



USAID | NEXOS
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA



MANUAL 19
CAJA DE HERRAMIENTAS 2

GUÍA METODOLÓGICA PARA LA DELEGACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO
(ALCANTARILLADO Y RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS) A LAS JUNTA(S)

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 LA DELEGACIÓN DE
LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO
(ALCANTARILLADO Y RECOLECCIÓN DE
RESIDUOS SÓLIDOS) A LAS JUNTA(S)**

MANUAL 19

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.	PRESENTACIÓN	5
2.	FICHA TÉCNICA DE LA ACTIVIDAD DE ASISTENCIA TÉCNICA	6
3.	FASES DEL PROCESO	7
	Fase 1: Creación de condiciones para impulsar la integración de la prestación de los servicios de agua y saneamiento urbano mediante delegación a las JAAU.	7
	Fase 2: Análisis técnico/comercial de los servicios que se esperan delegar y borrador de Convenio entre la municipalidad y las JAAU	10
	1) Análisis técnico/comercial de servicios.	10
	2) Convenio de delegación de servicios.	11
	3) Jornadas informativas con Sociedad Civil.	11
	Fase 3: Elaboración, validación, aprobación e implementación de la propuesta de reorganización de las JAAU para manejar integrado los servicios de agua y saneamiento.	12
	I. Implementación de la propuesta.	12
4.	ANEXO: Reglamentación para la presentación de servicios de agua y alcantarillado sanitario.	13
5.	GLOSARIO	25
6.	ACRÓNIMOS Y SIGLAS	26
7.	BIBLIOGRAFÍA	27

OBJETIVO

Plantear el procedimiento a seguir para lograr que la(s) Junta(s) Urbana que administra el servicio de agua potable, preste los tres servicios básicos (agua, alcantarillado sanitario y recolección de desechos sólidos) de forma integral y se conviertan en juntas administradoras de los servicios de agua y saneamiento, que ha demostrado ser un modelo exitoso de administración comunitaria a nivel urbano municipal.



I. PRESENTACIÓN

La presente guía metodológica describe la metodología recomendada para delegar los servicios de saneamiento urbano a las juntas administradoras de agua potable en el área urbana.

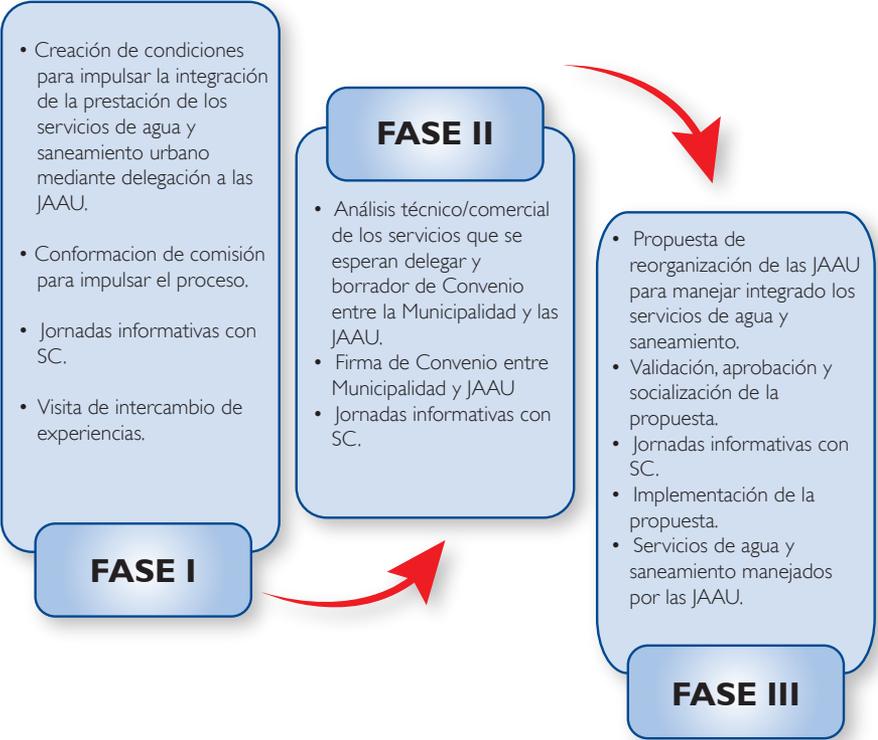
La metodología describe el procedimiento a seguir para lograr el objetivo de la actividad de asistencia técnica, que consiste en lograr que la Junta Urbana que administra el servicio de agua potable, preste los tres servicios básicos de forma integral y se conviertan en junta administradora de los servicios de agua y saneamiento básico, que ha demostrado ser un modelo exitoso de administración comunitaria a nivel urbano municipal.

Define en tres (3) fases las diferentes actividades y subactividades que se deben desarrollar para alcanzar el resultado esperado.

La aplicación debe ser adaptada al contexto y situaciones propias de cada municipio, y al alcance del trabajo definido por los actores responsables de su implementación; mancomunidad, municipalidad y la(s) Junta administradora de los servicios de agua y saneamiento urbano.

La guía ha sido desarrollada en el marco del Plan de Asistencia Técnica Municipal implementado por el Programa USAID|NEXOS, financiado por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) y ejecutado por Deloitte Consulting LLP, que busca fortalecer la democracia a nivel local incrementando la participación y satisfacción ciudadana con gobiernos democráticos y descentralizados que impulsen la entrega mejorada de servicios.

II. FICHA TÉCNICA DE LA ACTIVIDAD DE ASISTENCIA TÉCNICA

Nombre de la actividad:	Análisis e implementación para la delegación de servicios de saneamiento urbanos a la Junta Administradora de Agua.
Objetivo de la actividad:	Asesoría y entrenamiento en servicio para elaborar e implementar una propuesta para traspasar los servicios de saneamiento a la Junta Administradora del servicio de Agua que opera para el casco urbano.
Enfoque Metodológico	<p>El Programa USAID NEXOS asignará un consultor para que trabaje de manera conjunta con el ingeniero de la mancomunidad a fin de llegar a acuerdos conjuntos, desarrollar entrenamiento en servicio y preparar los documentos correspondientes.</p> <p>En caso de que el Programa no contrate consultor, el técnico de la mancomunidad brindará la asistencia técnica a la municipalidad y Junta Administradora de Agua Potable Urbana (JAAU), siguiendo la metodología indicada en la Guía Metodológica de la Actividad de Asistencia Técnica, preparada por el Programa.</p>
Alcance de la actividad de asistencia técnica para la mancomunidad:	La actividad se tendrá por finalizada con un nivel de ejecución de 100% si al menos se han desarrollado todas las etapas para el diseño de la propuesta, la que terminada y aprobada por la corporación municipal y por la JAAU se ha reorganizado en la práctica la JAAU de acuerdo a lo establecido en la propuesta y se ha ajustado y comenzado a cobrar las tarifas aprobadas por la corporación municipal.
Fases y actividades principales de la asistencia técnica:	<p>El proceso de asistencia técnica incluirá las fases descritas a continuación:</p>  <pre> graph LR subgraph FASE_I [FASE I] direction TB I1[• Creación de condiciones para impulsar la integración de la prestación de los servicios de agua y saneamiento urbano mediante delegación a las JAAU.] I2[• Conformación de comisión para impulsar el proceso.] I3[• Jornadas informativas con SC.] I4[• Visita de intercambio de experiencias.] end subgraph FASE_II [FASE II] direction TB II1[• Análisis técnico/comercial de los servicios que se esperan delegar y borrador de Convenio entre la Municipalidad y las JAAU.] II2[• Firma de Convenio entre Municipalidad y JAAU] II3[• Jornadas informativas con SC.] end subgraph FASE_III [FASE III] direction TB III1[• Propuesta de reorganización de las JAAU para manejar integrado los servicios de agua y saneamiento.] III2[• Validación, aprobación y socialización de la propuesta.] III3[• Jornadas informativas con SC.] III4[• Implementación de la propuesta.] III5[• Servicios de agua y saneamiento manejados por las JAAU.] end FASE_I --> FASE_II FASE_II --> FASE_III </pre> <ul style="list-style-type: none"> FASE I <ul style="list-style-type: none"> • Creación de condiciones para impulsar la integración de la prestación de los servicios de agua y saneamiento urbano mediante delegación a las JAAU. • Conformación de comisión para impulsar el proceso. • Jornadas informativas con SC. • Visita de intercambio de experiencias. FASE II <ul style="list-style-type: none"> • Análisis técnico/comercial de los servicios que se esperan delegar y borrador de Convenio entre la Municipalidad y las JAAU. • Firma de Convenio entre Municipalidad y JAAU • Jornadas informativas con SC. FASE III <ul style="list-style-type: none"> • Propuesta de reorganización de las JAAU para manejar integrado los servicios de agua y saneamiento. • Validación, aprobación y socialización de la propuesta. • Jornadas informativas con SC. • Implementación de la propuesta. • Servicios de agua y saneamiento manejados por las JAAU.

III. FASES DEL PROCESO

Fase I: Creación de condiciones para impulsar la integración de la prestación de los servicios de agua y saneamiento urbano mediante delegación a las JAAU.

Actividades/Subactividades	Responsable	Resultados
<p>1) Promover la iniciativa en espacios de reuniones con las autoridades y funcionarios municipales de cada municipio meta.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Exponer las ventajas del manejo integrado de los servicios básicos y las más connotadas experiencias de éxito que hay en el país. b) Obtener la posición ante esta iniciativa de las autoridades municipales para valorar el grado de voluntad política que existe para impulsar el proceso de delegación. c) Elaborar conjuntamente con los participantes un FODA de la iniciativa desde la perspectiva de la municipalidad. d) Establecer acuerdos para continuar con el proceso en el caso que exista la voluntad política de efectuar la delegación de los servicios de saneamiento. 	<p>USAID NEXOS</p>	<p>Acuerdos para impulsar proceso de delegación municipalidad-JAAU</p>
<p>2) Promover la iniciativa en espacios de reuniones con las autoridades de las juntas administradoras de agua del área urbana en los municipios meta.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Exponer las ventajas del manejo integrado de los servicios básicos. b) Se obtendrá la posición ante esta iniciativa de las autoridades de las JAAU para valorar el grado de voluntad que existe para impulsar el proceso de delegación. c) Se elaborará conjuntamente con los participantes un FODA de la iniciativa, desde la perspectiva de las JAAU. d) Establecer acuerdos para continuar con el proceso en el caso que exista la voluntad de recibir los servicios de saneamiento. 		

Fase I: Creación de condiciones para impulsar la integración de la prestación de los servicios de agua y saneamiento urbano mediante delegación a las JAAU.

Actividades/Subactividades	Responsable	Resultados
3) Conformación de la Comisión Municipalidad-JAAU para ejecutar las actividades de delegación de los servicios de saneamiento y nombramiento de un enlace por cada institución para facilitar el proceso.	Técnico de la mancomunidad	<p>Conformada y juramentada la comisión de delegación.</p> <p>Se establece coordinación interinstitucional con el conjunto de actores y el equipo de trabajo para validar la iniciativa de delegación y acordar responsabilidades.</p>
4) Jornada informativa y de sensibilización con diferentes actores relacionados para la delegación de los servicios de saneamiento.	USAID NEXOS	SC ha sido informada sobre la iniciativa de delegar los servicios de saneamiento, se obtienen insumos para la elaboración de la propuesta.
5) Efectuar con la Comisión de delegación una visita para intercambio de experiencias con la JAA de La Virtud, Lempira	USAID NEXOS	Conocer la experiencia del municipio de La Virtud en el manejo integrado de los servicios de saneamiento.

Fase I: Creación de condiciones para impulsar la integración de la prestación de los servicios de agua y saneamiento urbano mediante delegación a las JAAU.

Actividades/Subactividades	Responsable	Resultados
3) Conformación de la Comisión Municipalidad-JAAU para ejecutar las actividades de delegación de los servicios de saneamiento y nombramiento de un enlace por cada institución para facilitar el proceso.	Técnico de la mancomunidad	<p>Conformada y juramentada la comisión de delegación.</p> <p>Se establece coordinación interinstitucional con el conjunto de actores y el equipo de trabajo para validar la iniciativa de delegación y acordar responsabilidades.</p>
4) Jornada informativa y de sensibilización con diferentes actores relacionados para la delegación de los servicios de saneamiento.	USAID NEXOS	SC ha sido informada sobre la iniciativa de delegar los servicios de saneamiento, se obtienen insumos para la elaboración de la propuesta.
5) Efectuar con la Comisión de delegación una visita para intercambio de experiencias con la JAA de La Virtud, Lempira	USAID NEXOS	Conocer la experiencia del municipio de La Virtud en el manejo integrado de los servicios de saneamiento.

Fase 2: Análisis técnico/comercial de los servicios que se esperan delegar y borrador de convenio entre la municipalidad y las JAAU

Actividades/Subactividades	Responsable	Resultados
<p>I) Análisis técnico/comercial de servicios:</p> <p>Incluirá pero no se limitará a la investigación, análisis y sistematización de los siguientes aspectos de los servicios de saneamiento a delegar y la situación actual del servicio de agua que administra las JAAU.</p> <p>a) Información general</p> <p>b) Infraestructura existente Inventario de cada uno de los componentes del sistema y la cobertura actual de los servicios analizados.</p> <p>c) Modelo de gestión Análisis del prestador(es), describir modelo de gestión, número de empleados, equipamiento para operación y mantenimiento.</p> <p>d) Aspecto comercial de los servicios Catastro de usuarios, facturación y cobranza, pliegos tarifarios, mora existente.</p> <p>e) Aspectos financieros de los servicios Ingresos y egresos, costos de personal, costos de insumos, planes de inversión en los servicios.</p> <p>f) Situación de los recursos hídricos Fuentes superficiales, fuentes subterráneas, aguas residuales.</p>	<p>Consultor técnico municipal Comisión de delegación de Servicios.</p>	<p>Se ha elaborado el diagnóstico de los servicios de saneamiento a delegar; se ha actualizado el diagnóstico del servicio de agua, se ha validado el diagnóstico con las autoridades municipales y de las JAA.</p> <p>El TM ha sido entrenado en elaboración de diagnósticos para valorar la situación actual de los servicios de agua y saneamiento.</p>

Fase 2: Análisis técnico/comercial de los servicios que se esperan delegar y borrador de convenio entre la municipalidad y las JAAU

Actividades/Subactividades	Responsable	Resultados
<p>2) Convenio de delegación de servicios.</p> <p>2.1 Borrador de convenio: contendrá mínimo los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Generales del convenio b) Antecedentes c) Definición de términos utilizados d) Marco legal y normativo, flujograma del proceso de delegación de los servicios de saneamiento e) Objetivos del convenio f) Duración del convenio g) Responsabilidades de la municipalidad h) Responsabilidades del prestador del servicio i) Otros acuerdos relevantes j) Interpretación y resolución de conflictos <p>2.2 Validación y firma de convenio</p>	<p>Consultor técnico municipal municipalidad JAAU</p>	<p>Convenio de delegación de servicios firmado entre la municipalidad y las JAAU</p>
<p>3) Jornadas informativas con la Sociedad Civil</p>	<p>Técnico municipal USAID/NEXOS</p>	<p>SC ha sido informada sobre el convenio sobre los alcances del convenio de delegación.</p>

Fase 3: Elaboración, validación, aprobación e implementación de la Propuesta de reorganización de las JAAU para manejar integrado los servicios de agua y saneamiento.

Actividades/Subactividades	Responsable	Resultados
<p>I. Implementación de la Propuesta</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Reacondicionamiento de las instalaciones físicas donde funcionarán las oficinas administrativas de las JAA b) Dotación de equipo y mobiliario. c) Ejecución del plan de fortalecimiento de las capacidades técnico-administrativas de las JAA. d) Instalación de los sistemas contables y de facturación. e) Facturación y cobranza del pliego tarifario aprobado. f) Jornadas informativas a los usuarios de los servicios. 	<p>Técnico municipal JAAU</p>	<p>Las JAAU administran los servicios de agua y saneamiento, se efectúa el cobro integrado de los mismos.</p>

IV. ANEXOS

CAPÍTULO I. PROPOSITO Y OBJETIVOS DEL REGLAMENTO

Artículo 1. Propósito del Reglamento.

El presente Reglamento tiene el propósito de normar y regular la prestación de los servicios de agua y saneamiento por parte de la Junta Urbana de _____, de aquí en adelante denominadas LA JUNTA, y será aplicado a los sistemas de agua potable y de saneamiento, que funcionen por gravedad o por bombeo, ya sean de fuentes superficiales, subterráneas u otras fuentes.

Artículo 2. Objetivos del Reglamento

Son objetivos del presente Reglamento:

- 1) Aplicar la regulación y control de la prestación de los servicios por parte de La Junta;
- 2) Propiciar el entendimiento y aplicación de los principios sobre calidad de prestación, tarifas, participación ciudadana, protección ambiental, derechos y obligaciones de usuarios, y derechos y obligaciones de las Juntas

CAPÍTULO 2. DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA Y SANEAMIENTO

Artículo 3. Del Objeto de La Junta.

- 1) Operar y mantener los sistemas de agua potable y de alcantarillado sanitario, brindando a la población el servicio de abastecimiento de agua y saneamiento.
- 2) Administrar el sistema de agua y saneamiento como empresa sostenible;
- 3) Promover la participación de la comunidad en la construcción, operación, mantenimiento y administración de los sistemas de agua potable y saneamiento, así como en la vigilancia de la

calidad del agua;

- 4) Promover el aumento de cobertura de los servicios de agua potable y saneamiento en su localidad;
- 5) Coadyuvar a promover la educación en salud y correcto uso del agua;
- 6) Promover y vigilar la conservación y protección de las cuencas que alimentan las fuentes de agua;
- 7) Vigilar que el manejo de los desechos (líquidos, gaseosos y sólidos) sea el adecuado conforme a Leyes, normas y reglamentos; y,
- 8) Vigilar la disposición sanitaria de las excretas

Artículo 4. De los Órganos. Las Juntas tienen los órganos siguientes:

- a) Asamblea de Usuarios;
- b) Junta Directiva; y,
- c) Comités de Apoyo.

Artículo 5. De la Asamblea de Usuarios.

La Asamblea de Usuarios es la máxima autoridad de La Junta, expresa la voluntad de sus miembros y tendrá las atribuciones y funciones indicadas en sus Estatutos. En particular le corresponde:

- 1) Elegir a los miembros de la Junta Directiva y de los Comités de Apoyo;
- 2) Aprobar las tarifas, cobros por servicios, multas por infracciones, y, derechos de conexión;
- 3) Aprobar la propuesta de la Junta Directiva sobre el presupuesto anual del año siguiente, y, conocer de la ejecución presupuestaria del año vigente;
- 4) Conocer del informe anual de la Junta Directiva y de los estados financieros auditados;
- 5) Autorizar la gestión de fondos para ampliaciones y mejoras por parte de la Junta Directiva;
- 6) Autorizar los proyectos y obras para

ampliaciones y mejoras;

- 7) Velar por el cumplimiento de las Normas de Calidad del Agua; y,
- 8) Resolver la Aplicación de Sanciones a los usuarios por infracciones muy graves
- 9) Tratar otros asuntos relacionados con los intereses de la Junta Administradora de Agua que someta a su consideración.

Artículo 6. De la Junta Directiva.

La Junta Directiva estará integrada por hombres y mujeres mayores de dieciocho años, escogidos a través del voto mayoritario en Asamblea de Usuarios. Las Directivas serán electas por la Asamblea de Usuarios convocada por la Junta Directiva saliente. La Junta Directiva debe considerar la equidad de género en su integración.

La Junta Directiva estará constituida por cinco miembros propietarios y dos vocales de la siguiente forma:

- a) Presidente;
- b) Vicepresidente;
- c) Secretario;
- d) Tesorero;
- e) Fiscal;
- f) Vocal I; y ,
- g) Vocal II.

La Junta Directiva tendrá las responsabilidades establecidas en los Estatutos y en particular:

- 1) Aprobar la propuesta del presupuesto anual para someterlo a aprobación de la Asamblea;
- 2) Proponer el pliego tarifario para aprobación de la Asamblea;
- 3) Proponer a la Asamblea sanciones por faltas muy graves de los usuarios;
- 4) Resolver la aplicación de sanciones por infracciones leves y graves de los usuarios;
- 5) Acordar y proponer los proyectos de

ampliaciones y mejoras para aprobación de la Asamblea;

- 6) Conocer los informes periódicos sobre las actividades de los miembros de la Junta y de los Comités de Apoyo y resolver de conformidad;
- 7) Autorizar facilidades de pago a los usuarios;
- 8) Atender y resolver de conformidad a este reglamento, las solicitudes y reclamos de los usuarios;
- 9) Someter anualmente a la Asamblea de Usuarios el informe anual y los estados financieros.
- 10) Percibir y administrar las tarifas y demás ingresos, invirtiéndoles exclusivamente en la administración, operación, mantenimiento y ampliación del sistema, conforme al presupuesto aprobado; para lo cual podrá contratar un Administrador(a) para prestación del servicio (s), adjunta la comercialización de los servicios, y la atención/ resolución de reclamos del usuario
- 11) Resolver sobre la contratación del personal que fuera necesario para la prestación del servicio (s) incluyendo la operación y mantenimiento del sistema(s), personal que operativamente dependerá del administrador que fuere contratado.
- 12) Mantener una cuenta para el depósito de los fondos provenientes de las recaudaciones de cobros de tarifa y demás ingresos en efectivo proveniente del servicio de agua y saneamiento;
- 13) Apoyar los operativos para suspender el servicio de agua por mora en el pago de la tarifa que planificara el administrador contratado

Artículo 7. Del Presidente.

El Presidente(a) de la Junta Directiva tiene la representación legal de la Junta ante las autoridades centrales, locales y entidades privadas, con las atribuciones estipuladas en los Estatutos de la Junta. En particular le corresponde:

- 1) Convocar a sesiones, fijando con el Secretario la agenda de los asuntos a tratar;
- 2) Abrir, presidir y cerrar las sesiones;
- 3) Autorizar, aprobar y firmar con el Secretario las actas de las sesiones;
- 4) Autorizar y suscribir con el Tesorero todo documento que implique erogación de fondos;
- 5) Dar cumplimiento a las resoluciones que se adopten;
- 6) Representar judicial o extrajudicialmente a la Junta Administradora de Agua y saneamiento; Velar porque se cumplan los planes de trabajo y porque se ejecuten las obras o actividades previstas;
- 7) Autorizar las nuevas conexiones y condiciones de pago;
- 8) Aplicar las sanciones aprobadas por la Asamblea o por la Junta Directiva.

Artículo 8. Del Vice-Presidente.

El Vice-Presidente(a) de la Junta Directiva tiene las atribuciones estipuladas en los Estatutos de la Junta. En particular le corresponde:

- a. Sustituir al Presidente en sus ausencias; y,
- b. Coordinar el Comité de Operación y Mantenimiento.

Artículo 9. Del Secretario.

El Secretario(a) de la Junta Directiva tiene las atribuciones estipuladas en los Estatutos de la Junta. En particular le corresponde:

- a. Preparar el informe anual de desempeño de la Junta;
- b. Informar a los usuarios lo relativo a resoluciones de la Asamblea y Junta Directiva;
- c. Informar a los usuarios sobre situaciones de emergencia y racionamiento programados; y,
- d. Elaborar actas de cada reunión de la Junta y de cada Asamblea.

Artículo 10. Del Tesorero.

El Tesorero(a) de la Junta Directiva tiene las atribuciones estipuladas en los Estatutos de la Junta. En particular le corresponde:

- 1) Coordinar con el administrador la actualización del registro de usuarios y verificar que se lleve una cuenta corriente de cada uno de los usuarios;
- 2) Supervisar la facturación, cobranza y recaudación de las tarifas y cargos por la prestación del servicio, así como de multas y demás conceptos que realice el administrador y depositar los fondos en una cuenta a nombre de la Junta Administradora de Agua y saneamiento
- 3) Llevar el registro actualizado y ejercer el control de los ingresos y egresos, archivando los documentos de soporte correspondientes, como talonarios de recibos, facturas y otros
- 4) Supervisar que el administrador mantenga actualizado el registro y control del movimiento de materiales, incluyendo su almacenamiento y manejo de la bodega;
- 5) Llevar el inventario de bienes de la Junta Administradora de Agua y saneamiento;
- 6) Autorizar con su firma, conjuntamente con el Presidente, toda erogación de fondos;
- 7) Elaborar conjuntamente con el administrador contratado un informe mensual sobre los ingresos y egresos para someterlo a consideración de la Junta Directiva;
- 8) Elaborar informes trimestrales sobre ingresos, egresos y movimiento de materiales para consideración de la Asamblea de Usuarios, previo conocimiento de la Junta Directiva;
- 9) Aprobar requerimientos de materiales para someterlos a la Junta Directiva, requiriendo autorización para su adquisición;
- 10) Apoyar operativos de suspensión del servicio, en caso de mora de dos meses en el pago

de los abonados, el administrador contratado deberá girar las instrucciones para las desconexiones o reconexiones, en su caso;

11) Ejercer las demás funciones propias de su cargo que le sean encomendadas por la Junta Directiva.

Artículo 11. Del Fiscal.

El Fiscal de la Junta Directiva tiene las atribuciones estipuladas en los Estatutos de la Junta. En particular le corresponde:

- 1) Ejercer la fiscalización o control interno, verificando periódicamente las cuentas de la Tesorería y la existencia o movimiento de materiales y demás bienes
- 2) Supervisar la ejecución de obras o de cualquier actividad que implique erogación de fondos;
- 3) Presentar informes a la Junta Directiva sobre el resultado de sus intervenciones, Conocer y vigilar el cumplimiento de las recomendaciones resultantes de informes de auditoría;
- 4) Velar por el cumplimiento de los Estatutos o de los reglamentos de la Junta
- 5) Ejercer las demás funciones propias de su cargo, que le sean encomendadas por la Junta Directiva;
- 6) Ejercer conjuntamente con el administrador contratado el control del corte por morosidad

Artículo 12. De los Vocales.

Los Vocales de la Junta Directiva tienen las atribuciones estipuladas en los Estatutos de la Junta. En particular les corresponde:

- a. Reemplazar a los miembros principales, excepto al Presidente, cuando estos se ausenten, según su orden de precedencia;
- b. Realizar labores específicas encomendadas por el Presidente de la Junta Directiva;
- c. El Vocal I, coordinará el Comité de Saneamiento

y Educación de Usuarios; y,

d. El Vocal II, coordinará el Comité de Microcuenca.

Artículo 13. De los Comités de Apoyo.

Las juntas tendrán los siguientes Comités de Apoyo:

- a) Comité de Operación y Mantenimiento;
- b) Comité de Saneamiento y Educación de Usuarios; y,
- c) Comité de Microcuencas.

Artículo 14. Del Comité de Operación y Mantenimiento.

Tendrá como mínimo las responsabilidades siguientes:

- 1) Velar por la desinfección del agua.
- 2) Apoyar la supervisión de los trabajos del fontanero y empleados temporales;
- 3) Conocer de los informes de calidad de agua.
- 4) Realizar con el apoyo de la comunidad actividades de mantenimiento que exceda en la capacidad de trabajo del fontanero;
- 5) Registro de anomalías presentadas en los sistemas.
- 6) Apoyar los trabajos de construcción en caso de ampliaciones y/o reparaciones mayores.

Artículo 15. Del Comité de Saneamiento y Educación de Usuarios.

Tendrá como mínimo las responsabilidades siguientes:

- 1) Realizar campañas de educación sanitaria, uso eficiente del agua y recolección de desechos sólidos;
- 2) Velar por que se cumplan las regulaciones sobre disposición sanitaria de excretas, aguas grises y protección del medio ambiente en general por parte de los usuarios;
- 3) Informar a la Junta Directiva de las acciones perjudiciales al ambiente cometidas por los usuarios y vecinos; y,

4) Velar por la desinfección del agua potable.

Artículo 16. Del Comité de Microcuenca.

Tendrá como mínimo las responsabilidades siguientes:

- 1) Representar a la Junta, a través de su coordinador, en los Consejos de Microcuenca;
- 2) Promover y realizar labores de reforestación en el área de cuencas, subcuencas y microcuencas.
- 3) Recomendar la adquisición de terrenos por parte de la Junta, para ampliar el área de captación y protección dentro de la microcuenca.
- 4) Vigilar el uso del suelo dentro de la microcuenca y recomendar a la Junta, para su trámite con la municipalidad correspondiente, las medidas correctivas necesarias.

CAPÍTULO 3. DE LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Artículo 17. Carácter del Servicio.

El suministro de agua es de carácter público y tendrán derecho a su utilización cuantas personas naturales o jurídicas lo requieran, sin otras limitaciones que las que, en su caso, pueda exigir el interés público, la disponibilidad del servicio y las derivadas de las previsiones de los estatutos, la reglamentación municipal y nacional relacionada con el suministro de agua y descarga de agua residual.

Artículo 18. Condiciones de Continuidad con que se otorga el Servicio de Agua.

El suministro de agua potable se efectúa sujeto a una de las siguientes condiciones de disponibilidad de agua:

- a) Suministro Continuo: Cuando el sistema de abastecimiento puede brindar agua en forma permanente.

b) Suministro con Racionamiento Estacional: Cuando en un período de un año, se producen uno o más racionamientos programados; y,

c) Suministro con Racionamiento Permanente: Cuando existe un estado permanente de racionamiento programado.

Artículo 19. Calidad del Agua.

El agua que la Junta suministra en el punto de entrega, debe cumplir con las normas de calidad establecidas por la Secretaría de Salud. En caso de producirse una falla en la calidad del agua, fuera de los límites establecidos por las normas, la Junta deberá informar de inmediato a los usuarios, a la Municipalidad y a la Secretaría de Salud, indicando las medidas a adoptar por los usuarios.

Artículo 20. Servicio con Llave Pública.

Podrán instalarse llaves de uso común, bajo la autorización y control de la Junta, en zonas que por razones técnicas o financieras no se puedan instalar conexiones domiciliarias.

Artículo 21. Conexiones Domiciliarias.

Las conexiones para el abastecimiento de agua potable, serán realizadas únicamente por el personal de la Junta o personas autorizadas por ella. El costo de las conexiones será pagado por el solicitante. El otorgamiento del servicio de agua potable estará condicionado a que el solicitante instale en su predio, algún medio para la disposición sanitaria de excretas y aguas grises y, cuando existe alcantarillado sanitario, la respectiva conexión.

Artículo 22. Red Interna.

El diseño, construcción, operación y mantenimiento de la red interna en el inmueble, será responsabilidad del usuario. La Junta podrá asistir al usuario en la identificación de fugas internas y reparaciones menores de grifos y aparatos sanitarios, como parte de la ejecución de un programa de control de fugas y reducción del agua no contabilizada.

Artículo 23. Inspecciones.

La Junta, a través del Comité de Saneamiento y Educación de Usuarios podrá inspeccionar la red interna de los inmuebles, con el fin de vigilar las condiciones y forma en que los usuarios utilizan el suministro de agua y efectúan la disposición de excretas. El personal de la Junta, previa identificación, podrá en cualquier caso, tener acceso a las instalaciones internas, edificación o del inmueble del usuario, para hacer las inspecciones, pruebas y comprobaciones que estime oportunas, sobre el cumplimiento de las normas y/o aprobaciones de la Junta, así como la actualización de la información catastral.

Artículo 24. Solicitud de Servicio.

El solicitante de servicio, o el usuario con conexión existente, debe presentar a la Junta, una solicitud de servicio, en los casos siguientes:

- a) Nuevas conexiones de abastecimiento de agua potable y/o alcantarillado sanitario, en inmuebles que no cuentan con tales servicios;
- b) Cuando en un inmueble se subdivida la propiedad;
- c) Cuando se produzca un cambio en el uso del inmueble o unidad de consumo;
- d) Cuando se produzca un cambio en la propiedad del inmueble; y,
- e) En cualquier otra situación donde a juicio de la Junta amerite que la persona interesada presente una solicitud.

Artículo 25. Suspensión de Servicio.

El Usuario que se encuentre al día en el pago de sus obligaciones, puede solicitar la suspensión temporal de su servicio; posteriormente, podrá solicitar la rehabilitación del mismo, haciendo efectivo el pago por reconexión. La Junta restaurará el servicio dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas posteriores a la presentación de la solicitud y la copia del comprobante de pago.

La Junta podrá suspender el servicio como sanción al usuario. En este caso, se procederá a rehabilitar el servicio, una vez que se pague lo adeudado, los recargos correspondientes, el costo de la reconexión y cumplidas las sanciones que dieron lugar a la suspensión.

CAPÍTULO 4. DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

Artículo 26. Derechos de los Usuarios.

Todo propietario cuyo inmueble esté localizado dentro de los límites del área servida de agua potable, tiene derecho a suscribir con el Presidente de la Junta Directiva un contrato de servicio, el que deberá contemplar por lo menos: i) las condiciones de la prestación de servicio; y, ii) los procedimientos administrativos para presentar reclamos y otros trámites.

Una vez suscrito el contrato de servicio y/o aprobada la solicitud de conexión, el usuario tiene derecho a:

- a) Gozar del servicio de agua potable y del servicio de alcantarillado sanitario cuando estén disponibles, de acuerdo a las condiciones establecidas en los estatutos aprobados por la Asamblea y en la forma más eficiente posible;
- b) Aprovechar el servicio domiciliario para fines de lucro, previo permiso otorgado por la Asamblea de Abonados quien establecerá las condiciones pertinentes;
- c) Recibir aviso oportuno de las interrupciones programadas del servicio, de las modificaciones en la tarifa y de cualquier evento que afecte sus derechos o modifique la calidad del servicio que recibe;
- d) Ser atendido por la Junta Directiva en las consultas y reclamos que formule, sobre deficiencias observadas en la construcción, ampliación o reparación de los sistemas; por

cobros injustificados o mala atención, por conducta abusiva, inapropiada o negligente de cualquiera de los empleados, dependientes o contratistas de la Junta o cuando incurrieren en cualquier conducta irregular u omisión que afecte o menoscabe sus derechos; y, cuando la calidad del agua y de los servicios sea inferior a la establecida;

- e) Elevar peticiones o iniciativas que beneficien la adecuada gestión de los servicios; y,
- f) Participar en la Asamblea de Usuarios y ser candidato a cargos de la Junta Directiva

Artículo 27. Obligaciones de los Usuarios.

Son obligaciones del Usuario las siguientes:

- a) Cumplir con los requisitos de acceso a los servicios, con las especificaciones técnicas y demás requerimientos señalados para las conexiones, tanto de agua potable como saneamiento; pagando el derecho de conexión y cubriendo los costos de la red interna;
- b) Utilizar el agua potable y las instalaciones de evacuación de aguas residuales para el destino exclusivamente autorizado;
- c) Acatar estrictamente las prohibiciones relacionadas con comportamientos que contravengan el uso autorizado o el goce adecuado de los servicios de agua potable y saneamiento;
- d) Permitir la instalación de medidores, ayudar a su conservación y facilitar su lectura, así como las labores de revisión y mantenimiento efectuadas por la Junta Directiva;
- e) Aceptar el cambio de medidores, bajo las condiciones establecidas por la Junta, cuando se verifique la incorrecta determinación de los consumos o cuando los desarrollos tecnológicos ofrezcan instrumentos de medida más precisos;
- f) Disponer sanitariamente las excretas, conectándose al alcantarillado sanitario. En

caso de no existir alcantarillado sanitario, debe contarse con resumidero para las aguas grises y de una letrina sanitaria (u otro sistema adecuado) para la disposición de excretas;

- g) Pagar puntualmente el valor de la factura por los servicios de agua y saneamiento, dentro de los primeros días del mes siguiente. El usuario que adeudare dos meses será considerado en situación de mora;
- h) Mantener la red interna del inmueble en condiciones adecuadas y permitir el libre acceso al personal debidamente autorizado para inspeccionar las instalaciones internas;
- i) Pagar las multas a que se haga acreedor por infracciones cometidas en el uso de los servicios; y,
- j) Colaborar en actividades y proyectos aprobados por la Asamblea de Usuarios.

CAPÍTULO 5. DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA JUNTA

Artículo 28. Derechos de la Junta:

- a) Cobrar de acuerdo a la modalidad del servicio prestado y a las tarifas establecidas;
- b) Cobrar por conexiones, reposiciones del servicio, instalación de medidores y otros servicios operativos similares, de acuerdo a las tarifas establecidas;
- c) Ejercer el control y custodia de las instalaciones y las redes externas destinadas a la prestación de los servicios;
- d) Suspender el servicio a usuarios morosos, con dos facturas consecutivas sin pago;
- e) Desactivar conexiones de servicio ilegales o fraudulentas, así como, el derecho a recibir compensación por perjuicios causados;
- f) Recibir apoyo de la Municipalidad, en las acciones necesarias para trámites legales y administrativos, la ejecución de obras y mejoras de los servicios;
- g) Aplicar, cuando se comprobare violación de las

- obligaciones de los usuarios previo descargo de las sanciones correspondientes, sin perjuicio de formular las denuncias pertinentes ante las Autoridades correspondientes, en el caso de comprobarse fraude o violación a las normas de protección del medio ambiente o daño a las instalaciones;
- h) Desactivar conexiones no autorizadas y exigir las indemnizaciones que procedan por cualquier daño ocasionado a las instalaciones, sin perjuicio de las demás responsabilidades que correspondan; y
 - i) Aplicar las multas por infracciones cometidas por los usuarios

Artículo 29. Obligaciones de la Junta:

- a) Garantizar la calidad en la prestación de los servicios;
- b) Suscribir con cada nuevo usuario un contrato de servicio y cumplir con los compromisos ahí pactados. El modelo de contrato de servicio se encontrará a disposición de la población en general, en las oficinas de atención al público de la Junta;
- c) Informar, amplia y oportunamente a los usuarios, los cortes y racionamientos programados del servicio y sobre las variaciones de calidad y continuidad, con indicación de las causales de tales eventos, el tiempo estimado de persistencia, los correctivos que se aplicarán y las medidas a adoptar. Asimismo, comunicar a los usuarios, toda modificación del régimen tarifario aprobado;
- d) Organizar un sistema de atención al usuario, en una oficina con servicios accesibles de información y asistencia, responsable de implementar un mecanismo de atención y registro de peticiones, quejas y recursos presentados por el usuario o por sus representantes;
- e) Atender la solicitud de los usuarios, para la detección de fugas no visibles en la red interna de los inmuebles, sin que implique localizarlas con precisión ni obligación de repararlas, pudiendo, previa aprobación de la Junta Directiva, efectuar el cobro del servicio brindado;
- f) Establecer mecanismos eficientes para la solución de los conflictos que puedan surgir con los usuarios, quienes deberán recibir un trato respetuoso y sin discriminaciones;
- g) Llevar un registro de anomalías del servicio e informar a las autoridades competentes, inmediatamente después de una situación anormal que afecte o pueda poner en riesgo la salud pública;
- h) Informar a la Municipalidad y/o a la USCL sobre la calidad de la prestación de los servicios, así como, facilitar las labores de seguimiento que deben realizar estas instituciones;
- i) Realizar campañas de educación sanitaria para impulsar los hábitos higiénicos en la comunidad y el aprovechamiento racional del agua potable; las campañas deben incluir un componente de divulgación de los derechos de los usuarios, así como, las obligaciones que les concierne respecto de la prestación de servicios;
- j) Verificar la potabilidad del agua y la efectividad de la desinfección, tomando muestras y realizando análisis de conformidad con las normas de calidad del agua, emitidas por la Secretaría de Salud

CAPÍTULO 6. DEL MEDIO AMBIENTE Y DE LA SALUD

Artículo 30. Protección de las Fuentes de Suministro.

La Junta, considerará como una de sus actividades prioritarias las acciones de preservación de las fuentes de agua en cuencas, subcuencas y microcuencas, para lograr la conservación del recurso agua, su sostenibilidad e incremento. La Junta deberá integrarse a los consejos de

cuencas, subcuencas y microcuencas, a efecto de participar en los procesos de manejo de estas instancias de gestión.

Artículo 31. Programas Promocionales.

La Junta manejará obligatoriamente programas promocionales sobre salud, protección ambiental y uso racional del agua; además, deberá colaborar con la Secretaría de Salud, las Municipalidades, el SANAA y las demás entidades locales del Sector Agua y Saneamiento, en las campañas de promoción comunal y divulgación sanitaria relativas al uso del agua y el saneamiento básico.

CAPÍTULO 7. DEL RÉGIMEN TARIFARIO

Artículo 32. Competencias en cuanto al Régimen Tarifario y la fijación de las Tarifas.

Corresponde a la Junta, la definición, aprobación de las tarifas a aplicar por la prestación de los servicios de agua y saneamiento y concertarlas ante la Asamblea de usuarios

Artículo 33. Cargos Adicionales.

La Junta cobrará por todas las tareas y trabajos que realice en el desempeño de sus funciones y que se relacionen con el Usuario. Los cargos colaterales o tasas por servicios especiales correspondientes, incluyen:

- 1) Instalación de conexiones;
- 2) Derecho de conexión;
- 3) Cuotas fijas para hacer frente a inversiones o gastos imprevistos;
- 4) Detección de fugas intradomiciliarias;
- 5) Eliminación de obstrucciones en alcantarillas internas;

Artículo 34. Derechos de Conexión.

Toda persona que solicite la prestación del servicio pagará un derecho de conexión, así:

- a) En caso que el solicitante hubiere participado con el aporte comunitario destinado a financiar en parte el costo de la obra, dicha contribución será considerada como pago del derecho de conexión;
- b) Cuando el solicitante fuese un vecino que no haya participado en la construcción de la obra, pagará un derecho de conexión, que será por lo menos el equivalente al doble de la participación que le hubiere correspondido; y,
- c) En caso que el solicitante se haya incorporado a la comunidad con posterioridad a la realización de la obra o construya una nueva vivienda, al solicitar la conexión deberá pagar el equivalente del monto de la participación que le hubiere correspondido, al costo actual.

Artículo 35. Derecho de Uso de Llaves Públicas (uso común).

El costo de la conexión para una llave de uso común será pagado por los usuarios favorecidos, en partes iguales. Cada usuario de una llave de uso común, pagará una cuota mensual equivalente a la mitad de la tarifa establecida para la conexión domiciliaria ó lo que establezca la Asamblea de Usuarios.

CAPÍTULO 8. DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES A LOS USUARIOS

Artículo 36. Infracciones Leves.

Son aquellas acciones del Usuario que contravienen las disposiciones de este Reglamento en cuanto al uso adecuado y autorizado de los servicios, pero que no representan perjuicio serio a los derechos o a la propiedad de la Junta, ni al buen funcionamiento de la infraestructura y los servicios.

Artículo 37. Infracciones Graves.

- a) Incurrir en mora en dos (2) pagos vencidos consecutivos de los servicios o en dos (2) pagos vencidos del crédito otorgado a saldos en mora del Usuario;
- b) Comercializar el agua potable sin autorización expresa de la Junta;
- c) Extender el servicio a terceros sin autorización de la Junta;
- d) Manipular las instalaciones hidráulicas del sistema de agua potable o alcantarillado;
- e) Impedir a los trabajadores de la Junta, el libre acceso al interior de la propiedad con el propósito de efectuar inspecciones de rutina, evaluaciones y pruebas o la actualización del catastro de usuarios.
- f) Usar sin autorización el agua para riego agrícola, abrevado de ganado, riego de calles, lavado de vehículos, llenado de piscina, fuentes ornamentales o similares;
- g) Hacer derivaciones o conexiones de las tuberías de un inmueble a otro, aunque los inmuebles pertenezcan a un solo propietario.
- h) Rehabilitar un servicio suspendido por la Junta.
- i) Disponer de aguas residuales contraviniendo las normas de salud y las reglamentaciones municipales en lugares no autorizado por la Junta;
- j) Alterar la condición de la pileta pública o similar, en beneficio de un uso intradomiciliario.
- k) Dejar de informar oportunamente del cambio del tipo de actividad en el inmueble, que signifique un cambio en la categoría del servicio y un cambio de la tarifa.
- l) Emplear cualquier mecanismo para forzar la extracción de agua de la conexión de abastecimiento de agua potable con cualquier propósito.
- m) Descargar efluentes y desechos en la red de alcantarillado sanitario, contraviniendo lo dispuesto por este Reglamento o el incumplimiento reiterado de los

requerimientos para la descarga de desechos industriales.

- n) Hacer uso irracional e inadecuado del servicio de agua potable, que signifique desperdicio del mismo.
- o) Interconectar los sistemas de drenaje pluvial y sanitario, así como la red de agua potable con una de agua no potable;
- p) Utilizar los servicios contratados por el propietario anterior del inmueble, sin informar a La Junta.
- q) Desatender las indicaciones de la Junta para adecuar las instalaciones internas.
- r) Obstaculizar la lectura, revisión o reparación de los medidores, sea por acción u omisión;
- s) Cometer cualquier acto doloso o culposo que de alguna manera obstruye, interrumpe o destruye tuberías o instalaciones de agua o alcantarillado, o que vaya en detrimento de los derechos de la Junta u otros usuarios de los servicios; y,
- t) Derrochar el agua por mal funcionamiento de las instalaciones internas.

Artículo 38. Infracciones muy Graves.

Corresponden a esta clase, las siguientes infracciones:

- a) Reconectar en forma reincidente, un servicio suspendido por la Junta.
- b) Realizar conexión clandestina a las redes del servicio.
- c) Reincidir en el incumplimiento del contrato de servicio en forma imputable al Usuario, en infracciones graves durante un período de dos (2) años.
- d) Producir daños intencionales a las instalaciones del servicio o de sucesivas reincidencias en las demás infracciones, en este caso perderá los derechos de usuario.
- e) Amenazar la integridad física de cualquier miembro o representante autorizado de la Junta, derivada de la aplicación de este Reglamento.

De toda infracción grave y muy grave debidamente comprobada, se hará la anotación marginal de la misma, en el Libro de Registro de Usuarios.

Artículo 39. Sanciones.

La Junta podrá imponer las siguientes sanciones a los usuarios por infracciones al presente Reglamento:

Amonestación:

En caso de infracciones leves y por primera vez. No se aplicará ningún cargo o multa;

Suspensión Temporal de los Servicios:

Será aplicable en el caso de infracciones graves. Adicionalmente se impondrán las multas establecidas en la resolución anual de la Asamblea de Usuarios sobre tarifas; y,

Clausura del Servicio:

El Servicio será clausurado cuando ocurran infracciones muy graves. La Junta impondrá las multas establecidas oficialmente. El servicio también podrá ser clausurado si la suspensión temporal, continúa por espacio de cinco (5) meses continuos, sin que la causa que originó la sanción haya sido eliminada por el Usuario y/o los adeudos hayan sido pagados.

Sin perjuicio de lo establecido en este Artículo, la Junta Directiva está facultada para:

- a) Proceder al desmantelamiento por cuenta del infractor, de las conexiones e instalaciones clandestinas y al decomiso de los materiales usados en las mismas;
- b) Realizar por cuenta del infractor, las obras necesarias para colocar las instalaciones en condiciones reglamentarias; y,
- c) Realizar las acciones legales pertinentes para el cobro de las deudas contraídas por los infractores y obtener la reparación de los daños y perjuicios.

Artículo 40. Recurso del Usuario.

Cuando ocurran infracciones graves y muy graves, la Junta oirá previamente al infractor, antes de imponer la sanción. La Junta realizará dos (2) intentos para requerir al infractor a que se haga presente en sus oficinas. Si los intentos por localizar al Usuario resultaran infructuosos o si este no se hiciera presente en las oficinas de la Junta, se procederá con la clausura del servicio.

Artículo 41. Suspensión de Servicio por Mora.

En los casos donde la mora exceda los dos meses, la Junta suspenderá la facturación a partir del tercer mes, después de haber verificado que el servicio esté efectivamente suspendido. Si el servicio del usuario moroso no estuviera suspendido, se procederá a su corte, y la facturación se suspenderá en el siguiente ciclo de facturación. La Junta está autorizada para cobrar un recargo de las tarifas por mora en el pago de las mismas, según resolución de la Asamblea de Usuarios.

Artículo 42. Reparaciones por cuenta del Usuario.

La imposición de la multa, no exime al Usuario de la obligación de efectuar las reparaciones que correspondan por su cuenta o de restituir los perjuicios ocasionados y el pago de los saldos en mora, multas y cualquier otro cargo que se origine a causa de la infracción. En caso necesario, la Junta podrá tomar acciones por la vía judicial para defender sus derechos.

Artículo 43. Rehabilitación del Servicio.

La rehabilitación de un servicio suspendido, solo procederá cuando el Usuario haya enmendado los daños ocasionados y las obligaciones generadas hayan sido pagadas. La Junta está autorizada para cobrar un recargo de las tarifas por mora en el pago de las mismas, según resolución de la Asamblea de Usuarios.

Artículo 44. Reparaciones por cuenta del Usuario.

La imposición de la multa, no exime al Usuario de la obligación de efectuar las reparaciones que correspondan por su cuenta o de restituir los perjuicios ocasionados y el pago de los saldos en mora, multas y cualquier otro cargo que se origine a causa de la infracción. En caso necesario, la Junta podrá tomar acciones por la vía judicial para defender sus derechos.

Artículo 45. Rehabilitación del Servicio.

La rehabilitación de un servicio suspendido, solo procederá cuando el Usuario haya enmendado los daños ocasionados y las obligaciones generadas hayan sido pagadas

Artículo 46. Generalidades

Todo lo no previsto en el presente Reglamento, estará regido por la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, su Reglamento General y demás Reglamentos; por el Código de Salud; la Ley General del Ambiente; la Ley de Municipalidades; y, demás Leyes aplicables.

V. GLOSARIO

- **Delegar:** es el proceso que seguimos para encomendar y responsabilizar, a un colaborador, una tarea sobre la que tenemos responsabilidad y cuya realización nos incumbe.
- **Convenio:** es un acuerdo de voluntades.
- **Proceso:** es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que al interactuar transforman estas actividades en resultados.
- **Validación:** comprobación de un conjunto de datos para determinar si su valor se encuentra dentro de límites de fiabilidad.
- **Propuesta:** idea, proyecto que se presenta ante una o varias personas para aprobarlo o rechazarlo

VI. 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

VII. BIBLIOGRAFÍA

- Un modelo exitoso de administración comunitaria a nivel municipal/Caso JAPOE Junta administradora de agua potable y disposición de excretas de Jesús de Otoro.
- La Experiencia en agua y saneamiento del Proyecto PASOS II , sus principales aprendizajes en descentralización, participación y financiamiento/CARE.
- Propuesta de Modelo de organización institucional y de participación para la gestión del agua en la región de Piura/Perú.

