

# TRANSPARENCIA

## Manual para Facilitadores



## Transparencia, Rendición de Cuentas y Acceso a la Información para Juntas de Agua



### *Dirigido a personal técnico y promotores*

El presente material busca orientar y fortalecer la gestión de las Juntas Administradoras de Agua, para el aseguramiento de la sostenibilidad en el manejo de los bienes y servicios del abastecimiento de agua potable y saneamiento básico. Se pretende que hombres y mujeres de la organización comunitaria se comprometan a realizar prácticas que eviten la filtración de la corrupción en el manejo de los bienes de la comunidad.



## PRESENTACIÓN

La corrupción es uno de los grandes desafíos que enfrenta Honduras. Es el obstáculo más grande para el desarrollo del sector privado según los empresarios, y el tercer problema más serio, después del crimen y el alto costo de la vida, según los ciudadanos.

Ante la gradual masificación de la corrupción y su innegable capacidad de reproducirse y diversificarse a través de toda la estructura social e institucional del país, un grupo de profesionales de organizaciones miembros de la Red de Agua Potable y Saneamiento de Honduras (RAS-HON) conformaron un grupo temático de trabajo para promover la Transparencia en el sector de agua potable y saneamiento, obteniendo la asistencia técnica y financiera de diferentes organizaciones como ser el IRC de Holanda, Transparencia Internacional a través de la Red de Integridad del Agua (WIN), el Proyecto de Agua y saneamiento (PAS) del Banco Mundial y la Cooperación Suiza para Centro América.

El grupo temático de Transparencia de la RAS-HON, desarrolló un proyecto que en uno de sus componentes se enfocó en documentar prácticas anti-corrupción que están siendo implementadas a nivel comunitario y promovidas por las instituciones que actualmente desarrollan proyectos y algún tipo de auditoría para la rendición de cuentas; sirviendo de soporte para el desarrollo del presente manual. Dentro de este documento se describen prácticas de transparencia y rendición de cuentas durante las distintas etapas en el ciclo de un proyecto, sugerencias para contrarrestar la corrupción, ejemplos de prácticas de transparencia implementadas en algunas comunidades del país, y las instancias de apoyo en la aplicación de medidas de prevención de la corrupción.

La iniciativa y el manual de Transparencia es sin duda una propuesta provocativa, que nos invita a abrir el diálogo y discusión sobre temas que muchas veces se mantienen en silencio, a pesar del impacto que estos tienen en nuestras vidas, y nos muestra que la transparencia y rendición de cuentas no es un tema nuevo en nuestra sociedad, pero que necesita una mayor promoción.

El Centro Hondureño de Recursos de Conocimiento e Información en Agua y Saneamiento (CHRECIAS) de la RASH-HON se complace en presentar el presente Manual de Transparencia en el Sector de Agua Potable y Saneamiento como una guía y material de apoyo dirigido a todas las personas que buscan orientar y fortalecer la gestión de los miembros de las Juntas Administradoras de Agua para el aseguramiento de la sostenibilidad en el manejo de los bienes y servicios en el abastecimiento de agua potable y saneamiento básico; promoviendo que hombres y mujeres de dicha organización comunitaria se comprometan a realizar prácticas que eviten la filtración de la corrupción en el manejo de los bienes de la comunidad.

**Ing. Martín Rivera Valenzuela**  
**Coordinador del CHRECIAS**



## CONTENIDO

<b>Objetivos Específicos</b> .....	5
1. ANTECEDENTES DE TRANSPARENCIA EN HONDURAS .....	5
2. MARCO CONCEPTUAL .....	8
<b>3.2.1 Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento y su Reglamento:</b> .....	12
<b>4.3 Mecanismos y Herramientas para Combatir la Corrupción:</b> .....	23
Principales etapas en el desarrollo de un proyecto:.....	27
a) Planificación .....	27
b) Factibilidad .....	27
c) Ejecución y supervisión .....	27
d) Operación y Mantenimiento .....	27
<u>Anexo 1: El Ciclo del Proyecto y sus Actores</u> .....	
<b>Anexo 2: Participación Ciudadana</b> .....	32
<b>Anexo 3: Diseño de Plan de Transparencia.</b> .....	34
<b>Anexo 5:</b> .....	37
<b>Anexo 6: Modelo de informe de La Contraloría Social.</b> .....	39
<b>Anexo 7: Estudios de Caso.</b> .....	40



## INTRODUCCIÓN

El presente manual es una guía y material de apoyo dirigido a personal técnico, promotores y otras personas que buscan orientar y fortalecer la gestión de los miembros de las Juntas Administradoras de Agua para el aseguramiento de la sostenibilidad en el manejo de los bienes y servicios en el abastecimiento de agua potable y saneamiento básico; promoviendo que hombres y mujeres de dicha organización comunitaria se comprometan a realizar prácticas que eviten la filtración de la corrupción en el manejo de los bienes de la comunidad.

Con el apoyo financiero de la Red de Integridad del Agua – WIN- por sus siglas en Inglés, se desarrolló un proyecto que en uno de sus componentes se enfocó en documentar prácticas anti-corrupción que están siendo implementadas a nivel comunitario, y promovidas por las instituciones que actualmente desarrollan proyectos y algún tipo de auditoría para la rendición de cuentas; sirviendo de soporte para el desarrollo del presente manual.

Dentro de este documento se describen prácticas de transparencia y rendición de cuentas durante las distintas etapas en el ciclo de un proyecto, sugerencias para contrarrestar la corrupción, ejemplos de prácticas de transparencia implementadas en algunas comunidades del país, y las instancias de apoyo en la aplicación de medidas de prevención de la corrupción. Asimismo, se hace referencia a las notas de campo (*ver anexo # 7*) que se encuentran en la página web de la Red de Agua y Saneamiento de Honduras (RAS-HON) ([www.rashon.org](http://www.rashon.org)), las cuales brindaron el soporte en la investigación desarrollada, y que muestran que la transparencia y la rendición de cuentas no es un tema nuevo en nuestra sociedad, pero que necesita una mayor promoción.

Este manual ha sido preparado por personal técnico institucional con experiencia en la gestión y formación de juntas de agua y saneamiento. Asimismo como en la aplicación de metodologías participativas en las comunidades, quienes intentan contribuir con distintas instituciones públicas y privadas que trabajan en el desarrollo y fortalecimiento de capacidades locales en busca de una mejor prestación de servicios, en especial las juntas administradoras de agua responsables de la sostenibilidad de los sistemas de agua potable y saneamiento.

Además el módulo es relevante para los que trabajan con la comunidad, como representantes de las Municipalidades y los técnicos institucionales, principalmente los Técnicos de Salud Ambiental (TSA), Técnicos de Agua y Saneamiento (TAS), Técnicos de Operación y Mantenimiento (TOM) y Técnicos de Regulación y Control (TRC).



## OBJETIVO GENERAL

Proporcionar al Sector de Agua Potable y Saneamiento un material de apoyo que se incorpore en los módulos de capacitación a las Juntas Administradoras de Agua como una de las estrategias de intervención de actores del sector, en el desarrollo y seguimiento de proyectos, de manera que sea una herramienta útil para la inclusión del tema de Transparencia, Acceso a la Información y Rendición de Cuentas.

## Objetivos Específicos

- Empoderar a las Juntas Administradoras de Agua y a la comunidad facilitándoles conocimientos y herramientas para aplicar buenas prácticas de transparencia y rendición de cuentas en diferentes etapas del ciclo de proyecto que garanticen el manejo y la sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento.
- Que las Juntas Administradoras de Agua y la asamblea de abonados conozcan los aspectos legales y las instancias ante las cuales deben rendir cuentas, permitir el acceso a la información y solicitar la intervención para la resolución de conflictos relacionados con la correcta prestación y administración de los servicios.
- Que los Facilitadores cuenten con una herramienta de información oportuna para incorporar el desarrollo del tema de transparencia, rendición de cuentas y acceso a la información como parte de la curricula de formación a la Juntas Administradoras de Agua.

## 1. ANTECEDENTES DE TRANSPARENCIA EN HONDURAS

La corrupción no es propia de una región o país en particular; sin embargo, sus efectos son especialmente perniciosos en las economías en desarrollo y en transición, como es el caso de Honduras. Históricamente hemos visto o escuchado de actos de corrupción en Honduras; unos legalmente comprobados y otros que han quedado documentados como simples narraciones o rumores populares que circulan entre diversos grupos de la población.

Fue hasta abril de 1998, que Honduras ratificó la Convención Interamericana de Lucha Contra la Corrupción, pero en el 2001 se reconocieron los principales problemas de corrupción del país al implementar la Encuesta de Percepciones y Corrupción de Honduras y cuyos resultados fueron presentados durante el Segundo Foro de Consulta Regional Anticorrupción.



Con el objetivo de apoyar el diseño de políticas públicas necesarias para el combate a la corrupción y la promoción de la transparencia, con la debida participación ciudadana; 12 organizaciones de la sociedad civil crean el Consejo Nacional Anticorrupción (CNA), el cual es establecido legalmente mediante el decreto No.7-2005 del 7 de mayo de 2005.

Una de las principales actividades del CNA desde el 2007 es elaborar y publicar el Informe Nacional de Transparencia para generar un mayor conocimiento sobre el fenómeno de la corrupción en el país, en función de buscar las estrategias adecuadas para su prevención y eventualmente su erradicación.

El primer Informe Nacional de Transparencia 2007, expone que en Honduras la problemática de la corrupción tiene significativas consecuencias para la gobernabilidad, el desarrollo y la reducción de la pobreza. La corrupción en el país opera de manera sistemática, institucional y estructurada, no obstante que por parte del Estado de Honduras, en los últimos años, se han dado avances institucionales importantes para su control, el problema continúa y, en opinión de la ciudadanía, este se incrementa cada vez más. El problema de la falta de transparencia en los procesos de contrataciones del Estado de Honduras es una de las principales formas de corrupción en el país. El Estado destina cada año cerca del 30% de su presupuesto anual en la adquisición de bienes y servicios y ejecución de obras, sin incluir los montos de empréstitos y de los créditos presupuestales de urgencia. El asunto es gastar estos recursos de forma eficiente, sin que exista el riesgo y el índice elevado de percepción de corrupción.

En el 2007 entró en funciones el Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP) el cual es responsable de promover y facilitar el acceso a los ciudadanos a la información pública. En ese mismo año también Transparencia Internacional implementó un estudio sobre el tema de corrupción en el Sector de Agua Potable y Saneamiento, siendo Honduras uno de los países pilotos para dicho estudio; razón por la cual el Programa de Agua y Saneamiento (PAS) del Banco Mundial en Honduras organizó una conferencia sobre dicho tema en coordinación con la Red de Agua y Saneamiento de Honduras (RAS-HON) en donde los responsables del estudio presentaron sus hallazgos y discutieron con los participantes estrategias para mejorar la transparencia en el sector APS. Los resultados y conclusiones del estudio mundial son parte del Informe Mundial de Transparencia del 2008 “Corrupción en el Sector del Agua”

El Segundo Informe Nacional de Transparencia 2009 “Hacia una Política Integral Anticorrupción” propone una serie de estrategias legales, institucionales, pero sobre todo de participación de la ciudadanía para hacer de la corrupción “un acto de alto riesgo”, con el propósito de garantizar procesos de contratación del Estado que merezcan la aprobación del interés público, sin perjudicar el legítimo interés privado; reduciendo la



sensación de que los funcionarios de contrataciones son sobornables. Y los proveedores negociantes sin escrúpulos. Es por eso que el segundo informe aborda de forma directa la transparencia y la corrupción en los procesos de contratación pública, con el fin de identificar sus vulnerabilidades, riesgos y posibles campos de acción para disminuirlas.

Ante la gradual masificación de la corrupción y su innegable capacidad de reproducirse y diversificarse a través de toda la estructura social e institucional del país, un grupo de profesionales de organizaciones miembros de la Red de Agua Potable y Saneamiento de Honduras (RAS-HON) conformaron en el 2007 un grupo temático de trabajo para promover la transparencia en el sector de Agua Potable y Saneamiento (APS), obteniendo hasta la fecha la asistencia técnica y financiera de diferentes organizaciones como ser el IRC de Holanda, Transparencia Internacional a través de la Red de Integridad del Agua (WIN), el Proyecto de Agua y Saneamiento (PAS) del Banco Mundial y la Cooperación Suiza para Centro América.

El grupo temático de transparencia de la RAS-HON, con el apoyo técnico y financiero de varias organizaciones, entre ellas la Red de Integridad del Agua (WIN) y el IRC, desarrolló en el 2008 y 2009 el proyecto de integridad llamado “Capacitación y Documentación de Buenas Prácticas en Transparencia, Rendición de Cuentas y Acceso a la Información en la Administración de Sistemas Rurales de Agua Potable en Honduras”, en tres (3) departamentos del país, y fue implementado por un grupo multidisciplinario formado por técnicos del Servicio Autónomo Nacional Acueductos y Alcantarillados (SANAA), promotores comunitarios de la ONG “Entre Pueblos” y técnicos y personal de la Unidad de Capacitación del Fondo Hondureño de Inversión Social (FHIS), con el apoyo técnico y seguimiento por parte de un funcionario del Cuerpo de Paz; quienes recibieron una inducción y capacitación para facilitar las diferentes actividades del proyecto de promoción de la Integridad en el sector APS en Honduras.

Ante la experiencia positiva de las actividades del grupo de transparencia de la RAS-HON, WIN apoyó la ejecución del “Análisis Comentado sobre Integridad en el Sector del Agua (Annotated Water Integrity Scan, AWIS) en Honduras”, con el apoyo técnico del consultor holandés Jan Teun Visscher, en abril del 2010. El propósito del AWIS fue brindar una evaluación rápida de la situación de la integridad en el sector del agua, discutir la situación e identificar áreas de acción. El AWIS fue puesto a prueba por primera vez en Ghana y en una versión ajustada solo para el sector APS en Honduras.

Entre las conclusiones principales del AWIS en Honduras podemos mencionar que los participantes reconocieron el problema de la corrupción en el sector APS en Honduras y que es necesario dar seguimiento al trabajo de transparencia en dicho sector, que actualmente se desarrolla en la RAS-HON, incorporando metodologías prácticas de transparencia, rendición de cuentas y acceso a la información, que debe existir un fortalecimiento de los mecanismos de control y aplicación de reglamentos unificando los criterios a nivel nacional, así como mayor difusión de la Ley Marco del sector APS y



socialización de las políticas y reglamentos del sector APS sobre todo a nivel de juntas de agua (hacer versiones amigables); que se debe establecer un mecanismo de información sectorial oficial que permita un mejor acceso a la información y permita a todos tomar mejores decisiones, así como fortalecer la coordinación y la integración entre las organizaciones del sector APS.

## 2. MARCO CONCEPTUAL

### 2.1 Definiciones:

- **Transparencia:** Gestión clara, veraz y objetiva por medio de la ejecución y desarrollo de sistemas de control, fiscalización, probidad y ética, con participación ciudadana; en otras palabras, el ejercicio del poder debe ser verídico y público; nada debe permanecer oculto; debe abolirse el secreto en el ejercicio del poder y la administración del Estado, ONG's, OPD's, y organizaciones comunitarias. Es la actitud positiva del ser humano ante los demás.
- **Acceso a la información:** Consiste en permitir un libre acceso a los documentos que registran la gestión de un prestador de servicio correspondiente.
- **Abuso de autoridad:** Es la figura delictiva quien investido de poderes públicos realice en su gestión actos contrarios a los deberes que le impone la ley, por lo que aflige la libertad de las personas, las intimida o de cualquier manera les causa vejámenes, agravios morales o materiales.
- **Corrupción:** Abuso de poder encomendado para beneficio propio o de personas o grupos afines.  $C = M + D - R$  (Corrupción es igual al poder del Monopolio más Discreción de funcionarios menos Rendición de cuentas).
- **Cohecho:** Uso de dádiva o promesa para que un o una funcionaria pública incurra en conducta delictiva en el ejercicio de su cargo o reciba dinero para ejecutar algún acto obligatorio de su oficio no sujeto a remuneración.
- **Comités o comisiones de transparencia:** Organizaciones o grupos promovidos por organismos nacionales o internacionales o por la sociedad civil, para auditar, promocionar, la rendición de cuentas, elaborar y dar a conocer los planes estratégicos del municipio.
- **Contraloría social:** Proceso de participación ciudadana constante de información, seguimiento y elaboración de recomendaciones para el ejercicio transparente de la gestión pública y privada; que permite el respeto del Estado de derecho, para que los involucrados en el desarrollo de proyectos o programas de ejecución durante todo el ciclo del proyecto, actúen dentro del marco de las leyes.



- **Colusión:** Confabulación o pacto con posible daño y en perjuicio de terceros. Pacto que acuerdan dos personas con el fin de perjudicar a un tercero.
- **Discreción:** es la forma en la cual el poder de toma de decisiones ha sido encomendado a una sola persona.
- **Enriquecimiento ilícito:** Consiste en que el aumento del patrimonio del servidor público desde la fecha en que hayan tomado posesión de su cargo hasta aquella en que hayan cesado en sus funciones, fuere notablemente superior al que normalmente hubiere podido obtener en virtud de los sueldos y emolumentos que haya percibido legalmente y de los incrementos de su capital por cualquier otra causa lícita.
- **Fraude:** Es cuando un funcionario o empleado venden o hacen uso ilegal de bienes del gobierno que les han confiado para su administración.
- **Favoritismo:** Abuso de poder para la generación de ganancias de personas cercanas o familiares.
- **Monopolio:** Uso de un sólo ente en la prestación de un bien o servicio. En el sector agua, normalmente en una localidad sólo existe un proveedor lo que provoca un monopolio y aumenta el riesgo que el proveedor haga prácticas corruptas.
- **Nepotismo:** Concesión de empleos sobre la base de vínculos de parentesco o amistad, en vez de méritos.
- **Malversación de Fondos Públicos:** Sustracción, uso indebido o empleo arbitrario de los caudales públicos en una aplicación diferente de aquella a la que estaban destinados.
- **Rendición de Cuentas:** Manera en la cual los que tienen un poder encomendado se responsabilizan o son responsabilizados por sus decisiones.
- **Soborno:** Es cuando un ciudadano, ciudadana o una organización entrega directa o indirectamente a un servidor público, determinada cantidad de dinero con el propósito de obtener una respuesta favorable a un trámite o solicitud, independientemente de si cumplió o no con los requisitos legales establecidos

## 2.2 Marco de Interacciones:

Las actividades específicas de las prácticas de transparencia y rendición de cuentas, se pueden identificar a través de un marco de interacciones. Este marco identifica formas de corrupción de acuerdo al tipo de actores entre los cuales hay transacciones corruptas y, el tipo de transacciones.



La categorización de la corrupción **de acuerdo a los tipos de actores** incluye lo siguiente:

- **Categorización: Funcionario-Funcionario:** entre diferentes funcionarios públicos, por ejemplo en la adjudicación de presupuestos y control sobre ellos entre diferentes entidades públicas (etapa de planeación en el ciclo de proyectos).
- **Categorización Público- Privado:** entre funcionarios públicos y empresas privadas, por ejemplo en procesos de licitación, compras y contrataciones (etapa de ejecución en el ciclo de proyectos)
- **Categorización Público-Usuario:** entre funcionarios públicos y los usuarios de un servicio de agua o saneamiento, por ejemplo en el pago de servicios del usuario hacia el funcionario público, eliminación de deudas, no realizar los cortes correspondientes y otras acciones (En la etapa de administración, operación y mantenimiento del proyecto).
- **Categorización Prestador-Usuario:** personas que tienen un poder encomendado por la comunidad, como miembros de la JAA, coordinadores de trabajo durante la ejecución de proyectos, etc. o un operador Aunque no son funcionarios públicos en el sentido legal, cumplen una función pública. (durante todo el ciclo del Proyecto)

Las interacciones y actividades sobre las cuales los actores comunitarios están directamente involucrados, **o tipo de transacciones**, ya sea como prestador del servicio (Juntas Administradoras de Agua) o como usuario, se dan en las diferentes etapas de un proyecto, como ser: la planificación, factibilidad, ejecución y supervisión, y la administración, operación y mantenimiento.

Entre algunas de las formas de corrupción **de acuerdo al tipo de transacciones entre los diferentes actores**, tenemos:

- **Categorización: Público-Público:** Sustracción de fondos, contratación de personal, preferencias en planificación y presupuesto.
- **Categorización: Público-Privado:** Sobornos, fraude y colusión en licitaciones y construcción.
- **Categorización: Público-Usuario:** Soborno, conexiones ilegales, y facturación.

### 3. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL

#### 3.1 Generalidades:



Los contralores sociales deben conocer que existe un marco legal o leyes encaminadas a proteger que los bienes y servicios que reciben sean de calidad. Entre estas leyes tenemos las que a continuación se enumeran.

<i>Leyes para Administrar los Recursos Públicos</i>	<i>Leyes para Controlar la Administración de los Recursos Públicos</i>	<i>Órganos Contralores</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ley del Sector Agua y Saneamiento y su Reglamento (Art. 12, 25, 44).</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley del Tribunal Superior de Cuentas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ERSAPS, SANAA, Municipalidades</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ley de Procedimientos Administrativos</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley de lo Contencioso Administrativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tribunal Superior de Cuentas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ley de Municipalidades</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley del Ministerio Público</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Municipalidad, Secretaría del Interior y Población, AMHON</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ley General de Agua</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código Procesal Penal</li> <li>• Código Penal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SERNA</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Reglamento General de Juntas Administradoras de Agua y su Personalidad Jurídica (Art. 6, 24, 37, 48, 63, 67)</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código Tributario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ERSAPS, SANAA, Municipalidades</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ley de Transparencia y su Reglamento</b></li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tribunal Superior de Cuentas, Ministerio Público, Municipalidades</li> </ul>

Los prestadores de servicios de abastecimiento de agua potable y saneamiento, tales como las Juntas Administradoras de Agua, están reguladas por la Ley Marco de Sector Agua Potable y Saneamiento, la cual promueve el principio de transparencia en el desempeño de dichos prestadores.

Además de la Ley Marco del Sector, recientemente se aprobó la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que obliga a las diversas instituciones entre ellas los prestadores de servicio a brindar información relacionada con el desempeño de sus funciones.

La aplicación del principio de transparencia por parte de los prestadores de servicio es fundamental para la sostenibilidad de los sistemas, ya que con esto se logra que los usuarios tengan credibilidad y confianza en la gestión del prestador y paguen por el servicio que reciben, además de constituirse un medio eficaz contra la corrupción.



## 3.2 Leyes que Relacionan la Prestación de los Servicios de Agua y Saneamiento con el Principio de Transparencia:

### 3.2.1 Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento y su Reglamento:

La Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento fue creada bajo decreto legislativo N° 118-2003, con el objetivo de establecer las normas aplicables a los servicios de agua potable y saneamiento en el territorio nacional, la que está vigente desde el 28 de octubre de 2003.

La Ley Marco define **Transparencia**, como el *Principio de acuerdo al cual la prestación de los servicios, planes de inversión, resultados de gestión y las tarifas deben ser explícitas y públicas* (art 6).

Un aspecto relevante que promueve la Ley Marco para hacer prevalecer el principio de transparencia, es que las condiciones de prestación de servicio se deben legalizar mediante contrato, en el que se contemplará al menos, las condiciones de prestación de servicio y los procedimientos administrativos para presentar reclamos, por lo tanto es obligación del prestador suscribir un contrato de prestación de servicio con cada usuario. (art 25).

Para que exista transparencia en el desempeño de las actividades de los prestadores de servicio, la Ley contiene una serie de artículos que promueven el acceso a la información a los usuarios de todo lo relacionado con el servicio que reciben, régimen tarifario y cobro, planes de expansión y mejoramiento de servicios, toda otra circunstancia que sea de su interés, en forma suficientemente detallada como para permitir el ejercicio de sus derechos como usuario (art 25). Por esta razón, los prestadores de servicio deberán instalar una oficina de atención al usuario, independiente del área comercial, en donde recibirán las solicitudes, reclamos y sugerencias que los usuarios presenten y brindarán información en relación a los servicios prestados (art 13).

Sobre el régimen tarifario en particular, la Ley establece que se ajustará a los principios de eficiencia económica y transparencia. Así mismo obliga a los prestadores de servicios a detallar en las facturas los diversos conceptos básicos que integran la tarifa. Además establece que el pliego tarifario debe tener por base la medición de los consumos reales como criterio equitativo (art 34).



Se considera como infracciones de los prestadores la negativa a proporcionar información al Ente Regulador o a los usuarios en los términos que establece la Ley Marco (art. 44)

### **3.2.2 Reglamento General de Juntas Administradoras de Agua:**

El Reglamento General de Juntas Administradoras de Agua fue aprobado el 11 de junio de 2006 y publicado en La Gaceta el 29 de agosto de ese mismo año, con el propósito de normar y regular la creación, organización y funcionamiento de las Juntas Administradoras de Agua.

El reglamento de Juntas reafirma el espíritu de la Ley Marco respecto al principio de transparencia, ya que obliga a las juntas a informar a la Municipalidad, a través de la Unidad de Supervisión y Control Local (USCL) sobre todo lo relacionado a su gestión como prestador de servicios. Además advierte la facultad que posee la Municipalidad para realizar auditorías anuales a los estados financieros de las Juntas de Agua que operan en su jurisdicción (art 6).

Las Juntas deben obtener su Personalidad Jurídica, que otorga la Secretaría de Estado en los Despachos del Interior y Población, previo dictamen de la respectiva Corporación Municipal, que constatará la legalidad de la misma, cuya finalidad es amparar sus acciones en el marco de la Ley y poder recibir asistencia técnica- financiera por parte del Estado. ( art 24).

Confirma como derecho de los usuarios, suscribir un contrato de servicios, entre el presidente de la Junta de Agua con cada usuario, en dicho contrato se deberá vislumbrar las condiciones de prestación de servicios y los procedimientos administrativos para presentar reclamos. Además estipula que los usuarios tienen derecho a ser atendidos por la Junta Directiva en las consultas y reclamos que formulen sobre lo relacionado con el servicio que reciben, así como a participar en la Asamblea de Usuario y ser electos a cargos de la Junta Directiva (art 37).

En lo concerniente al régimen tarifario, el Reglamento de Juntas especifica que se regirá entre otros por el principio de transparencia y simplicidad, dejando de manifiesto que los procedimientos de cálculo y las reglas de aplicación de las tarifas deberán ser de público conocimiento y fácilmente comprensibles (art 48 inciso c). Además establece que la Junta tendrá a la vista de los usuarios, el pliego tarifario de los servicios que presta (art 63), y que las recaudaciones o los ingresos que el prestador reciba por concepto de los servicios de agua potable y saneamiento deberán invertirse en actividades relacionadas con el servicio, es decir, para su operación, mantenimiento, mejoramiento, ampliación y manejo de cuencas (art 67).



### 3.2.3 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su Reglamento:

La Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública vigente desde el 30 de diciembre de 2006, fue creada mediante Decreto Legislativo N° 170-2006, y reformada mediante Decreto N° 64-2007, tiene por finalidad el desarrollo y ejecución de la política nacional de transparencia, así como el ejercicio del derecho de toda persona al acceso a la información pública para el fortalecimiento del Estado de Derecho y consolidación de la democracia mediante la participación ciudadana.

La Ley define Transparencia, como el conjunto de disposiciones y medidas que garantizan la publicidad de la información relativa de los actos de las instituciones obligadas y el acceso de los ciudadanos a dicha información; y especifica que Publicidad, es el deber que tienen las instituciones públicas de dar a conocer a la población la información relativa a sus funciones, atribuciones, actividades y a la administración de sus recursos.

La Ley promueve el derecho de acceso a la información pública que tiene todo ciudadano para acceder a la información generada, administrada o en poder de las instituciones obligadas y previstas en la presente Ley, en los términos y condiciones de la misma. Definiendo como instituciones obligadas, entre otras, a las Organizaciones No Gubernamentales (ONG's), las Organizaciones Privadas de Desarrollo (OPD's) y en general todas aquellas personas naturales o jurídicas que a cualquier título reciban o administren fondos públicos, cualquiera sea su origen, sea nacional o extranjero, ya sea por si misma o a nombre del Estado o donde éste haya sido garante.

### 3.3 Órganos Contralores:

El marco legal vigente en nuestro país asigna diversas funciones de supervisión y control sobre el desempeño de los prestadores de los servicios de agua y saneamiento a varias organizaciones/instituciones, a continuación se describen las funciones que competen a cada institución responsable de realizar la labor de supervisión y control:

#### 3.3.1 Ente Regulador de los Servicios de Agua y Saneamiento (ERSAPS):

Institución creada con la aprobación de la Ley Marco del Sector. La Ley le asigna la responsabilidad de establecer los mecanismos de control sobre las condiciones de prestación de los servicios, los cuales serán de carácter general y aplicación local, podrá contar con asistencia de instancias regionales, municipales y auditorías ciudadanas (art. 10). Además tiene la atribución de mantener un registro público de la información presentada por los prestadores y de la que se genere sobre los aspectos técnicos, económicos y operativos de la prestación de servicios, así como aplicar sanciones e intervenciones por incumplimiento o violaciones a las normas estipuladas en la Ley Marco.(art.13).



### **3.3.2 La Municipalidad:**

La Ley Marco del Sector, le asigna a la Municipalidad en su carácter de titular de los servicios de agua potable y saneamiento, la responsabilidad de disponer la forma y condiciones de prestación de dichos servicios en su respectiva jurisdicción. (art.16). La Municipalidad podrá realizar labores de evaluación y seguimiento de la calidad de prestación del servicio (art 41 Reglamento General de la Ley Marco). Además podrá realizar auditorías anuales a los estados financieros de las Juntas de Agua. (Art 6, Reglamento de Juntas Administradoras de Agua).

### **3.3.3 El Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados (SANAA):**

En su nuevo rol como Ente Técnico de Apoyo al sector, asistirá a las Juntas administradoras de Agua, supervisando su funcionamiento administrativo y operativo. (art. 22, Reglamento General de la Ley Marco).

### **3.3.4 Unidad de Supervisión y Control Local (USCL):**

Esta Unidad es creada por la municipalidad y recibe la asistencia técnica del ERSAPS, como un ente de apoyo en el cumplimiento de la Ley Marco, amparado en el artículo 10 de la misma. Entre sus funciones destaca la supervisión y control a nivel municipal de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento urbano y rural.

Las Juntas de Agua están obligadas a informar a la USCL sobre el desempeño de sus funciones (art 6 Reglamento de Juntas). Estas tienen la obligación de llevar un registro de la información presentada por los prestadores urbanos y rurales (art 23, Reglamento de la USCL).

### **3.3.5 Comisionado Municipal:**

Ejerce las funciones de contralor social, tiene entre otras la atribución de Supervisar la ejecución de los subsidios que se otorguen a los patronatos y organizaciones de la sociedad civil organizada (art 31-A y 59 Ley de Municipalidades).

## **3.4 Instancias de Apoyo y Coordinación:**

Existen diferentes instancias de apoyo y coordinación para realizar acciones que pueden ser tomadas en consideración por parte de los Contralores Sociales, en acciones encaminadas a mejorar la calidad de las obras y la calidad de los servicios que estas prestan, al mismo tiempo utilizarlas como un mecanismo contra la corrupción. Existen Instancias de apoyo y coordinación a nivel institucional y a nivel local, las que se describen a continuación:



Instancias a Nivel Institucional	Instancias a Nivel Local
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ministerio Público</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• USCL.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tribunal Superior de Cuentas</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisionados Municipales</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Consejo Nacional Anti corrupción</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comités o Comisiones de Transparencia</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comisionado Nacional de los Derechos Humanos</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Red de Contralores Sociales</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consejo de Desarrollo Municipal</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juntas de Participación y Control Ciudadano.</li> </ul>

Las instancias locales son promovidas por la población, por iniciativa de las autoridades o por organismos externos que han apoyado el desarrollo del país. También se ha promovido la conformación de grupos de personas organizadas y el cargo de Comisionado Municipal como apoyo a la gestión de transparencia. A continuación se describen cada una de estas instancias:

- **Comisionado Municipal:** Es electo en cabildo abierto, investido de autoridad que le confiere la Ley al momento de presentar sus requerimientos ante la autoridad denunciada, quienes no pueden negarse a dar respuesta a las demandas presentadas.
- **Comisiones de Transparencia:** Es un medio autorizado por el alcalde para que lo auxilie en realizar un buen gobierno. Es una instancia de participación ciudadana conformada por hombres y mujeres designados por organizaciones de la sociedad civil o por sectores no organizados. Sus funciones son de auditoría social y promoción en un sistema municipal de transparencia. Existen en los 18 departamentos.
- **Consejo de Desarrollo Municipal:** Formado por representantes de las fuerzas vivas de la comunidad, se reúnen una vez al mes.
- **Juntas de Participación y Control Ciudadano:** Promovidas por el Tribunal Superior de Cuentas con funciones específicas de contraloría social, concebidas como un mecanismo de participación ciudadana dirigida a prevenir y combatir la corrupción.
- **Unidades de Supervisión y Control Local (USCL):** Instancia de auditoría ciudadana a nivel municipal para apoyar la supervisión y control de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento.



- **Red de Contralores Sociales:** Hombres y mujeres elegidos de manera democrática en asamblea comunitaria, distinguidos por su honradez, responsabilidad y transparencia, con el fin de vigilar y supervisar las acciones de los proyectos para evitar la corrupción.
- **Consejos Regionales Anticorrupción:** Surgen a iniciativa de Alcaldes y sociedad civil, funciona en algunas mancomunidades, realizan diagnósticos sobre la corrupción y sobre ellos diseñan y ejecutan una estrategia regional anticorrupción.
- **Asociaciones de Juntas de Agua Municipal (AJAM):** Organización municipal constituida por representantes de las juntas de agua locales, con el objetivo de apoyar la gestión de sostenibilidad de los sistemas de agua potable.
- **Comisión Municipal de Agua y Saneamiento (COMAS):** instancia de apoyo en la realización de la planificación, coordinación y seguimiento en la ejecución de las actividades y proyectos relacionados con el sector agua potable y saneamiento que se desarrollan dentro del ámbito municipal.
- **Técnico de Operación y Mantenimiento (TOM) y el Técnico de Saneamiento Ambiental (TSA):** personal institucional del SANAA y la Secretaría de Salud responsables de hacer las auditorías contables y diagnósticos de inspección sanitaria de los acueductos en coordinación con las juntas administradoras de agua.

## 4. TRANSPARENCIA EN LAS DIFERENTES ETAPAS DE UN PROYECTO

### 4.1 Riesgos de Corrupción y Medidas de Prevención en las Etapas del Proyecto: *(ver anexo # 1)*

#### 4.1.1 Riesgos de Corrupción en la Etapa de Planificación:

Riesgos de corrupción	Medidas anticorrupción
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distorsiones en la toma de decisión por los políticos que afectan la localización y tipos de inversiones del proyecto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación comunitaria en cabildos abiertos</li> <li>• Participación comunitaria en asambleas</li> <li>• Asegurar capacidad de la comunidad para acceso a la información</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soborno para influenciar la asignación de recursos y priorización de proyectos</li> <li>• Corrupción en el planeamiento nacional y del sector en el manejo de los presupuestos (uso erróneo de fondos, el soborno interministerial para la asignación)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Priorización de proyectos con base en indicadores y objetivos</li> <li>• Estándares mínimos</li> <li>• Auditorías independientes</li> <li>• Potestad de vetar proyectos propuestos</li> <li>• Toma de decisiones</li> </ul>



- |   |   |
|---|---|
| de fondos, la colusión/el soborno en la selección y la aprobación de un proyecto) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bitácoras e informes.</li> </ul> |
|---|---|

#### 4.1.2 Riesgos de Corrupción en la Etapa de Factibilidad:

Riesgos de corrupción	Medidas anticorrupción
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Colusión en diseño excesivo.</b></li> <li>• <b>Corrupción en la elaboración de diseños: exclusividad de los contratistas, tarifas, subsidios.</b></li> <li>• <b>Corrupción en la elaboración de diseños: Estimaciones infladas del presupuesto de obra, productos, o insumos.</b></li> <li>• <b>Colusión con el fin de predisponer resultados de estudios de factibilidad, diseño, impacto ambiental y social.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnostico, planificación y presupuesto participativo con inclusión de la comisión de transparencia y organización de un comité local como contralor.</li> <li>• Acceso a la información sobre estudios de factibilidad, diseño, análisis de alternativas y presupuestos.</li> <li>• Establecimiento de convenios para los proyectos propuestos.</li> <li>• Fortalecer la capacidad de la comunidad para acceso a la información.</li> </ul>

#### 4.1.3 Riesgos de Corrupción en la Contratación<sup>1</sup>:

Riesgos de corrupción	Medidas anticorrupción
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Confabulación del otorgamiento a la parte deseada a través de las negociaciones directas sin ninguna competencia. Excepciones: (1) en casos de extrema urgencia a causa de desastres; (2) en casos donde la seguridad nacional está en riesgo; (3) surgen necesidades adicionales donde ya existe un contrato; o (4) cuando sólo existe un proveedor capacitado.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir clara y objetivamente qué es lo que se va a contratar;</li> <li>• Recibir ofertas (licitaciones) de proveedores responsables; compararlas y determinar cuál es la mejor, de acuerdo con las norma predeterminadas para la selección.</li> <li>• Otorgar el contrato al licitante ganador según especificaciones descritas.</li> <li>• No favorecer a otro licitante con la información de otras ofertas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La limitación de información sobre las oportunidades de contratación es otra forma de facilitar la corrupción.</b></li> <li>• <b>El establecer requisitos innecesarios de pre-calificación puede restringir aún más la competencia.</b></li> <li>• <b>Evaluación de la licitación y la fase de comparación distorsionada</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer pública la oportunidad para hacer ofertas de suministro; mano de obra y servicios profesionales, describir la información de manera clara y objetiva, y completar la información después de comprar o contratar.</li> <li>• Describir clara y objetivamente qué es lo que se va a comprar.</li> <li>• Establecer criterios justos para la toma de decisiones en la selección</li> </ul>

<sup>1</sup> Nota: la etapa de Contratación no siempre existe en todos los proyectos.



## **Malas Prácticas en las Adquisiciones y Contrataciones:**

El método más directo para el fraude en las adquisiciones está en la confabulación del otorgamiento a la parte deseada a través de las negociaciones directas sin ninguna competencia. Aún en los sistemas de adquisiciones basados en procedimientos de competitividad, usualmente existen excepciones donde se permiten las negociaciones directas. Estas son típicas en:

1. Casos de extrema urgencia a causa de desastres;
2. Casos donde la seguridad nacional está en riesgo;
3. Cuando surgen necesidades adicionales donde ya existe un contrato; o
4. Cuando sólo existe un proveedor capacitado.

La limitación de información sobre las oportunidades de contratación es otra forma de facilitar la corrupción. Si sólo unos pocos conocen de la oportunidad de licitar, se reduce la competencia y las probabilidades benefician a la parte deseada para que gane.

El establecer requisitos innecesarios de pre-calificación puede restringir aún más la competencia. Nuevamente, la pre-calificación, si se hace correctamente, es un procedimiento perfectamente apropiado para asegurar que los licitantes tengan la experiencia y capacidad correcta para llevar a cabo los requerimientos del contrato. No obstante, si los estándares y criterios para la calificación son arbitrarios o incorrectos, pueden convertirse en un mecanismo para excluir licitantes competentes pero no deseados.

La última oportunidad para distorsionar el resultado de la licitación competitiva es en la evaluación de la licitación y la fase de comparación. Hecho debidamente, éste es un análisis objetivo de cómo cada licitación responde a los requerimientos de los documentos y a la determinación de cuál es la mejor oferta. Si la intención es de dirigir el otorgamiento a favor de un licitante, el proceso de evaluación ofrece oportunidades casi ilimitadas: si es necesario y a menos que se le impida a hacerlo, los evaluadores pueden inventar criterios totalmente nuevos para decidir cuál es el “mejor” y luego aplicarlos subjetivamente para obtener el resultado correcto. A menudo ellos se ayudan en este proceso emitiendo documentos de licitación que son deliberadamente vagos y confusos sobre los requisitos que se deben cumplir y sobre cómo se hace la decisión de selección.

Más allá del marco legal, la siguiente defensa contra la corrupción es un conjunto de procedimientos transparentes para llevar a cabo el proceso de adquisiciones. El mejor método para seleccionar a los contratistas es a través de la competencia. La complejidad o simplicidad de los procedimientos dependerá de los valores y naturaleza



del producto o servicios a ser adquiridos, pero para todos los casos el procedimiento debería de ser:

- Describir clara y objetivamente qué es lo que se va a comprar;
- Hacer pública la oportunidad para hacer ofertas de suministro;
- Establecer criterios justos para la toma de decisiones en la selección;
- Recibir ofertas (licitaciones) de proveedores responsables; compararlas y determinar cuál es la mejor, de acuerdo con las normas predeterminadas para la selección; y,
- Otorgar el contrato al licitante seleccionado sin requerir una rebaja del precio u otros cambios de la oferta ganadora.

### La Apertura de las Licitaciones:

Una clave para la transparencia y equidad es que los compradores abran las licitaciones en un tiempo y lugar determinados, en presencia de todos los licitantes o de sus representantes que deseen asistir. Conforme a lo establecido en lo referente a contrataciones de la Ley de Contratación del Estado.

### Evaluación de la Licitación:

La evaluación de la licitación es uno de los pasos más difíciles de realizar de forma correcta y equitativa en el proceso de adquisiciones y uno de los pasos más fáciles de manipular si alguien quiere inclinar el otorgamiento a favor de un proveedor. Los evaluadores pueden rechazar las licitaciones no deseadas por motivos procesales banales --un borrón, la falta de iniciales en una página- o por desviaciones de especificaciones que ellos decidan ser significativas.

Todo esto argumenta a favor de requerir que los criterios de evaluación sean indicados claramente en los documentos de licitación y que una autoridad imparcial de revisión controle la razonabilidad de las acciones de los evaluadores.

En cada actividad el tipo de corrupción es distinta. Con base en esta identificación de diferentes prácticas corruptas, también se pueden identificar medidas de anti-corrupción más específicas para cada tipo de interacción a diferentes niveles y en diferentes actividades (ver tabla a continuación).

#### 4.1.4 Riesgos de Corrupción en la Etapa de Ejecución y Supervisión:

<i>Riesgos de corrupción</i>	<i>Medidas anticorrupción</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Corrupción en el manejo de presupuesto local (fraude, falsificación de las cuentas /documentos, colusión llana de la</b></li> </ul>	Aplicar mecanismos de contraloría social: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Veeduría ciudadana</li> <li>• Control de bodegas</li> <li>• Transparencia y acceso a la información</li> </ul>



<p><b>comunidad).</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Favoritismo en influenciar la toma de decisiones sobre el proyecto.</b></li> <li>• <b>Sobornos para conseguir trato preferencial</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento con planos y especificaciones técnicas de calidad y/o de diseño</li> <li>• Bitácoras e Informes</li> </ul>
---	--

El seguimiento es la supervisión continua o periódica de la ejecución de un proyecto.

Este seguimiento es realizado por los ejecutores o instituciones que financian el proyecto, para medir los avances y verificar que se esté ejecutando de acuerdo a lo que fue planeado.

A estas actividades los beneficiarios pueden sumarse, tal como lo demuestran las experiencias de los Proyectos Ejecutados por la Comunidad (PEC) donde el Comité de Contraloría Social se encarga de revisar los procesos de compra, adjudicación, contratación y calidad de obra.

En esta etapa es importante que las comunidades lleven un control y registro de todos los gastos efectuados y lo reflejen en sus libros de ingresos y egresos, que tengan un control de todos los aportes monetarios en materiales u horas de trabajo que realiza cada uno de los beneficiarios, registro de entrada y salidas de materiales y herramientas.

El seguimiento no sólo se limita a seguir el proceso físico del proyecto, sino también los procesos de capacitación y organización comunitaria, el impacto del proyecto y la ejecución financiera.

#### 4.1.5 Riesgos de Corrupción en la Etapa de Administración, Operación y Mantenimiento:

<i>Riesgos de corrupción</i>	<i>Medidas anticorrupción</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Corrupción en el manejo de presupuesto local (fraude, falsificación de las cuentas /documentos, colusión llana de la comunidad).</b></li> <li>• <b>Favoritismo en influenciar la toma de decisiones sobre el proyecto.</b></li> <li>• <b>Sobornos para conseguir trato preferencial, captura de la élite.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar mecanismos que mantengan informadas a las comunidades e involucrarlas en el proceso de divulgación (asambleas, medios no convencionales, entrega de informes: administrativos, financieros, técnicos y su divulgación de acuerdo a lo establecido en el reglamento).</li> <li>• Tener un buen sistema de políticas y controles que aseguren que los fondos están siendo usados correctamente y que se responde por los mismos. Auditorias, registro de los ingresos y egresos y otros.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contar con un presupuesto, para calcular los ingresos esperados y los gastos para un período establecido.</li><li>• Tener un libro de caja diario el cual genera las actividades transparentemente en el día a día.</li><li>• Bitácora o libro diario.</li></ul>
--	--

En cada actividad el tipo de corrupción es distinta. Con base en esta identificación de diferentes prácticas corruptas, también se pueden identificar medidas de anti-corrupción más específicas para cada tipo de interacción a diferentes niveles y en diferentes actividades.

## **4.2 Interacciones y actividades sobre las cuales los actores comunitarios están directamente involucrados**

### **4.2.1 Control Administrativo:**

El manejo financiero y la transparencia son de los aspectos más problemáticos en la gestión comunitaria, las comunidades necesitan estar informadas o ser capaces de informarse sobre las decisiones tomadas y la forma en que se gastan los fondos provenientes de los servicios de agua potable y saneamiento (tarifas, reconexiones, multas, saneamiento de la comunidad).

Cuando se manejan transparentemente los fondos que se cobran por tarifas y otros servicios, la gente se siente cómoda al momento de efectuar los pagos; de esta manera se asegura la sostenibilidad financiera a través de la transparencia.

Para asegurar la transparencia en nuestras comunidades es necesario:

- a. Aplicar mecanismos que mantengan informadas a las comunidades e involucrarlas en el proceso de divulgación (*asambleas, medios no convencionales, entrega de informes: administrativos, financieros, técnicos y su divulgación de acuerdo a lo establecido en el reglamentado*).
- b. Tener una estructura clara de funcionamiento de las juntas de agua y comités de apoyo.
- c. Tener un buen sistema de políticas y controles que aseguren que los fondos están siendo usados correctamente y que se responde por los mismos: auditorías contables, registro de los ingresos y egresos y otros.
- d. Contar con un presupuesto, para calcular los ingresos esperados y los gastos para un período establecido.
- e. Tener un libro de caja diario el cual genera las actividades transparentemente en el día a día. Bitácora o libro diario.



#### 4.2.2. Operación y Mantenimiento:

Las necesidades de proveer al sistema de materiales y equipos para la operación adecuada, rehabilitaciones, salarios y combustibles, abre una brecha entre la forma de hacer las transacciones y la utilización adecuada de los recursos financieros al efectuar las compras o las contrataciones, y la corrupción en las mismas transacciones. Luego la falta de fondos para la operación y mantenimiento de los sistemas conlleva al mal funcionamiento de los mismos y que estos cumplan un ciclo de proyecto acelerado.

Para asegurar la transparencia durante la operación y mantenimiento de nuestros sistemas es necesario:

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar las tarifas</li> </ul>	Junta de agua
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar auditorías contables y operativas</li> </ul>	TOM, Municipalidad
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar convenios: pagos, contrataciones a través de contralorías sociales u otras maneras de organización</li> </ul>	Junta de agua
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar Calidad en el servicio: reclamos y atención al cliente, conexiones (pegues), informes de la calidad de servicio</li> </ul>	Junta de agua
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar la Desinfección</li> </ul>	Fontanero de la Junta de agua, con la vigilancia del TSA

Luego la falta de fondos para la operación y mantenimiento de los sistemas conlleva al mal funcionamiento de los mismos y que estos cumplan un ciclo de proyecto acelerado.

#### 4.3 Mecanismos y Herramientas para combatir la Corrupción:

Aunque no existe una receta para combatir la corrupción en el nivel local, los mecanismos y herramientas presentados a continuación pueden ser utilizadas selectivamente para diseñar una estrategia para desarrollar:

<p>Mecanismos para mejorar el Acceso a la Información</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones para discutir casos de corrupción en el sector del agua,</li> <li>• Reuniones periódicas;</li> <li>• Leyes de acceso a la información;</li> <li>• Comunicaciones entre el proveedor del servicio (agua) y los usuarios;</li> <li>• Sistema de quejas frente al defensor del pueblo,</li> <li>• Participación activa de la sociedad civil;</li> <li>• Cabildos abiertos;</li> <li>• Acceso público a información presupuestaria y de gastos;</li> <li>• Registro computarizado de compras y licitaciones</li> <li>• Páginas web</li> </ul>
---	--



<p>Mecanismos para mejorar la rendición de cuentas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pactos de integridad;</li> <li>• Principios comerciales para combatir los sobornos;</li> <li>• Aplicación de convenciones internacionales;</li> <li>• Códigos de conducta,</li> <li>• Declaración de salarios y activos por parte de funcionarios públicos.</li> </ul>
<p>Herramientas para mejorar la participación ciudadana</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorías independientes,</li> <li>• Procedimientos legales (contra faltas cometidas por los funcionarios públicos);</li> <li>• Reglamentos de juntas;</li> <li>• Acuerdos modelo de colaboración para proveer servicios de agua a los más pobres.</li> </ul>

## 5. LA CONTRALORÍA SOCIAL COMO PRÁCTICA DE TRANSPARENCIA EN LOS PROYECTOS EJECUTADOS POR LA COMUNIDAD

La importancia de la *Contraloría Social* radica en el hecho de que la comunidad contribuye en que las actividades del proyecto se realicen con honradez y transparencia antes, durante y después de su ejecución. Facilita la comunicación entre todos los que intervienen en la construcción y sostenibilidad del proyecto. Los beneficiarios reciben información sobre problemas, las sugerencias o propuestas de soluciones del proyecto, con lo que se espera que todas las actividades se realicen con honestidad y máxima transparencia.

El Comité de Contraloría Social es una organización comunitaria para realizar la vigilancia y la supervisión de la ejecución de la obra, la capacitación, la operación y mantenimiento de los sistemas de agua y saneamiento y la calidad de los servicios que presta.

La Contraloría Social la realiza la comunidad a través del Comité de Contraloría Social (CCS), está integrado por tres miembros, de los cuales por lo menos una debe ser mujer y son electos por la comunidad en asamblea comunitaria. El comité tiene las siguientes funciones:

1. Conocer los planos, los materiales de construcción, la preparación de las mezclas y los detalles de la construcción del sistema de agua y saneamiento.
2. Conocer los procesos de capacitación y sus contenidos y además las diferentes formas de participación comunitaria.
3. Velar por el cumplimiento de los aspectos de higiene en la comunidad.
4. Velar porque el proyecto se ejecute tal y como aparece en el contrato y con los cambios durante la construcción del mismo.



5. Visitar y vigilar la construcción de cada una de la obras.
6. Velar por la calidad de servicio que presta el sistema de agua potable.

El Comité de Contraloría Social deberá conocer la existencia y el contenido de los documentos legales, tales como: Personería Jurídica, Pasos de servidumbre, Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento y su Reglamento, así como el Reglamento de Juntas Administradoras de Agua, cartas de compra y venta y otros documentos propiedad de la junta administradora de agua y saneamiento. Además, debe velar porque se cumpla a cabalidad lo establecido en dichos documentos.

La presentación de informes constituyen una de las etapas más importante del proceso de vigilancia, porque a través de estos se conocen los resultados de la Contraloría Social. En ellos se plasman los objetivos del trabajo y se presentan las ideas, evidencias y hallazgos en forma clara y concreta para que sean conocidos por todos los usuarios del sistema de agua y saneamiento.

Los informes pueden ser presentados en asamblea general de usuarios y en reuniones ordinarias y extraordinarias de la Junta Administradora de Agua y Saneamiento.

También la Junta de Agua debe rendir informes técnicos y financieros y brindar acceso a la información a los Comités Municipales de Contraloría Social y/o Transparencia que existan en su municipio.

El esquema de informe de Contraloría Social se puede observar en el [anexo # 6](#).

El Comité de Contraloría Social, igual que las Juntas Administradoras de Agua y Saneamiento deben ser capacitadas en forma constante en aspectos administrativos/contables, ya que para ejercer una vigilancia eficaz en aspectos de compras, contrataciones, control de registros contables, aportes de mano de obra comunitaria, deben conocer los principios administrativos y de transparencia para rendir cuentas a la asamblea de usuarios.

Los pasos para ejercer la Contraloría Social son:

1. Capacitación de los involucrados en el proceso,
2. Identificación de quién podemos auditar,
3. Definición sobre lo que debemos auditar,
4. Identificación y ubicación de la experiencia,
5. Planificación de la auditoria social,
6. Ejecución del plan,
7. Preparación de informe y recomendaciones,
8. Socialización del informe,



9. Seguimiento a las recomendaciones,
10. Preparación del informe sobre el seguimiento y las recomendaciones.

Entre las herramientas de la Contraloría Social se enumeran las siguientes:

1. Instrumentos para realizar la contraloría social,
2. Ficha de recepción de denuncias,
3. Ficha de rendición de cuentas,
4. Informe de revisión de cuentas,
5. Bitácora,
6. Ficha de identificación del proyecto,
7. Ficha de seguimiento,
8. Planos o Dibujos del Proyecto,
9. Expediente del Proyecto.



## ANEXOS

### **Anexo 1:**

#### **El Ciclo del Proyecto y sus Actores.**

**Ciclo del proyecto.** Se conoce con este término a la ruta que tiene que recorrer el beneficiario a lo largo del proyecto para conseguir los objetivos del mismo. Implica un recorrido, que va desde que el beneficiario potencial se inicia con la idea de proyecto, producto de una necesidad sentida, hasta que finalmente se convierte en un beneficiario real del proyecto al recibir la solución a su problema o necesidad anteriormente planteada. Se refiere, en la práctica, a su participación en las actividades del proyecto, para que a través de ella, y en interacción con el entorno, vaya resolviendo los problemas que le hicieron realizar ese esfuerzo.

Ningún proyecto se hace de golpe. No hay soluciones instantáneas para problemas que se han tenido mucho tiempo de maduración y persistencia. Los proyectos se hacen poco a poco, por etapas, con actividades por cada etapa, y en cada una de ellas buscando productos y productos intermedios o sub-productos. Todos ellos, por suma, agregado y sinergia, permiten llegar al propósito del proyecto, a la solución de la problemática que inicialmente lo justificó.

En cada una de estas etapas hay muchos actores que son involucrados directos (como los ejecutores, beneficiarios, entes financieros) e indirectos (proveedores, contratistas, instituciones) que colaboran en la ejecución de un proyecto y cada uno de sus aportes es importante para la realización del mismo. En tal sentido es necesario conocer esos roles para que sean prestados de acuerdo a los requerimientos técnicos, legales, administrativo-financieros, morales, etc., denotando un compromiso transparente que permita el acceso a la información y facilite la rendición de cuentas.

Principales etapas en el desarrollo de un proyecto:

- a) Planificación
- b) Factibilidad
- c) Ejecución y supervisión
- d) Operación y Mantenimiento

#### **a) Planificación:**

"Es el proceso de establecer objetivos y escoger el medio más apropiado para el logro de los mismos antes de emprender la acción", (Goodstein, 1998).



"La planificación... se anticipa a la toma de decisiones. Es un proceso de decidir... antes de que se requiera la acción" (Ackoff, 1981).

En esta etapa se identifican dos niveles:

- **La identificación** de un proyecto, es la etapa en la que se concibe y formula la propuesta inicial del proyecto en base a una necesidad sentida por los futuros beneficiarios, identificada o creada por el ejecutor.

En esta etapa, la perspectiva deberá ser muy amplia. Generalmente la información disponible es muy limitada y valora la idea del proyecto en relación con:

- la política de desarrollo y las prioridades del municipio;
- las líneas directrices generales del donante para la ayuda del desarrollo; y,
- las actividades de desarrollo en curso relacionadas con el proyecto en el País

En la fase de identificación, la principal justificación para el proyecto es la descripción de grupos beneficiarios potenciales y de factores externos que puedan influir en el proyecto, y son elementos más importantes que las cuestiones de selección de tecnología y maneras de organizar el proyecto. Lo más interesante es la justificación, el contexto y los efectos que traerá el proyecto.

Un mini taller para discutir la problemática y plantear la necesidad del proyecto puede ser un ejercicio muy útil cuando se presenta una solicitud de proyecto.

- **Planificación detallada**, en esta etapa es importante que el proyecto se enmarque en o esté acorde con los planes municipales de inversión o desarrollo, estrategias de desarrollo, planes o programas desarrollándose en la región, políticas sectoriales y políticas de país.

Aquí también se incluye la priorización de proyectos, la que generalmente debe estar enfocada a beneficiar a la mayor cantidad de beneficiarios con los recursos disponibles (monetarios y naturales) y sin o el menor daño a su entorno, acompañado de la participación de todos los involucrados.

Aquí la entidad ejecutora o los interesados en el proyecto realizan un estudio de factibilidad o memoria de diseño que incluye aspectos como: descripción de la comunidad y beneficiarios, análisis de calidad del agua, actas de compromiso y participación comunitaria, actas de servidumbre, levantamiento topográfico, memorias de diseño, presupuesto, fuentes de financiamiento, permisos y licencias, calendario de ejecución, etc.

## b) Factibilidad:



Incluye la recopilación, el análisis y la evaluación de datos necesarios para preparar el diseño del proyecto.

No detalla las actividades y los insumos previstos en el proyecto en sí; sino suministra antecedentes completos, con información, para:

- Presentar una justificación global del proyecto (perspectivas, objetivo de desarrollo);
- Identificar y describir los grupos beneficiarios potenciales, sus necesidades y los efectos positivos y/o negativos que se prevén resultarán del proyecto; y
- Los factores externos importantes que pueden resultar decisivos para el éxito o el fracaso del proyecto como la organización y participación comunitaria.

Muchas veces estos estudios son realizados por la institución financiera, donante o ejecutor del proyecto, y en menor escala por los mismos beneficiarios. Lo importante es que se identifiquen factores relacionados con el grado de participación de la comunidad en el proyecto, la disponibilidad y calidad del agua, los recursos financieros disponibles, las servidumbres, el compromiso y apoyo de las municipalidades, y un bosquejo general de los componentes probables del proyecto.

### **c) Ejecución y Supervisión:**

Durante la ejecución de un proyecto es necesario un proceso de seguimiento y monitoreo, de forma continua o periódica para garantizar la calidad de la obra.

Este seguimiento es realizado por los ejecutores o instituciones que financian el proyecto, para medir los avances y verificar que se esté ejecutando de acuerdo a lo que fue planeado.

A estas actividades los beneficiarios pueden sumarse, tal como lo demuestran las experiencias de los Proyectos Ejecutados por la Comunidad (PEC) donde el Comité de Contraloría Social se encarga de revisar los procesos de compra, adjudicación, contratación y calidad de obra.

En esta etapa es importante que las comunidades lleven un control y registro de todos los gastos efectuados y lo reflejen en sus libros de ingresos y egresos, que tengan un control de todos los aportes monetarios en materiales u horas de trabajo que realiza cada uno de los beneficiarios, registro de entrada y salidas de materiales y herramientas.

El seguimiento no sólo se limita a seguir el proceso físico del proyecto, sino también los procesos de capacitación y organización comunitaria, el impacto del proyecto y la ejecución financiera.

Deberá haber un formulario para seguir e informar durante toda la vida del proyecto.



Esto ayudará a tener una base sólida para analizar los problemas, atrasos, buenas prácticas y podrá recomendarse un eventual cambio de componentes o actividades del proyecto, reinversión de fondos, cambios en el personal de dirección y responsables.

#### **d) Administración, Operación y Mantenimiento:**

Según la Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento, la administración, operación y mantenimiento de los sistemas recae sobre los prestadores de servicios que pueden ser municipales, el SANAA (que debe entregar sus acueductos a las municipalidades a más tardar en el mes de octubre de 2013), los prestadores privados y las Juntas Administradoras de Agua Potable que actualmente son alrededor de 7,000 a nivel nacional<sup>2</sup>.

En esta etapa el prestador es responsable de velar por la correcta operación técnica de los sistemas, incluyendo el mantenimiento; de la administración transparente de los bienes monetarios y físicos del sistema; y de rendir informes a los usuarios sobre su gestión.

Aquí se pueden definir dos sub-etapas muy importantes:

##### ➤ **Evaluación**

Las evaluaciones son valoraciones independientes, efectuadas por colaboradores externos, del impacto y la pertinencia del proyecto. Estos colaboradores generalmente corresponden a las instituciones que desarrollaron el proyecto, a entidades gubernamentales encargadas de monitorear la gestión técnica y administrativa de los prestadores como: Secretaría de Salud, ERSAPS por medio de las USCL, SANAA, Municipalidades por medio de los Comités de Transparencia o de Contraloría Social, Tribunal Superior de Cuentas; y otras organizaciones de la sociedad civil.

El propósito de las evaluaciones es una combinación de aprendizaje, orientación y control basada en una apreciación de lo que ha logrado el proyecto, es decir si ha logrado satisfacer las necesidades bajo las cuales fue concebido.

La evaluación se basa en la revisión de la información existente, discusiones con todas las partes interesadas y estudios de impacto.

##### ➤ **Monitoreo**

La finalidad del monitoreo es brindar un seguimiento a los prestadores para ayudarles a mejorar su gestión o incentivarlos para que continúen realizándola exitosamente. Este acompañamiento puede realizarse muchas veces en el período de uso del proyecto y

---

<sup>2</sup> SIAR. SANAA Oct 2008.



generalmente se centra en cuatro puntos claves: la existencia, compromiso y capacitación de la organización comunitaria; la condición operativa del sistema incluyendo las obras y calidad de agua; el comportamiento comunitario en cuanto a temas de higiene, manejo del agua y participación; y finalmente la administración del sistema realizada por el prestador.

Este monitoreo es realizado generalmente por las mismas instituciones que realizan las evaluaciones, aunque actualmente en el Sector Agua Potable y Saneamiento se destacan el SANAA y la Secretaría de Salud.



## **Anexo 2:**

### **Participación Ciudadana.**

Un cierto número de medidas para aumentar la participación ciudadana en el gobierno puede promover la transparencia y la rendición de cuentas en la administración local. Estas medidas pueden ser institucionalizadas a través de las ordenanzas locales, dándole al ciudadano incentivos así como medios jurídicos para participar en el gobierno municipal.

**Audiencias Públicas.** Una de las maneras más útiles para aumentar la participación ciudadana es a través de las audiencias públicas. En muchos municipios, esto ha proporcionado un foro efectivo para elaborar el presupuesto anual. Las audiencias públicas de presupuesto ayudan a identificar y dar prioridad a las necesidades de los ciudadanos; administrar conjuntamente los recursos municipales; controlar y evaluar los compromisos del alcalde; y crear oportunidades para la participación, rendición de cuentas y transparencia. A través del escenario de la participación presupuestaria, la sociedad civil puede convertirse en una parte integral para definir las prioridades y determinar los cambios. Los ciudadanos entonces se sienten más satisfechos con los servicios municipales y facultados para preocuparse por los proyectos y monitorear su funcionamiento. Además, los ciudadanos pueden ver que al reducir la corrupción se liberan los recursos financieros que podrían de otra manera ser asignados a servicios esenciales.

**Oficina para la Participación Ciudadana.** Una oficina para la participación ciudadana es un complemento a los sistemas de datos, audiencias y talleres para promover la participación ciudadana. Al tener una oficina se tiene las siguientes ventajas:

- Crea canales para el diálogo entre el gobierno y la sociedad civil;
- Proporciona un espacio efectivo para que los ciudadanos participen en actividades;
- Organiza y distribuye la información sobre los servicios municipales, funcionarios y procedimientos administrativos;
- Responde a las quejas del ciudadano en corto tiempo; y
- Sirve como punto focal para organizar campañas anticorrupción.



**Encuestas de Prestación de Servicio:** Las encuestas diseñadas por los expertos locales para el uso de los administradores públicos y de quienes diseñan las políticas pueden determinar la efectividad de los servicios gubernamentales, qué tan bien están siendo brindados. Ellas se concentran en el mejoramiento del desempeño al definirlo en términos de las experiencias del público. Le dan al consumidor una “voz” y un medio para transmitir sus firmes mensajes a los proveedores de servicio. Los resultados pueden ser utilizados para diseñar estrategias específicas.

**Reuniones para desarrollar Iniciativas Contra la Corrupción:** La corrupción es un tema difícil de tratar en el sector de agua potable y saneamiento. Se necesita iniciar con acciones muy simples. Discusiones y reuniones para intercambiar experiencias son usualmente uno de los primeros y más esenciales pasos, para desarrollar estrategias que promuevan la transparencia, auditoría y acceso a la información en el sector. Sin embargo, estas reuniones y discusiones iniciales pueden ser difíciles ya que el tema puede inspirar miedo. La experiencia demuestra que la gente puede estar asustada, puede discrepar o puede retirarse. Estas sugerencias y lecciones aprendidas pueden ayudar a trabajar con los colegas y otros profesionales en el sector.

Algunas ventajas de ocuparse del tema:

1. La asistencia debe ser voluntaria,
2. Comience dando una descripción del plan de la reunión,
3. Recuerde al grupo que la transparencia, honradez, corrupción es un asunto de importancia alrededor del mundo. No hay país inmune. Sin embargo, esto no significa que la corrupción deba ser tolerada,
4. Piense en la mejor manera de comenzar la reunión. La mayoría de la gente que asiste a una reunión sobre este asunto tiene experiencia e ideas, que puede compartir. Usted puede comenzar pidiendo que cada persona describa brevemente por qué han venido.



**Anexo 3:**

**Diseño de Plan de Transparencia.**

**DISEÑO DE PLAN DE TRANSPARENCIA**

Comunidad de:	
---------------	--

Comité de Contraloría Social		

<b>Etapa del proyecto</b>	<b>Riesgos Identificados</b>	<b>Medidas anticorrupción</b>	<b>Tiempos</b>	<b>Responsables</b>



**Anexo 4:**

**Prácticas de Corrupción según las Interacciones y sus Medidas de Prevención.**

Actividades del ciclo de proyecto	Prácticas de corrupción según las interacciones			Medidas anti-corrupción
	Público-Público	Público-Privado	Público-Usuario	
Formulación de políticas	- Captura de políticas, sobre monopolio y competencia	- Formulación de leyes que favorecen grupos económicos de poder.		- Reformas de políticas - Separación de roles sectoriales - Descentralización - Participación ciudadana
Regulación		- Manejo de licencias y permisos		- Reformas de políticas - Separación de roles sectoriales - Descentralización - Participación ciudadana
Planificación y presupuesto nacional	- Distorsión del proceso de toma de decisiones por parte de los políticos, afectando la asignación y tipos de inversiones - Corrupción de la asignación nacional local de presupuestos para proyectos).	- Sobornos que influyen la asignación de recursos.  - Sobornos en la gestión de presupuestos	- Creación de programas y/o proyectos con trasfondo político	- Estándares mínimos - Audición independiente - Priorización de proyectos con base en indicadores objetivos
Financiación y transferencias fiscales	- Sobornos en transferencias fiscales - Fraude entre el gobierno y el donante en definir, gastos y fondos y progreso y calidad de programas	- Colusión entre donante y funcionario privado		- Estándares mínimos - Audición independiente
Gestión de programas y proyectos	- Corrupción de la gestión de personal: pagos a candidatos preferidos, ascensos, traslados, y beneficios			- Sistemas de evaluación de desempeño - Selección de personal competitiva.
Planificación y	- Favoritismo en selección	- Colusión con el fin de	- Favoritismo en	- Indicadores de priorización



presupuesto de proyecto	y aprobación de proyectos	predisponer resultados de estudios de factibilidad, diseño, impacto ambiental y social	<ul style="list-style-type: none"> <li>- influenciar la toma de decisiones sobre el proyecto.</li> <li>- Sobornos para conseguir trato preferencial, captura de la elite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnostico, planificación y presupuesto participativo</li> <li>- Acceso a la información sobre estudios de factibilidad, diseño, análisis de alternativas y presupuestos</li> <li>- Potestad de vetar proyectos propuestos</li> <li>- Asegurar capacidad de la comunidad para acceso a la información</li> </ul>
Construcción		Licitaciones fraudulentas o coludidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Robo de materiales</li> <li>- Documentación fraudulenta</li> <li>- Baja calidad de la infraestructura</li> <li>-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Veeduría ciudadana</li> <li>- Control de bodegas</li> <li>- Transparencia y acceso a la información</li> <li>- Cumplimiento con planos y especificaciones técnicas de calidad y/o de diseño</li> <li>-</li> </ul>
Operación y Mantenimiento	-	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de cumplimiento en indicadores del servicio</li> <li>- Conexiones ilegales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Veeduría ciudadana</li> <li>- Sistemas de quejas y reclamos</li> <li>- Servicio al cliente</li> <li>- Rendición de cuentas publica</li> </ul>
Pagos	-	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fraudulencia y soborno en medición, facturación y colección de tarifas</li> <li>- Errores en la contabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Auditoría independiente de libros contables</li> </ul>



## **Anexo 5:**

### **Ejemplos de Problemas Comunes Encontrados en Sistemas de Abastecimiento de Agua.**

<b>Problemas comunes con los abastecimientos de agua</b>	<b>¿Por qué sucede esto?</b>	<b>¿Qué herramientas se pueden utilizar para ayudar a evitar esto?</b>
<i>Instalaciones en el lugar incorrecto</i> – Los servicios no son accesibles para algunos usuarios especialmente los más pobres.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las personas con mayores recursos económicos captan los servicios.</li> <li>• Es más costoso construir en algunos lugares donde la gente más pobre tiende a vivir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El diseño y selección de lugares con la participación de cabezas de familia.</li> <li>• <i>Resultado: los pobres no pueden ser pasados por alto.</i></li> </ul>
<i>Las instalaciones nunca trabajaron satisfactoriamente</i> - desde la construcción, los servicios no han funcionado correctamente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mala construcción.</li> <li>• Mal Diseño.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación de la comunidad en el seguimiento de la construcción en curso tales como pruebas hidrostáticas de la tubería que va siendo colocada, a fin de verificar las presiones. Requiere cierto entrenamiento y organización de los grupos de la comunidad.</li> <li>• La supervisión de terceros de los trabajos realizados antes de firmar autorizaciones de pago o actas de recepción.</li> <li>• <i>Resultado: una construcción mejor según especificaciones previstas.</i></li> </ul>
<i>Servicio irregular</i> - agua no llega de forma continua a las viviendas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inadecuado diseño de los sistemas.</li> <li>• Operación pobre y mantenimiento defectuosos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puesto en lugar un sistema iterativo de las quejas donde los usuarios o los gobiernos locales divulgan averías al abastecedor de servicio, y si se toma no o la acción inadecuada, las quejas van al nivel siguiente. Esto pudo ser ombudsman pero podría también incluir los medios.</li> <li>• No se olvide de planear para los sistemas de la divulgación de avería al diseñar y costando sistemas de abastecimiento de agua.</li> <li>• <i>Resultado: mejore el funcionamiento y los sistemas mantenidos.</i></li> </ul>
<i>Altos niveles de pérdida del agua inexplicable.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escapes en pipas y conexiones de pipa o la ligadura con viejos esquemas.</li> <li>• Agua robada a través de conexiones ilegales o desautorizadas.</li> <li>• Agua no mandada y la cuenta no pagada porque un soborno fue pagado en lugar de otro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anime la divulgación de escapes y tome la acción remediadora (véase arriba).</li> <li>• <i>Resultado: menos agua inexplicable y recuperación de coste mejor</i></li> </ul>



<i>Problemas de la calidad del agua.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Camiones Cisternas (pipas) obsoletas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En cuanto a servicio irregular: Asegure la calidad con tratamiento efectivo.</li> </ul>
<i>Agua turbia, con color y/o con sabor. Agua insegura para tomar según análisis de laboratorio.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construcción, operación intermitente de sistemas.</li> <li>• La planta de tratamiento no funciona según lo previsto (ninguna prueba o dosificación irregular)</li> </ul>	<p>Se divulgan y se tratan los problemas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de la prueba de las partes afectadas</li> <li>• Resultados de una calidad del agua más segura</li> </ul>
<i>El agua es costosa para los pobres - para tener acceso al agua segura y proteger su salud los pobres tienen que pagar una proporción grande de su renta (y de tiempo).</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuotas demasiado altas y difícilmente de pagar</li> <li>• La gente y las instituciones bien conectadas como oficinas gubernamentales o negocios no pagan.</li> <li>• El servicio no es bastante bueno así que la gente no paga.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilice subsidios entre los lugares, los sectores, los niveles de consumo o los grupos de modo que las tarifas sean comprables para los pobres.</li> <li>• Resultado: servicios más comprables del abastecimiento de agua</li> </ul>



## **Anexo 6:**

### **Modelo de informe de La Contraloría Social.**

#### **Esquema de un Informe de Contraloría Social**

##### **I. Información General:**

- a. Nombre del Proyecto: \_\_\_\_\_  
Código: \_\_\_\_\_
- b. Aldea: \_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_ Departamento: \_\_\_\_\_
- c. Modalidad de Ejecución \_\_\_\_\_
- d. Otros elementos que se considere necesarios

##### **II. Antecedentes**

Descripción General de la Situación Actual del Proyecto o Sistema de Agua Potable y Saneamiento.

##### **III. Principales Hallazgos.**

Respecto a procedimientos de ejecución y/o administración de los sistemas de agua y saneamiento.

Cumplimiento de Contratos y de aportes.

##### **IV. Obstáculos y dificultades así como posibles soluciones.**

##### **V. Recomendaciones**

##### **VI. Firma de los Contralores**

##### **VII. Anexos: Con documentos de sustenten los hallazgos.**



## **Anexo 7:**

### **Estudios de Caso.**

Los siguientes estudios de caso están disponibles en la página web de la RAS-HON: [www.rashon.hn](http://www.rashon.hn) , en la sección de LIBRERÍA, como hojas de campo:

- Los Medios de Comunicación como Instrumentos para la Rendición de Cuentas, Participación Ciudadana y Transparencia en Proyectos de Agua Potable y Saneamiento en Honduras. **(nota de campo #4)**



- La Contraloría Social como práctica de Transparencia en Proyectos ejecutados por la comunidad en el Sector Agua Potable y Saneamiento en Honduras. **(nota de campo # 5)**



- La Rendición de Cuentas y Transparencia Financiera en Proyectos de Agua Potable y Saneamiento en Honduras. **(nota de campo # 6)**



- Las Prácticas de Transparencia para garantizar la equidad en los Proyectos de Agua Potable y Saneamiento en Honduras. **(nota de campo # 7)**



## AUTORES

**SANAA:** Senia Rodríguez.  
Argentina Martínez.  
Leonel Damián Suazo.  
Yahaira Fiallos.

**ERSAPS:** Juan Carlos Fuentes.

**FHIS:** Aleida Martínez.  
Berenice López.

**CUERPO DE PAZ:** Martín Rivera

## COLABORADORES TÉCNICOS

**IRC:** Stef Smits.

**SANAA:** Vicente Ortiz.  
Henry Gudiel.  
Denisia Mendoza.  
Jonhy Hernández.  
Joel Cruz.  
Edwin Sevilla.  
Darwin Núñez

**UTC, FHIS:** Bessy Hernández  
Gloria Hernández

**UEBD, SANAA:** Doris Cuestas  
Betsaida Avila

**Entre Pueblos:** Alfredo Guillén.

## INSTITUCIONES COLABORADORAS

**RAS-HON:** [www.rashon.org.hn](http://www.rashon.org.hn)  
Red de Agua y Saneamiento en Honduras.

**SANAA:** [www.sanaa.hn](http://www.sanaa.hn)  
Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados.

**FHIS:** [www.fhis.hn](http://www.fhis.hn)  
Fondo Hondureño de Inversión Social.

**ERSAPS:** [www.ersaps.hn](http://www.ersaps.hn)  
Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento.

**CUERPO DE PAZ- Honduras:** [www.peacecorps.gov/](http://www.peacecorps.gov/)

**IRC:** [www.irc.nl](http://www.irc.nl)  
International Water and Sanitation Center.



## BIBLIOGRAFÍA

- Manual de Transparencia y Auditoría Social.
- FOSDEH Foro Social de Deuda Externa y Desarrollo de Honduras.
- Manual de Control y Seguimiento.
- Fondo Hondureño de Inversión Social FHIS.
- Ley Marco del Sector Agua Potable y Saneamiento.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información.
- Modulo de Transparencia Metodología PEC , FHIS.
- Manual de Procedimientos Administrativos Acueductos Rurales del SANAA.

## REVISIÓN, DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN

**RASHON/ IRC:** Gracia Melina Pineda H.

