



USAID | NEXOS
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA



MANUAL 24
CAJA DE HERRAMIENTAS 2

GUÍA METODOLÓGICA PARA DETERMINAR EL ÍNDICE
INTEGRAL DEL SERVICIO DE AGUA

Edificio Torre Alfa,
Colonia Lomas del Guijarro
Avenida República Dominicana,
Tegucigalpa, M.D.C. Honduras.
Teléfonos (504) 2239-0067, 71, 72, 73

GUÍA METODOLÓGICA PARA DETERMINAR EL ÍNDICE INTEGRAL DEL SERVICIO DE AGUA

MANUAL 24

SERVICIOS PÚBLICOS
CAJA DE HERRAMIENTAS 2

“Un compromiso compartido para mejorar los servicios locales”

ACLARACIÓN

Los puntos de vista expresados por el autor en esta publicación, no necesariamente reflejan los puntos de vista de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional o del Gobierno de los Estados Unidos de América.

Este documento ha sido revisado conforme a los cambios de La Real Academia Española RAE 2010.

Tiraje: 100 Ejemplares

Edición, diseño, diagramación e impresión:

RILMAC Impresores, S. de R.L. de C.V.

PBX: (504) 2245-1625, E-mail: gerencia@rilmacimpresores.com

www.rilmacimpresores.com

Tegucigalpa, M.D.C., Honduras, C.A., 2016

CONTENIDO

| | |
|---|----|
| 1. GUÍA METODOLÓGICA PARA DETERMINAR EL ÍNDICE INTEGRAL DEL SERVICIO DE AGUA | 4 |
| 1.1 Matriz de evaluación | 7 |
| 2. CRITERIOS PARA EL CÁLCULO DE VARIABLES Y SUB-VARIABLES VALORACIÓN DEL ÍNDICE DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE EN EL MUNICIPIO | 8 |
| 2.1 Variable evaluada: técnica | 8 |
| 2.1.1 Sub variable: cobertura del servicio | 8 |
| 2.1.2 Sub variable: calidad del servicio | 8 |
| 2.2 Variable evaluada: Sociedad Civil | 11 |
| 2.2.1 Sub variable: participación de la Sociedad Civil en la planificación y priorización de los proyectos relacionados con el servicio | 11 |
| 2.2.2 Sub variable: participación de la Sociedad Civil en el modelo de gestión del servicio | 11 |
| 2.2.3 Sub variable: participación de la Sociedad Civil en el control social de los prestadores del servicio | 11 |
| 2.3 Variable evaluada: solidez institucional | 12 |
| 2.3.1 Sub variable: fortaleza institucional del prestador del servicio en la cabecera municipal | 12 |
| 2.3.2 Sub variable: fortaleza institucional de los prestadores rurales del servicio | 20 |
| 2.3.3 Sub variable: fortaleza institucional de la comas | 25 |
| 2.3.4 Sub variable: fortaleza institucional de la USCL | 25 |
| 2.3.5 Sub variable: fortaleza institucional del gobierno municipal como titular del servicio | 27 |
| 3. ANEXOS | 29 |
| 4. BIBLIOGRAFÍA | 34 |



I. GUÍA METODOLÓGICA PARA DETERMINAR EL ÍNDICE INTEGRAL DEL SERVICIO DE AGUA

- 1) El índice integral de servicio de agua es un indicador de impacto que mide la situación del servicio en los municipios que atiende el Programa USAID|NEXOS.
- 2) La situación del servicio se determina con base en tres variables clave:
 - i) La variable institucional que mide la fortaleza institucional de los prestadores del servicio, tanto a nivel de casco urbano como del área rural; la fortaleza institucional de las estructuras locales ligadas al servicio como la Comisión Municipal de Agua y Saneamiento y la Unidad de Supervisión y Control Local (USCL); y la fortaleza institucional del gobierno municipal como titular del servicio.
 - ii) La variable técnica que mide la cobertura y calidad con que se brinda el servicio, y
 - iii) La variable social que mide la participación de la sociedad civil en la planificación, gestión y control social del servicio.
3. La estructura del índice es una desagregación de las variables descritas en subvariables, factores, subfactores y elementos que se valúan por grupos focales involucrados con el servicio, cuya sumatoria ponderada resulta en un porcentaje que refleja el nivel que ha alcanzado el servicio en un municipio determinado.
4. Cómo se valora el índice integral del servicio de agua:

El índice mide tanto el servicio urbano como el rural, independientemente del proveedor, con excepción de los municipios cuyos acueductos urbanos están siendo manejados por el SANAA (y que son meta del programa USAID|NEXOS como San Marcos de Colón, Nueva Arcadia y Copán Ruinas) en los cuales la valoración del índice en el acueducto urbano no tiene valoración.

El Índice integral del servicio de agua potable del municipio, será evaluado por un grupo focal integrado por actores locales vinculados con aspectos de mejora, ampliación, expansión y gestión de prestación del servicio, así como representantes de la Sociedad Civil involucrados con el control social del servicio, según se identifican a continuación.

Se organizaron dos grupos focales:

El **Grupo focal 1** estará integrado por todas las Juntas Administradoras de Agua del municipio.

El **Grupo focal 2** tendrá los siguientes integrantes:

| No. | Institución/Organización | Cargo |
|-----|--|---|
| 1 | Municipalidad | Alcalde o vicealcalde |
| | | Secretario municipal |
| | | Técnico de la Unidad Municipal Ambiental (UMA) |
| | | Promotor de desarrollo comunitario |
| 2 | Mancomunidad | Coordinador de la Unidad Técnica Intermunicipal (UTI) |
| | | Técnico de agua y saneamiento |
| 3 | Comisión Municipal de Agua y Saneamiento (COMAS) | Representante 1 de la Sociedad Civil |
| | | Representante 2 de le Sociedad Civil |
| | | Un Regidor Municipal |
| 4 | Unidad de Supervisión y Control Local (USCL) | Representante 1 de la Sociedad Civil |
| | | Representante 2 de la Sociedad Civil |
| | | Técnico de Regulación y Control (TRC) |
| 5 | Asociación Municipal de Patronatos | Representante 1 |
| | | Representante 2 |
| | | Representante 3 |
| 6 | Prestador del servicio en la cabecera municipal | Gerente/Responsable/Encargado |
| | | Administrador |
| | | Técnico |
| 7 | Asociación de Juntas de Agua Municipal (AJAM) | Presidente |
| | | Secretario |
| | | Administrador |
| 8 | Comisión Ciudadana de Transparencia | Representante 1 |
| | | Representante 2 |
| 9 | Comisionado Municipal | Comisionado Municipal |

Las invitaciones a los integrantes del grupo focal deberán distribuirse con un mínimo de una semana de anticipación a la fecha programada para la realización de la actividad, debiendo asegurarse que los invitados han recibido la invitación y han agendado su asistencia al evento, a menos que

exista un inconveniente debidamente justificado. En caso de que no se tenga asegurada la asistencia de al menos el 70% de los integrantes del grupo focal, se deberá reprogramar la fecha de realización de la actividad.

Para facilitar a todos los actores la lectura y comprensión del contenido del instrumento (matriz de evaluación), se utilizará equipo de proyección tipo data show, en donde los consultores irán completando en presencia de los participantes la valoración asignada a cada indicador sujeto a evaluación. Se estima que la actividad tendrá una duración promedio de tres (3) horas, pudiendo reducirse o ampliarse, según la participación o intervención que tengan los integrantes del grupo focal durante la completación del instrumento.

1.1 MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL ÍNDICE

El Índice de Gestión del Servicio de Agua Potable será el resultado de evaluar las siguientes variables del servicio:

- 1) Técnica (X);
- 2) La Sociedad Civil (Y); y
- 3) Solidez institucional (Z).

La siguiente tabla muestra las variables y subvariables sujetas a evaluación para la valoración del índice, anexándose a este documento un archivo digital de la matriz de evaluación que identifica los indicadores a ser evaluados para la valoración de cada variable y sub-variable definida, así como sus ponderaciones máximas y opcionales conforme la situación encontrada al momento de realizar la evaluación. La matriz se encuentra diseñada en formato Excel, en la que únicamente se encuentra habilitada la edición de la columna en donde se registrarán los valores asignados por el grupo focal a los indicadores, la cual calculará automáticamente los resultados que se obtengan al final el ejercicio de evaluación.

El Índice de Gestión del Servicio de Agua (IGSA) se calculará aplicando la siguiente fórmula:

$$\text{IGSA} = X + Y + Z$$

Donde:

$$X = \text{Variable técnica} = X1 + X2$$

$$Y = \text{Variable de la Sociedad Civil} = Y1 + Y2 + Y3$$

$$Z = \text{Variable de solidez institucional} = Z1 + Z2 + Z3 + Z4 + Z5$$

| Variable | Puntaje Máximo | Subvariable | Puntaje Máximo |
|---------------------------|----------------|---|----------------|
| Técnica (X) | 30 | X1= Cobertura del servicio | 15.00 |
| | | X2= Calidad del servicio | 15.00 |
| Sociedad Civil (Y) | 40 | Y1= Participación de la Sociedad Civil en la planificación y priorización de los proyectos relacionados con el servicio | 10.00 |
| | | Y2= Participación de la Sociedad Civil en el modelo de gestión del servicio. | 10.00 |
| | | Y3= Participación de la Sociedad Civil en el control social de los prestadores del servicio. | 20.00 |
| Solidez institucional (Z) | 30 | Z1= Fortaleza institucional del prestador del servicio en la cabecera municipal. | 5.85 |
| | | Z2= Fortaleza institucional de los prestadores del servicio rural. | 7.40 |
| | | Z3= Fortaleza institucional de la COMAS | 2.50 |
| | | Z4= Fortaleza institucional de la USCL | 3.00 |
| | | Z5= Fortaleza institucional del gobierno municipal como titular del servicio | 11.25 |
| TOTALES | 100 | | 100.00 |

2. CRITERIOS PARA EL CÁLCULO DE VARIABLES Y SUB-VARIABLES VALORACIÓN DEL ÍNDICE DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE EN EL MUNICIPIO

2.1 VARIABLE EVALUADA: TÉCNICA

2.1.1 SUB VARIABLE: COBERTURA DEL SERVICIO

Indicador: Cobertura del servicio en la cabecera municipal

Se obtendrá del prestador(es) urbano(os) información sobre el número de conexiones domiciliarias de agua potable servidas; y en el Catastro Municipal o cualquier otra fuente oficial actualizada, se investigará el total de viviendas urbanas registradas.

Se completará el siguiente cuadro:

| No. | Nombre del prestador urbano | No. de conexiones domiciliarias |
|----------------|-----------------------------|---------------------------------|
| | | |
| | | |
| Totales | | TA |

El valor del indicador se calculará mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Cobertura del servicio urbano} = \frac{\text{TA}}{\text{Total viviendas urbanas}} * 100$$

Indicador: Cobertura del servicio en la zona rural

La valoración será el resultado de procesar las respuestas obtenidas a las siguientes preguntas del cuestionario aplicado al grupo focal conformado por las Juntas de Agua Rurales; siempre y cuando se cuente con al menos un 70% de las juntas

representadas:

- ¿Cuántas viviendas existen en la comunidad?
- ¿Cuántas conexiones de agua potable administra la Junta de Agua?

Para su cálculo se completará el siguiente cuadro:

| No. | Nombre JAA | No. de viviendas | No. de conexiones AP |
|----------------|------------|------------------|----------------------|
| | | | |
| | | | |
| Totales | | TA | TB |

El valor del indicador se calculará utilizando la siguiente fórmula:

$$\text{Cobertura del servicio de agua en la zona rural} = \frac{\text{TB}}{\text{TA}} * 100$$

Cuando no se cumpla el 70% de representatividad de las JAA rurales, el indicador se valorará conforme a la cobertura promedio nacional del servicio en la zona rural.

2.1.2 SUB VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO

Indicador: Cloración/potabilización del agua en la cabecera municipal

Su valor será máximo si el agua que se distribuye a través del sistema de agua potable de la cabecera municipal está sujeta a un tratamiento de potabilización (desinfección con cloro, planta potabilizadora, otros). Su valor es cero si el agua no recibe ningún tratamiento para su potabilización.

Indicador: Cloración/potabilización del agua en la zona rural

La valoración será el resultado de procesar las respuestas obtenidas a la pregunta ¿Se clora el agua que suministra a los usuarios del servicio?, contenida en el cuestionario aplicado al grupo focal conformado por las Juntas de Agua Rurales: independientemente del porcentaje de juntas representadas.

Para su cálculo se completará el siguiente cuadro:

| No. | Nombre JAA | Clora el agua (1=si 0=no) |
|--------------------------|------------|------------------------------|
| | | |
| | | |
| Total Juntas con valor 1 | | TA |

El valor del indicador se calculará utilizando la siguiente fórmula:

$$\% \text{ de JAA que cloran el agua} = \frac{\text{TA}}{\text{No. total de JAA encuestadas}} * 100$$

Indicador: Continuidad del servicio en la cabecera municipal en época de verano

Con el prestador del servicio urbano, se obtendrá información de los barrios y colonias que cuentan con el servicio, el número de conexiones domiciliarias y las horas de servicio en cada barrio/ colonia en época de verano, para proceder a valorar el indicador; utilizando para ello el siguiente formato:

| Información del prestador del servicio para cada barrio del casco urbano | | | | Cálculos | |
|--|-----------------|---------------|---|------------------------------|-------------------------|
| Barrio/Colonia | 1 | 2 | 3 | 4=1x2 | 5=3x4 |
| | Días por semana | Horas por día | No. de viviendas con conexión al servicio | Horas semanales por conexión | Horas semanales totales |
| | | | | | |
| | | | | | |
| Totales | | | TA | | TB |

$$\text{Horas diarias ponderadas del servicio urbano} = \frac{\text{TB}}{\text{TA} * 7}$$

Indicador: Continuidad del servicio en la zona rural en época de verano

La valoración será el resultado de procesar las respuestas obtenidas a la pregunta ¿Cuántas horas diarias se provee el servicio en época de verano?, contenida en el cuestionario aplicado al grupo focal conformado por las Juntas de Agua Rurales: independientemente del porcentaje de juntas representadas.

Para su cálculo se completará el siguiente cuadro, tomando muy en cuenta lo siguiente:

- Si una JAA provee el servicio 15 o más horas/día, entonces cumplirá las tres condiciones y se colocará un "1" en las tres condiciones;
- Si una JAA provee el servicio 12 o más horas/día, entonces cumplirá la segunda y tercera condición y se colocará un "1" en estas dos condiciones;
- Si una JAA provee el servicio 4 o más horas/día, entonces cumplirá solo la primera condición y se colocará un "1" solamente en esa condición.

| No. | Nombre de la JAA | ¿Provee el servicio 4 o más horas/día? (I=sí) | ¿Provee el servicio 12 o más horas/día? (I=sí) | ¿Provee el servicio 15 o más horas/día? (I=sí) |
|-------------------------------------|------------------|---|---|---|
| | | | | |
| | | | | |
| No. de JAA que cumplen la condición | | TA | TB | TC |
| % de JAA | | $\frac{TA}{\text{No. de JAA investigadas}} * 100$ | $\frac{TB}{\text{No. de JAA investigadas}} * 100$ | $\frac{TATC}{\text{No. de JAA investigadas}} * 100$ |

La condición que cumpla el 70% o más será la que sirva de referencia para valorar el indicador conforme se describe en la Matriz de Valoración. Si ninguna condición cumple el 70% la valoración será nula.

Indicador: Protección y conservación de las microcuencas

La valoración será el resultado de procesar las respuestas obtenidas a las siguientes preguntas del cuestionario aplicado al grupo focal conformado por las Juntas de Agua Rurales:

La microcuenca que produce el agua que abastece el acueducto de la comunidad:

¿Se encuentra delimitada? (sí o no)

¿Ha sido declarada como área protegida? (sí o no)

¿Implementan un Plan de protección y conservación? (sí o no)

Para su cálculo se completará el siguiente cuadro:

| No. | Nombre de la JAA | ¿La microcuenca está delimitada, declarada área protegida y se implementa un plan de protección y conservación? (I=sí; deben cumplirse las tres condiciones) |
|--|------------------|---|
| | | |
| | | |
| No. Total JAA que cumplen las tres condiciones | | TA |

$$\% \text{ JAA que cumplen las 3 condiciones} = \frac{TA}{\text{No. total de JAA encuestadas}} * 100$$

Indicador: Satisfacción de los usuarios del servicio en la cabecera municipal

Este indicador se valorará conforme a los resultados obtenidos por el Programa mediante la realización de la actividad “Levantamiento de Encuestas de Satisfacción en Municipios del Programa”. Su valor corresponderá al valor obtenido de la última actividad de levantamiento realizada.

Indicador: Satisfacción de los usuarios del servicio en la zona rural

Este indicador se valorará conforme a los resultados obtenidos por el Programa mediante la realización de la actividad “Levantamiento de Encuestas de Satisfacción en Municipios del Programa”. Su valor corresponderá al valor obtenido de la última actividad de levantamiento realizada.

2.2 VARIABLE EVALUADA: SOCIEDAD CIVIL

Para valorar el índice de agua en la parte social, es necesario el desarrollo de una jornada corta (3 horas) en donde se debe interactuar con grupo focal (15 personas como mínimo), el cual debe contar con la representación siguiente:

La Junta Directiva de la Asociación de Juntas de Agua, Comisionado Municipal, Comisión Ciudadana de Transparencia, presidentes de juntas de agua de al menos 4 comunidades que conocen la realidad de la gestión del agua en sus municipios y que muestran buena gestión, representantes de COMAS, USCL y de ONG vinculada al servicio (si existe en el municipio).

2.2.1 SUB VARIABLE: PARTICIPACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL EN LA PLANIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE LOS PROYECTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

Indicador: Sociedad Civil incorporada en las decisiones de planificación del servicio

La valoración máxima se adquiere cuando el grupo focal en más del 90 %, afirma que efectivamente la Sociedad Civil participa en la planificación y priorización de proyectos (analizar el conjunto prestadores que existen en el municipio).

Indicador: La Sociedad Civil incorporada en las decisiones para la priorización y ejecución de inversiones en mejora y ampliación de la cobertura.

Para una puntuación máxima, el grupo focal en más del 90 % debe afirmar que la Sociedad Civil se incorpora de manera permanente.

2.2.2 SUB VARIABLE: PARTICIPACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL EN EL MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Indicador: La Sociedad Civil integra la Junta Directiva del prestador del servicio de agua en la cabecera municipal

Cuando en la cabecera municipal el prestador es la municipalidad y una o varias Junta de Agua, se deberá analizar la puntuación, la cual puede ser valorada en un 50% de la puntuación máxima (2 puntos). Cuando la municipalidad es la prestadora del servicio la puntuación es cero.

Indicador: Aporte de los beneficiarios en materiales, mano de obra u otros insumos para su construcción.

Aquí se deberá interactuar con el grupo focal y el puntaje máximo se obtiene cuando aproximadamente el 90% del grupo focal expresa que la Sociedad Civil hace aportes de manera permanente.

Indicador: Comisión Municipal de Agua y Saneamiento (COMAS) u otra instancia similar de planificación y coordinación, constituida legalmente.

El indicador es claro si no está constituida la puntuación es cero.

2.2.3 SUBVARIABLE: PARTICIPACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL EN EL CONTROL SOCIAL DE LOS PRESTADORES DEL SERVICIO

Indicador: Unidad de Supervisión y Control Local (USCL) u otra instancia similar, constituida legalmente

Si la respuesta es que la USCL está constituida, es necesario documentar la respuesta ya sea con el

acta constitutiva u otro documento que pueda ser facilitado por la municipalidad o por cualquiera de sus miembros.

Indicador: Rendición de cuentas a los usuarios del servicio.

Se obtiene la máxima puntuación (5 puntos) cuando el grupo focal responda en más del 90 % de sus miembros que los prestadores del servicio hacen jornadas de rendición de cuentas a los usuarios ya sea de manera mensual, trimestral, anual; hay que considerar el universo de prestadores de servicio del municipio.

Indicador: Concertación de tarifas del servicio entre prestadores y usuarios.

Aquí se deberá hacer un abordaje muy puntual sobre el procedimiento utilizado por los prestadores del servicio con relación a la concertación de tarifas, luego en función de las respuestas y después de un consenso se puede asignar la puntuación respectiva (la puntuación máxima es cuando más del 80 % de los prestadores y usuarios concertan tarifas).

Indicador: Prestadores realizan encuestas de satisfacción a los usuarios del servicio.

Probablemente este tema no sea muy practicado a nivel de proveedores, pero de igual manera se debe hacer una valoración en función de las respuestas emitidas por el grupo focal.

Indicador: Número de auditorías sociales aplicadas a los prestadores del servicio

Aquí se deberá analizar el conjunto de acciones de control social desarrolladas por la Sociedad Civil, éstas pueden ser: Visitas de supervisión y observación a la microcuenca para determinar

nivel de daño, monitoreo de la calidad del agua, fiscalización a los estados financieros del prestador del servicio y/ o materiales y equipo con base en inventarios, veedurías al proceso de cloración entre otras. Para asignar el puntaje respectivo a parte de los testimonios del grupo focal, se deberá contar con documentación de soporte que sustente que efectivamente se han implementado actividades de control social.

2.3 VARIABLE EVALUADA: SOLIDEZ INSTITUCIONAL

2.3.1 SUB VARIABLE: FORTALEZA INSTITUCIONAL DEL PRESTADOR DEL SERVICIO EN LA CABECERA MUNICIPAL

Indicador: Autonomía administrativa y financiera del prestador

Conforme al nivel de autonomía que el modelo de prestación del servicio urbano provea la gestión del prestador; este indicador valora cualquiera de las siguientes dos condiciones:

- a) El prestador es la municipalidad y cuenta para ello con una unidad desconcentrada con suficiente autonomía de gestión administrativa y financiera para la toma de decisiones, registros contables y presupuestarios separados del resto de transacciones municipales, cuenta bancaria separada para el manejo de los recursos, presupuesto aprobado por la Corporación Municipal con autonomía de un gerente para el manejo de los recursos, un gerente con facultades para emisión de cheques conforme al reglamento interno de la unidad, de preferencia una unidad liderada por una Junta Directiva constituida por miembros corporativos y la Sociedad Civil. En este caso el valor del indicador tendrá el valor mínimo de 0.25 puntos; y

- b) La gestión de prestación del servicio urbano ha sido delegada en una Junta Administradora de Agua Potable, una asociación comunitaria, una empresa municipal/mixta/mancomunada/privada. En este caso el valor del indicador tendrá el valor máximo de 0.50 puntos.

Indicador: Constitución legal del prestador

La constitución legal del prestador se valorará conforme a cualquiera de las siguientes condiciones:

- a) Si el prestador es una unidad desconcentrada municipal, deberá contar con el Acuerdo Corporativo de Creación y Aprobación de sus Estatutos de Funcionamiento; y
- b) Si el prestador es una Junta Administradora de Agua, asociación comunitaria o una empresa municipal/mixta/mancomunada/privada, deberá contar con su personalidad jurídica o escritura de constitución de la empresa.

Indicador: Planificación de la gestión de prestación del servicio

Este indicador valora los siguientes aspectos del prestador o prestadores del servicio urbano de agua potable:

- a) Cuenta con un Plan Operativo Anual;
- b) Cuenta con un Plan de Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura del Servicio;
- c) Cuenta con un Plan de Desarrollo o Plan Maestro de la Infraestructura del Servicio; y
- d) Cuenta con un Plan de Inversiones del Servicio.

Para valorar este indicador se completarán los cuadros 1 y 2 siguientes, para tomar en cuenta los casos donde existe más de un prestador urbano:

Cuadro 1

| No. | Nombre del prestador urbano | No. de usuarios urbanos atendidos | Aspecto que cumple el prestador (Coloque el Número de Usuarios en cada condición que se cumple) | | | |
|----------------|-----------------------------|-----------------------------------|--|---|---|--|
| | | | Plan Operativo Anual (POA) | Plan de Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura del Servicio | Plan de desarrollo o Plan Maestro de la Infraestructura del Servicio Urbano de Agua Potable | Plan de Inversiones del Servicio de Agua Potable |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| Total usuarios | | TA | TB | TC | TD | TE |

Cuadro 2

| Aspecto evaluado | % de usuarios con prestador que cumple | Puntaje máximo del aspecto | Valoración del indicador |
|---|--|----------------------------|--------------------------|
| Plan Operativo Anual (POA) | $UB = \frac{TB}{TA}$ | 0.10 | UB x 0.10 |
| Plan de Mantenimiento Preventivo de la Infraestructura del Servicio | $UC = \frac{TC}{TA}$ | 0.10 | UC x 0.10 |
| Plan de desarrollo o Plan Maestro de la Infraestructura del Servicio Urbano de Agua Potable | $UD = \frac{TD}{TA}$ | 0.10 | UD x 0.10 |
| Plan de Inversiones del Servicio de Agua Potable | $UE = \frac{TE}{TA}$ | 0.10 | UE x 0.10 |
| Valor final del indicador | | | Suma total |

Indicador: Capacidad organizacional para proveer el servicio

Conforme a la capacidad del prestador para proveer el servicio, este indicador valora cualquiera de las siguientes dos condiciones:

a) El prestador, sea este una dependencia o unidad municipal, una organización de la Sociedad Civil o una empresa mercantil, opera bajo una estructura organizacional que agiliza la toma de decisiones y desarrollo de las actividades ordinarias y extraordinarias; cuenta con el personal mínimo requerido para administrar, operar y dar mantenimiento al servicio, que cumple con los perfiles básicos que demandan las funciones asignadas; cuenta con equipamiento y mobiliario mínimo necesario para desarrollar las actividades apropiadamente y sin retrasos. En este caso la valoración del indicador será de 1.0 puntos.

b) El prestador, sea este una dependencia o unidad municipal, una organización de la Sociedad Civil o una empresa mercantil, necesita ser fortalecido mediante una reingeniería organizacional que implique cambios en su estructura organizacional y/o cambios en su equipo de trabajo; y/o requiera de fortalecer su capacidad tecnológica y de desarrollo apropiado de actividades mediante equipamiento más moderno y con mayor capacidad, así como la dotación de mobiliario apropiado. En este caso la valoración del indicador será de 0.5 puntos.

En el caso de existir más de un prestador urbano del servicio, el valor del indicador será el resultado de ponderar los valores individuales de la siguiente forma:

| Nº. | Nombre del prestador | Nº. de conexiones servidas | Valoración individual del indicador (1.00 o 0.50) | Ponderación |
|---------|----------------------|----------------------------|---|-------------|
| | | N1 | V1 | N1xV1 |
| | | N2 | V2 | N2xV2 |
| | | Nn | Vn | NnxVn |
| Totales | | TA | | TB |

Con la información anterior se calcula la media ponderada de la siguiente forma:

$$\text{Medida ponderada de indicador} = \frac{TB}{TA}$$

Indicador: Disponibilidad de instrumentos para la gestión del servicio

Este indicador valora la disponibilidad de los siguientes instrumentos o herramientas de gestión del prestador o prestadores del servicio urbano de agua potable:

- a) Manual de Procedimientos Administrativos (MPA)
- b) Manual de Operación y Mantenimiento del sistema de agua potable (MOM)
- c) Manual de Presupuesto y Contabilidad (MPC)
- d) Reglamento del Servicio de Agua Potable

- (RSAP)
- e) Reglamento de Calidad del Servicio (RCS)
- f) Reglamento de Solicitudes y Reclamos (RSR)
- g) Sistema de Facturación y Cobro del servicio (SFC)
- h) Mapas Básicos de la Infraestructura del servicio (MBI)
- i) Catastro Actualizado de Usuarios del Servicio (CAUS)

Para valorar este indicador se completarán los cuadros 1 y 2 siguientes, para tomar en cuenta los casos donde existe de más de un prestador urbano:

Cuadro 1

| Nº. | Nombre del prestador urbano | Nº. de usuarios urbanos atendidos | Instrumento/Herramienta | | | | | | | | |
|-----|-----------------------------|-----------------------------------|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | | | (Coloque el No. de usuarios atendidos) | | | | | | | | |
| | | | MPA | MOM | MPC | RSAP | RCS | RSR | SFC | MBI | CAUS |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | Total usuarios | TA | TB | TC | TD | TE | TF | TG | TH | TI | TJ |

Cuadro 2

| Aspecto Evaluado | % de usuarios con prestador que cumple | Puntaje máximo del aspecto | Valoración del indicador |
|---|--|----------------------------|--------------------------|
| Manual de Procedimientos Administrativos (MPA) | $UB = \frac{TB}{TA} * 100$ | 0.10 | $UB \times 0.10$ |
| Manual de Operación y Mantenimiento del sistema de agua potable (MOM) | $UC = \frac{TC}{TA} * 100$ | 0.10 | $UC \times 0.10$ |
| Manual de Presupuesto y Contabilidad (MPC) | $UD = \frac{TD}{TA} * 100$ | 0.10 | $UD \times 0.10$ |
| Reglamento del Servicio de Agua Potable (RSAP) | $UE = \frac{TE}{TA} * 100$ | 0.10 | $UE \times 0.10$ |
| Reglamento de Calidad del Servicio (RCS) | $UF = \frac{TF}{TA} * 100$ | 0.10 | $UF \times 0.10$ |
| Reglamento de Solicitudes y Reclamos (RSR) | $UG = \frac{TG}{TA} * 100$ | 0.10 | $UG \times 0.10$ |
| Sistema de Facturación y Cobro del servicio (SFC) | $UH = \frac{TH}{TA} * 100$ | 0.10 | $UH \times 0.10$ |
| Mapas Básicos de la Infraestructura del servicio (MBI) | $UI = \frac{TI}{TA} * 100$ | 0.10 | $UI \times 0.10$ |
| Catastro Actualizado de Usuarios del Servicio (CAUS) | $UJ = \frac{TJ}{TA} * 100$ | 0.10 | $UJ \times 0.10$ |
| Valor final del indicador | | | Suma total |

Indicador: Sistema de control presupuestario

Este indicador valora la existencia de un efectivo sistema de formulación, control de ejecución y liquidación presupuestaria de los recursos del prestador del servicio urbano de agua potable, su aprobación por el órgano de máxima autoridad del prestador (la Corporación Municipal, una

Junta Directiva); dando preferencia a un sistema modernizado sobre uno de implementación manual.

En el caso de existir más de un prestador urbano del servicio, el valor del indicador será el resultado de ponderar los valores individuales de la siguiente forma:

| No. | Nombre del prestador | Nº. de Conexiones servidas | Valoración individual del indicador (0.50 o 0.25) | Ponderación |
|---------|----------------------|----------------------------|---|----------------|
| | | N1 | V1 | $N1 \times V1$ |
| | | N2 | V2 | $N2 \times V2$ |
| | | Nn | Vn | $Nn \times Vn$ |
| Totales | | TA | | TB |

Con la información anterior se calcula la media ponderada de la siguiente forma:

Indicador: Registros contables del servicio

Este indicador valora la existencia de un sistema para el registro contable de las transacciones del prestador, dando preferencia a un sistema

automatizado sobre uno de implementación manual.

En el caso de existir más de un prestador urbano del servicio, el valor del indicador será el resultado de ponderar los valores individuales de la siguiente forma:

| No. | Nombre del Prestador | Nº. de Conexiones Servidas | Valoración Individual del Indicador (0.50 o 0.25) | Ponderación |
|----------------|----------------------|----------------------------|---|-------------|
| | | N1 | V1 | N1xV1 |
| | | N2 | V2 | N2xV2 |
| | | Nn | Vn | NnxVn |
| Totales | | TA | | TB |

Con la información anterior se calcula la media ponderada de la siguiente forma:

$$\text{Medida ponderada del indicador} = \frac{TB}{TA}$$

Indicador: Administración de los recursos financieros

Este indicador valora los siguientes aspectos del prestador o prestadores del servicio urbano de agua potable:

- a) Se maneja una cuenta de banco especial para la administración de los recursos financieros del servicio
- b) Los egresos se realizan conforme al presupuesto anual de la organización
- c) Los desembolsos cumplen un procedimiento administrativo sistemático
- d) Se realizan auditorias con periodicidad

Para valorar este indicador se completarán los cuadros 1 y 2 siguientes, para tomar en cuenta los casos donde existe más de un prestador urbano:

Cuadro 1

| Nº. | Nombre del prestador urbano | No. de usuarios urbanos atendidos | Aspecto que Cumple (Coloque el Nº. de usuarios atendidos) | | | |
|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------------|--|--------------------------------|--------------------------------|-----------------------|
| | | | Cuenta bancaria especial | Egresos conforme a presupuesto | Procedimiento para desembolsos | Auditorías periódicas |
| | | | | | | |
| Total usuarios | | TA | TB | TC | TD | TE |

Cuadro 2

| Aspecto evaluado | % de usuarios con prestador que cumple | Puntaje máximo del aspecto | Valoración del indicador |
|--------------------------------|--|----------------------------|--------------------------|
| Cuenta bancaria especial | $UB = \frac{TB}{TA}$ | 0.10 | $UB \times 0.10$ |
| Egresos conforme a presupuesto | $UC = \frac{TC}{TA}$ | 0.10 | $UC \times 0.10$ |
| Procedimiento para desembolsos | $UD = \frac{TD}{TA}$ | 0.10 | $UD \times 0.10$ |
| Auditorías Periódicas | $UE = \frac{TE}{TA}$ | 0.10 | $UE \times 0.10$ |
| Valor final del indicador | | | Suma total |

Indicador: Comercialización del servicio

Este indicador valora los siguientes aspectos del prestador o prestadores del servicio urbano de agua potable:

- Se utiliza un sistema informático (*software*) para elaborar y entregar periódicamente las facturas de cobro a los usuarios del servicio (mensuales, bimensuales, trimestrales, etc.)
- Se implementa un operativo sistemático de

corte del servicio para la recuperación de las cuentas en mora.

- Se cuenta con una ventanilla de atención de reclamos de los usuarios.
- El pliego de tarifas hace diferenciación entre categorías de usuarios (domésticos, comerciales, gubernamentales, etc.).

Para valorar este indicador se completara los cuadros 1 y 2 siguientes, para tomar en cuenta los casos donde existe más de un prestador urbano:

Cuadro 1

| Nº. | Nombre del prestador urbano | No. de usuarios urbanos atendidos | Aspecto que cumple (Coloque el N°. de usuarios atendidos) | | | |
|----------------|-----------------------------|-----------------------------------|--|--------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|
| | | | Sistema informático de facturación | Operativo sistemático de corte | Ventanilla atención al usuario | Diferenciación en Pliego tarifario |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| Total usuarios | | TA | TB | TC | TD | TE |

Cuadro 2

| Aspecto evaluado | % de usuarios con prestador que cumple | Puntaje máximo del aspecto | Valoración del indicador |
|------------------------------------|--|----------------------------|--------------------------|
| Sistema Informático de facturación | $UB = \frac{TB}{TA}$ | 0.10 | UB x 0.10 |
| Operativo Sistemático de corte | $UC = \frac{TC}{TA}$ | 0.10 | UC x 0.10 |
| Ventanilla Atención al usuario | $UD = \frac{TD}{TA}$ | 0.10 | UD x 0.10 |
| Diferenciación en pliego tarifario | $UE = \frac{TE}{TA}$ | 0.10 | UE x 0.10 |
| Valor final del indicador | | | Suma total |

Indicador: Sostenibilidad financiera del servicio

Este indicador valora la capacidad del prestador para generar ingresos suficientes que cubran los costos reales de prestación del servicio bajo condiciones de eficiencia y calidad. Para su valoración se realizará una evaluación cualitativa mediante la entrevista al prestador sobre la situación existente con relación a los ingresos recibidos y su suficiencia para cubrir sus costos de prestación del servicio sin enfrentar problemas de insuficiencia de recursos que pongan en riesgo su

prestación con calidad; esta situación debe valorar si el prestador dispone de recursos oportunos para el tratamiento apropiado del agua que suministra a los usuarios. Si es posible, se consultarán los registros contables y financieros del prestador para contar con una evaluación cuantitativa de la situación encontrada.

En el caso de existir más de un prestador urbano del servicio, el valor del indicador será el resultado de ponderar los valores individuales de la siguiente forma:

| Nº. | Nombre del prestador | Nº. de conexiones servidas | Valoración individual del indicador (1.00 o 0.00) | Ponderación |
|---------|----------------------|----------------------------|---|-------------|
| | | N1 | V1 | N1xV1 |
| | | N2 | V2 | N2xV2 |
| | | Nn | Vn | NnxVn |
| Totales | | TA | | TB |

Con la información anterior se calcula la media ponderada de la siguiente forma:

$$\text{Medida ponderada del indicador} = \frac{TB}{TA}$$

2.3.2 SUB VARIABLE: FORTALEZA INSTITUCIONAL DE LOS PRESTADORES RURALES DEL SERVICIO

Indicador: Constitución legal del prestador

La constitución legal del prestador se valorará por la existencia de la personalidad jurídica que requiere una Junta Administradora de Agua o cualquier otro tipo de asociación comunitaria para operar legalmente como prestador del servicio.

Su valoración será el resultado de procesar las respuestas obtenidas a la pregunta ¿Cuenta la Junta de Agua con Personalidad Jurídica?, contenida en el cuestionario aplicado al grupo focal conformado por las Juntas de Agua Rurales, independientemente del porcentaje de Juntas representadas.

Para su cálculo se completará el siguiente cuadro:

| Nº. | Nombre JAA | Cuenta con personalidad jurídica (I=sí) |
|----------------|------------|--|
| | | |
| | | |
| Totales | | TA |

El valor del indicador se calculará utilizando la siguiente fórmula:

$$\% \text{ de JAA con estatutos y reglamento interno} = \frac{\text{TA}}{\text{No. total de JAA encuestadas}} * 100$$

Indicador: Reglamentación funcional del prestador

Este indicador valora la existencia de estatutos o un Reglamento Interno de funcionamiento aprobados por el máximo órgano de autoridad del prestador del servicio: Junta Administradora de Agua o cualquier otro tipo de asociación comunitaria para operar legalmente como prestador del servicio. En caso de que el prestador cuente con personalidad jurídica de hecho contará con estatutos/reglamento interno de funcionamiento, por ser un requisito exigido por ley para emitir la personalidad jurídica.

Sin embargo, existirán prestadores que no cuentan con su personalidad jurídica pero que sí disponen de estatutos/reglamento de funcionamiento interno aprobados por el máximo órgano de autoridad del prestador del servicio, los cuales norman la forma de proceder de la Junta Directiva.

Su valoración será el resultado de procesar las respuestas obtenidas a la pregunta ¿Cuenta la Junta de Agua con Estatutos o un Reglamento de Funcionamiento Interno aprobados por el máximo órgano de autoridad del prestador?, contenida en el cuestionario aplicado al grupo focal conformado por las Juntas de Agua Rurales, independientemente del porcentaje de Juntas representadas.

Para su cálculo se completará el siguiente cuadro:

| Nº. | Nombre JAA | Cuenta con estatutos/Reglamento Interno (1=sí) |
|----------------|------------|---|
| | | |
| | | |
| Totales | | TA |

El valor del indicador se calculará utilizando la siguiente fórmula:

$$\% \text{ de JAA con estatutos y reglamento interno} = \frac{\text{TA}}{\text{No. total de JAA encuestadas}} * 100$$

Indicador: Planificación de la gestión de prestación del servicio

Este indicador valora la existencia, implementación y seguimiento de un plan aprobado por el máximo órgano de autoridad del prestador, que identifique las acciones propuestas para lograr los objetivos anuales de la organización: Junta Administradora de Agua o cualquier otro tipo de asociación comunitaria para operar legalmente como prestador del servicio.

Su valoración será el resultado de procesar las respuestas obtenidas a la pregunta ¿Cuenta la Junta de Agua con un Plan Operativo o Plan de Trabajo aprobado anualmente, cuya implementación evalúa más de una vez en el transcurso del año?, contenida en el cuestionario aplicado al grupo focal conformado por las Juntas de Agua Rurales, independientemente del porcentaje de Juntas representadas.

Para su cálculo se completará el siguiente cuadro:

| Nº. | Nombre JAA | Cuenta un Plan Anual Aprobado, implementado y evaluado periódicamente (1=sí) |
|----------------|------------|--|
| | | |
| | | |
| Totales | | TA |

El valor del indicador se calculará utilizando la siguiente fórmula:

$$\% \text{ de JAA con estatutos y reglamento interno} = \frac{\text{TA}}{\text{No. total de JAA encuestadas}} * 100$$

Cuadro 2

| Nº. | Aspecto evaluado | Porcentaje de JAA que cumple | Valoración del aspecto |
|---------------------------|--|--|------------------------|
| A | Tesorero, fontanero y ayudante para O&M | $\% J = \frac{TA}{\text{Total JAA}} * 100$ | |
| B | Comités de O&M, saneamiento y microcuencas | $\% J = \frac{TA}{\text{Total JAA}} * 100$ | |
| Valor final del indicador | | | Suma total |

Indicador: Disponibilidad de instrumentos para la gestión del servicio

Este indicador valora la disponibilidad de los siguientes instrumentos o herramientas de gestión de los prestadores rurales del servicio de agua potable:

- Reglamento del Servicio de Agua Potable; y
- Manual de operación y mantenimiento del Acueducto.

La valoración de cada aspecto se realizará con base en las respuestas obtenidas a las siguientes preguntas por parte del Grupo Focal conformado por las Juntas de Agua rurales:

- ¿Cuenta la Junta de Agua con un Reglamento del Servicio de Agua Potable aprobado en Asamblea General?
- ¿Cuenta la Junta de Agua con un Manual de Operación y Mantenimiento del Servicio de Agua Potable?

Para valorar este indicador se completará el Cuadro 1:

Cuadro 1

| Nº. | Nombre de la JAA | Cuenta con reglamento del servicio y manual de O&M (I=si) |
|-------------------------------|------------------|--|
| | | |
| | | |
| Total JAA que cumplen | | TA |
| % JAA que cumple la condición | | $A = \frac{TA}{\text{Total JAA}} * 100$ |

Indicador: Registros de ingresos y egresos del servicio

Este indicador evalúa si los prestadores realizan un registro contable de los ingresos y egresos del servicio, independientemente del nivel de complejidad del sistema que implementen. Su

valoración será el resultado de procesar las respuestas obtenidas a la pregunta ¿La Junta de Agua mantiene un registro/libro actualizado de los ingresos y egresos del servicio?, contenida en el cuestionario aplicado al grupo focal conformado por las Juntas de Agua Rurales, independientemente del porcentaje de Juntas representadas.

Para su cálculo se completará el siguiente cuadro:

| Nº. | Nombre JAA | La Junta mantiene un registro contable de ingresos y egresos (1=sí) |
|----------------|------------|--|
| | | |
| | | |
| Totales | | TA |

El valor del indicador se calculará utilizando la siguiente fórmula:

$$\% \text{ de JAA con registros ingresos y egresos} = \frac{\text{TA}}{\text{No. total de JAA encuestadas}} * 100$$

Indicador: Administración de los recursos financieros

Este indicador evalúa si los prestadores tienen habilitada una cuenta bancaria especial para el depósito de los valores recuperados por concepto de tarifas y otros cargos conexos al servicio, a nombre de la Junta de Agua, lo cual es posible solo si la Junta cuenta con personalidad jurídica. Si el prestador no dispone de su personalidad, no es posible encontrar habilitada una cuenta bancaria a nombre del prestador, sino que se registran a nombre personal del presidente o tesorero de la Junta, lo cual no garantiza transparencia en el uso de los fondos.

Su valoración será el resultado de procesar las respuestas obtenidas a la pregunta ¿La Junta de Agua deposita los dineros recuperados por tarifas y otros cargos del servicio, en una cuenta bancaria especial habilitada a nombre de la Junta de Agua? ¿O se encuentra a nombre de un miembro de la Junta por no contar con personalidad jurídica?, contenida en el cuestionario aplicado al grupo focal conformado por las Juntas de Agua Rurales, independientemente del porcentaje de Juntas representadas.

Para su cálculo se completará el siguiente cuadro:

| Nº. | Nombre JAA | Existe una cuenta bancaria a nombre de la Junta de Agua y utilizan talonarios especiales para facturar el servicio (1=sí) |
|----------------|------------|--|
| | | |
| | | |
| Totales | | TA |

El valor del indicador se calculará utilizando la siguiente fórmula:

$$\% \text{ de JAA con cuenta bancaria y talonario de facturación} = \frac{\text{TA}}{\text{No. total de JAA encuestadas}} * 100$$

2.3.3 SUB VARIABLE: FORTALEZA INSTITUCIONAL DE LA COMAS

Indicador: Reglamentación del funcionamiento interno de la organización

Para la valoración de este indicador, se investigará entre los ciudadanos y la municipalidad, la existencia de un Acuerdo de Corporación Municipal que apruebe la creación y Reglamento de Funcionamiento Interno de la Comisión Municipal de Agua y Saneamiento (COMAS) en el municipio. En caso de comprobarse la existencia formal de la COMAS y su Reglamento de Funcionamiento, se asignará el valor de 0.50 puntos al indicador. Caso contrario su valor será nulo.

Indicador: Planificación de la gestión organizacional

Este indicador valora la existencia, implementación y seguimiento de un Plan Operativo Anual (POA) o similar, aprobado por la Comisión Municipal de Agua y Saneamiento (COMAS), que identifique las acciones propuestas para lograr sus objetivos anuales. En caso de comprobarse su existencia, se asignará el valor de 0.50 puntos al indicador. Caso contrario su valor será nulo.

Indicador: Cumplimiento de las funciones organizacionales

Este indicador valora el apoyo que efectivamente está brindando la Comisión Municipal de Agua y Saneamiento (COMAS) a la municipalidad, en relación con las acciones de planificación y coordinación del sector agua potable y saneamiento al nivel local. Para obtener información al respecto, se realizará una entrevista a uno o más miembros de la COMAS con la finalidad de conocer su aporte a la municipalidad en relación con sus atribuciones reglamentarias. En caso de comprobarse que la

organización apoya de forma efectiva al municipio, se asignará el valor de 0.50 puntos al indicador. Caso contrario su valor será nulo.

Indicador: Informes de la gestión organizacional

Este indicador evalúa si la Comisión Municipal de Agua y Saneamiento (COMAS) presenta informes anuales a la Corporación Municipal, sobre su desempeño y logros alcanzados, incluyendo recomendaciones y solicitudes para mejorar su actuación en el municipio. En caso de comprobarse que los informes son presentados a la Corporación Municipal, se asignará el valor de 0.50 puntos al indicador. Caso contrario su valor será nulo.

Indicador: Sostenibilidad del funcionamiento organizacional

Este indicador evalúa si la Comisión Municipal de Agua y Saneamiento (COMAS) cuenta con recursos suficientes para desarrollar sus planes y acciones atribuidas, para lo cual deberá existir una partida especial dentro del Presupuesto Anual de la Municipalidad. En caso de comprobarse que disponen de presupuesto municipal aprobado para su funcionamiento, se asignará el valor de 0.50 puntos al indicador. Caso contrario su valor será nulo.

2.3.4 SUB VARIABLE: FORTALEZA INSTITUCIONAL DE LA USCL

Indicador: Reglamentación del funcionamiento interno de la organización

Para la valoración de este indicador, se investigará entre los ciudadanos y la municipalidad, la existencia de un Acuerdo de Corporación Municipal que apruebe la creación y Reglamento de Funcionamiento Interno de la Unidad de

Supervisión y Control Local (USCL) en el municipio. En caso de comprobarse la existencia formal de la USCL y su Reglamento de Funcionamiento, se asignará el valor de 0.50 puntos al indicador. Caso contrario su valor será nulo.

Indicador: Planificación de la gestión organizacional

Este indicador valora la existencia, implementación y seguimiento de un Plan Operativo Anual (POA) o similar, aprobado por la Unidad de Supervisión y Control Local (USCL), que identifique las acciones propuestas para lograr sus objetivos anuales. En caso de comprobarse su existencia, se asignará el valor de 0.50 puntos al indicador. Caso contrario su valor será nulo.

Indicador: Cumplimiento de las funciones organizacionales

Este indicador valora el apoyo que efectivamente está brindando la Unidad de Supervisión y Control Local (USCL) a la municipalidad, en relacionadas con acciones de control y supervisión de los prestadores de servicios de agua y saneamiento en el término municipal. Para obtener información al respecto, se realizará una entrevista a uno o más miembros de la USCL con la finalidad de conocer su aporte a la municipalidad en relación con sus atribuciones reglamentarias. En caso de comprobarse que la organización apoya de forma efectiva al municipio, se asignará el valor de 0.50 puntos al indicador. Caso contrario su valor será nulo.

Indicador: Capacidad operativa de la organización

Este indicador evaluará si la Unidad de Supervisión Local (USCL) dispone de un espacio físico dentro de las instalaciones municipales o cualquier otro edificio autorizado, y además ha sido contratado o asignado el Técnico en Regulación y Control (TRC) que se encarga de ejecutar los planes y acciones emanadas de la Junta Directiva de la USCL. En caso de comprobarse que la organización apoya de forma efectiva al municipio, se asignará el valor de 0.50 puntos al indicador. Caso contrario su valor será nulo.

Indicador: Registro de los prestadores del servicio

Este indicador valorará si la municipalidad, a través de su Unidad de Supervisión y Control Local (USCL), cuenta o se encuentra generando un sistema de información que contenga un inventario de la totalidad de los prestadores de servicios urbanos y rurales de agua potable y saneamiento operando en el municipio, conforme al diseño solicitado e instalado por el Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (ERSAPS).

La valoración distingue entre una situación donde el sistema ha sido instalado y la USCL se encuentra en proceso de alimentación con la información solicitada, o si éste ya ha sido instalado y la USCL ha levantado e ingresado la totalidad de información de los prestadores de servicios dentro del término municipal. La valoración corresponderá a 0.50 o 1.0 puntos respectivamente.

2.3.5 SUB VARIABLE: FORTALEZA INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO MUNICIPAL COMO TITULAR DEL SERVICIO

Indicador: Propiedad de la infraestructura urbana del servicio

Este indicador valora la condición de prestación descentralizada del servicio urbano de agua potable, evaluando si la titularidad de propiedad de la infraestructura afectada al servicio le corresponde a la municipalidad, una Junta Administradora de Agua o asociación comunitaria similar; o si aún se encuentra bajo la responsabilidad del Servicio Autónomo de Acueductos y Alcantarillados (SANAA) o en el marco de un proceso de transferencia del servicio a la municipalidad.

La valoración máxima del indicador corresponde a la condición de una prestación descentralizada del servicio ya sea por la municipalidad, una Junta Administradora de Agua o asociación comunitaria similar; una empresa municipal/mixta/mancomunada o una empresa privada. Se valora en menor cuantía aquellas situaciones donde ya se ha iniciado un proceso de transferencia del servicio, en aquellos casos donde aún es provisto por el SANAA. El valor es nulo cuando el servicio es provisto por SANAA y no existe un proceso de transferencia en marcha.

Indicador: Conocimiento del marco legal y regulatorio sectorial

Este indicador valora el conocimiento que las autoridades locales, funcionarios y empleados vinculados con la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento, poseen con relación al marco legal aplicable al sector; especialmente el contenido en la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento y su Reglamento General, aprobada mediante Decreto No. 118-2003.

Su valor es máximo de 1.00 si las autoridades, funcionarios y empleados han sido capacitados en aspectos legales del sector.

Indicador: Política Municipal del Servicio de Agua Potable

Este indicador valora la existencia de una Política Municipal de Agua Potable y Saneamiento, construida de forma participativa y aprobada por la Corporación Municipal preferiblemente en cabildo abierto, conforme lo establece el Artículo 27 del Reglamento General de la Ley Marco del sector.

La valoración máxima del indicador corresponde a la existencia de una política construida participativamente y aprobada por las autoridades locales. Se valora en menor cuantía aquellas situaciones donde ésta se encuentra en proceso de construcción bajo un enfoque participativo.

Indicador: Identificación de las necesidades comunitarias de mejora y ampliación del servicio de agua

Este indicador valora la existencia de un instrumento de planificación que oriente al municipio en la toma de decisiones de inversión en proyectos de mejora, rehabilitación, ampliación o construcción de infraestructura de agua potable.

La valoración máxima del indicador corresponde a la existencia de un Plan Municipal o Plan de Inversiones de Agua Potable elaborado participativamente y aprobado por las autoridades locales. Se valora en menor cuantía aquellas situaciones donde la municipalidad cuenta con un banco de proyectos de agua y saneamiento generado por solicitudes comunitarias que se toman en cuenta al momento de elaborar el plan anual de inversiones del municipio.

Indicador: Relación de los prestadores municipales del servicio

Este indicador valora si la municipalidad cuenta con registro de información básica de los prestadores urbanos y rurales del servicio, les brinda apoyo sistemático y ejerce acciones de supervisión y evaluación de su desempeño. Se valora único es igual a 2.00 si la condición se cumple.

Indicador: Rendición de cuentas de los prestadores del servicio

Este indicador evalúa si los prestadores urbanos y rurales de servicios de agua potable, presentan anualmente a la municipalidad informes sobre su gestión y los resultados alcanzados, contentivos

de la valoración de los indicadores definidos por el Ente Regulador de los Servicios (ERSAPS), resultados de análisis de laboratorio, ajustes tarifarios aprobados e implementados, entre otros.

Indicador: Gestión de recursos de inversión en agua potable

Este indicador evalúa si la municipalidad cuenta con capacidad institucional para la formulación de proyectos de infraestructura, no necesariamente de agua potable, y si existe experiencia con la administración financiera de recursos para proyectos de inversión.

Para su valoración se completará el siguiente Cuadro:

| Aspecto evaluado | Cumple la condición | | Valor asignado |
|---|---------------------|----|----------------|
| | Sí | No | |
| La municipalidad o la mancomunidad a la que pertenece cuenta con una unidad técnica con capacidad de elaborar estudios técnicos de proyectos de agua potable que puedan ser utilizados para la gestión efectiva de recursos | | | |
| El municipio cuenta con un plan municipal o de inversiones en agua potable elaborado participativamente, sobre el cual se elaboran los estudios de proyectos y se gestionan recursos | | | |
| La municipalidad o la mancomunidad a la que pertenece cuentan con una unidad con capacidad de ejecutar proyectos de agua potable de forma descentralizada | | | |
| La comunidad y/o la municipalidad aportan insumos y mano de obra para la ejecución de las obras | | | |
| Los estudios técnicos de proyectos que se elaboran, incluyen un análisis y propuestas para el aseguramiento de su sostenibilidad técnica, operativa, financiera y ambiental | | | |
| Valor final del indicador | | | Suma total |

3. ANEXOS

| | | DEPARTAMENTO: | | | | | | | | | | | |
|--|--|---------------|---------------|---------|-----------|---------|--------------|-------------|--------------|-------------|-----------|------------|--|
| Municipalidad | Puntaje máximo | Cabañas | Copajm Ruinas | Corquín | Cucuyagua | La Igla | Nueva Arcada | San Antonio | San Jerónimo | San Nicolás | San Pedro | Santa Rita | |
| Categoría | | D | C | C | C | D | C | D | D | D | C | C | |
| Populación 2012 | | | | | | | | | | | | | |
| INDICE DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE | | | | | | | | | | | | | |
| Aspectos Técnicos | | | | | | | | | | | | | |
| Cobertura del Servicio | Cobertura del servicio en la cabecera municipal | | | | | | | | | | | | |
| | • Hasta un 60% de las viviendas tienen conexión domiciliar de AP | | | | | | | | | | | | |
| | • Hasta un 80% de las viviendas tienen conexión domiciliar de AP | | | | | | | | | | | | |
| | • Hasta un 90% de las viviendas tienen conexión domiciliar de AP | | | | | | | | | | | | |
| | • Más del 90% de las viviendas tienen conexión domiciliar de AP | | | | | | | | | | | | |
| | Cobertura del servicio en la zona rural | | | | | | | | | | | | |
| | • Hasta un 40% de las viviendas tienen conexión domiciliar de AP | | | | | | | | | | | | |
| | • Hasta un 70% de las viviendas tienen conexión domiciliar de AP | | | | | | | | | | | | |
| | • Hasta un 90% de las viviendas tienen conexión domiciliar de AP | | | | | | | | | | | | |
| | • Más del 90% de las viviendas tienen conexión domiciliar de AP | | | | | | | | | | | | |
| Calidad del Servicio | Calificación para cobertura del servicio | | | | | | | | | | | | |
| | Cloración del agua potable en la cabecera municipal | | | | | | | | | | | | |
| | Se aplica un sistema de cloración/desinfección del agua suministrada a los usuarios del servicio | | | | | | | | | | | | |
| | Cloración del agua en la zona rural | | | | | | | | | | | | |
| | • Hasta el 40% de los prestadores cloran el agua | | | | | | | | | | | | |
| | • Hasta el 70% de los prestadores cloran el agua | | | | | | | | | | | | |
| | • Hasta el 90% de los prestadores cloran el agua | | | | | | | | | | | | |
| | Continuidad del servicio en la cabecera municipal en época de verano | | | | | | | | | | | | |
| | • Hasta 4 horas diarias promedio | | | | | | | | | | | | |
| | • Hasta 10 horas diarias promedio | | | | | | | | | | | | |
| • Más de 10 horas diarias promedio | | | | | | | | | | | | | |
| Continuidad del servicio en la zona rural en época de verano | | | | | | | | | | | | | |
| • El 70% de los acueductos proveen 4 horas o más diarias promedio del servicio. | | | | | | | | | | | | | |
| • El 70% de los acueductos proveen 12 horas o más diarias promedio del servicio. | | | | | | | | | | | | | |
| • El 70% de los acueductos proveen 15 horas o más diarias promedio del servicio. | | | | | | | | | | | | | |
| • El 40% de las microcuencas urbanas y rurales se encuentran delimitadas, declaradas áreas protegidas e implementan un plan de protección y conservación | | | | | | | | | | | | | |
| • El 70% de las microcuencas urbanas y rurales se encuentran delimitadas, declaradas áreas protegidas e implementan un plan de protección y conservación. | | | | | | | | | | | | | |
| • Más del 70% de las microcuencas urbanas y rurales se encuentran delimitadas, declaradas áreas protegidas e implementan un plan de protección y conservación. | | | | | | | | | | | | | |
| Satisfacción de los usuarios del servicio en la cabecera municipal | | | | | | | | | | | | | |
| • Hasta un 40% de los usuarios están satisfechos con el servicio. | | | | | | | | | | | | | |
| • Hasta un 80% de los usuarios están satisfechos con el servicio. | | | | | | | | | | | | | |
| • Más del 80% de los usuarios están satisfechos con el servicio. | | | | | | | | | | | | | |
| Satisfacción de los usuarios del servicio en la zona rural | | | | | | | | | | | | | |
| • Hasta un 40% de los usuarios están satisfechos con el servicio | | | | | | | | | | | | | |
| • Hasta un 80% de los usuarios están satisfechos con el servicio | | | | | | | | | | | | | |
| • Más del 80% de los usuarios están satisfechos con el servicio | | | | | | | | | | | | | |
| Calificación para la calidad del servicio | | | | | | | | | | | | | |

| | | |
|--|--|--|
| Fortaleza institucional de las COMAS | <p>Reigamentación del funcionamiento interno del organización La COMAS dispone de un Reglamento de Funcionamiento Interno aprobado por la Corporación Municipal</p> <p>Planificación de la gestión organizacional La COMAS dispone de un Plan Operativo Anual (POA) y lo implementa</p> <p>Cumplimiento de las funciones organizacionales La COMAS apoya efectivamente a la municipalidad en la planificación y coordinación local del sector</p> <p>Informes de la gestión organizacional La COMAS presenta informes anuales (como mínimo) de desempeño a la Corporación Municipal</p> <p>Sostenibilidad del funcionamiento organizacional La COMAS dispone de suficientes recursos financieros asignados en el presupuesto municipal.</p> <p>Calificación para fortalecer institucional de la COMAS</p> | |
| Fortaleza institucional de la USCL | <p>Reglamentación del funcionamiento interno de la organización La USCL dispone de un Reglamento de Funcionamiento Interno aprobado por la Corporación Municipal</p> <p>Planificación de la gestión organizacional La USCL dispone de un Plan Operativo Anual (POA) y lo implementa</p> <p>Cumplimiento de las funciones organizacionales La USCL ejerce efectivamente el control y supervisión de los prestadores de servicio en el término municipal</p> <p>Capacidad operativa de la organización La USCL cuenta con un espacio físico apropiado en la municipalidad y un Técnico en Regulación y Control (TRC) nombrado y pagado por la municipalidad</p> <p>Registro de los prestadores del servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> La USCL dispone de una base de datos con un registro actualizado de los prestadores urbanos y rurales del servicio La USCL se encuentra en proceso de generación de una base de datos con un registro de los prestadores urbanos y rurales del servicio <p>Calificación para fortalecer institucional de la USCL</p> <p>Propiedad de la infraestructura urbana del servicio. La municipalidad posee la propiedad del sistema de agua potable en la cabecera municipal</p> <ul style="list-style-type: none"> El acuerdo se encuentra en proceso de transferencia por parte del SANAA <p>Conocimiento del marco legal y regulatorio sectorial El gobierno y personal municipal han sido capacitados en el conocimiento y aplicación del marco legal y regulatorio del sector</p> <p>Políticas locales del servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> El municipio cuenta con una política local del servicio formulada participativamente Se encuentra en proceso de formulación la política local del servicio bajo un enfoque participativo <p>Identificación de las necesidades comunitarias de mejora y ampliación del servicio de agua</p> <ul style="list-style-type: none"> El municipio cuenta con un Plan Municipal o un Plan de Inversiones de Agua Potable elaborado participativamente La municipalidad cuenta con un banco de proyectos generado por solicitudes comunitarias que se toma en cuenta al momento de elaborar el plan anual de inversiones del municipio <p>Relación con los prestadores municipales del servicio La municipalidad cuenta con registro de información básica de los prestadores urbanos y rurales del servicio, les brinda apoyo sistemático y ejerce acciones de supervisión y evaluación de su desempeño</p> <p>Rendición de cuentas de los prestadores del servicio Los prestadores del servicio rinden cuentas de su gestión a la municipalidad bajo el procedimiento formalmente establecido</p> <p>Gestión de recursos de inversión en agua potable</p> <ul style="list-style-type: none"> La municipalidad o la mancomunidad a la que pertenece cuenta con una unidad técnica con capacidad de elaborar estudios técnicos de proyectos de agua potable que puedan ser utilizados para la gestión efectiva de recursos El municipio cuenta con un plan municipal o de inversiones en agua potable elaborado participativamente, sobre el cual se elaboran los estudios de proyectos y se gestionan recursos La municipalidad o la mancomunidad a la que pertenece cuentan con una unidad con capacidad de ejecutar proyectos de agua potable de forma descentralizada La municipalidad y/o la mancomunidad aportan insumos y mano de obra para la ejecución de las obras Los estudios técnicos de proyectos que se elaboran, incluyen un análisis y propuestas para el aseguramiento de su sostenibilidad técnica, operativa, financiera y ambiental <p>Calificación para fortalecer institucional del gobierno municipal como titular del servicio</p> | |
| Fortaleza institucional del gobierno municipal como titular del servicio | | |

4. ACRÓNIMOS Y SIGLAS

| | |
|--------------------|--|
| AP | Agua Potable |
| AP&S | Agua Potable y Saneamiento |
| AS | Alcantarillado Sanitario |
| COMAS | Comisión Municipal de Agua y Saneamiento |
| CONASA | Comisión Nacional de Agua Potable y Saneamiento |
| CUSP | Catastro de Usuarios de los Servicios Públicos |
| ERSAPS | Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento |
| JAA | Junta Administradora de Agua |
| JAAU | Junta Administradora de Agua Urbana |
| ISA | Índice del Servicio de Agua |
| PIM | Plan de Inversión Municipal |
| POA | Plan Operativo Anual |
| RS | Residuos Sólidos |
| SANAA | Servicios Autónoma Nacional de Agua y Alcantarillado |
| SC | Sociedad Civil |
| TM | Técnico Mancomunidad |
| USAID NEXOS | Programa de Gobernabilidad Local Transparente y Entrega Mejorada de los Servicios |
| USAID | Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (por sus siglas en inglés) |
| USCL | Unidad de Seguimiento y Control Local |

