

# **Evaluación de los mecanismos de rendición de cuentas a los usuarios de los servicios de agua potable y saneamiento**

**en 6 poblaciones urbanas de  
HONDURAS**

*Ing. Adalberto Darío Urbina H.*

# Rendición de Cuentas

“El proceso de rendición de cuentas implica la obligación de los funcionarios y de las autoridades para informar a los usuarios, sobre las decisiones vinculadas a la prestación de los servicios, además de la justificación de las razones para tomar tales decisiones”

*Andreas Schedler*

# Rendición de Cuentas

- El derecho a recibir información para pedir explicación.
- La obligación de divulgar los datos concernientes para justificar las decisiones.
- Cuestionar las decisiones para imputar responsabilidades y penalizaciones.

*Andreas Schedler*

# Involucrados y sus intereses

ACTORES	TIPOS DE INTERESES	ASPECTOS A CONCILIAR
<b>USUARIOS</b>	<b>Sociales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Contar agua de calidad para consumo</li><li>■ Tarifa adecuada al ingreso familiar</li></ul>
<b>OPERADORES</b>	<b>Técnicos económicos financieros</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Disponer del pago oportuno de la tarifa</li><li>■ Equilibrio financiero</li></ul>
<b>GOBIERNO MUNICIPAL NACIONAL</b>	<b>Políticos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Equidad en acceso a servicios</li><li>■ Cumplimiento de leyes</li><li>■ Protección recursos</li><li>■ Normativa ambiental</li></ul>
<b>REGULADOR</b>	<b>Legales sociales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Régimen de Tarifas</li><li>■ Cumplimiento de normas de calidad de servicio</li></ul>

# Rendición de Cuentas APyS

El proceso de rendición de cuentas a los usuarios procura establecer un ámbito para la búsqueda del equilibrio de los intereses predominantes en los diferentes involucrados, buscando el consenso por el interés común.

# Ciudades y los servicios de APyS

CIUDAD	MODELO DE GESTIÓN APyS	OPERADOR AGUA POTABLE	OPERADOR ALCANTARILLADO	REGULADOR LOCAL	RESPONSABLE DE LAS INVERSIONES
LA CEIBA	SIN DESCENTRALIZACION	REGIONAL DEL SANAA	DEPENDENCIA MUNICIPAL	NO	SANAA
EL PROGRESO					
EL PARAISO	EMPRESA MUNICIPAL DESCONCENTRADA	SERMUPAS		SI	MUNICIPALIDAD DE EL PARAISO
SAN PEDRO SULA	CONCESIÓN DE OPERACIÓN A EMPRESA PRIVADA	AGUAS DE SAN PEDRO		SI	AGUAS DE SAN PEDRO
PUERTO CORTÉS	CONCESIÓN DE LA OPERACIÓN A EMPRESA PRIVADA DE CAPITAL MIXTO	AGUAS DE PUERTO CORTÉS		SI	MUNICIPALIDAD DE PUERTO CORTÉS
CHOLOMA		DIMACH		EN FORMACION	MUNICIPALIDAD DE CHOLOMA

# Mecanismos de Rendición de Cuentas a usuarios APyS

## San Pedro Sula

MODELO DE GESTIÓN APyS	OPERADOR AGUA POTABLE	OPERADOR ALCANTARILLADO	REGULADOR LOCAL	RESPONSABLE DE LAS INVERSIONES
CONCESIÓN DE OPERACIÓN A EMPRESA PRIVADA	AGUAS DE SAN PEDRO		Dirección Ejecutiva Municipal de Concesiones	AGUAS DE SAN PEDRO

# Mecanismos de Rendición de Cuentas a usuarios APyS

## San Pedro Sula

EVENTO	MECANISMOS DISPOSICIÓN DE INFORMACIÓN	MECANISMOS DE CONSULTA Ó PARTICIPACIÓN	MECANISMOS DE TOMA DE DECISIÓN	MECANISMOS DE RECURSOS
<b>REFORMAS PARA LA CONCESIÓN DE LOS SERVICIOS DE APyS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Campaña información durante periodo de adjudicación de la concesión</li> <li>■ Talleres de promoción</li> <li>■ Información de situación financiera de DIMA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Comisión de transparencia integrado por usuarios, gremios, sindicato DIMA, patronatos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ No participan los usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Impugnaciones del proceso</li> </ul>

### CONCESIÓN DE LA OPERACIÓN A EMPRESA PRIVADA

<b>AJUSTE TARIFAS Y CRISIS POLITICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Campañas de divulgación de inversiones</li> <li>■ Campañas de educación higiene y salud, uso racional de agua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Encuestas de opinión de los usuarios.</li> <li>■ Venta única de atención al usuario.</li> <li>■ Mejora en las oficinas de atención al usuario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ No participan los usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Reclamos ante Dirección Ejecutiva de Concesiones de la M-SPS</li> <li>■ Reclamos ante fiscalía del consumidor.</li> </ul>
---	---	---	--	--

### TARIFAS AJUSTADAS Y MEJORA DE ACEPTACION DE LA OPERADORA



# Reclamos

- Accesibilidad
- Rapidez de respuestas
- Qué hacer si la empresa no responde o la respuesta no es satisfactoria



# Centro de atención al cliente



Antes



Actual

# Mecanismos de Rendición de Cuentas a usuarios APyS

## Puerto Cortés

MODELO DE GESTIÓN APyS	OPERADOR AGUA POTABLE	OPERADOR ALCANTARILLADO	REGULADOR LOCAL	RESPONSABLE DE LAS INVERSIONES
CONCESIÓN DE OPERACIÓN A EMPRESA PRIVADA DE CAPITAL MIXTO	AGUAS DE PUERTO CORTÉS		Ente Regulador Local	MUNICIPALIDAD DE PUERTO CORTÉS

COMPOSICION DE SOCIOS AGUAS DE PUERTO CORTÉS							
NOMBRE DE SOCIO	SOCIOS AFILIADOS	1999 NOVIEMBRE			2007 JUNIO		
		CAPITAL ACCIONARIO	ACCIONES	PARTICIPACION ACCIONARIA	CAPITAL ACCIONARIO	ACCIONES	PARTICIPACION ACCIONARIA
MUNICIPALIDAD PUERTO CORTÉS	NA	L 95,000.00	950	95%	L 95,000.00	950	19%
CACEENP	6,600	L 1,000.00	10	1%	L 50,000.00	500	10%
COOMPOL	2,500	L 1,000.00	10	1%	L 50,000.00	500	10%
COMIXPROL	1,700	L 1,000.00	10	1%	L 50,000.00	500	10%
CCIPC	240	L 1,000.00	10	1%	L 50,000.00	500	10%
ASOVEMEPO	52	L 1,000.00	10	1%	L 10,000.00	100	2%
HONDUPETROL	EMPRESA PRIVADA	0	0	0	L 50,000.00	500	10%
OTROS	USUARIOS	0	0	0	L 95,000.00	950	19%
<b>TOTAL</b>		<b>L 100,000.00</b>	<b>1,000</b>	<b>100%</b>	<b>L 500,000.00</b>	<b>5,000</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aguas de Puerto Cortés

# Mecanismos de Rendición de Cuentas a usuarios APyS

## Puerto Cortés

EVENTO	MECANISMOS DISPOSICIÓN DE INFORMACIÓN	MECANISMOS DE CONSULTA Ó PARTICIPACIÓN	MECANISMOS DE TOMA DE DECISIÓN	MECANISMOS DE RECURSOS
<b>CONCESIÓN DE LOS SERVICIOS DE APyS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Campaña información durante periodo de adjudicación de la concesión</li> <li>■ Creación fideicomiso APyS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cabildos abiertos</li> <li>■ Grupos de consultas integrados por sociedad civil.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ usuarios como socios integran comités con poder de decisión</li> <li>■ usuarios como miembros del proceso de control y regulación local</li> <li>■ Usuarios co-propietarios empresa operadora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Impugnaciones al proceso</li> </ul>

### CONSENSO EN CREACION EMPRESA CAPITAL MIXTO

<b>AJUSTE TARIFAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Campañas de divulgación de plan inversiones APyS</li> <li>■ Campañas de educación higiene y salud, micro-medición</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Reuniones con patronatos y otros grupos representantes de la comunidad</li> <li>■ Encuestas a grupos focales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Revisión propuesta incremento de tarifas por ERL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Derechos de audiencia ante ERL</li> <li>■ Reclamos ante fiscalía del consumidor.</li> </ul>
-----------------------	---	--	--	--

### TARIFAS AJUSTADAS Y MEJORA DE ACEPTACION DE LA OPERADORA

# Ente Regulador Local Puerto Cortés



Miembros de la sociedad civil  
seleccionados por los colegios profesionales

- Un Médico
- Una Arquitecta
- Un Abogado

# Sostenibilidad del Proceso Puerto Cortés

- Inversiones por orden de \$22 Millones Dólares, pagadas por ingresos del Canon al Fideicomiso de APyS.
- Ampliación cobertura Saneamiento de 5% a 70%.
- Ciclo integral con manejo de cuencas y fuentes con programas protección
- Recaudación 97% de facturación

# Mecanismos de Rendición de Cuentas a usuarios APyS

CIUDAD	DISPOSICIÓN DE INFORMACIÓN	CONSULTA Ó PARTICIPACIÓN	TOMA DE DECISIÓN	RECURSOS
LA CEIBA	NO	NO	NO	■Fiscalía del consumidor
EL PROGRESO	NO	NO	NO	
EL PARAISO	<ul style="list-style-type: none"> <li>■Cabildos Abiertos</li> <li>■Reuniones usuarios</li> <li>■Programa de educación sanitaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■Usuarios integran junta directiva SERMUPAS con poder de decisión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■Usuarios integran Unidad de Supervisión y Control</li> <li>■Usuarios en Junta directiva de SERMUPAS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■Derecho de audiencia ante unidad reguladora local</li> <li>■Atención al usuario</li> </ul>
SAN PEDRO SULA	<ul style="list-style-type: none"> <li>■Campaña información durante periodo de adjudicación de la concesión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■Comisión de transparencia usuarios, gremios, sindicato DIMA, patronatos</li> </ul>	NO	<ul style="list-style-type: none"> <li>■Reclamos ante Dirección Ejecutiva de Concesiones de la M-SPS</li> </ul>
PUERTO CORTÉS	<ul style="list-style-type: none"> <li>■Campañas información y control de perdidas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■Grupos de consultas integrados por sociedad civil.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■usuarios como socios integran comités con poder de decisión, co-propietarios.</li> <li>■usuarios como miembros del proceso de control y regulación local</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■Derechos de audiencia ante ERL</li> </ul>
CHOLOMA	<ul style="list-style-type: none"> <li>■Campañas información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■Consultas a sectores organizados de la sociedad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■usuarios como socios de empresa operadora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■Fiscalía del consumidor</li> </ul>

# Mecanismos de Rendición de Cuentas a usuarios APyS

## Evaluación de los mecanismos

### Inclusividad

¿A quienes involucra el mecanismo

- ¿Un grupo pequeño ó todos usuarios?
- ¿Los pobres y grupos en desventaja tienen acceso equitativo?
- ¿Son los intermediarios tales como ONG´s y sociedad civil reales representantes de usuarios?



# Mecanismos de Rendición de Cuentas a usuarios APyS

## Evaluación de los mecanismos

### Eficiencia

- ¿Cuáles son los costos de los mecanismos?

inclusive costos no monetarios tales como los tiempos utilizados en procesos de participación

- ¿Cómo evalúan los usuarios estos beneficios?

# Mecanismos de Rendición de Cuentas a usuarios APyS

## Evaluación de los mecanismos

### Eficacia

¿El mecanismo ha contribuido a:

- Mejorar el acceso al agua potable segura y el saneamiento básico
- Mejorar el servicio de atención al cliente
- Mejorar la información usada para el diseño de políticas públicas?

# Mecanismos de Rendición de Cuentas a usuarios APyS

## Evaluación de los mecanismos

### Sostenibilidad

- ¿Hace cuanto tiempo se implementaron los mecanismos?
- ¿Es un enfoque '*ad hoc*'? (solo ocurre una vez o pocas veces)
- ¿ Está institucionalizado o tienen potencial de institucionalizarse?

# Mecanismos de Rendición de Cuentas a usuarios APyS

## Evaluación de los mecanismos

- Profundidad del involucramiento
  - ¿Mejora la provisión de información o involucra en la toma de decisiones?
- El nivel de la participación
  - ¿Usuario individual o comunidad en colectiva?
- El canal de la participación
  - ¿A través del proveedor, regulador, gobierno o otro?