

PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A SOLICITUDES Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS NO ATENDIDOS POR LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE AGUA.

PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN Y APLICACIÓN DE SANCIONES A LOS PRESTADORES

Este procedimiento comprende desde la recepción de la denuncia por parte del Directorio del ERSAPS hasta la aplicación de las sanciones correspondientes conforme a la ley.

	PROCEDIMIENTO Investigación y aplicación de sanciones a los prestadores	3.2.4
		Fecha: 20/04/2013
AREA RESPONSABLE	Supervisión y Control	
<p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO Cumplimiento del marco legal sobre el accionar de los prestadores.</p> <p>2. ALCANCE: El procedimiento de regulación de servicios estará bajo la responsabilidad del Área de Supervisión y Control.</p>		

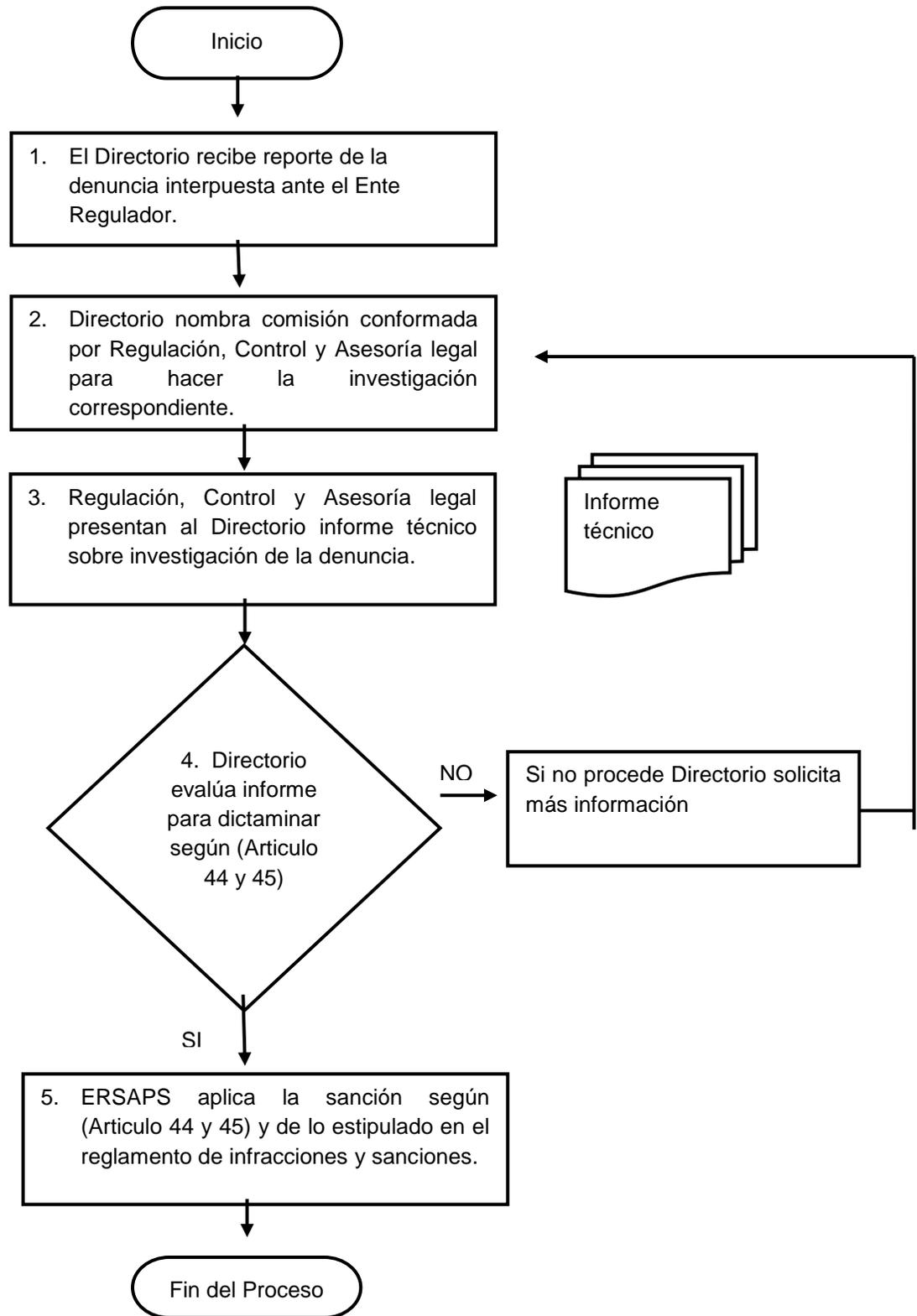
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO:

Para la investigación de denuncias, la resolución de las mismas y la aplicación de las sanciones correspondientes se deberán nombrar Comisión integrada por representantes de las áreas de Regulación, Supervisión y Control y Asesoría Legal.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Directorio	Recibe reporte de la denuncia interpuesta ante el Ente Regulador;
2	Directorio	Nombra Comisión conformada por las Áreas de Regulación, Supervisión y Control y Asesoría Legal para hacer la investigación correspondiente;
3	El Área de Regulación, Supervisión y Control y Asesoría Legal	Presentan al Directorio informe técnico sobre investigación de la denuncia;
4	Directorio	Evalúa el informe técnico para dictaminar. Si no procede solicita mas información;
5	Directorio	Si procede, el ERSAPS aplica la sanción según lo estipulado en el Reglamento de Infracciones y Sanciones (Artículo 44 y 45);

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



PROCEDIMIENTO DE MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS ENTRE LAS MUNICIPALIDADES, PRESTADORES Y USUARIOS.

Este procedimiento incluye los pasos a seguir desde que se recibe la solicitud de apoyo por parte de la USCL para mediar en las controversias que se presenten entre las municipalidades, prestadores y usuarios.

	PROCEDIMIENTO Mecanismos de solución de controversias entre las Municipalidades, Prestadores y usuarios	3.2.5
		Fecha: 20/04/2013
AREA RESPONSABLE	Supervisión y Control	
<p>1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Asistir y actuar como mediador cuando se presentaren conflictos entre Municipalidades, Prestadores y Usuarios.</p> <p>2. ALCANCE:</p> <p>El procedimiento de regulación de servicios estará bajo la responsabilidad del Área de Supervisión y Control</p>		

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO:

Que la implementación del control de la prestación de los servicios de agua y saneamiento se lleve a cabo en forma descentralizada, al igual que la prestación de los servicios y delegar en instancias de auditoría ciudadana, creadas y sostenidas con apoyo municipal en cada uno de los Municipios de

Honduras. Para tal fin, el ERSAPS brindará apoyo a las Municipalidades prestadores y Unidades de Supervisión y Control Local

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Área de Supervisión y Control	Recibe solicitud de apoyo de la USCL para mediar en controversias entre las Municipalidades, Prestadores y Usuarios;
2	Área de Supervisión y Control	Evalúa la situación a través del Supervisor Regional en Regulación;
3	Área de Supervisión y Control	Elabora el dictamen pertinente según su competencia y lo remite al Directorio del ERSAPS;
4	Directorio	Analiza dictamen y remite a Asesoría Legal, para elaboración de resolución final;
5	Asesoría Legal	Elabora resolución final y la remite al Directorio para aprobación.
6	Directorio	Aprueba resolución final y remite a las partes interesadas.

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

