



MANUAL DE USUARIO PARA TRC

www.ersaps.hn

Agosto 2012



Introducción

Marco de referencia: La Ley Marco del Sector en Honduras hace descansar la responsabilidad por la correcta prestación de los servicios APS en los gobiernos municipales, de los cuales existen 298 en el país, de conformidad con la política de Estado de descentralización de la gestión pública. La prestación la realizan alrededor de 69 prestadores urbanos (atiende mas de 5,000 usuarios) y más de 7,000 juntas administradoras de agua comunitarias, que de conformidad con la Ley deben informar periódicamente de su desempeño.

La Ley Marco ordena al ERSAPS, “mantener un registro público de información presentada por los prestadores (aspectos técnicos, económicos y operativos)”. (**Art. 13-4**) LM. Es de notar que la Ley en materia de información sectorial únicamente atribuye al Ente Regulador ésta función.

Es obligación por ley de los prestadores informar: **ARTÍCULO 30. Ley Marco del Sector APS** a los prestadores les corresponde la obligación de información a los organismos de control y el cumplimiento de los aspectos relativos a tarifas y obras, metas y compromisos de inversión en su caso.

Enfoque adoptado por el ERSAPS: ERSAPS considera que el Registro Público de Prestadores (RPP) o sistema de información debe contribuir a garantizar la sostenibilidad de la prestación de los servicios APS entendiéndose por sostenibilidad lo siguiente: “Un sistema de agua o saneamiento es sostenible cuando durante todo su período de diseño proyectado suministra el nivel deseado de servicio con criterios de calidad y eficiencia; puede ser financiado o co financiado por sus usuarios, con un mínimo razonable de apoyo externo y de asistencia técnica, y es usado de manera eficiente sin que cause un efecto negativo al ambiente”.

La contribución del ERSAPS se propone a través de una plataforma de información que, proviniendo del prestador permite conocer las deficiencias de calidad y eficiencia así como el impacto en el medio ambiente, de donde pueden deducirse las acciones correctivas a adoptar por la autoridad pertinente, en nuestro caso en primer lugar el gobierno municipal; y, en segundo lugar a las instancias de planificación regional basadas en los Consejos Regionales de Desarrollo, Secretaría de Planificación y CONASA. Por último el RPP facilita que las unidades ejecutoras de proyectos y sus agencias financieras conozcan el impacto que sus intervenciones están teniendo en la sostenibilidad de los servicios así como en la extensión de la cobertura.



Mecánica operativa: El RPP del ERSAPS se fundamenta en:

- i) diagnóstico de los servicios APS en el municipio, incluyendo prestadores urbanos y rurales (hasta la fecha no se incluye la prestación con opciones no convencionales como pozos con bomba de mano para uso familiar o comunitario),
- ii) Actualización del diagnóstico con la información periódica de los prestadores y de las unidades ejecutoras de proyectos presentes en el municipio validada por una instancia de veeduría ciudadana constituida a instancias del ERSAPS y con la que mantiene un vínculo permanente.
- iii) Publicación de la información sobre prestación mediante indicadores objetivamente medibles derivados de la información presentada por los prestadores y de otras fuentes mediante una publicación impresa anual y a través de su sitio web.
- iv) Socialización ocasional con autoridades municipales y regionales, en la medida de sus posibilidades presupuestarias, de los diagnósticos sectoriales municipales con la finalidad de destacar las falencias en aspectos prioritarios como calidad, continuidad y cobertura de servicios y atributos de los prestadores que propenden a un buen desempeño como ser autonomía, orientación al usuario, orientación comercial y orientación ambiental entre otros.

Objetivo del Manual

El presente es un Manual de Usuario del Sitio Web del Ente Regulador orienta a la persona responsable (TRC) al ingreso de información de datos básicos de prestadores rural y/o urbano que permite que el ERSAPS pueda hacer pública la situación sectorial de Agua y Saneamiento en Honduras con base a los indicadores de gestión derivados de la información presentada por los prestadores, el Sitio Web está disponible permanentemente para consulta de las instituciones interesadas, usuarios y público en general.



Gobierno de la República de Honduras ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO



Noticias:

Es un acontecimiento a transmitir al público con información que responda a las preguntas: **qué, como, donde, cuando, quién y porqué o para qué**. Si contestamos las preguntas anteriores nos ayuda a informar lo relevante sobre el asunto que se busca transmitir. La pregunta del millón es como la estructuramos, creo que no debemos utilizar palabreas raras o sea ser claro evitando darle vueltas o como dice el Ing. Moncada no ponerle mucha salsa a los tacos.

Las noticias cada TRC las remite vía correo para su revisión y posterior colocación en la página, no todas las noticias se publican como principal, buscamos la mas actual, novedosa y que pueda despertar el interés del que nos visita, preferentemente seleccionar una buena fotografía para acompañar el texto.

Como parte de la información que debemos obtener y mostrar en el caso de los prestadores urbanos anualmente los estados financieros, mismos que se publican en la medida obtengamos al igual que el resultado de las auditorías realizadas por cada USCL, en la sección **PRESTADORES** del menú principal se puede verificar.

En la sección PRESTADORES igualmente se encuentran una serie de spot radiales, trifolios, afiches etc que son utilizados por diferentes prestadores a nivel nacional y de los cuales hemos tenido conocimiento gracias a varios (as) TRC.

Encuesta:

No en todos los municipios los diferentes prestadores se encargan de realizar cada cierto tiempo una encuesta para medir la satisfacción de los usuarios respecto al servicio que reciben, por ello hemos desarrollado una encuesta y a sido incorporada dentro de la página web, como TRC's deberían promoverla y promover que la COMAS realice ésta actividad una vez al año aprovechando a estudiantes de último año de algún colegio para realizarla.

Información estática mostrada actualmente por cada municipio

Existen 2 mapas en la página de inicio, uno con la división política departamental y otro con las regiones identificadas de acuerdo a la Ley de Plan de Nación; por cualquiera de los dos mapas llegamos a la misma información (en constante cambio de todos los municipios, **NECESITAMOS de su apoyo para completar la información, favor revisar la que corresponde a su municipio y actualizarlos vía correo**).

Lo elemental que debería mostrar cada municipio es su ubicación, clima, límites municipales, actividad económica principal, nombre de las autoridades corporativas, integrantes de las instancias locales COMAS y USCL, datos del prestador principal, esquema de aducción, mapas de redes agua y alcantarillado si existe, datos generales de



Gobierno de la República de Honduras

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO

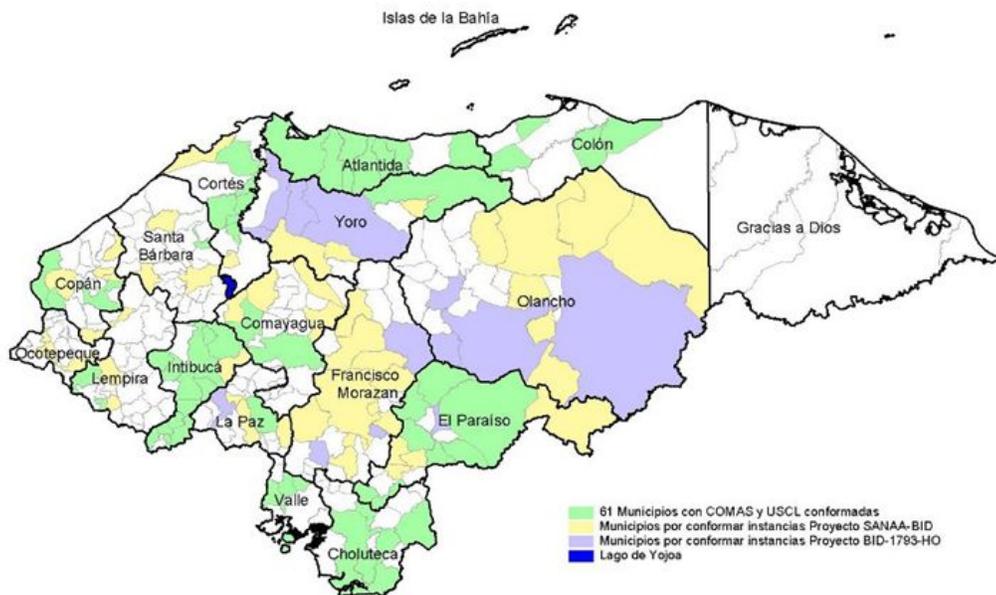


prestadores rurales y por último la tabla que contiene el Registro de Organizaciones Sectoriales.

Mapar de Regulación

En la pestaña PRESTADORES del menú principal seleccionar la opción Mapa de regulación, podrán ver un mapa elaborado que contiene cada uno de los 298 municipios del país, seleccione su municipio y aparece otro mapa que contiene los prestadores identificados de los cuales se tiene información y demás localidades que pueda ser tengan servicio de agua o no, la idea es poder ver en forma gráfica cual es nuestra área de intervención y expandir en un futuro, o que la COMAS pueda planificar.

Seleccione el municipio deseado





Gobierno de la República de Honduras
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO



PASOS PARA INGRESAR DE DATOS BÁSICOS PARA PRESTADORES

Cada TRC tiene un nombre de usuario y contraseña asignada, (en caso de olvidarla contactarnos al correo ersaps@gmail.com, ingresar al la dirección www.ersaps.hn , en la página principal seleccionar la figura al lado derecho de acceso al Registro Público de Prestadores.

Al inicio encontrará la pantalla para acceder, favor seleccione la figura de color azul mostrada a continuación, luego se le solicitará su nombre de usuario y contraseña



Ingreso

Usuario

Contraseña

Ingresar

Una vez autenticado, en el sistema aparece la pantalla que aparece al lado derecho, contiene un tutorial que podrá ser de ayuda si tiene dificultades con la mecánica de ingresar información, igualmente he dejado copia del presente manual.

Usuario: uscd0107

Salir

Datos Básicos
 Manual de Usuario (Pdf)
 Video Tutorial (.Avi)

Seleccionar la opción Datos básicos:

En datos básicos contamos con las siguientes opciones:

Panel de edición - ERSAPS

Prestadores

Prestador (*)	Servicios	Área	Localidad (*)	Responsable			
Junta Agua Mezapa	Agua	Urbana	Mezapa	Karla Lemus	Datos Básicos Urbana/Categorización	Continuidad	Sector/Barrio/Colonia Editar
Prestadores Rurales Tela	Agua	Rural	Tela	Karla Lemus	Datos Básicos Rural/Categorización	Prestadores Rurales	Editar
DIMATELA	Agua	Urbana	Tela	Karla Lemus	Datos Básicos Urbana/Categorización	Continuidad	Sector/Barrio/Colonia Editar

Página 1 de 1 Registros 1 al 3 de 3
[Agregar Prestador](#)

a. Agregar Prestador: La persona responsable puede ingresar la información de N cantidad de prestadores, se debe ingresar el nombre del prestador, los servicios que el



Gobierno de la República de Honduras ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO



prestador da, el área (rural o urbana) y la localidad en la que se encuentra, ver modelos abajo, el de la izquierda es un ejemplo de área urbana y el de la derecha del área rural.

Prestador *	Aguas ACME	Prestador *	JAA del municipio
Servicios *	Agua y alcantarillado	Servicios *	Agua
Área *	Urbana	Área *	Rural
Localidad *	Ciudad x	Localidad *	Guaimaca
<input type="button" value="Agregar"/>		<input type="button" value="Agregar"/>	

b. Ingreso de Prestadores Rurales: Es necesario realizar primero el paso anterior poniendo un nombre genérico para luego seleccionar Prestadores Rurales que nos llevará a la siguiente pantalla.

Introducir todos los prestadores que presten servicio a localidades con menos de 5,000 habitantes, todos irán en una sola categoría definida como prestadores rurales o JAA del municipio.

Sector (*)			
Caseario Casas Viejas	Editar	Eliminar	
Página 1 de 1	de 1	Registros 1 al 1 de 1	
<input type="button" value="Agregar"/>			

c. Ingresar datos básicos de área rural: Seleccionar la opción Datos básicos rural, luego de eso, es necesario seleccionar un periodo de tiempo que es para el que estaremos ingresando los datos básicos, primero seleccionamos el mes y luego el año, darle click al botón Continuar.

Prestador: Aguas XYZ
Fecha: Febrero 2010

Seleccione mes	<input type="button" value="Continuar"/>
Enero	
Febrero	
Marzo	
Abril	
Mayo	
Junio	
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	

Aparecerá otra pantalla que contiene la totalidad de los prestadores rurales que ingresamos anteriormente, en esta pantalla se ingresan los datos para cada prestador y se selecciona el estado de la información, la información podrá ser editada siempre que el estado de la información sea **En proceso**, una vez que pase a **Enviar a revisión**, el TRC no podrá editar ningún dato a menos que lo solicite a ERSAPS vía correo o teléfono.



Gobierno de la República de Honduras

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO



Panel de edición - ERSAPS

Usted está ingresando datos básicos de: Agosto 2011

Datos básicos de operación

Seleccione el estado de esta información:

Comunidad	Población	Viviendas	Usuarios	Letrinas	Cob. agua	Cob. Saneamiento	Calidad	Continuidad	Tarifa	Cuenca	Pres. Juridica
El Junco.	<input type="text"/>	<input type="text" value="S. S."/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="S. C."/>	<input type="text" value="S. C."/>					
Uluito	<input type="text"/>	<input type="text" value="S. S."/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="S. C."/>	<input type="text" value="S. C."/>					
Adentro.	<input type="text"/>	<input type="text" value="S. S."/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="S. C."/>	<input type="text" value="S. C."/>					
Triunfo de la Cruz.	<input type="text"/>	<input type="text" value="S. S."/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="S. C."/>	<input type="text" value="S. C."/>					
Ramón del Ugre.	<input type="text"/>	<input type="text" value="S. S."/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="S. C."/>	<input type="text" value="S. C."/>					
Km 13 y Km 14.	<input type="text"/>	<input type="text" value="S. S."/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="S. C."/>	<input type="text" value="S. C."/>					

d. Ingresar datos básicos de área urbana: Seleccionar opción Datos Básicos Urbana y seleccionar de la misma forma que en el paso (c) un periodo de tiempo para el cual se está ingresando la información. Luego vamos a la opción en la que debemos ingresar los datos básicos de operación y de la misma forma que para los prestadores rurales seleccionamos el estado de la información que se está ingresando que puede ser En proceso o Enviar a revisión.

Datos básicos de operación

Seleccione el estado de esta información:

Población y Vivienda

E001. Población total del Casco Urbano habitantes

E002. Habitantes por vivienda habitantes /vivienda

E003. Habitantes por vivienda Número total de viviendas Viviendas

E004. Area total del casco urbano Hectarea

E005. Area de servicio del prestador Hectarea

Conexiones y Medición

E006. Número de conexiones de agua potable Número de conex

E007. Número de conexiones de A.P. clandestinas detectadas Número de acom

E008. Número de acometidas de alcantarillado sanitario Número de conex

E009. Número de usuarios atendidos con otra solución de saneamiento (fosa séptica) Número

E010. Número de acometidas de A.S. clandestinas detectad Número de acom

E011. Número de conexiones de A.P con micromedidor

E012. Número de micromedidores en buen estado Número de micror

Captación y Distribución

E013. Volumen de agua captada o extraída M3/mes

E014. Volumen de agua superficial captada M3/mes

E015. Volumen de agua subterránea extraída M3/mes

E016. Volumen de agua en m3 distribuido M3/mes

e. Ingresar Sector/Barrio/Colonia para prestadores urbanos: Ingresamos estos sectores que son los que nos aparecerán para ingresar los datos de continuidad.



Gobierno de la República de Honduras
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO



Regresar

Sector *

Agregar

f. Ingreso de datos de continuidad: Es necesario realizar el paso (e) antes de ingresar los datos de continuidad, luego de haber ingresado los sectores, escogemos un periodo de tiempo para el cual estamos ingresando datos de continuidad y el estado de esa información.

Datos básicos de operación

Seleccione el estado de esta información

Sector/Barrio/Colonia	Días por semana	Horas por día	Horas por semana	Conexiones por sector	Horas de servicio ponderado
El Tigre.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0	<input type="text"/>	
La Ronda.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0	<input type="text"/>	
El Centro.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0	<input type="text"/>	
Las Cruclitas.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0	<input type="text"/>	
Barrio Nuevo.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0	<input type="text"/>	
El Sálamo.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0	<input type="text"/>	
El Estribo.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	0	<input type="text"/>	

Guardar

Como resultado de ésta operación el sistema calculará un ponderado de horas de servicio lo que equivale a la continuidad en horas de servicio para el prestador.

Caracterización de Prestadores Urbanos

El ERSAPS ha definido categorizar a los Prestadores Urbanos en cuatro categorías

No.	15
Estado *	Aprobado
Autonomía	
¿Los estatutos consignan la autonomía del prestador? *	Si
¿El nombramiento del gerente depende de la junta directiva? *	Seleccione
¿El Prestador tiene facultades para nombrar y despedir al persona? *	Si
¿Retiene el prestador sus ingresos para reinvertirlos en los servicios? L.M. Art. 20 *	No
Participación Ciudadana	
¿La junta directiva tiene representación mayoritaria de los usuarios? *	Si
¿La unidad de Supervisión y Control Local(USCL) vigila el desempeño del prestador? *	Si
¿Se realizan consultas ciudadanas para decidir sobre la programación de inversiones? *	No
¿Se realizan consultas ciudadanas para decidir sobre el pliego tarifario? *	Si
Orientación al Usuario	

(A,B,C,D), dependiendo de la gestión que realizan, para mayor detalle ver criterio para



Gobierno de la República de Honduras
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO



evaluar a prestadores urbanos que aparece al ingresar al RPP debajo de donde accesan para colocar su clave.

Salir del sistema



Seleccionar la opción Salir para salir del sistema.

REPORTES: Para que puedan realizar el informe que la USCL presentará a la COMAS según **Anexo 3** del Manual Operativo del TRC, es conveniente que vean los indicadores generados por el sistema, recuerden que obtener un dato es fácil, derivar un indicador es mas fácil aún ya que acá es automático; y no sirve de nada si no se le da seguimiento, si no genera cambios y sino se difunde.