamento. Con la reclamación se podrán aportar toda clase de documentos o **pruebas** y solicitar las visitas técnicas o revisiones internas por parte del Prestador al inmueble respectivo para verificar los hechos constitutivos del reclamo. Si el Prestador requiriera producir pruebas para responder al reclamo, se informará al Usuario acerca del tiempo que insumirán, que no podrá ser mas de 20 días adicionales al término establecido para responder.
 - **Presentación de quejas y reclamos.- No hay formalidades** para la presentación de quejas y reclamos, hasta pueden presentarse por teléfono.
En la presentación de quejas y reclamos se prohíbe a los Prestadores:
 - exigir la cancelación de las cuentas de cobro como requisito para atender un reclamo, queja o recurso relacionado con la facturación,
 - suspender el servicio hasta tanto haya practicado las visitas y pruebas de carácter técnico que se requieran para identificar la causa que originó la reclamación y haya comunicado por escrito al usuario el resultado de las mismas y de los recursos de reposición y apelación que hubieren sido interpuestos.
 - **Procedimiento de presentación de reclamos** Comprende la presentación del reclamo en la Oficina de Atención al usuario, el asiento del reclamo en el respectivo Registro, su tramitación y

prueba, la Resolución y respuesta del Prestador, que tiene 15 días hábiles para responder. Salvo que se demuestre que el Usuario auspició la demora, se dará aplicación a la afirmación ficta, por la que el reclamo se considera resuelto favorablemente para el Usuario. Luego de la resolución debe notificarse en forma personal o por correo certificado.

- **Recursos.-** Es un acto del Usuario para obligar al Prestador a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicio. Se presenta ante la USCL y debe realizarse en formularios provistos por el Prestador. Ante la falta de respuesta o decisión adversa de la USCL el Usuario puede recurrir al ERSAPS. Contra las resoluciones de éste proceden los recursos establecidos en las leyes de procedimiento administrativo. El Prestador no puede exigir la cancelación de la factura para atender el recurso relacionado con ella ni suspender o cortar el servicio hasta que se notifique al usuario la decisión sobre los mismos. Sin embargo, para interponer la queja, el Usuario no debe adeudar conceptos por otros motivos.
- **Oficina de Solicitudes, Quejas y Reclamos de Usuarios.-**
El Prestador debe instalar una **Oficina de Atención al Usuario**, para recibir sus consultas, solicitudes, quejas y reclamaciones, **independiente del área comercial**.
En esta Oficina se recibirán, tramitarán y responderán todas las peticiones, reclamaciones y recursos verbales o escritos que presenten los Usuarios.
La Oficina de Atención al Usuario del Prestador debe contar con infraestructura y personal suficiente y capacitado, para brindar atención e información adecuadas.
- **Registro.-** Además en la Oficina de Atención al Usuario se debe llevar un **Registro** detallado de todos los reclamos y solicitudes presentadas, así como de las gestiones y resultados en cada caso, detallando el motivo, fecha, respuesta, tiempo insumido en el trámite.
- Esa información debe estar disponible para consulta de cualquier interesado, y en particular la información debe brindarse a la USCL y al ERSAPS.

2.3.4.- REGLAMENTO DE CALIDAD DEL SERVICIO

El Reglamento de Calidad del Servicio fue elaborado por el ERSAPS para servir de base a los **Reglamentos Específicos de Calidad del Servicio** que deben integrar los respectivos Contratos de prestación que suscriban las Municipalidades con sus respectivos Prestadores.- Se refiere a:

- **Condiciones de calidad.- El Prestador debe cumplir con:**
 - Normas Técnicas de Calidad del Agua Potable (aprobada por Acuerdo 84/95)
 - Normas de Vertido de Aguas residuales a Cuerpos Receptores (aprobada por Acuerdo 058/96).

También en este caso, de acuerdo con la Municipalidad y según las circunstancias y posibilidades de los servicios, el ERSAPS puede disponer **criterios de gradualidad** para alcanzar los niveles requeridos.

- **Control de calidad del agua potable.-** Deben ser hechos por el Prestador, según requisitos y frecuencias que se establezcan en el Contrato, en base a las siguientes condiciones:

- Los controles deben asentarse en un **Registro** especial.
 - También la USCL debe realizar controles periódicos en forma directa y sobre los Registros del Prestador.
 - La **frecuencia** de los controles a realizar dependerá del tamaño de la población, requiriéndose, para el control básico para una localidad de 30.000 habitantes, la toma de 60 muestras por año (Norma Técnica para Calidad del Agua Potable).
- **Presión del agua potable suministrada.-** La presión del agua suministrada se mide en metros de columna de agua referida a la cota de nivel del piso luego de la llave de paso ubicada fuera de la propiedad. Se establecen valores mínimos y máximos de presión:
 - Como **valor mínimo** se ha determinado 5 m.c.a. en áreas urbanas y de 3 m.c.a. en áreas periféricas.
 - La **presión máxima**, en función de las características de las instalaciones internas, por seguridad y para reducir pérdidas, se fija en 30 m.c.a.
A aquellos Prestadores que no cumplan con estos valores se les fijará un plazo para lograrlos (por el ERSAPS y la Municipalidad) de acuerdo con sus posibilidades. El **control de la presión** se hará por mediciones en los servicios continuos y por cálculos hidráulicos en los casos de servicios discontinuos.
- **Continuidad del servicio de agua potable.-** Las exigencias de continuidad dependen de la forma en que se presta el servicio:
 - Cuando el servicio se presta en forma **continua**, durante las 24 horas, las interrupciones se clasifican según la superficie que abarquen o su carácter imprevisto o programado y su duración, en críticas, semicríticas y no críticas, admitiéndose un número mínimo de interrupciones, según su extensión, duración, etc.
 - Para los servicios actualmente **discontinuos**, se establecerán metas que en principio tiendan a lograr continuidad. En la etapa de transición se establecerán en cada caso, según las posibilidades del Prestador, valores mínimos y frecuencia de controles.
 - Para el control de las interrupciones los Prestadores deben llevar **Registros** de las conexiones y de su funcionamiento. Los indicadores de cumplimiento están basados en la cantidad de interrupciones admisibles por año.
 - El control también se hará sobre las comunicaciones de las interrupciones que el Prestador haya hecho a la USCL.
- **Condiciones de vertido del agua residual.-** Además del cumplimiento de las pautas establecidas en las Normas Técnicas de Descarga, se establece que:
 - Están **exentas** de tratamiento las aguas ordinarias vertidas al mar por emisarios submarinos autorizados, aprobados en todos los casos por la Unidad de Supervisión y Control Local.
 - El Prestador debe exigir a quienes vuelquen aguas residuales no domésticas, que cumplan las pautas de las normas citadas. Si al inicio de la prestación, tales usuarios no se encuentran en condiciones o tienen dificultades para cumplirlas, las normas formaran parte de metas a lograr.
 - **Intervención de la Autoridad de Salud**
 - El **control del vertido** está a cargo de la USCL y además, de las Autoridades de la Región o Área de Salud, que pueden aplicar **sanciones** establecidas en las normas de vertido según la infracción cometida sea leve, grave, muy grave o gravísima. La sanción puede incluir la clausura del establecimiento.

- Se dispone en el Código de Salud que quien genere aguas residuales debe presentar un **Plan de Monitoreo** para el control de la calidad del efluente, a ser aprobado por la Autoridad de Salud, debiendo también presentar resultados de los monitoreos de laboratorio realizados, con una frecuencia anual (para poblaciones de hasta 20.000 habitantes), o trimestral si es mayor.

- **Continuidad del servicio de alcantarillado sanitario. Desbordes.**- También el servicio de alcantarillado sanitario debe prestarse en forma **continua**, evitando desbordes (definidos como los vertidos de efluentes líquidos a la vía pública a través de las cámaras de inspección o registro o de cualquier otro componente, en tiempo seco, ya que no se consideran tales cuando se producen durante precipitaciones que exceden los 5 mm). De acuerdo a la gravedad del desborde y responsabilidad del prestador se gradúa la sanción en cada caso.
A fin de establecer y registrar un mínimo de desbordes por año que resulten admisibles, los desbordes de alcantarillado sanitario se **clasifican**:
 - por su **origen**: obstrucciones, falta de capacidad hidráulica de las colectoras, incumplimientos, falta de energía, etc.
 - por su **magnitud**, que se relaciona con la superficie afectada,
 - o por su **duración** en el tiempo.

- **Calidad del servicio de atención de los Usuarios.**- El Prestador tiene obligación de atender las solicitudes, reclamos y consultas de los Usuarios en las siguientes condiciones.
 - **Plazos de respuesta:** En el Contrato de Prestación deben establecerse plazos máximos para responder las solicitudes y los reclamos según el grado de importancia y dificultad del reclamo
 - **Metas y condiciones.** También se determinarán, según las posibilidades del servicio, las metas a alcanzar en plazos y condiciones de respuestas a los problemas planteados por los Usuarios.
 - **Control de la Calidad del servicio,** el Prestador debe llevar un **Registro** detallado de las presentaciones, respuestas y soluciones brindadas. El control del cumplimiento de la obligación de atención a Usuarios se hace sobre la base de las constancias de los Registros respectivos, por lo que la obligación de llevar tales Registros tiene gran importancia y su omisión o inexactitudes serán penalizadas conforme a lo que se disponga en el respectivo Contrato.

2.3.5.- REGLAMENTO DE TARIFAS Y METODOLOGIA PARA EL CALCULO DE PLIEGOS TARIFARIOS DE SERVICIOS DE AGUA EN LOCALIDADES URBANAS. SISTEMAS DE RECUPERACIÓN DE COSTOS.

Competencia.- Corresponde a las Municipalidades la definición y aprobación de las tarifas aplicables a los servicios en su jurisdicción, en base a criterios y pautas dadas por el ERSAPS. Estas pautas están contenidas en el Reglamento de Tarifas que ha elaborado con esa finalidad. El Reglamento se refiere a:

- **Principios Tarifarios:**
 - **Equidad:** las tarifas deben reflejar los costos de prestación a cada Usuario.

- **Transparencia y simplicidad:** elaboración y cálculo de las tarifas en base a reglas y procedimientos públicos y de fácil comprensión para los usuarios.
 - **Eficiencia:** mejor relación entre los costos y los resultados.
 - **Sostenibilidad ambiental:** tasas ambientales incorporadas a la tarifa.
 - **Solidaridad social:** admitiéndose tarifas diferenciales para facilitar el acceso a los servicios de sectores de bajos recursos (subsidios cruzados).
 - **Progresividad y estabilidad:** procurándose estabilidad en el tiempo del Régimen Tarifario, o criterios de gradualidad para cambios tarifarios en casos especiales.
 - **Homogeneidad de la metodología de cálculo tarifario:** bases comunes para las distintas áreas.
- **Procedimiento de determinación de las tarifas.-**
 - El ERSAPS aprueba el Reglamento Tarifario que establece criterios, metodologías y fórmulas para el cálculo y aplicación de las tarifas.
 - El Pliego Tarifario es elaborado por la Municipalidad conforme a las pautas del Reglamento Tarifario aprobado por el ERSAPS.
 - La propuesta es remitida a consideración del ERSAPS, que interviene y puede formular observaciones o recomendaciones.
 - Si se aprueba se incluye en el Plan de Arbitrios municipal. Si no se aceptan las observaciones, la propuesta vuelve al Ente con la opinión de la Municipalidad.
 - Si el ERSAPS mantiene su decisión, la Municipalidad debe acatarla, aunque cuenta con acciones legales para plantear su discrepancia.
 - **Tipos de servicios.- Clasificación.-** Para el cálculo tarifario, según su destinatario los servicios se clasifican en:
 - **Domiciliarios**
 - **No domiciliarios**, que se dividen en Comerciales, Industriales, Gubernamentales o especiales (que se brindan ocasionalmente o temporalmente. Comprende Llaves o pilas públicas, Abastecimiento con cisternas a barrios, Agua en bloque a barrios, Servicios temporales (espectáculos o construcciones) y Servicios de eliminación de lodos de tanques sépticos.
 - **Subsidios.-** Se admiten subsidios directos y cruzados entre diferentes categorías de Usuarios según lo dispuesto en la ley, que plantea la posibilidad de establecer tarifas diferenciales tanto en lo relativo a cargo fijo como a cargos variables.
 - **Costos a recuperar.-** Se definen los **costos de capital** a recuperar (obras de infraestructura y complementarias necesarias para la expansión y calidad durante el horizonte de planeación). Se ha previsto **financiamiento** de tales costos **por parte de la Municipalidad** a través de:
 - mecanismos de **contribución por mejoras**
 - **tasa de suministro y desagüe.**
 - **aporte comunitario.**
 - **aporte en desarrollo por parte de urbanizadores.**

La Municipalidad elaborará y propondrá un **Plan de Inversión del Prestador**, que contemplará metas de expansión, calidad, micromedición, atención a Usuarios, etc y tiene como objetivo asegurar la sostenibilidad del servicio y la viabilidad financiera de la empresa.

Cada Municipalidad debe analizar, con el apoyo del ERSAPS, si el ingreso actualizado que obtiene de aplicar las “**Tarifas de eficiencia económica**” es suficiente para cubrir los costos reales de los servicios, incluyendo costos de operación de la gestión. Se incluirá, si corresponde, el margen de beneficio del Prestador y la “tasa de regulación” (que no se cobra a los servicios menores).

Se considera necesario que el sistema de regulación económica a adoptar considere los **Costos de capital, de operación y mantenimiento y administración**. También Flujos de Caja proyectados, Fuentes de Recursos y Plan de Inversiones y Plan de Gestión y Resultados, todo ello en función de pautas que elaborarán el Prestador y la Municipalidad.

De las conclusiones del análisis que se realice entre la Municipalidad y el ERSAPS surgirá la necesidad de cubrir la diferencia entre lo calculado por recaudación tarifaria (en condiciones de eficiencia), y los costos de operación del servicio, mantenimiento, reparación y obras.

No se considerarán en la recuperación de costos de capital las obras de infraestructura cuyos costos se recuperen por otros medios no tarifarios (aportes del Estado o contribución por mejoras).

Capítulo 3

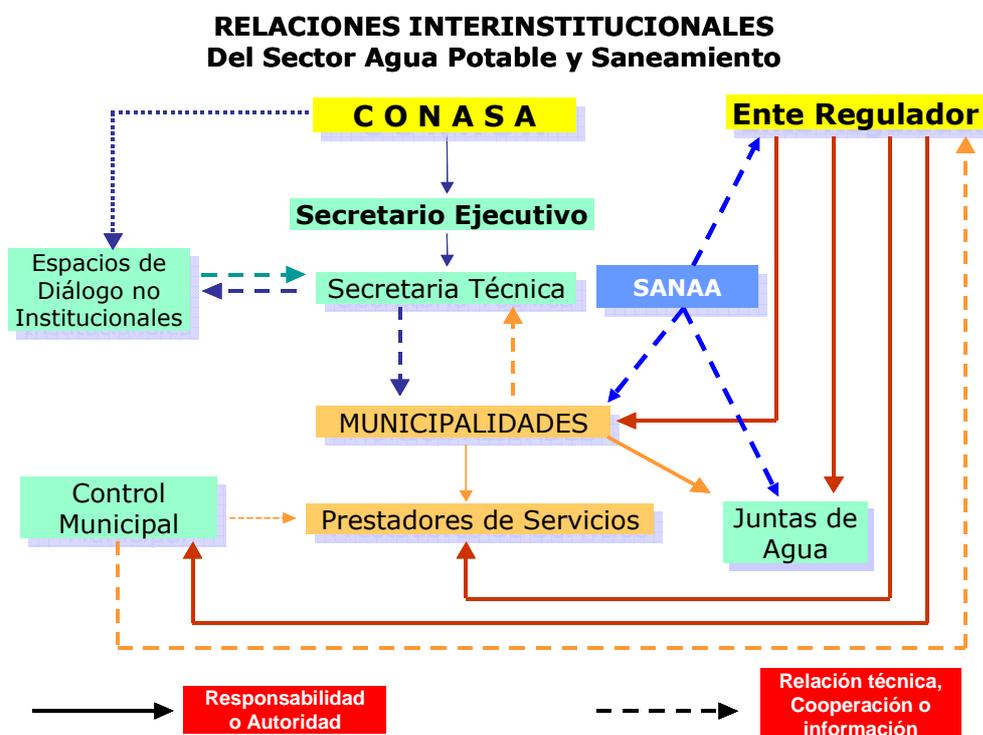
Organización Institucional Sectorial. Relaciones Institucionales.

3.1.- ORGANIZACIÓN Y COMPETENCIAS INSTITUCIONALES

Además de las Municipalidades titulares de los servicios, las Unidades de Supervisión y Control Local, las Juntas de Agua y los Prestadores locales, intervienen en el sistema organismos nacionales con funciones específicas: CONASA, como organismo planificador, ERSAPS como Organismo Regulador y SANAA como ente técnico de apoyo al sector y como Secretaría Técnica del CONASA.

Del cuadro siguiente surge la relación entre los distintos organismos involucrados: CONASA, ERSAPS, SANAA, Municipalidades y Juntas de Agua. El CONASA se relaciona con las Municipalidades y Juntas a través de su Secretaría Técnica (SANAA). Las Municipalidades están representadas en el CONASA, a través de la Asociación de Municipalidades de Honduras (AMHON) y las Juntas Administradoras a través de la Asociación Hondureña de Juntas Administradoras de Agua y Saneamiento (AHJASA).

El siguiente cuadro muestra el esquema de relaciones recíprocas que luego se detalla en el texto



3.2.- MUNICIPALIDADES

Las Municipalidades son titulares de los servicios y dueñas de los bienes afectados a los mismos, Se exceptúan los bienes correspondientes a servicios periurbanos prestados por Juntas Administradoras, en los que la ley ha reconocido a las comunidades respectivas su titularidad.

Además, en el actual sistema descentralizado, los servicios a cargo del SANAA deben ser transferidos a las Municipalidades respectivas, así como la propiedad de sus instalaciones y bienes afectados.

3.2.1.- FUNCIONES.

Se asignan a las Municipalidades las siguientes funciones:

- Organizar y establecer el régimen de prestación de los servicios en su jurisdicción especialmente a través de asociaciones comunitarias, entes municipales o sociedades con participación municipal.
- Intervenir en la formulación de políticas sectoriales municipales.
- Apoyar el ejercicio del control del cumplimiento de las obligaciones de los prestadores a través de la Unidad de Supervisión y Control Local, en la que participan la comunidad y los Usuarios.
- Elaborar con el Prestador de los servicios el Diagnóstico y los Planes de Gestión y Resultados y someterlos a aprobación del ERSAPS.
- Cumplir con la remisión de la información requerida para que el ERSAPS efectúe el seguimiento del Plan de Gestión y Resultados.
- Promover Planes y Metas y programas de obras e inversiones, para mejorar y ampliar los servicios, participando en Planes del Gobierno Nacional.
- Promover políticas de protección de derechos de Usuarios y de participación de la sociedad civil.
- Implementar sistemas de información y educación sanitaria y ambiental a la comunidad.
- Diseñar políticas de subsidios locales y su asignación presupuestaria.
- Llevar un Registro donde se inscriben organizaciones no gubernamentales que participen en actividades relacionadas con los servicios.
- Obtener terrenos y constituir servidumbres para las obras de agua y saneamiento, incluyendo el proceso de expropiación por causa de utilidad pública.

3.2.2.- RESPONSABILIDADES SECTORIALES DE LAS MUNICIPALIDADES

- **Planificación**
 - Coordinar con CONASA programa de inversiones (art.8 Ley Marco).
 - Gestionar recursos para desarrollo de los servicios (art.21 Ley Marco).
 - Implementar Registro de Organizaciones prestadoras (art.5 Ley Marco).
- **Inversiones**
 - Construcción de redes de agua y alcantarillado (art. 13 inc.4 Ley de Municipalidades).

- Establecer porcentajes costo obras a recuperar de parte de los beneficiarios (art.86 Ley de Municipalidades).
- Resolver expropiación por utilidad pública para obras (art.17 Ley de Municipalidades).
- **Prestación de servicios**
 - Disponer forma y condiciones de organización de los servicios (art.16 Ley Marco).
 - Formalizar contratos (art.28 Ley Marco).
 - Dictar ordenanzas operación de servicios administrados por Juntas (art.51 Ley Marco)
 - Controlar cumplimiento de condiciones de prestación (art.10 Ley Marco)
 - Asistir al ERSAPS en el control (art.10 Ley Marco).
 - Disponer creación de Mancomunidades.
- **Permisos y autorizaciones**
 - Autorizar gestión Juntas y Organizaciones comunitarias (art.17 Ley Marco).
 - Dictaminar otorgamiento personería jurídica a Juntas (art.18 Ley Marco).
- **Regulación**
 - Establecer condiciones de prestación (art.12, 5 y 13,15 Ley de Municipalidades).
 - Aprobar reglamento de servicios (art.29 Ley Marco).
 - Aprobar tarifas y Plan de Arbitrios y publicarlos (art.38 Ley Marco).
 - Imponer tasas y contribuciones por servicios y tasas ambientales (art.122 a Ley de Municipalidades).
 - Fijar porcentaje costo obras a recuperar por beneficiarios (art.86 Ley de Municipalidades).
- **Ambiental**
 - Adoptar medidas de manejo y protección de cuencas (art.30 Ley Medio Ambiente).
 - Proteger y conservar fuentes de abastecimiento de agua (art.29 b Ley Medio Ambiente).
 - Controlar contaminación (art.75 Ley Medio Ambiente).
 - Controlar cumplimiento protección de cuencas y no asentamientos (art.33 Ley Medio Ambiente).

3.3.- UNIDADES DE SUPERVISIÓN Y CONTROL LOCALES (USCL)

3.3.1.- FUNCIONES.

El control de los prestadores locales se encomienda a la Unidad de Supervisión y Control Local (USCL), a las que se le asignan las siguientes funciones:

- Llevar un **Registro Especial** en el cual deberán inscribirse las organizaciones nacionales, no gubernamentales y de cooperación internacional que participen en actividades relacionadas con abastecimiento de agua y programas de saneamiento dentro del término municipal.
- Llevar un **Registro Permanente** de los Prestadores urbanos y rurales existentes en el Municipio de conformidad con los lineamientos establecidos por el Ente Regulador. Informándole trimestralmente a la Corporación Municipal y al Ente Regulador sobre las condiciones de la prestación de los servicios.
- Velar por la correcta aplicación de los Reglamentos de Servicios, Atención de Solicitudes y Reclamos y de Juntas Administradoras por parte de los prestadores,.

- Atender y gestionar la resolución de los reclamos presentados por los Usuarios cuando estos no hayan sido atendidos por los Prestadores.
- Aquellas otras funciones que la Corporación Municipal le asigne de conformidad con su ámbito de competencia.

3.3.2.- INTEGRACION: Se ha previsto que la USCL como mínimo se integre con:

- Un **Consejo Directivo**, integrado por vecinos nombrados por la Municipalidad a propuesta de los usuarios o socios de empresas municipales de sistemas urbanos.
- Un **Secretario Técnico**, encargado del trabajo de recopilación de datos y elaboración de estadísticas.

3.3.3.- FINANCIACION: Los **fondos para financiar** el funcionamiento de las USCL provendrán de un "canon por arrendamiento" impuesto a los Prestadores, aunque inicialmente se ha previsto que provengan de Programas específicos o del ERSAPS y se gestionarán a través de un fideicomiso.

3.4.- PRESTADORES.-

3.4.1.- CLASES DE PRESTADORES. Los servicios pueden ser prestados por:

- **Entes públicos u organismos municipales desconcentrados.** Condiciones:
 - Sus funciones se asignan por Convenios o Reglamentos específicos.
 - Deben tener presupuesto y contabilidad independiente del presupuesto municipal.
- **Entes privados** a los que se le ha delegado la prestación por Contratos. Pueden estar organizados como:
 - Asociaciones sin fines de lucro (cooperativas o asociaciones comunitarias).
 - Sociedades con participación comunitaria o municipal.
 - Sociedades privadas (bajo condiciones de aprobación especiales).

3.4.2.- ORGANIZACIÓN DE LOS ENTES PERESTADORES. Formas societarias.- La decisión de optar por una u otra forma de organización depende de la Municipalidad pero para minimizar la ingerencia política y alentar la participación ciudadana, se propicia la organización de sociedades prestadoras, integradas por sectores públicos y comunitarios y regidas por normas de derecho privado, (sociedades anónimas o similares).

La ley exige que los Estatutos prevean la forma de adopción de decisiones a través de Asambleas de Socios, la designación de funcionarios profesionales y personal especializado en cada área, con responsabilidad por su gestión, de la cual deberá dar cuentas periódicamente ante los organismos de vigilancia previstos en la organización societaria (sindicatura, etc.). Se asegura su permanencia impidiéndose su exclusión por cuestiones ajenas a su desempeño.

3.4.3.- CONTRATO DE PRESTACION. Se trata de un convenio en el que la Municipalidad autoriza o delega las funciones de prestación, estableciendo condiciones. Debe contener:

- **Identificación** del Prestador, organización, responsables, domicilio, plazo.

- **Derechos y obligaciones del Prestador:** condiciones de cobertura, calidad, continuidad, cuidado del medio ambiente, etc en base a lo exigido en las normas vigentes, aunque considerando las limitaciones particulares de cada servicio deficiencias en la infraestructura y circunstancias especiales, todo lo que se reflejará en el “Reglamento de Servicio”, así como las condiciones de gradualidad para alcanzar las metas.
- **Responsabilidades ambientales** respecto del cumplimiento de normas de protección del medio ambiente.
- **Responsabilidades frente a terceros:** Obligaciones impuestas y seguros exigidos para cubrir daños ocasionados por el servicio, fuga de redes, operación de servicios o ejecución de obras.
- **Solución de conflictos:** entre prestadores o autoridades respectivas sobre uso compartido de fuentes de suministro, servidumbres de paso, etc.
- **Responsabilidad interna** y obligación de contar con personal competente, procedimientos adecuados y programación y ejecución de acciones para incrementar la eficiencia.
- **Responsabilidades** derivadas del **cumplimiento de la Ley de Transparencia** y del **Sistema de evaluación de la Gestión** implementado por el Gobierno Central y su aplicación local por el SIAFI-MUNI.
- **Condiciones económicas:**
 - Ejecución y pago de operación, mantenimiento y renovación de instalaciones (con recursos tarifarios, subsidios, créditos y su amortización, etc)
 - Ejecución y financiación de obras de ampliación e infraestructura
 - Condiciones de facturación y cobro (Reglamento de Tarifas) facultades y procedimiento de suspensión, corte, juicio de apremio, etc.
- **Obligaciones recíprocas** entre la Municipalidad, la USCL, el ERSAPS y otros organismos. Se refiere a colaboración, obligaciones de informar, participación en elaboración de planes, etc.
- **Relación con los Usuarios:** derechos y obligaciones recíprocas (atención, respuesta, calidad, continuidad, uso racional, pago en término, etc).
- **Incumplimientos y sanciones** y procedimientos de aplicación.
- **Extinción:** Causales, procedimiento y consecuencias.

3.4.4.- SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS.- La falta de cumplimiento de las condiciones establecidas puede provocar observaciones o aplicación de sanciones a los responsables por parte de la USCL, de las autoridades sanitarias o ambientales o del ERSAPS.

Las sanciones se impondrán al Prestador, a sus responsables o a la Municipalidad según el caso, ya que ésta debe ejercer el control directo sobre el Prestador de su jurisdicción. Esta función la ejerce a través de la Unidad de Supervisión y Control Local (USCL). A su vez, el Prestador también puede aplicar sanciones al Usuario por infracciones enumeradas en el Reglamento de Servicios.

3.5.- ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO (ERSAPS).

El ERSAPS ha sido creado como ente público desconcentrado, (es público por su creación y finalidad, pero no forma parte de la estructura administrativa central y tiene independencia

funcional, técnica y administrativa). El ERSAPS tiene a su cargo la **Regulación y el Control** de la prestación los servicios de agua potable y saneamiento en todo el territorio nacional.

FUNCIONES DE REGULACION:

• **En el proceso de organización:** Acompañar y asesorar a las Municipalidades elaborando Modelos de :

- Reglamento de Servicios (a suscribir por Prestadores y Usuarios).
- Reglamento de condiciones de calidad (que deben cumplir los Prestadores)
- Reglamento de Tarifas (cómo se calculan y cobran las tarifas).
- Reglamento de Evaluación de la Gestión de Prestadores, Planes de Gestión y Resultados e indicadores periódicos (para el ejercicio del control y la regulación).
- Reglamento de Infracciones y Sanciones (por incumplimientos de Prestadores y Usuarios)
- Reglamento de atención de solicitudes y reclamos de los Usuarios.
- Reglamento de medición (condiciones y requisitos de instalación, lectura, etc).
- Reglamento de Conexiones.
- Manual Contable.
- Reglamento de Juntas Administradoras.

• **Durante la gestión de los Prestadores:**

- Dictar **regulaciones** para la aplicación de la normativa general a las situaciones particulares, estableciendo criterios de eficiencia, normas contables e indicadores para evaluar la gestión ambiental, financiera y administrativa de los Prestadores.
- **Coordinar** la actividad de todos los prestadores del país a fin de asegurar la calidad de los servicios y el cumplimiento de las condiciones de igualdad, continuidad, universalidad, regularidad y equidad en su prestación.
- Determinar **metas de calidad y expansión** y condiciones para lograrlas, (incluyendo condiciones diferenciales o criterios de gradualidad).
- Establecer criterios, metodologías, procedimientos y fórmulas para el cálculo de las tarifas, de acuerdo al **Régimen Tarifario** (incluso criterios de gradualidad en su aplicación y condiciones de cobro diferenciales).
- **Resolver conflictos** y atender reclamos y en segunda instancia quejas no resueltas por los Organismos supervisores o la USCL .
- **Difusión** de sus decisiones, opiniones y cuestiones de interés para la comunidad.
- Cobrar las **tasas retributivas** de los servicios de regulación y control a prestadores de mas de 5000 conexiones.

FUNCIONES DE CONTROL:

• **En el proceso de reestructuración:**

- Controlar el proceso de transferencia de servicios del SANAA a las Municipalidades. Durante la transición controlar la calidad del servicio y tarifas .

• **Durante la gestión de los Prestadores:**

- Velar por el cumplimiento de las condiciones de prestación establecidas en los Reglamentos específicos, eficiencia en la prestación y condiciones para lograrla .

- Controlar el cumplimiento de la obligación de informar (Prestadores y USCLs).
- Controlar cumplimiento normas sobre facturación y cálculo de tarifas (Prestadores).
- Supervisar el cumplimiento de las normas sobre atención e información a los Usuarios en cada una de las instancias (Prestadores, USCLs y Municipalidades).
- Implementar y controlar la actualización del Registro de Prestadores, sus características, condiciones institucionales, capacidad financiera, etc

3.6.- SANAA.-

Debe transferir los servicios a su cargo a las respectivas Municipalidades, prestando los servicios hasta que se concrete la transferencia. En su nuevo rol funcionará como Secretaría Técnica del CONASA y brindará apoyo técnico a organismos del sector y realizar estudios para la formulación del Plan Nacional de Agua y Saneamiento y elaboración y propuestas de programas e inversiones.

El SANAA tiene además responsabilidad en la ejecución de obras intermunicipales o regionales.

3.7.- SECRETARIA DE SALUD

La Secretaría de Salud tiene a su cargo el dictado de las normas reglamentarias de disposiciones para aplicar el Código de Salud en lo relativo a calidad del agua y vertimiento de residuos líquidos domiciliarios e industriales.

También ejerce el control de su cumplimiento así como del cumplimiento de las medidas higiénicas ordenadas para evitar la contaminación de aguas subterráneas.

3.8.- RELACIONES ENTRE LOS DISTINTOS ACTORES

3.8.1.- MUNICIPALIDAD-PRESTADOR

- **Establecimiento de condiciones de prestación.-** La Municipalidad delega la prestación y establece en los Contratos respectivos las obligaciones y derechos de las partes (Municipalidad, USCL, Prestadores y Usuarios).
- **Elaboración de Planes y Obras de mejoras y expansión.-** La Municipalidad participa en la elaboración de Planes y asume la ejecución de obras de infraestructura y mejoras importantes a través de su Departamento de Obras Públicas, determinando la responsabilidad del Prestador al cumplimiento de las condiciones de prestación establecidas.
- Aprobación del **Pliego Tarifario** con participación del ERSAPS.
- **Control del cumplimiento de normas ambientales y del Código de Salud.-** La Municipalidad tiene funciones relativas a la aplicación de la **Ley General del Ambiente** y su Reglamento y el **Código de Salud**, así como el control del cumplimiento de sus disposiciones dentro de su jurisdicción, por medio de la **Comisión Municipal de Agua**, el **Comisionado Municipal** y las **Unidades Municipales Ambientales**.

Las autoridades municipales citadas intervienen en la aprobación de las condiciones de dotación de sistemas de agua potable en construcciones y su conformidad con las normas técnicas dictadas por el Departamento de Saneamiento Ambiental.

3.8.2.- USCL- PRESTADOR

Las relaciones entre el Prestador y la USCL se basan en la información que el Prestador debe proporcionar a la USCL y en el control de los Registros que debe llevar en las condiciones que se establecen en las normas de prestación.

- La **USCL** debe:
 - Supervisar las actividades del Prestador respecto del cumplimiento de sus obligaciones y puede aplicar sanciones.
 - Atender quejas y reclamos de Usuarios sobre condiciones de prestación de los servicios que no han sido resueltas satisfactoriamente por el Prestador.
- El **Prestador** debe:
 - Facilitar las tareas de la USCL y del ERSAPS, permitiéndole **inspecciones y acceso** a la documentación y locales.
 - Llevar los **libros y registros** exigidos (Registro de quejas y presentaciones de usuarios, registro de anomalías del Servicio).
 - Brindar toda la **información** requerida sobre aspectos de su actividad y cumplimiento de las normas sobre Tarifas, ejecución de planes de obras, cumplimiento de metas, atención de Usuarios, etc.
 - Remitir a la USCL información periódica sobre el cumplimiento del Plan de Gestión y Resultados.

3.8.3.- USCL- ERSAPS

- El **ERSAPS**:
 - Ejerce sus funciones en base a la **información** que le remite la Unidad de Supervisión y Control Local sobre el desempeño del Prestador en su jurisdicción.
 - Interviene en **conflictos** que puedan plantearse entre el Ente local y el prestador o entre el ente local y los Usuarios si no se resolvieron en el ámbito municipal.
 - Dicta normas generales de **procedimiento** para el control y aplicación del régimen sancionatorio por la USCL a los prestadores locales y supervisa su cumplimiento. También estas normas generales pueden adecuarse a las características locales por decisiones expresas de la Corporación municipal.
- La **USCL**:
 - Debe remitir toda la información requerida por ERSAPS a fin de que éste pueda ejercer sus funciones de control general y coordinación de todos los sistemas.
 - Sus decisiones pueden ser revisadas por el ERSAPS.

Capítulo 4

Aspectos específicos del sistema

4.1.- DESCENTRALIZACION DEL CONTROL A TRAVÉS DE LAS USCLs

El control directo e inmediato del cumplimiento de las obligaciones impuestas a los prestadores locales es ejercido por las UNIDADES DE SUPERVISION Y CONTROL LOCALES (USCL). En este sentido el control directo sobre el prestador está descentralizado, ya que las USCLs ejercen funciones de control de los prestadores en el ámbito de la Municipalidad titular.

Estas organizaciones se fundamentan en la participación ciudadana y sus funciones están basadas en el voluntariado de sus Directores. Se ha previsto dotarlas de financiación independiente a través de un “**canon por arrendamiento**” de las instalaciones que pagará el prestador.

En su actuación las USCLs se desempeñan como intermediarias entre el Prestador y el control centralizado que ejerce el ERSAPS, para lo cual una de sus principales funciones es la de recoger información directa, procesarla, sistematizarla en Registros y remitirla al ERSAPS según lo establezcan las reglamentaciones particulares que éste establezca.

A su vez, el ERSAPS debe supervisar el desempeño y prestar apoyo al funcionamiento de las USCLs.

Las Municipalidades son solidariamente responsables con el Prestador y su USCL por el cumplimiento de las disposiciones regulatorias, de condiciones de prestación, de protección del medio ambiente y de la salud por parte de aquel y de los usuarios.

4.2.- LIMITACION O EXCLUSION DE LA PARTICIPACIÓN PRIVADA EN LA GESTIÓN

Se ha establecido en la Ley Marco la **preferencia** para el otorgamiento de la autorización municipal para operar los servicios a favor de las Juntas Administradoras de Agua, Organizaciones Comunitarias (art.17 Ley Marco) o sociedades en las que participa la Municipalidad o Asociaciones Comunitarias.

Si se delegara la prestación a entidades privadas se requiere apoyo de más del 51 % de la comunidad a través de un **plebiscito** (art.18)

También se propicia la asociación de Municipalidades (Mancomunidades) para prestar servicios a comunidades de más de un Término Municipal.

4.3.- PAGO DE SERVICIOS AMBIENTALES

Las Municipalidades pueden establecer tasas y contribuciones por los servicios que presten en materia de preservación del ambiente (art.122 Ley de Municipalidades).

Además, para que las Municipalidades cuenten con fondos para manejo ambiental y protección de cuencas, se permite al CONASA estudiar y establecer **tasas ambientales** a incluir en la tarifa. En este proceso tendrán prioridad las cuencas correspondientes a localidades mayores o con mayor amenaza de deterioro. (art.8 Reglamento Ley Marco).

En caso de **descargas no residenciales**, los **cargos por saneamiento y protección ambiental** serán determinados en proporción al consumo de agua, sin perjuicio de la obligación del Usuario de tratar las aguas servidas (art.37 Ley Marco).

4.4.- MECANISMOS DISTINTOS DE LAS TARIFAS PARA LA RECUPERACIÓN DE COSTOS.-

La Municipalidad o el Prestador pueden ejecutar obras cuyo costo sea recuperado por medios distintos a las tarifas, en los que el valor de las obras se traslada al inmueble beneficiado y no se refleja en las tarifas que se cobran a los usuarios de los servicios. En este sentido, son “mecanismos” de recupero de costos:

- **Contribución por Mejoras:** La Ley de Municipalidades define a la contribución por mejoras (art.85 y 86) como aquella que pagan a las Municipalidades los propietarios de bienes inmuebles en virtud de la ejecución de obras que los benefician. Se cobrará mientras se recupere total o parcialmente la inversión realizada con fondos propios, empréstitos o créditos contraídos, o en los casos en que se haya convenido que actúe como recaudadora para recuperar el valor de la obra. Para el establecimiento de las cuotas de recuperación del valor de la inversión, las Municipalidades deberán aprobar un **Reglamento Especial de Distribución y Cobro de Inversiones**, para cada caso. En el mismo se determinará:

- a) El **procedimiento o método para fijar el monto a recuperar** de cada uno de los beneficiados, deberá tomar en cuenta la naturaleza de la obra, el grado o porcentaje de beneficios directos o indirectos recibidos por los inmuebles beneficiados por la obra, las condiciones económicas y sociales de la comunidad beneficiada del sujeto tributario primeramente obligado, el monto total de la inversión y los compromisos adquiridos por la Municipalidad para ejecutar tales proyectos; (art.139 Reglamento),
- b) Las **condiciones generales en materia de intereses, el plazo de la recuperación, recargos**, acciones legales para la recuperación en casos de mora y cualquier otro factor económico o social que intervenga en la ejecución de la obra.

Las recaudaciones provenientes de la contribución por mejoras se destinarán exclusivamente para amortizar los compromisos de financiamiento obtenidos para tal fin, así como para la realización de nuevas obras de beneficio para la ciudadanía.

El pago de la Contribución por Mejoras recaerá sobre todos los bienes inmuebles dentro del área de influencia y se hará efectivo por los propietarios, sus herederos o terceras personas que los adquieran, bajo cualquier título.

De acuerdo con las emergencias ocurridas o las necesidades de las obras en construcción, las Municipalidades, de común acuerdo con la mayoría de los miembros de la comunidad, podrán iniciar el cobro de la Contribución por Mejoras aun antes de finalizada la respectiva obra.

- **Tasas por suministro y desagües**, correspondiente a obras comunes para prestar el servicio de abastecimiento de agua, alcantarillado y saneamiento ambiental, tales como líneas primarias, tanques, colectores y subcolectores.
- **Gravamen constituido sobre los ingresos de la concesión.**- La Ley de Promoción y Desarrollo de la Obra pública y de Infraestructura y su Reglamento han previsto también que el Contrato de Concesión que otorguen las Municipalidades a entes públicos o privados contemple la posibilidad de que el Concesionario pueda gravar la concesión a favor de entidades financieras o de terceros designados por ésta. En caso de ejecución del gravamen, para asegurar la continuidad del servicio, el financista debe contratar un nuevo concesionario que reúna requisitos equivalentes a los del anterior y el cumplimiento de este requisito debe ser verificado.
- **Derecho de conexión** por agua y alcantarillado.

4.5.- CANON POR ARRENDAMIENTO

Se ha previsto el cobro a los prestadores de un **canon por arrendamiento de bienes**, destinado al financiamiento de la gestión de las USCLs y otros gastos, tales como servicio de la deuda por infraestructura construida por la Municipalidad.

Tomando como ejemplo la organización y financiamiento en Puerto Cortés, se ha considerado conveniente contemplar la constitución de un Fideicomiso en una institución bancaria dentro del Municipio para administrar los fondos provenientes del Canon por Arrendamiento que podrá destinarse al financiamiento de las Unidades de Supervisión y Control Locales.

4.6.- PRESTADORES PERI URBANOS

Existen numerosos prestadores peri urbanos organizados como **Juntas Administradoras de Agua**, que han sido definidas organizaciones sociales propietarias del sistema de agua potable y saneamiento para una comunidad, con un determinado número de abonados que opera y mantiene el sistema sin fines de lucro.

En la definición se incluyen dos aspectos que caracterizan al sistema operado por Juntas de Agua: el reconocimiento a la propiedad de los bienes por parte de la comunidad que ha constituido e integra la Junta, y la inexistencia de fin de lucro por parte de la entidad.

A las Organizaciones Comunitarias y Juntas de Agua en la ley se les **reconoce** preferencia para asumir la prestación de los servicios locales, estableciéndose además que las Municipalidades pueden asociarse a las Juntas para constituir empresas prestadoras.

Los servicios prestados por las Juntas de Agua en áreas peri urbanas quedan sometidos a las normas que rigen el funcionamiento de las Juntas de Agua y disposiciones municipales respectivas,

cuyo cumplimiento será controlado por la USCL juntamente con la actividad de los demás prestadores urbanos o peri urbanos de la jurisdicción.

4.7.- TITULARIDAD DEL SERVICIO

Las normas vigentes han afirmado la **titularidad municipal** de los servicios, con carácter de permanente e intransferible (art.16 Ley Marco). Su ejercicio implica la atribución y responsabilidad de organizar su prestación, delegándola a entes públicos o privados con preferencia de carácter comunitario o a sociedades con participación municipal y comunitaria (como en Puerto Cortés).

En el caso de que los servicios sean prestados por las Juntas Administradoras de Agua y otras organizaciones de vecinos, los bienes pertenecen en propiedad a las comunidades respectivas y los derechos se ejercerán por conducto de las citadas organizaciones.

4.8.- RESPONSABILIDADES DEL PRESTADOR Y DE LA MUNICIPALIDAD. CONTRATO DE PRESTACION

El alcance de las responsabilidades del Prestador se determina en cada Contrato de Prestación. Según se disponga en el mismo, el Prestador puede asumir la responsabilidad de la operación de los servicios y ejecución de parte de las obras destinadas a su prestación o solo la operación, quedando la ejecución de todas las obras a cargo de las respectivas Municipalidades. También la operación de los servicios en un área pueden estar a cargo de más de un Prestador.

En general, las responsabilidades del Prestador están referidas a la operación de los servicios y mantenimiento de las instalaciones destinadas a su prestación. Las Municipalidades, por sí o con apoyo del Gobierno Central asumen la responsabilidad de planificación y cumplimiento de los Planes de Obras.

Los Prestadores también deben manejar **programas promocionales** de salud, protección ambiental y uso racional del agua. Una de las obligaciones primordiales de los Prestadores será la conservación de las fuentes de agua, y en los contratos se establecerá su alcance y exigencias..

4.9.- PLAN DE INVERSIONES

El **Plan de Inversiones** será propuesto por el Prestador como resultado de un estudio y diagnóstico que deberá realizar inicialmente, del cual surjan las necesidades, obras prioritarias, su financiación y posibilidad y fuente de cobertura.

Corresponde al ERSAPS evaluar el Plan de Inversiones, formular las recomendaciones necesarias y aprobarlo. Después, conjuntamente con la USCL deberá velar por su cumplimiento, directa e indirectamente, a través de los datos obtenidos de registros e información que el Prestador debe remitirle periódicamente.

También los Planes de Inversiones comprenderán la ejecución de programas alternativos de almacenaje y entrega de agua en casos sociales justificados cuando transitoriamente no pueda prestarse el servicio por red. Además la Ley Marco dispone dar prioridad a la extensión de servicios en áreas deprimidas aplicando criterios de equidad.

Se considera que la “**descentralización operativa**” y “**planificación centralizada**” constituyen una de las bases del sistema, al permitir la gestión coordinada de los recursos para mejorar los servicios.

4.10.- TARIFAS Y REGIMEN TARIFARIO

Las Tarifas constituyen el precio de los servicios y deben relacionarse con su costo. Puede cubrirlo totalmente o requerir aportes o subsidios del Estado. En caso de obtenerse beneficios, en el Reglamento de la Ley Marco se dispone que se reinviertan en el sistema.

Una de las metas de la regulación está constituida por la **sustentabilidad tarifaria**, que implica que los ingresos por tarifas cubran las obligaciones impuestas en un período determinado en cuanto a alcanzar determinadas metas de calidad e inversión. En todos los casos, las tarifas deben cubrir al menos los costos de operación y mantenimiento de los servicios.

La sustentabilidad de las tarifas exige determinación precisa de metas y su relación con los costos y cálculo de egresos y egresos. Especialmente se requiere que el Prestador gestione con eficiencia los servicios a su cargo.

Las Tarifas a cobrar deben cumplir los principios establecidos en la Ley Marco y el Régimen Tarifario que apruebe el ERSAPS . Luego la Municipalidad debe aprobar sus respectivas tarifas e incluirlas en el **Plan de Arbitrios** correspondiente.

También respecto de las tarifas el ERSAPS puede establecer criterios de gradualidad para racionalizar el sistema tarifario.

El **responsable** de la facturación y cobro de los servicios es el Prestador, a quien se lo faculta para aplicar sanciones a los Usuarios por falta de pago. Estas sanciones estarán previstas en el Reglamento de Servicios que debe suscribir el Usuario con el Prestador en el momento de aceptar este su solicitud de conexión.

Los “**certificados de deuda**” tienen carácter de **título ejecutivo para su cobro judicial** y el Prestador puede cortar los servicios por falta de pago.

El Régimen Tarifario tendrá por base la medición de los consumos reales como criterio equitativo, excepto por autorización del Ente Regulador cuando por tiempo limitado, las condiciones técnicas y la calidad del servicio no las permitan.

Es responsabilidad de la Municipalidad la adquisición, instalación, supervisión, mantenimiento y reemplazo de los medidores, los cuales deben satisfacer los requerimientos de exactitud de medición, según las disposiciones del Ente Regulador.

4.11.- INFORMACION PERIODICA Y ANUAL. CONTENIDO Y PROPÓSITO.

La información periódica y anual constituye uno de los elementos básicos de la regulación y del control. Comprende la obligación de los prestadores de llevar **Registros**, que facilitan al Ente de control monitorear el desarrollo de los servicios y corregir desvíos a las metas establecidas.

La Ley Marco (art.13 y 20) establece la obligación del ERSAPS de mantener un **Registro público de información** presentada por los Prestadores, y la que se genere en los aspectos técnicos, económicos y operativos.

Este Registro deberá estar accesible para todas las consultas que se quieran realizar, por lo que se ha creado una página Web donde deberán aparecer los indicadores de gestión de cada Prestador, a partir de los datos del Registro mencionado (www.ersaps.gob.hn).

La Ley Marco también impone a los Prestadores, la obligación de suministrar información a los organismos de control sobre el cumplimiento de aspectos relativos a las tarifas, obras, metas y compromisos de inversión. (art.30). Asimismo, la reticencia o negativa a proporcionar información constituyen infracciones del Prestador (Art.44).

El ERSAPS ha elaborado un instructivo para la recolección de información en función de la organización del Prestador y las características de la infraestructura. De la información recibida se derivan "indicadores de gestión" para cada localidad urbana, desarrollados para deducir el grado en que los prestadores están cumpliendo con las disposiciones de la ley

También se han implementado Programas institucionales sobre uso racional de los servicios, protección ambiental, decisiones de los Consejos de Cuenca, etc.

En el orden Municipal se impone a la USCL la obligación de establecer un **Registro Único Municipal de Prestadores**, con toda la información de cada prestador. Esta información debe remitirse al ERSAPS, incluyendo

- Socialización del sistema de regulación,
- Recolección y validación de la información
- Integración al SIAS del ERSAPS
- Capacitación a personal para actualizar datos del Registro

Toda la información recibida de los prestadores a través de la USCL es procesada por el ERSAPS y sirve de base para las medidas a adoptar en cumplimiento de sus funciones. También se ha considerado la obtención de informes a través de la Asociación Municipal de Juntas Administradoras y se han establecido **instructivos** para recabar información en los **sistemas rurales**.

Los informes requeridos a la USCL y al Prestador serán obligatorios a partir de los 3 meses de constitución de la USCL y luego a los 3 meses y al año.

La calidad de los servicios se establece en función de indicadores asociados con cobertura, calidad del agua, grado de intervención en la protección de las cuencas y recuperación de los costos.

La información obtenida, que debe ser actualizada periódicamente, permitirá al ERSAPS y a las Corporaciones Municipales conocer la calidad de los servicios prestados en el Término Municipal, con la finalidad de que sirva de base para la adopción de decisiones en cuanto a la planificación futura para el mejoramiento de los servicios.

La Ley Marco establece también (artículo 5) que las Municipalidades deberán llevar un **Registro de Organizaciones Nacionales, No Gubernamentales y de Cooperación Internacional** que participen en las actividades del sector. La creación y actualización de este Registro, cuya finalidad es la coordinación interjurisdiccional de los esfuerzos para mejorar el sector, está a cargo de las respectivas USCLs.

4.12.- CONTABILIDAD REGULATORIA.-

La “Contabilidad Regulatoria” consiste en la adopción de pautas comunes de registro de información contable para facilitar su control por parte del Ente Regulador. Forma parte del sistema de información, y constituye una manera de asegurar el ejercicio del control de la actividad del Prestador, a través del establecimiento de indicadores comunes de registro de operaciones contables, sistemas informáticos, reportes regulatorios, etc, integrados a través de un único sistema de información.

La adopción del Sistema de Contabilidad Regulatorio contribuye a hacer más homogéneos y compatibles los distintos instrumentos regulatorios utilizados: Informes periódicos, Inventarios, Plan de Mejoras y Expansión Revisión de metas, Cálculos de Indicadores de Gestión, etc.

Capítulo 5

Derechos y obligaciones de los Prestadores y de los Usuarios

5.1.- OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES.-

Los Prestadores asumen obligaciones respecto de los Usuarios, la Municipalidad, la USCL y el ERSAPS. También respecto de la comunidad y el medio ambiente.

5.1.1.- OBLIGACIONES RELATIVAS A LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS:

- **Brindar los servicios** en forma obligatoria a todos los que lo requieran (si se reúnen las condiciones técnicas para ello), cumpliendo los principios de continuidad, sustentabilidad, equidad, igualdad y transparencia.
- Administrar y mantener en buen estado los **bienes** (de propiedad municipal) **afectados a los servicios** recibidos o que se construyan con posterioridad.
- **Ejecutar las obras comprometidas**, respondiendo por daños y perjuicios en caso presentarse problemas por fallas en proyectos o en su ejecución.
- Elaborar el **Diagnóstico** y el **Plan de Inversiones**.
- Cumplir con la **remisión de información periódica** requerida para el monitoreo de su cumplimiento por la USCL y el ERSAPS.
- Participar en la elaboración de **planes relativos a los servicios** y recopilar y registrar la información pertinente para su control.
- Establecer sistemas de atención de **emergencias**.
- Realizar y mantener actualizada la **Información catastral**.

5.1.2.- OBLIGACIONES RESPECTO DE LOS USUARIOS:

- Cumplir las condiciones de **calidad, continuidad, presión**, facturación y cobranza establecidas. Respecto de las condiciones de **continuidad**, aunque la meta es un servicio continuo las 24 horas, se admite la existencia de 3 categorías que implican distintas obligaciones: Servicio Continuo, Servicio con Racionamiento Estacional y Servicio con Racionamiento Programado.
- **Facturar** correctamente y cobrar las tarifas aprobadas y calculadas de acuerdo al Régimen Tarifario.
- **Informar y dar difusión pública** a los Usuarios sobre:
 - Condiciones de construcción y manejo de **instalaciones internas**.
 - **Facturación, condiciones de pago y modificaciones**.
 - **Derechos** que les asisten y la **forma de ejercerlos** a través de consultas, pedidos, reclamos, recursos, etc.
 - **Cortes de servicios programados**, debiendo advertirles inmediatamente a través de los medios de comunicación a su alcance cuando se produzca una **falla en los sistemas** que afecte el servicio o **cortes imprevistos**, indicando medidas para evitar perjuicios.

- **Obras** proyectadas, por ejecutar y obras concluidas.
- **Recibir la solicitud de conexión y resolverla** de acuerdo a las posibilidades del sistema y preparar y suscribir el **Contrato de Servicios**.
- **Atender** reclamos de Usuarios y **resolver** los problemas que presenten con celeridad y eficiencia.
- **Inspeccionar** los inmuebles a su pedido para detectar fallas y detección de fugas.
- Establecer **Oficina de Atención a Usuarios** y **Registro** de quejas y reclamos.
- **Indemnizar** al Usuario o terceros perjudicados por daños ocasionados en sus instalaciones en caso de negligencia de sus operarios.
- Someter el **Plan de Gestión y Resultados** a **Audiencia Pública** previo a su elevación para su aprobación por el ERSAPS.

5.1.3.- OBLIGACIONES RESPECTO DE LA UNIDAD DE SUPERVISION Y CONTROL LOCAL

- Facilitar las tareas de la USCL y del ERSAPS, permitiéndole **inspecciones y acceso** a la documentación e inspección de locales.
- Llevar los **libros y registros** exigidos (especialmente Registro de Quejas y Presentaciones de Usuarios, Registro de Anomalías del Servicio).
- Brindar toda la **información** requerida sobre aspectos de su actividad y cumplimiento de las normas sobre Tarifas, ejecución de planes de obras, cumplimiento de metas, atención de Usuarios, etc.
- Remitirle información sobre el cumplimiento del Plan de Gestión y Resultados.

5.1.4.- OBLIGACIONES RESPECTO DEL ERSAPS:

Las obligaciones varían según el número de conexiones que el Prestador tenga a su cargo. En general, el Prestador debe:

- Elaborar un **Diagnóstico** y participar con la Municipalidad en la elaboración de un **Plan de Gestión y Resultados**.
- Una vez aprobado el Plan debe **remitir la información periódica** que se le requiera para monitorear su cumplimiento.

5.1.4.- OBLIGACIONES PARA CON LA COMUNIDAD Y EL MEDIO AMBIENTE:

- Cumplir normas de prevención y control de delitos ambientales.
- Cumplir medidas de **preservación de las fuentes de agua** que dicten las autoridades administradoras o Consejos de Cuenca.
- Implementar **sistemas de recolección** (y en su caso de tratamiento) de efluentes.
- Disponer medidas para **prevenir contaminación**.
- Establecer y dar cumplimiento a **programas de salud, protección ambiental y uso racional del agua** que se elaboren en función de las normas nacionales.
- Promover **campañas de educación sanitaria** y de aprovechamiento racional del agua y del servicio.

5.2.- INFRACCIONES Y SANCIONES APLICABLES A LOS PRESTADORES.-

Para penalizar los incumplimientos de las obligaciones impuestas al Prestador, se ha dispuesto la aplicación de sanciones. En general, y respecto de todos los prestadores, se consideran infracciones sancionables las siguientes:

- Incumplimiento de las **condiciones de tratamiento de aguas servidas** establecidos por la “Norma para Regular las Descargas de Aguas Residuales a Cuerpos Receptores y Alcantarillado Sanitario” de la Secretaría de Salud, disposiciones de la Ley Marco y su Reglamento y Resoluciones del ERSAPS.
- Incumplimiento de las condiciones de **calidad del Agua Potable** contenidas en la Norma de Calidad del Agua Potable la Secretaría de Salud y disposiciones de la Ley Marco, su Reglamento y Resoluciones del ERSAPS.
- **Interrupciones injustificadas** en la prestación de los servicios según se establezca en el Reglamento de Infracciones y Sanciones que se apruebe.
- **Falta de información** al ERSAPS, de la USCL o al Usuario que la requiera, según establezca el Contrato de Prestación.
- Obstaculización o impedimento para que el ERSAPS **verifique situaciones** relacionadas con las instalaciones, el cálculo de consumo o el servicio.
- Incumplimiento de otras obligaciones impuestas por las reglamentaciones.

Las infracciones mencionadas serán **sancionadas** por la USCL de acuerdo al **procedimiento** que se aprobará en el respectivo **Reglamento de Infracciones y Sanciones** (que reconocerá el derecho de defensa), y consistirán en multas de Lps.1.000 a Lps. 50.000.

El Contrato podrá prever la **aplicación de sanciones al Prestador o a su personal superior responsable del incumpliendo**. En este caso se determinará el incumplimiento y se establecerán criterios de aplicación gradual que podrán partir de una advertencia, recomendación, amonestación, multa o suspensión y exoneración o despido.

En caso de que el incumplimiento haya causado daños a uno o más Usuarios o a sus instalaciones, podrá imponerse al Prestador una sanción destinada a indemnizarlo por los daños sufridos, que consistirá en una suma de dinero estimada por la USCL. El Prestador o el Usuario podrán interponer un recurso para revisar la decisión de la USCL.

5.3.- DERECHOS DE LOS PRESTADORES:

Se reconocen a los Prestadores los siguientes derechos

- Gozar de **exclusividad** en la actividad dentro del área otorgada, lo cual significa que las instalaciones y redes solo pueden ser construidas u operadas por él. La exclusividad implica que los Usuarios tienen obligación de conectarse y anular sus fuentes alternativas (aunque pueden mantenerse con autorización expresa si no causan perjuicio al servicio o al recurso).
- **Supeditar** la conexión requerida **a las posibilidades técnicas del servicio** El servicio de alcantarillado se otorgará previo estudio de factibilidad.

- Recibir los efluentes en las **condiciones de tratamiento** impuestas. Controlar y monitorear permanentemente los vertidos. Si se comprueban vertidos indebidos puede ordenarse la suspensión y aplicar sanciones.
- **Inspeccionar** los inmuebles servidos para verificar el estado de instalaciones, medidores, etc.
- Aplicar a los Usuarios las **sanciones** previstas si el uso indebido de los servicios provoca violación a normas ambientales o daños a las instalaciones.
- Recibir **colaboración de las autoridades** para poder cumplir con las obligaciones asumidas para el servicio. Especialmente tienen derecho a ser auxiliados para anular fuentes alternativas, para entrar a revisar instalaciones internas que producen perjuicios al sistema si el Usuario se niega.
- **Cobrar** por los servicios prestados, facturando a los Usuarios según el Régimen Tarifario aprobado, el Reglamento de Tarifas y lo que disponga la Municipalidad.
- Ejercer **acciones compulsivas de cobro** o ejecución en caso de falta de pago del usuario. (suspensión o corte de los servicios y/o promoción de acciones judiciales de procedimiento especial de conformidad a los procedimientos que establecen las reglamentaciones)

5.4.- DERECHOS y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS. REGLAMENTO DE SERVICIOS APROBADO POR EL ERSAPS.-

La **Ley Marco, su Reglamento** y el **Modelo de Reglamento de Servicios** aprobado por el ERSAPS, se refieren a derechos y obligaciones, tipos y condiciones de servicios, instalaciones, comercialización, infracciones, sanciones y reclamos de los usuarios y corte o suspensión del servicio.

5.4.1.- DERECHOS DE LOS USUARIOS:

- **Obtener su conexión**, previo cumplimiento de condiciones.
- **Suscribir el Contrato de Servicios y recibir los servicios** en condiciones de calidad, presión, continuidad que se establezcan como obligaciones del Prestador en el Contrato de Prestación.
- **Suspender la conexión** en las condiciones previstas (solicitud, pago, condiciones, etc).
- **Formular peticiones, consultas y reclamos** ante el Prestador y autoridades superiores y ser atendidos adecuadamente.
- Recibir **información** sobre los servicios, condiciones de facturación, planes de mejora y expansión y toda situación que pueda influir sobre sus derechos como usuario.
- Solicitar **cambios de titularidad, de tipo o categoría del servicio**.
- Ser informados anticipadamente sobre las **interrupciones programadas**

5.4.2.- OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

- **Conectarse** cuando exista disponibilidad de servicios (salvo exención expresa de la Municipalidad y/o USCL) .
- **Recibir y usar** los servicios para el destino fijado y en las condiciones establecidas en el Reglamento de Servicios.
- No permitir **pérdidas de agua ni excesos de volcamiento**.
- Comunicar **cambios** que incidan sobre la facturación.

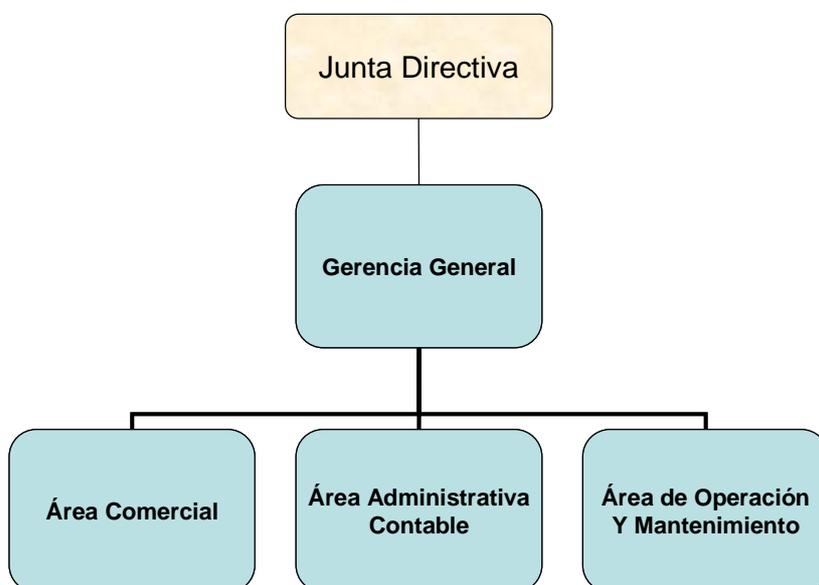
- Ejecutar a su costa las **obras internas**.
- **Pagar las facturas** según Régimen Tarifario, Reglamento y Reglamento de Servicios.
- Permitir la instalación de **medidores**, su revisión, cambio, reposición, etc. y abstenerse de manipularlos o desactivarlos.
- **Informar** al Prestador sobre condiciones de sus instalaciones que puedan afectar el sistema.
- Cumplir todas las demás obligaciones que se imponen en el Reglamento.

Capítulo 6

Responsabilidades y áreas funcionales básicas del prestador municipal

6.1.- ESQUEMA BASICO DE ORGANIZACION

El esquema básico de organización de un Prestador Municipal se expone en el siguiente cuadro:



6.1.1.- GERENCIA GENERAL. DEPENDENCIA Y FUNCIONES

Depende de la Junta Directiva (o Directorio) de la entidad, ejecuta decisiones de aquella y supervisa y coordina la actividad de todas las demás áreas

Funciones:

- Representación legal y judicial de la entidad.
- Ejecución de decisiones de la USCL de conducción superior.
- Propuesta de políticas, planes y objetivos para ser sometidos a consideración de la Junta Directiva (o Directorio).
- Mantenimiento de la relación con la Municipalidad y con la USCL y el ERSAPS.
- Elaboración y elevación del presupuesto anual de acuerdo a las disposiciones legales.

- Implementación de procedimientos internos de trabajo y propuesta de contratación y condiciones de gestión de recursos humanos.
- Asistencia a las reuniones de la Junta Directiva (o Directorio) en calidad de Secretario e informes sobre las actividades de la entidad.
- Implementación de las recomendaciones de Auditoría y órganos contralores del Estado..
- Autorización para suscripción de los contratos de prestación de servicios, adquisición de bienes y en su caso ejecución de obras a cargo de la entidad.
- Presentación del informe anual, en el que se incluye la situación técnica, económica y financiera de la entidad; así como la liquidación presupuestaria del año terminado.
- Difusión y publicación de sus decisiones y acciones.

6.1.2.- AREA COMERCIAL. DEPENDENCIA Y FUNCIONES

Depende de la Gerencia General. Del Jefe de Área depende personal cuyo número y responsabilidades se determinarán en cada caso de acuerdo a las posibilidades y necesidades

Tiene responsabilidad sobre la coordinación, control y ejecución de las actividades comerciales y económico financieras, facturación y cobro y atención al cliente.

Funciones:

- Implementación y actualización del Catastro de Usuarios y Base de Datos correspondiente.
- Atención solicitudes de conexión y suscripción de contratos con Usuarios.
- Instalación de medidores, organización de la actividad de inspección y lectura.
- Cálculo y emisión de facturas, control de consumos y pruebas técnicas de medidores.
- Gestión de cobranza. Negociaciones con Usuarios y recuperación de carteras vencidas.
- Recepción y atención de solicitudes de Usuarios.
- Elaboración de informes operacionales y campañas de educación e información de usuarios.
- Distribución y cobranza de agua en bloque (por tanqueros o similares).

6.1.3.- AREA ADMINISTRATIVA CONTABLE. DEPENDENCIA Y FUNCIONES

Depende de la Gerencia General. Su Jefe de Área supervisa al personal encargado de la administración de recursos humanos y servicios administrativos y generales.

Su responsabilidad está dirigida a las tareas administrativas, trámite de actuaciones, información, gestión de personal, contrataciones y prestación de servicios generales.

Funciones:

- Planificación, organización, coordinación y control de todas las actividades relacionadas con la estructura orgánica y funcional de la entidad.
- Administración de los recursos humanos.
- Mantenimiento de contabilidad regulatoria, y elaboración de estados contables y patrimoniales de la empresa según normas vigentes.
- Implementación y mantenimiento de Registros de Información.
- Remisión de informes sobre las operaciones y planes de la entidad.
- Recepción y atención de reclamos de Usuarios.
- Supervisión del proceso de adquisición de bienes verificando cumplimiento de las normas.

- Coordinación y supervisión de servicios generales y apoyo logístico a actividades del prestador.
- Implementación y supervisión del sistema de comunicaciones internas.
- Organización y ejecución de todas las actividades de procesamiento de datos que requiere el funcionamiento de la entidad y organización de l sistema de archivos de documentación.

6.1.4.- AREA DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO. DEPENDENCIA Y FUNCIONES

Depende de la Gerencia General. El Jefe de Área Operación y Mantenimiento y el personal de su dependencia tienen a su cargo la ejecución de las tareas de operación de las instalaciones para la prestación de los servicios y el mantenimiento de las mismas en adecuadas condiciones de funcionamiento. También la elaboración de planes para su mejoramiento y ampliación.

Funciones:

- Operación de las instalaciones para prestar los servicios.
- Formulación de recomendaciones para la elaboración de planes destinados a alcanzar los niveles de calidad requeridos.
- Control de funcionamiento de instalaciones.
- Realización de reparaciones ante desperfectos de las instalaciones.
- Control de vertidos.
- Adquisición de micromedidores y supervisión técnica de su instalación.
- Programación de los planes de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones.
- Atención de emergencias.
- Elaboración de informes operacionales y sus respectivos Registros.

6.1.5.- OTRAS AREAS

Dadas las características de los servicios a los que está destinado este Manual, no se incluyen áreas correspondientes a ingeniería de proyectos, auditoría interna u otras que suelen corresponder a actividades propias de empresas prestadoras. Por ello, se ha considerado preferible que en cada caso las Municipalidades evalúen la conveniencia de incluir estas funciones dentro de la organización municipal, de disponer su tercerización o de asignarlas a un sector especializado de la propia Alcaldía Municipal (por ejemplo, de la Asesoría Legal).

En función de las responsabilidades que las normas vigentes atribuyen al Prestador, y sin perjuicio de otras propias del cargo, se exponen a continuación las siguientes funciones asignadas a su personal superior de cada área.

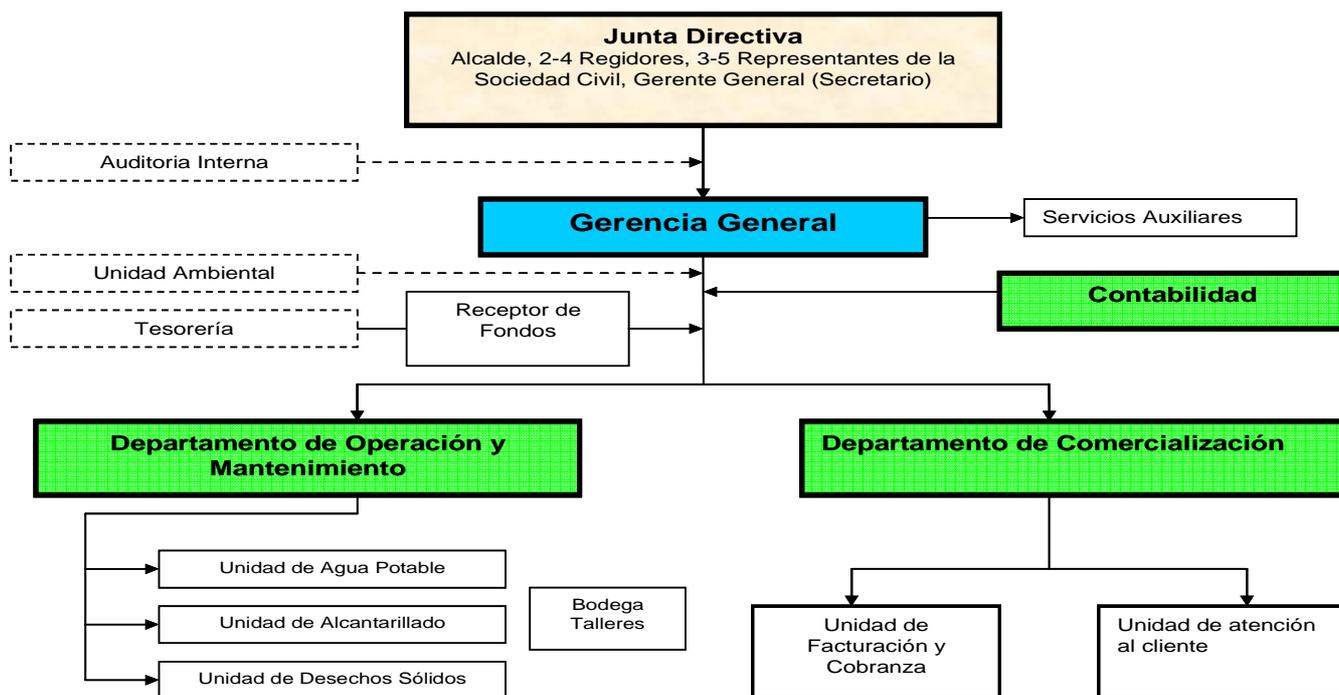
6.2.- RESPONSABILIDADES PRINCIPALES DEL PERSONAL SUPERIOR DE CADA AREA

En el cuadro siguiente se destacan las principales responsabilidades del personal superior del prestador, según la asignación de funciones en cada una de las áreas a que se ha hecho referencia.

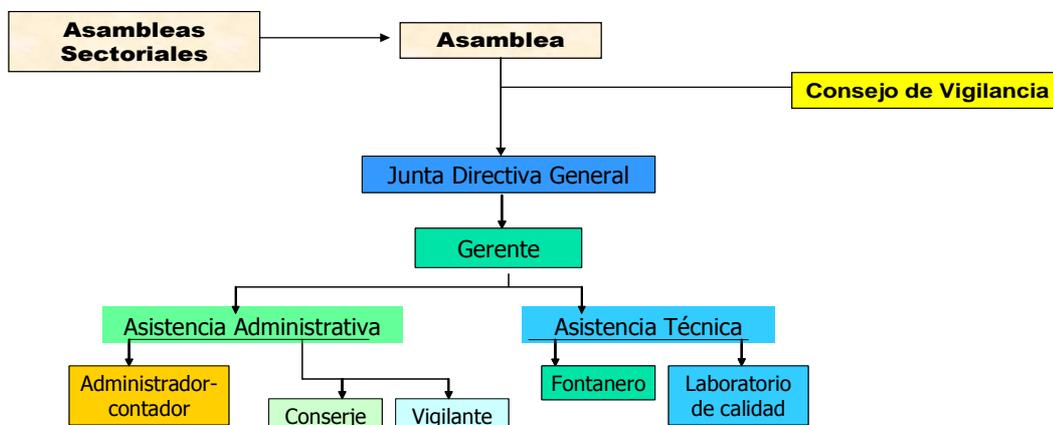
Cargo	Responsabilidad
Gerente General	<ul style="list-style-type: none"> ○ Propuesta Plan de Inversiones ○ Propuesta y Socialización Pliego Tarifario ○ Informes para la USCL ○ Rendición de Cuentas e Informe Anual del Prestador ○ Participación en Consejos de Cuenca
Jefe Área Comercial	<ul style="list-style-type: none"> ○ Campañas de Educación e Información de Usuarios. ○ Informes Operacionales ○ Información Catastral ○ Micromedición. Lectura y facturación y cobranza
Jefe Área Administrativa Contable	<ul style="list-style-type: none"> ○ Atención solicitudes y reclamos ○ Contabilidad Regulatoria ○ Informes Operacionales y Registros
Jefe Área Operación y Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> ○ Potabilidad del Agua ○ Control de Vertidos ○ Uso y Manejo del Recurso Hídrico ○ Informes Operacionales ○ Mantenimiento y renovación de infraestructura ○ Atención de Emergencias ○ Micromedición: Instalación y mantenimiento Micromedidores

A continuación se exponen dos ejemplos de organización de empresas prestadoras existentes, cuyas características pueden resultar equivalentes a los servicios objeto del presente. Se trata del organigrama de Servicios Municipales de El Paraíso (SERMUPAS) y el organigrama de la Junta de Agua y disposición de excretas de Jesús de Otoro (JAPOE), los que con algunas variantes, coinciden con el esquema básico propuesto, siendo JAPOE un ejemplo de prestador cumunitario y SERMUPAS un prestador municipal.

ORGANIGRAMA SERMUPAS



ORGANIGRAMA JAPOE–JUNTA AGUA Y DISPOSICION DE EXCRETAS DE JESUS DE OTORO



ANEXO 1

Glosario y Definiciones de conceptos y terminología utilizados

La Ley y su Reglamento definen el agua potable, el saneamiento, el servicio, la regulación, el control y otros conceptos utilizados, de los cuales aquellos considerados especialmente aplicables a la gestión de los servicios objeto del presente se incluyen en las presentes definiciones. Por lo tanto, se considera:

- **AGUA POTABLE:** Es el agua apta para consumo humano según las normas de la Secretaría de Salud.
- **AGUA RESIDUAL:** Es aquella que ha recibido un uso y cuya calidad ha sido modificada por la incorporación de agentes contaminantes.
- **COMPETENCIA:** Es la facultad o capacidad para realizar determinadas acciones asignadas a un organismo o ente público o privado.
- **CONEXION DOMICILIARIA:** Es el conjunto de tuberías y accesorios que permiten el ingreso del agua potable desde la red de distribución hasta las instalaciones internas del usuario. Integran la conexión la acometida, o conexión interna que va desde el empalme con la red pública de distribución hasta la llave maestra o medidor y la red interna de distribución que comprende el sistema para abastecer los artefactos domiciliarios.
- **CONCESION:** Es un contrato por el cual se transfieren los servicios a un ente privado o público, al que se le impone la obligación de operarlos en condiciones de eficiencia, ejecutar obras de mantenimiento y rehabilitación y cumplir determinadas metas de inversión y mejoramiento a recuperar a través del cobro de tarifas durante un tiempo determinado. Los ingresos obtenidos deben permitirle también obtener una ganancia que en caso de un operador público será reinvertida en el servicio. El riesgo asumido por el Concesionario en el contrato está incluido en la posibilidad de recuperar sus inversiones en el tiempo establecido dentro de las condiciones impuestas contractualmente (en operación, obras, metas, etc.).
- **CONTINUIDAD:** Es una cualidad del servicio prestado sin interrupciones, cuya disponibilidad debe ser permanente, a demanda del usuario.
- **CONTROL:** Es la acción de supervisar el cumplimiento de las condiciones de prestación de los servicios, que han sido impuestas normativa o contractualmente.
- **EFICACIA:** Es la capacidad para lograr el efecto deseado.
- **EFICIENCIA:** Es la relación óptima entre el costo y el resultado.
- **EQUIDAD:** Es la relación entre el costo del servicio y la tarifa. Se considera que la medición de consumos contribuye a una mayor equidad tarifaria.
- **HOMOGENEIDAD:** Se refiere a la implementación de metodologías de cálculo tarifario similares en las distintas áreas de prestación, aunque puedan contemplarse situaciones especiales.
- **IGUALDAD:** Tratamiento equivalente a quienes se hallan en condiciones similares.
- **DOCUMENTO DE DELEGACION O CONTRATO DE PRESTACIÓN:** Es un contrato (para sociedades o asociaciones) o reglamento (para entes públicos) por el cual la Corporación Municipal establece las condiciones bajo las cuales se prestarán los servicios.

- **ORGANIZACION INSTITUCIONAL:** El concepto está referido a la inserción de los organismos del sector dentro de la organización administrativa del Gobierno. Comprende la asignación de competencias y relaciones recíprocas entre ellos.
- **PERMISO:** Acto administrativo que encomienda la prestación del servicio en los términos y condiciones que surgen del mismo. El permiso tiene carácter precario, por lo que las obligaciones impuestas no contienen riesgos importantes.
- **PLAN DE GESTION Y RESULTADOS:** Instrumento para evaluar la gestión técnica, comercial, financiera y administrativa de los Prestadores por la Municipalidad y por el ERSAPS. Está, constituido por un conjunto de metas expresadas a través de indicadores cuantitativos y acciones que el Prestador se compromete a cumplir en un plazo de 5 años, aplicándose un sistema de control de resultados a través de información periódica que el Prestador y la Municipalidad deben remitir al ERSAPS.
- **PRESTADOR:** Ente público, asociación comunitaria o sociedad comercial de carácter público o privado al que se le ha encomendado la provisión de los servicios de provisión de agua potable y/o saneamiento en un área determinada. Si se trata de una empresa privada debe haber sido elegida a través de un procedimiento de selección.
- **REGIMEN TARIFARIO:** Conjunto de pautas y parámetros que integran un sistema en función de los cuales se calculan las tarifas y se fijan sus valores.
- **REGULACION:** Dictado de normas generales destinadas a establecer criterios y técnicas aplicables a los servicios para lograr determinados objetivos de carácter social, de eficiencia y de sustentabilidad. También es la emisión de reglamentaciones complementarias o reglamentarias para precisar y adecuar las normas generales a cada situación particular.
- **SERVICIO DE PROVISION DE AGUA POTABLE o de ACUEDUCTO URBANO:** es el sistema mediante el cual se capta, potabiliza, transporta y entrega agua potable al usuario por medio de cañerías.
- **SERVICIO DE SANEAMIENTO:** es el sistema por el que se colecta, trata y dispone el agua servida y sus residuos e incluye el manejo de letrinas y tratamiento de efluentes para su vertido en cuerpos receptores.
- **SERVICIOS PUBLICOS:** Servicios destinados a satisfacer necesidades básicas de la población. Deben ajustarse a determinados principios: universalidad, igualdad, continuidad, generalidad, equidad y sustentabilidad, y tienen regulaciones especiales por sus características y finalidad.
- **SOLIDARIDAD:** Comprende la cobertura de situaciones de inequidad social a través de otros participantes.
- **SUSTENTABILIDAD:** Principio según el cual las tarifas deben cubrir los costos de operación de los servicios, incluyendo por lo menos el mantenimiento y rehabilitación de los sistemas y la cobertura financiera necesaria para ello. .
- **TARIFA:** Es el valor a cobrar por los servicios, relacionada con su costo y aprobada por la Municipalidad y calculada en función del Régimen Tarifario dispuesto por el ERSAPS.
- **TRANSPARENCIA:** Principio de acuerdo al cual la prestación de los servicios, planes de inversión, resultados de la gestión y cálculo de TARIFAS deben ser explícitos y públicos.
- **UNIDAD DE SUPERVISIÓN Y CONTROL MUNICIPAL (USCL).-** Organismo de control, de carácter local, en el que participan la comunidad y los Usuarios, al que la Municipalidad ha encomendado el control del cumplimiento de las obligaciones impuestas al Prestador de Servicios local.
- **USUARIOS:** Son las personas físicas o jurídicas que reciben los servicios.