

# **Plan de Capacitación de las Comisiones Municipales de Agua y Saneamiento (COMAS)**



**CONASA**  
Consejo Nacional de Agua  
Potable y Saneamiento

## **Módulo IX**

### **Regulación y Control a Nivel Municipal**

18/08/2011

## SIGLAS

ATM.....	Asistente Técnico Municipal
COMAS.....	Comisiones Municipales de Agua y Saneamiento
ERSAPS.....	Ente Regulador de los Servicio de Agua Potable y Saneamiento
JAA.....	Junta Administradora de Agua
RPP.....	Registro Público de Prestadores
ROS.....	Registro de Organizaciones Sectoriales
POA.....	Plan Operativo Anual
SdeS.....	Secretaría de Salud
UMA.....	Unidad Municipal Ambiental
TRC.....	Técnico en Regulación y Control
TOM.....	Técnico en Operación y Mantenimiento
TSA.....	Técnico en Saneamiento Ambiental
USCL.....	Unidad de Seguimiento y Control Local

## Contenido

<b>Módulo IX: Creación y Funciones de la Unidad de Seguimiento y Control Local .....</b>	<b>4</b>
<b>Estructura Modular _____</b>	<b>4</b>
<b>i.- Objetivo General del Módulo _____</b>	<b>4</b>
<b>ii.- Objetivos Específicos del módulo _____</b>	<b>4</b>
<b>iii.- Resultados Esperados del Aprendizaje _____</b>	<b>4</b>
<b><i>La Regulación y Control Local de los servicios de Agua potable y Saneamiento .....</i></b>	<b>4</b>
<b>La USCL en relación con el Ente Regulador _____</b>	<b>5</b>
<b>La Relación de la USCL con la COMAS _____</b>	<b>6</b>
<b>Funcionamiento de la USCL _____</b>	<b>6</b>
<b>Tareas del Técnico en Regulación y Control (TRC) con Relación a USCL _____</b>	<b>7</b>
<b>Sostenibilidad Operativa _____</b>	<b>8</b>
<b>Gastos de Funcionamiento _____</b>	<b>8</b>

## **Módulo IX: La Unidad de Supervisión y Control Local**

### **Estructura Modular**

**El Modulo IX está estructurado de la siguiente manera:**

**Primer Submódulo:** La Regulación y Control Local, porque se organizan las USCL, un mecanismo de participación ciudadana. Su relación con el ERSAPS y las COMAS.

**Segundo Submódulo:** La organización y funcionamiento de las USCL, quienes la conforman, los pasos a seguir para su estructuración y la sostenibilidad financiera y operativa y las responsabilidades del Técnico de Regulación y Control.

**Tercer Submódulo:** La coordinación interinstitucional con las organizaciones existentes del sector en el municipio.

### **i.- Objetivo General del Módulo**

- Proporcionar información a los miembros del COMAS sobre el funcionamiento y rol de la USCL en el ámbito municipal

### **ii.- Objetivos Específicos del módulo**

- Conocer el procedimiento para la conformación de las USCL's y su reglamentación
- Conocer el papel que le corresponde al Técnico de Regulación y Control
- Dar a conocer el ámbito de acción de la USCL y su coordinación con las instituciones del sector.

### **iii.- Resultados Esperados del Aprendizaje**

- Los miembros de la COMAS, y otros actores locales al final de la capacitación estarán en capacidad de:
- Conocer cuáles son las funciones de las USCL
- Manejan como se genera el sistema de Información sectorial
- Los pasos a seguir para el establecimiento de las USCL

## **Primer Sub-módulo: La Regulación y Control Local de los servicios de Agua potable y Saneamiento**

La ley Marco crea el Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (ERSAPS), con las funciones de regulación y control de la prestación de los servicios a nivel nacional, también le faculta contar con el apoyo de los Gobiernos locales, municipalidad y la ciudadanía. Para cumplir con esta responsabilidad en los 298 municipios, donde se incluyen también un total aproximado de 6,000 Juntas

Administradoras de Agua, el ERSAPS, ha considerado la constitución de la Unidad de Supervisión y Control, como un mecanismo de participación ciudadana.

El directorio de la USCL está integrado por tres ciudadanos honorables del municipio y prestan sus servicios ad-honores, integrándolo con personas que puedan complementar con sus conocimientos y experiencias, para que se cumplan los aspectos sanitarios, legales y de atención de usuarios. El papel netamente ciudadano de esta Unidad en su consejo directivo, también requiere que mantenga una relación estrecha con el Comisionado Municipal a quien se le asignan funciones semejantes con carácter general en el municipio, como se aprecia en el párrafo siguiente:

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

### **La USCL en relación con el Ente Regulador**

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

- Apoyar la integración de un Registro Público de Prestadores (RPP) a nivel del municipio en cuya constitución el ERSAPS trabaja directamente con la USCL, concluyendo con una línea de base de indicadores objetivamente medibles y un diagnóstico sectorial a nivel de municipio.
- Mantener informado al ERSAPS sobre el desempeño de aquellos prestadores que se han identificado en el RPP, la USCL queda facultada para demandar de los prestadores, tanto urbanos como rurales, la presentación de los informes correspondientes y, a su vez, validarlos antes de remitirlos de manera oficial al ERSAPS para la alimentación del Sistema de Información Nacional.
- Atender la solución de reclamos y quejas por parte de los usuarios cuando las mismas no hayan sido atendidas correctamente por el prestador de los servicios. Tales solicitudes y reclamos, al no ser atendidas correctamente por el prestador, deben ser resueltas por la USCL como delegada del ERSAPS, en el principio de que este tipo de situaciones deben resolverse en el nivel descentralizado, ahí donde se dan los problemas, y no elevarlos a una instancia central que implica costos, tanto para el reclamante como para el que da la solución correspondiente. En este sentido, la USCL

se rige por el Reglamento de Servicios y el Reglamento de Atención de Solicitudes y Reclamos establecido por el ERSAPS y aprobado por la Municipalidad.

## **La Relación de la USCL con la COMAS**

La COMAS es una instancia que se constituye con carácter de asesoría a los Gobiernos Municipales en temas relacionados con políticas, planificación y coordinación de intervenciones relacionadas con el sector de agua y saneamiento y en quien se delega la función de integrar el Registro de organizaciones del sector (ROS). La USCL debe mantener una relación continua con la COMAS, ya que es la instancia a través de la cual se hace llegar los informes de situación sectorial para conocimiento de la Corporación Municipal, convirtiéndose así, en la fuente actualizada y permanente del conocimiento del estado de prestación de los servicios, identificación de problemas que demandan acciones correctivas de parte de la municipalidad y que la COMAS debe considerar en sus propuestas de planificación sectorial a la Corporación Municipal. Asimismo la USCL al detectar situaciones, donde las desviaciones que se están presentando en el desempeño de las funciones de los prestadores, ameriten una acción correctiva por parte de la municipalidad, para asegurarse que se lleven a cabo de conformidad con la Ley Marco, Reglamentos, ordenanzas municipales y estatutos establecidos en la personalidad jurídica del prestador.

## **Segundo Sub-módulo: La organización y funcionamiento de las USCL**

### **Funcionamiento de la USCL**

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

Fundamental es la implementación del Sistema de Información Sectorial, que permite informar a la COMAS y al ERSAPS sobre la calidad de los servicios que se están prestando dentro del término municipal, la USCL deberá de supervisar el correcto cumplimiento de las cláusulas contractuales de los prestadores o estatutos de funcionamiento. La USCL es la instancia para la resolución de reclamos de los usuarios, que no han sido atendidos satisfactoriamente por parte de los prestadores.

En relación con la integración del Registro Público de Prestadores, a nivel municipal, es importante que el Técnico en Regulación y Control, y los directores de la USCL tengan

pleno conocimiento del sistema de información que ha implementado el ERSAPS, y que el TRC haya sido debidamente capacitado en el manejo del Software para mantener actualizada la base de datos de los diversos prestadores.

Es importantísimo que la USCL cuente con el personal de secretariado permanente, el cual se prevé sea brindado a través de un Técnico en Regulación y Control (TRC) debidamente certificado por el ERSAPS, asignado dentro de la planilla de la municipalidad para que brinde este trabajo de apoyo a la USCL. El salario del TRC será responsabilidad de la municipalidad y se incluirá en el POA de la USCL.

### **Tareas del Técnico en Regulación y Control (TRC) con Relación a USCL**

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

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

- ◆ Representar a los Directores a reuniones convocadas cuando ellos no puedan participar.
- ◆ Apoyar en la documentación (concertación) en JAA para obtención de personalidad jurídica.
- ◆ Aquellas demás funciones asignadas por el directorio.

## **Sostenibilidad Operativa**

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

La Corporación Municipal y el Alcalde Municipal deben dar a la USCL suficiente respaldo para asegurarse de que se respeta la autoridad que le ha sido delegada. Se recomienda que la Corporación Municipal suscriba convenio con la Secretaria de Salud para que esta realice la vigilancia de la calidad del agua y comparta los resultados de los análisis con la USCL. Por otra parte y en vista de que muchos prestadores carecen de los medios adecuados para efectuar el control de calidad, el convenio deberá indicar que la Secretaria de Salud les apoye con laboratorios y asistencia técnica.

## **Gastos de Funcionamiento**

El Directorio no representa costos directos en atención a que su desempeño es ad-honores, la municipalidad deberá correr con los sueldos y salarios del personal de secretariado permanente y del TRC; en el caso que no sea un funcionario permanente de la municipalidad, los gastos de oficina (local, servicios públicos, internet, materiales de oficina, reactivos y mantenimiento), que son necesarios para mantener la presencia de la USCL y debe incluirse el concepto de gastos eventuales de refrigerios, cuando así se considere necesario. También debe asignarse para cubrir gastos de viaje para la supervisión, cuando el TRC deba viajar a visitar juntas administradoras para llevar a cabo trabajos de supervisión y socialización de la Ley Marco, capacitación del personal de las juntas y actualización del inventario y el material necesario.

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

Además de tener asegurada la fuente de financiamiento para garantizar la sostenibilidad financiera, se requerirá de mecanismos para asegurar que los fondos son manejados con independencia de los recursos municipales, con la finalidad de garantizar la independencia de criterio a la USCL, por tal razón se recomienda que debe utilizarse un fideicomiso donde la Municipalidad deposite los fondos para cubrir el presupuesto de la operación de la USCL. Las municipalidades en sus relaciones con las organizaciones que prestan asistencia



técnica y/o financiera al sector en el municipio, incluyan dentro de sus presupuestos apoyo a los gastos relativos a la implementación de la regulación.

## **Los Informes de los Prestadores**

### ➤ **Informe de Prestador Urbano**

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

### ➤ **Informe de Prestador Rural**

En cuanto a las localidades rurales se espera de ellas, un informe a nivel de cada junta, para lo cual se ha diseñado una guía, con esta información, la USCL deberá producir un informe actualizado de indicadores de gestión y categorización de los sistemas rurales.

### ➤ **Procesamiento y Validación de Informes de Prestadores**

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

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

### ➤ **Informes de la USCL**

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

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

### ➤ **Informe a la COMAS**

El informe a la COMAS, tiene como propósito precisar intervenciones requeridas de los prestadores y la municipalidad dentro de su ámbito de competencia y de sus posibilidades,

y asimismo, contar con elementos de juicio para solicitar apoyo, tanto a las instituciones sectoriales presentes en el municipio como a las instituciones de gobierno en el caso de que las capacidades dentro del municipio sean superadas por las necesidades.

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

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

➤ **Informe al ERSAPS**

El informe para el ERSAPS tiene como finalidad la alimentación de la base de datos del RPP que debe mantener de acuerdo a la Ley marco y de ahí ERSAPS derivará los informes

que se presentan en forma impresa o mediante su página Web para dar a conocer la situación del sector de agua y saneamiento a las instituciones interesadas.

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

- Para cada prestador urbano informe digital en la forma: “Datos Básicos de Operación del Prestador Urbano” y la versión actualizada de la forma: “Calificación de Atributos del Prestador Urbano”, esta última únicamente cuando se haya producido cambios en dicha calificación.
- Versión digital de los informes presentados por cada junta de acuerdo a la forma: “Informe Semestral Junta Administradora”.
- Copia del informe completo de la USCL para la COMAS.

### **Enlace permanente con ERSAPS**

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