



**INSTITUTO NICARAGÜENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
ENTE REGULADOR**

**GUIA PARA LA ORGANIZACIÓN Y
ADMINISTRACION DE ACUEDUCTOS RURALES**

APROBACION

El Consejo de Dirección del Instituto Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados, en uso de sus facultades que le confiere la Ley orgánica del Instituto Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados y sus reformas, publicada en la Gaceta Diario Oficial No. 18 del 28 de enero de 1998, en sesión N° 101 del día 6 de noviembre del año 2001, aprueba el documento "**Guía para la Organización y Administración de Acueductos Rurales**", el cual deberá de ser reproducido y entregado a los administradores de los Acueductos Rurales del país para su aplicación correspondiente.

PRESENTACION

El Instituto Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados (INAA), Ente Regulador del sector de agua potable y alcantarillado sanitario, a través del Departamento de Fiscalización ha elaborado el presente documento titulado **“Guía para la Organización y Administración de Acueductos Rurales ”**.

En esta Guía se indica la forma como se constituirán los Comité de Agua Potable y Saneamiento (CAPS), sus funciones generales y específicas de cada uno de los miembros que lo integran.

En la Guía se señala los aspectos institucionales, procesos específicos de operación y mantenimiento de los sistemas de suministro de agua y con mayor énfasis los de índole administrativo. Al mismo tiempo se incluyen modelos de cada uno de los formatos que los CAPS deberán llenar en los períodos que se indican, como requisito mínimo para el funcionamiento y control aceptable del sistema.

Este documento es una contribución del INAA, que tiene como finalidad principal apoyar a los CAPS para mejorar la calidad del servicio de agua potable que prestan a la comunidad y a la vez dotarlos de guías referenciales de fácil aplicación, que permiten controlar el funcionamiento y administración del sistema y llevar una mejor información del usuario, que en última instancia es el beneficiario de este esfuerzo.

INDICE

	Página
A. GLOSARIO	vi
B. PARTE I:	
CONSTITUCION Y ORGANIZACION DE LOS COMITES DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO	
Capítulo 1 Objeto de la guía para la organización	I-1
Artículo 1	I-1
Capítulo 2 Constitución de los comités de agua potable y saneamiento	I-1
Artículo 2	I-1
Artículo 3	I-1
Artículo 4	I-1
Artículo 5	I-2
Capítulo 3 Funciones de los comités de agua potable y saneamiento	I-2
Artículo 6	I-2
Artículo 7	I-2
Artículo 8	I-3
Artículo 9	I-4
Artículo 10	I-5
Artículo 11	I-6
Artículo 12	I-7
Artículo 13	I-8
Capítulo 4 Requisitos de operación y servicio del sistema	I-9
Artículo 14	I-9
Artículo 15	I-9
Artículo 16	I-9
Artículo 17	I-9
Artículo 18	I-9
Artículo 19	I-9
Artículo 20	I-9
Artículo 21	I-9

Capítulo 5	Varios	I-10
Artículo 22		I-10
Artículo 23		I-10
Artículo 24		I-10
Artículo 25		I-10

C. PARTE II:

**PROCESO DE TRABAJO MAS GENERALES DE LOS COMITES
DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO**

2.1	Funcionamiento de los Comités de Agua Potable y Saneamiento(CAPS)	II-1
a.	Aspectos institucional	II-1
b.	Operación y mantenimiento del sistema de agua potable	II-1
c.	Aspectos administrativos	II-1
2.2	Facultades del CAPS	II-2
2.3	Proceso de trabajo de los CAPS	II-2
a.	Solicitud de conexión	II-2
a.1	Proceso de solicitud de conexión	II-3
1.	Solicitud y autorización de conexión	II-3
2.	Instalación	II-3
3.	Registro de usuarios	II-3
b.	Corte del servicio	II-3
b.1	Procedimiento para el corte del servicio	II-4
c.	Reconexión del servicio	II-5
c.1	Proceso de Reconexión	II-5
d.	Recaudación	II-6
d.1	Libro de recaudaciones	II-6
d.2	Libro diario de ingresos y egresos	II-7
d.3	Ingresos	II-7
e.	Egresos	II-7
f.	Control administrativo-Financiero	II-8
f.1	Informe financiero	II-8
1.	Pagos	II-8
2.	Registro	II-8
3.	Archivo	II-9
f.2	Control de materiales	II-9
f.2.1	Proceso para Control de Materiales del CAP	II-9

2.4 Recomendaciones acerca de la documentación que debe llevar el CAPS II-9

2.5 Control a nivel de la Gerencia de Acueductos Rurales II-10

- 2.5.1 GAR Territoriales II-10
- 2.5.2 Personal de Supervisión de las GAR Territoriales II-10
- 2.5.3 Control a nivel de la GAR Central II-11
- 2.5.4 Control de los programas de abastecimiento de agua potable y saneamiento II-12

D. FORMATOS ADMINISTRATIVOS

- Form. 1. Solicitud para suscripción de servicio de agua
- Form. 2. Registro de usuarios
- Form. 3. Registro de usuarios de puestos públicos
- Form. 4. Comunicación de corte del servicio
- Form. 5. Solicitud de reconexión
- Form. 6. Solicitud de corte voluntario del servicio
- Form. 7. Libro de recaudaciones
- Form. 8. Libro diario de ingresos y egresos
- Form. 9. Libro de materiales
- Form. 10. Informe de inspección
- Form. 11. Informe administrativo-financiero

E. BIBLIOGRAFIA

A. GLOSARIO

CAPS	:	Comité de Agua Potable y Saneamiento
CM	:	Captación de Manantial
COMUNIDAD RURAL	:	Es la localidad que tiene una población dispersa menor de 1000 habitantes, carece de trazado de calles y de infraestructura básica como: servicio de luz eléctrica, telefonía, y de establecimiento comerciales y / o industrias.
CONEXIONES DOMICILIARES:		Es el tramo de tubería de servicio comprendida entre el punto de su conexión a la red de distribución y el micromedidor inclusive.
COOPERATIVAS DE AGUA	:	Sociedad formada por los clientes de un Acueducto para producir y suministrar el agua a la comunidad sin fines de lucro, conforme a las leyes y estatutos que la rijan.
ENACAL	:	Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados Sanitarios.
GAR	:	Gerencia de Acueductos Rurales.
GRIFO	:	Dispositivo que sirve para abrir, cerrar o regular el paso del agua por una tubería mediante una válvula manipulada desde el exterior.
INAA	:	Instituto Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados, Ente Regulador.
MABE:	:	Miniacueducto por Bombeo Eléctrico.
MAG	:	Miniacueducto por Gravedad.
MARENA	:	Ministerio del Ambiente y Recursos Naturales.
MINSA	:	Ministerio de Salud.

- SINAS** : Sistema Nacional de Información de Agua y Saneamiento Rural de Nicaragua.
- SISTEMA DE AGUA POTABLE:** Es el conjunto de instalaciones y equipos interconectados entre sí para proveer un servicio público de agua potable.
- PEM** : Pozo excavado a mano.
- PP** : Pozo perforado.
- UNOM** : Unidad Nacional de Operación y Mantenimiento
- USUARIO** : Es la persona natural o jurídica domiciliada que hace uso del servicio de agua potable.

B. PARTE I

CONSTITUCION Y ORGANIZACION DE LOS COMITES DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO (CAPS)

CAPITULO I

OBJETO DE LA GUIA PARA LA ORGANIZACIÓN

Arto. 1 La presente Guía tiene por objeto regular la constitución y el funcionamiento de un Comité de Agua Potable y Saneamiento, (en adelante denominado “CAPS”), formado en las localidades rurales para la organización, administración, operación y mantenimiento del acueducto, construido por un organismo financiero, ENACAL o la entidad local prestadora del servicio de agua.

El cumplimiento de lo establecido en la presente Guía será fiscalizada por INAA, quien recomendará la aplicación de correctivos correspondientes.

CAPITULO II

CONSTITUCION DE LOS COMITES DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO

Arto. 2 El CAPS, deberá ser creado por la comunidad mediante una Asamblea General promovida por el responsable del Programa y el líder comunitario, que elegirá a sus miembros por un período de un (1) año, los cuales pueden ser reelectos parcial o totalmente, quienes cumplirán fielmente los articulados descritos en esta guía, con la supervisión y asesoría permanente de ENACAL o la entidad local prestadora del servicio de agua y además cumplirá con las regulaciones que emita el INAA.

Arto. 3 Cada Comité de Agua Potable y Saneamiento, (CAPS), estará constituido por miembros residentes en la comunidad, de reconocida solvencia moral y designados a través del voto mayoritario en Asamblea General convocada para tal efecto. La convocatoria será hecha por ENACAL o la entidad local prestadora del servicio de agua, los organismos financieros o las alcaldías, por medio de los procedimientos que se establezcan.

Arto. 4 El CAPS, estará integrado por cinco miembros para los sistemas de mayor complejidad como los miniacueductos por gravedad y bombeo eléctrico, cuyos cargos serán: “El Coordinador”, “Encargado de Secretaría y Finanzas”, “Encargado de Operación y Mantenimiento”, “Encargado de Higiene y Propaganda” y el “Encargado de Recursos Naturales”.

Para los sistemas de menor complejidad como: captación de manantiales, pozo excavado o perforado, el CAPS estará integrado por tres miembros con los cargos de “El Coordinador”, “Encargado de Secretaría y Finanzas”, y el “Encargado de Operación y Mantenimiento”. Para los cargos antes mencionados no se ofrece remuneración económica, solamente se le asignará un estipendio al “Encargado de Operación y Mantenimiento”.

Arto. 5 Cuando se realice la Asamblea General en la comunidad para la constitución del CAPS, se elaborará el acta respectiva, la cual será firmada por los participantes comunitarios y una copia de la misma será remitida a la GAR Territorial para su conocimiento y futuras relaciones.

CAPITULO III

FUNCIONES DE LOS COMITES DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO

Arto. 6 Por medio de un acuerdo o convenio de asistencia técnica, firmado entre el Coordinador del Comité de Agua Potable y Saneamiento (CAPS), y la UNOM Territorial, se le delegará al Comité la administración del acueducto y se establecerán las responsabilidades y compromisos de dicho Comité.

Arto. 7 Funciones específicas de los CAPS

- a) Cumplir y hacer cumplir los lineamientos que establezca ENACAL o la entidad local prestadora de servicio de agua, dentro del contexto de las normas que emita INAA en lo relativo a la organización, administración, operación y mantenimiento de los acueductos rurales.
- b) Convocar a reuniones a los comunitarios para tratar asuntos relativos al acueducto y elaborar el acta de reunión correspondiente de forma tal, que permita llevar una cronología de los temas tratados.
- c) Velar por el buen funcionamiento del sistema de agua potable, ejecutando las obras necesarias para su conservación y mejoramiento, con la supervisión de ENACAL o la entidad local prestadora del servicio de agua.
- d) Autorizar o suspender los servicios domiciliarios de agua potable, conforme a las disposiciones establecidas en la presente Guía.
- e) Recaudar y administrar los fondos provenientes de las tarifas correspondientes del sistema, de las contribuciones, rifas y eventos

sociales que se realicen para incrementar los recursos financieros del Comité de Agua Potable.

- f) Colaborar con ENACAL o la entidad local prestadora del servicio de agua, en las campañas de promoción comunal y divulgación sanitaria relativas al uso del agua.
- g) Fomentar la utilización adecuada del agua para consumo humano, controlando los desperdicios y su uso indebido en riegos agrícolas.
- h) Vigilar y proteger las fuentes de abastecimiento del sistema, evitar su contaminación y ayudar a la protección de las cuencas hidrográficas de la localidad.
- i) Contratar los servicios del personal necesario para la operación y mantenimiento, de acuerdo con el presupuesto de gastos previamente aprobado por el CAPS, la relación laboral que se origine en la contratación de esos servicios será de la exclusiva responsabilidad del CAPS.
- j) Adquirir los materiales de uso corriente y necesarios para la operación y mantenimiento del sistema de agua potable.
- k) Rendir cuenta documentada mensualmente de los ingresos y egresos del sistema a la comunidad, convocando a una Asamblea General.
- l) Presentar a la Asamblea General cada vez que se realice un cambio de algunos de los miembros del CAPS, memoria e informe financiero del período en funciones, remitiendo copia a la oficina de la GAR Territorial.
- m) Promover el cumplimiento de las normas de calidad del agua establecida por el MINSA, solicitando a la UNOM o a la entidad local prestadora del servicio, el monitoreo de la calidad del agua.

Arto. 8 Atribuciones específicas del Coordinador.

- 1. Establecer las coordinaciones necesarias en la comunidad para desarrollar y mejorar el sistema de agua potable.
 - a. Convocar a los miembros del CAPS para reuniones mensuales, con el fin de planificar y analizar la gestión administrativa de operación y mantenimiento.
 - b. Convocar a reuniones trimestrales a toda la comunidad para:
 - Dar a conocer el informe financiero
 - Informar sobre gestiones realizadas por el CAPS
 - Otros puntos de interés

- c. Mantener la unidad entre toda la comunidad, para superar los problemas que dificulten el desarrollo de la misma.
- d. Organizar los grupos de trabajo con el objetivo de llevar a cabo la obra y posteriormente darle el mantenimiento adecuado.
- e. En el caso que un miembro del CAPS, se traslade a otra comunidad o no cumpla sus funciones, convocar a los miembros del CAPS, y a toda la comunidad para sustituirlo, en coordinación con el promotor, (si éste se encuentra).
- f. Capacitar, en conjunto con los demás miembros del CAPS, al nuevo miembro.
- g. Convocar cada año a la población para la reelección o sustitución de miembros del CAPS.

En Asamblea General se hará el traspaso de las responsabilidades a los nuevos miembros.

2. Establecer coordinaciones inter-institucionales.

- a. Participar en reuniones cuando el organismo financiero o la GAR Territorial lo cite y establecer relaciones con responsable de proyectos, que se ejecuten en la comunidad.
- b. Establecer coordinación con otras instituciones, entre ellas la alcaldía y señalar las necesidades que se originen en la comunidad.

Arto. 9 Atribuciones específicas del Encargado de Secretaría y Finanzas.

1. Llevar control financiero del CAPS.

- a. Llevar el control de los fondos financieros en sus respectivos libros de registros y darle seguimiento al estado financiero.
Realizar el informe financiero en los primeros cinco días de cada mes, una vez efectuados los aportes de las cuotas por el servicio recibido. Al mismo tiempo hacer un registro de morosos.
- b. Informar cada mes al CAPS y cada tres meses a la comunidad, sobre el estado financiero: Los gastos realizados y los ingresos obtenidos.

Ejemplo:

Entradas:

Donaciones
Rifas
Cuotas
Fiestas

Salidas:

Energía
Compra de Repuestos
Compra de Químicos
Salarios
Varios.

- c. Guardar los recibos y facturas de los gastos realizados y del dinero recibido.
- d. Consultar con el CAPS, sobre las compras a realizarse, para su debida aprobación.

2. La Administración del CAPS:

- a. Elaborar actas y acuerdos en todas las reuniones realizadas con el CAPS y la comunidad.
- b. Representar al coordinador cuando éste no se encuentre.
- c. Recaudar el pago por el servicio de agua.
- d. Autorizar o suspender los servicios domiciliarios conforme a los procesos establecidos.

Arto.10 Atribuciones específicas del Encargado de Operación y Mantenimiento:

1. Tareas en la etapa de ejecución.

- a. Llevar el registro del aporte de la comunidad de las horas hombre, el material consumido y enviar un informe cada mes al organismo financiero, ENACAL o la entidad local prestadora del servicio de agua y al CAPS.
- b. Es el responsable de la ejecución física del sistema.
- c. Elaborar solicitud de compra de los materiales, herramientas e insumos básicos para la operación y mantenimiento del sistema.
- d. Supervisar el funcionamiento y aplicación de las normas de seguridad de los grupos de trabajo diariamente.

2. Tareas en la etapa de operación y mantenimiento:

- a. Programar un rol mensual de visitas y revisión del sistema, para controlar que se encuentra funcionando correctamente.
- b. Informar al resto del Comité sobre cualquier desperfecto que suceda en el funcionamiento del sistema de abastecimiento de agua.
- c. Organizar y dirigir las acciones físicas de operación y mantenimiento, tanto en el aspecto preventivo como correctivo, garantizando el cumplimiento de las normas de seguridad.
- d. Promover y controlar la desinfección del sistema conforme las orientaciones indicadas por el promotor de la UNOM, en los talleres de capacitación impartidos.

Contratar un laboratorio competente para realizar análisis periódicos de la calidad del agua.

- e. Solicitar apoyo a la GAR Territorial o la entidad local prestadora de servicio de agua, para realizar futuras ampliaciones.
- f. Coordinar con organizaciones existentes (Iglesias, Cooperativas, etc.) y Comités de usuarios, para garantizar la integración de grupos de trabajos, en el mantenimiento de obras mayores del sistema.
- g. Elaborar solicitud de compra de materiales para mantenimiento e instrumentos para la desinfección del Sistema, (cepillo de nylon, un recipiente de un galón de capacidad, pana, cloro, etc.), y mantener en buen estado el dispositivo de desinfección

Arto.11 Atribuciones específicas del Encargado de Higiene y Propaganda.

1. Limpieza de las instalaciones:

- a. Organizar grupos de trabajo con todos los miembros del Comité y miembros de grupos de apoyo, para la realización de talleres o charlas sobre higiene personal y comunal.
- b. Coordinar los grupos de apoyo de cada sector dentro de la comunidad, reuniéndose con el responsable de cada grupo, al menos una vez al mes.
- c. Apoyar las capacitaciones de los miembros de los Comité de usuarios.
- d. Elaborar rol de limpieza en conjunto con los usuarios por sector, para el mantenimiento adecuado de las instalaciones.

- e. Actividades de limpieza a favor de la comunidad, como jornada de aseo comunal, limpieza de patio, etc.
2. Coordinación con auxiliares y brigadista del MINSA
 - a. Coordinar con el auxiliar o el brigadista del MINSA
 - Monitoreo higiénico-ambiental y cuando sea necesario medir el resultado de las actividades realizadas, mediante las visitas domiciliarias.
 - Programas de educación sanitaria del MINSA, relativo al buen uso del agua y de letrinas.
 3. Propaganda
 - Divulgar toda actividad que se realice en la comunidad y que se relacione con los proyectos de agua y con la operación del sistema.

Arto.12 Atribuciones específicas del Encargado de Recursos Naturales y el ambiente.

1. Promover el cuidado del ambiente
 - a. Velar porque se evite el despale en la comunidad, fundamentalmente en la cuenca donde se ubica la fuente de agua.
 - b. Promover el control de quemas y talas del bosque en la comunidad y prohibirlas en la cuenca.
2. Promover la reforestación
 - a. Promover campañas de arborización en la comunidad y en la cuenca especialmente.
 - b. Fomentar la creación de viveros y darles el seguimiento a las plantaciones establecidas, con la ayuda de los grupos de apoyo, encabezados por las brigadas ecológicas.
3. Coordinaciones
 - a. Representar al CAPS en la brigada ecológica.
 - b. Coordinar sus actividades con la brigada ecológica de la comunidad y de la escuela.

- c. Coordinar con instituciones afines al objetivo de reforestación, (MARENA, MAGFOR, etc.), por ejemplo para conseguir el suministro de plantas, etc.

Arto.13 Libros y registros indispensables para la administración del sistema.

- a) Un libro de registro de usuarios del sistema, con conexión domiciliaria.
- b) Un libro de registro de vecinos, por jefe de familia, que se sirvan de puestos públicos.
- c) Un archivo de las solicitudes de conexiones domiciliarias pendientes.
- d) Un archivo de los informes financieros mensuales, en los que se detalle el número de viviendas servidas con conexión domiciliaria y por puestos públicos y los ingresos y egresos de la administración del sistema.
- e) Un archivo del informe mensual de los morosos en la cuota establecida por el servicio recibido.
- f) Un archivo de las facturas de cuentas pagadas.
- g) Talonarios de recibo para cobro del servicio.
- h) Un libro para control de movimiento de materiales e insumos requeridos para la operación y mantenimiento del sistema de agua potable.

CAPITULO IV

REQUISITOS DE OPERACIÓN Y SERVICIO DEL SISTEMA

- Arto.14 Los costos de toda conexión domiciliaria serán por cuenta del interesado y sus características técnicas, estarán de acuerdo con las normativas regulatorias del INAA.
- Arto.15 Toda conexión no autorizada, será considerada ilegal y sujeta a sanción de corte y multa.
- Arto.16 Todo usuario que adeudare dos meses de consumo de agua, será sancionado con el corte, previo aviso de quince días hábiles.
- Arto.17 La reconexión del servicio, exige la cancelación de la deuda que hubiere, más el pago por concepto de gastos de reconexión, considerando las condiciones económicas y sociales de la comunidad.
- Arto.18 Se prohíbe el uso del agua en otros fines que no sean los requerimientos humanos domésticos. El incumplimiento ameritará la amonestación, por primera vez y el corte del servicio en caso de reincidencia.
- Arto.19 Toda obra de ampliación del sistema requiere la asesoría técnica de ENACAL o la entidad local prestadora de servicio de agua y la aprobación de INAA.
- Arto.20 No se permitirá la construcción de letrinas, en terrenos adyacentes y a nivel superior de las captaciones y los tanques de almacenamiento del sistema.
- Arto.21 Los CAPS, podrán adquirir derechos y contraer compromisos, tanto en la etapa de construcción de los sistemas de abastecimiento de agua potable, como en la etapa de operación, mantenimiento y administración de los mismos.

CAPITULO V

VARIOS

- Arto.22 En caso de que se necesite contratar personal para algún trabajo temporal que requiera el sistema, se debe ofrecer tal oportunidad preferentemente a aquellos que adeuden al CAPS, por servicios no pagados, a fin de brindarles la oportunidad de pagar sus cuentas.
- Arto.23 El CAPS, no será responsable de las interrupciones temporales del servicio de agua debidas a daños imprevistos o interrupciones del servicio de energía y avisará a la comunidad cuando haya suspensiones del servicio ocasionadas por la realización de reparaciones.
- Arto.24 El CAPS, estará bajo la asistencia técnico-administrativa de ENACAL o la entidad local prestadora de servicio de agua.
- Arto.25 La asistencia técnico-administrativa, referida en el artículo anterior, comprende entre otros lo siguiente.
- a. Supervisión y auditoría en materia contable e inversión de fondos.
 - b. Coordinación de las relaciones que deben de existir entre el CAPS y los usuarios del sistema.
 - c. Divulgación sanitaria con relación al agua potable y saneamiento
 - d. En problemas inherentes a la operación, mantenimiento y ampliaciones del sistema.
 - e. Interpretación y aplicación de la presente Guía y de las normas establecidas por INAA para los miniacueductos.

C. PARTE II

PROCESOS DE TRABAJOS ESPECIFICOS DE LOS COMITES DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO (CAPS)

2.1 FUNCIONAMIENTO DE LOS COMITES DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO (CAPS).

En la parte I, se detallan las funciones relacionadas a la organización y administración de los Sistemas de Abastecimiento de Agua Potable, de tal manera que se deben seleccionar personas idóneas para desempeñar los cargos necesarios, la representatividad de los miembros del CAPS, asegurará el apoyo de la comunidad a su gestión.

a. Aspectos institucional

El CAPS podrá adquirir derechos y contraer obligaciones tanto en la etapa de construcción de los sistemas de abastecimiento de agua potable como en la etapa de operación, mantenimiento y administración de dicho sistema.

El CAPS celebrará asambleas generales para tratar asuntos importantes para la comunidad y llevará un libro de actas donde se orienten todas y cada una de las asambleas realizadas desde la constitución.

b. Operación y mantenimiento del sistema de agua potable

La operación y mantenimiento del sistema es responsabilidad del CAPS, el que se compromete brindar a los usuarios la cantidad de agua prevista en el diseño así como la calidad de la misma conforme a las normas nacionales vigente para consumo humano, también deberán mantener en condiciones funcionales las instalaciones y equipos que conforman el sistema.

En las tareas de operación y mantenimiento de los sistemas, el CAPS podrá contratar personal capacitado o personal de la comunidad adiestrado para este tipo de trabajo.

c. Aspectos administrativos

La operación y mantenimiento de los servicios generan una serie de costos y gastos que deben ser contemplados en las tarifas.

Las tarifas deben ser elaboradas por el Comité de Agua Potable incluyendo todos los costos y gastos necesarios, y solicitar la aprobación del INAA, quien revisará, analizará y aprobará las mismas, para su aplicación correspondiente.

2.2 FACULTADES DEL CAPS

El CAPS, estará facultado para:

- Promover la incorporación de usuarios al sistema y construir nuevas conexiones domiciliarias.
- Cobrar las tarifas y el derecho de conexión o gastos de conexión
- Decidir el corte del servicio y la reconexión del mismo
- Cobrar gastos de corte y de reconexión
- Llevar registro de usuarios.
- Contratar personal permanente o temporal para la operación y mantenimiento.
- Ordenar pago por la adquisición de productos químicos, papelería, herramientas y materiales para uso de la administración, operación y mantenimiento del sistema de agua potable.
- Realizar reparaciones menores al sistema
- Solicitar asistencia técnica a la GAR territoriales para evaluar la factibilidad de realizar mejoras y ampliaciones al sistema de abastecimiento de agua potable.
- Recaudar y administrar los fondos provenientes del servicio y de otros ingresos obtenidos de actividades diversas, destinados al mantenimiento del sistema.
- Llevar un registro de los ingresos y egresos de los fondos y el movimiento de materiales e insumos, y gestionará la compra de materiales para realizar reparaciones en el sistema.

2.3 PROCESO DE TRABAJO DE LOS CAPS

a. Solicitud de conexión:

Es obligación de los CAPS, proveer el servicio de abastecimiento de agua al mayor número posible de la población con calidad y cantidad adecuada de acuerdo con la capacidad del sistema. Para ello debe establecerse un documento o ficha de solicitud para el nuevo usuario **(Ver Formato No.1)** el cual contendrá la información necesaria como:

- Fecha de solicitud, nombre del solicitante, domicilio, ubicación de la conexión solicitada, régimen de propiedad.
- Obligaciones del solicitante relacionado al pago del servicio y el uso y mantenimiento adecuado de las instalaciones.
- También debe contener información técnica con respecto a la ubicación de la nueva solicitud, si es factible o la red pasa cerca de la vivienda.

a.1 Proceso de solicitud de conexión

1. Solicitud y autorización de conexión

El usuario llenará la ficha o formato de solicitud con los datos generales y se lo entregará a los miembros del Comité de Agua Potable o al Encargado de Secretaría y Finanzas, la cual es analizada por el Comité, considerando la factibilidad técnica y económica de la nueva conexión, aprobando o desaprobando la solicitud, y se notifica al solicitante el resultado de la misma.

2. Instalación

Es importante que el Comité de Agua Potable disponga de existencia de materiales, para realizar las nuevas conexiones domiciliarias o dar mantenimiento a las existentes.

El fontanero o personal contratado realizará la nueva conexión del servicio, la cual será verificada por el Encargado de Operación y Mantenimiento del sistema y además le informará al Encargado de Secretaría y Finanzas para la incorporación del mismo al libro o registro de usuario.

3. Registro de usuarios

El Encargado de Secretaría y Finanzas inscribirá los nuevos usuarios en el registro de usuarios (**Formato N° 2**) y lo incorporará en el libro de recaudaciones (**Formato N° 3**).

El registro de usuarios permite determinar el número de usuarios que actualmente están conectados al sistema y la cobertura de abastecimiento de agua, lo cual se efectúa por medio de formato. Para los usuarios de “puestos públicos”, (**Formato N° 4**), se llevará un registro sencillo donde se anota el número del puesto público, su ubicación y a continuación la lista de los usuarios con nombres, apellidos y dirección.

b. Corte del servicio

El principal recurso o ingreso con que contará el CAPS, es el cobro vía tarifa, por lo que se requiere que los usuarios paguen regularmente por el servicio de agua potable y que hagan el uso adecuado de dicho servicio, empleándose para consumo, higiene personal, de los alimentos y viviendas, y no para otros usos, además debe evitarse el derroche y mantener en buenas condiciones las instalaciones del sistema.

El CAPS, velará por la utilización adecuada del sistema y el pago a plazo de las cuentas y deberá imponer sanciones a los usuarios que se atrasen más de lo establecido en el pago de su cuota, usan el agua para fines no autorizados o provocan daños intencionales en las instalaciones del sistema.

Las sanciones son siempre motivos de fricción en la comunidad, por lo que debe de considerarse y evaluarse todos los medios de persuasión y orientación al infractor o moroso antes de tomar una decisión. Cuando se hayan agotado todas las instancias, se procederá al corte del servicio previa notificación al usuario con 15 días de anticipación al corte del mismo (**ver Formato N° 5**). Una vez efectuado el corte del servicio, deberá asentarse en el registro de usuarios y en el libro de recaudaciones.

b.1 Procedimiento para el corte del servicio.

El Encargado de Secretaría y Finanzas realizará las siguientes acciones:

➤ Lista de morosos

Analizará cada mes el libro de recaudaciones y preparará una lista de morosos sujetos a sanción.

➤ Comunicación de corte

Elaborará las comunicaciones de corte y las hará llegar a manos del usuario con no menos de 15 días de anticipación.

➤ Orden de corte

Vencido el plazo de la notificación, elaborará una lista de los morosos que no se han puesto al día y le entregará al fontanero la orden de corte, en la lista se detallará el nombre del usuario, dirección donde corresponda efectuar el corte.

Una vez realizado el corte el fontanero informará al Encargado de Secretaría y de Finanzas los cortes de servicios efectuados y los cortes no efectuados por obstáculo u oposición del usuario.

➤ Registro de los cortes efectuados.

El Encargado de Secretaría y Finanzas anotará los cortes en el control de registro de usuarios y en el libro de recaudaciones, con el fin de llevar un control de fecha de corte y fecha posible de reconexión del servicio.

➤ Corte voluntario del servicio.

El CAPS deberá prever el caso de usuarios que puedan abandonar la comunidad por cierto período y por lo tanto solicitarán el corte voluntario del servicio (**Formato N° 6**) hasta que retornen a la comunidad. Estos son casos especiales que el CAPS deberá comprender; sin embargo el usuario deberá estar al día en el pago del servicio y deberá pagar los gastos que implica el corte y reconexión del servicio.

c. Reconexión del servicio.

El usuario que haya sido sancionado con el corte de su conexión domiciliaria podrá ser rehabilitado, una vez que haya pagado las deudas pendientes y el gasto de reconexión.

c.1 Proceso de Reconexión

➤ Solicitud de reconexión

El usuario con el servicio cortado solicitará se le vuelva a conectar a la red de distribución, por lo que el Encargado de Secretaría y Finanzas, entregará un formato (**ver Formato N° 7**) al usuario donde se anotará, el nombre del usuario, dirección, N° de cuenta, también se anotará lo adeudado y la forma de pago ya sea a pagar en varias cuotas o de una sola vez.

➤ Registro de ingresos

El Encargado de Secretaría y Finanzas anotará en el libro de recaudaciones los pagos efectuados por el usuario y su concepto.

➤ Orden de reconexión

El Encargado de Secretaría y Finanzas girará instrucciones al fontanero u operador del sistema, comunicándole la ubicación del usuario y le entregará los materiales y herramientas necesarias para efectuar la reconexión.

➤ Reconexión

El fontanero u operador del sistema realizará la reconexión dejando habilitado el servicio, le comunicará al Encargado de Secretaría y Finanzas la terminación de su trabajo y devolverá las herramientas y materiales sobrantes. El Encargado de Secretaría y Finanzas anotará la fecha de reconexión en el registro de usuarios.

d. Recaudación

La recaudación constituye la principal fuente de ingreso para el CAPS, de tal manera que debe dársele la mayor atención.

Se pueden establecer dos maneras para la recaudación de los fondos de un servicio de agua potable en la comunidad rural:

- 1) Enviar a un recaudador o cobrador domiciliario que visite casa por casa, gestionando el pago correspondiente y extendiendo los recibos por los pagos efectuados.
- 2) La otra manera de recaudar los fondos es haciéndole un llamado a los usuarios para que realicen el pago en un local definido por el CAPS.

Cada manera tiene sus ventajas e inconvenientes, la cobranza en un local establecido por el CAPS, simplifica el trabajo y reduce los gastos por contratar al recaudador, sin embargo esto no asegura una recaudación efectiva.

El cobro domiciliario significa una presión directa ante el usuario para que pague, desde luego esto implica contratar a un recaudador, por lo que generará más gastos y esto incide de manera desfavorable, dado a que se incrementará el valor de la tarifa.

Los pagos realizados por los usuarios del servicio deberán asentarse en el libro de recaudaciones, que constituye uno de los documentos básicos de control del CAPS.

d.1 Libro de recaudaciones

Se realizará el registro en un modelo de libro de recaudaciones que sea aplicable a las condiciones de las comunidades rurales, en el cual se asientan mes por mes los aportes en conceptos de servicios prestados.

El libro de recaudaciones deberá contener la información básica de los usuarios; fecha de ingreso, número de cuenta, nombre del usuario, y los pagos que le corresponden, en concepto de facturación.

Los usuarios de puestos públicos, se registrarán en el libro de recaudaciones, sin número de cuenta, solamente el número que se le asignará al puesto público del que se abastecen, el pago que corresponde es por el concepto de tarifa. Del grupo de usuarios se nombrará un responsable del puesto público para cuidarlo y controlar el uso del mismo.

d.2 Libro diario de ingresos y egresos

El CAPS, deberá rendir informes de los ingresos y egresos que genere el sistema de abastecimiento de agua.

Para registrar adecuadamente los ingresos y egresos, se recomienda llevar un libro diario (**ver Formato N° 8**) en el que se registrarán los ingresos por diversos conceptos y erogaciones que demande la operación y mantenimiento del sistema, el cual contendrá los datos siguientes; nombre del acueducto, fecha, ingreso, egreso y número del comprobante.

d.3 Ingresos

Los rubros por ingresos se detallan a continuación:

➤ Pago por el usuario

El usuario pagará en el local establecido por el CAPS o al recaudador correspondiente debidamente identificado, el costo de su consumo, por el cual se le extenderá un recibo de su pago con la firma del Encargado de Secretaría y Finanzas.

El pago se registrará en el libro de recaudaciones y en el libro diario de ingresos y egresos.

➤ Otros ingresos

El CAPS, puede percibir ingreso por donación, subsidios, rifas o fiestas sociales. El Encargado de Secretaría y Finanzas registrará éstos en el libro diario de ingresos y egresos. Estos registros pasarán mensualmente al informe administrativo.

e. Egresos

El Rubro de egresos deberá contemplar los diferentes pagos que origina la operación, mantenimiento y administración del servicio. Los gastos a realizarse son variados; pero los de mayor frecuencia se describen a continuación:

➤ Pago al operador

Se contratará una persona de la comunidad, quien se capacitará para la tarea de operación y mantenimiento, tales como vigilancia y conservación de fuentes de agua, manejo de válvulas, control de reservorios, puesta en funcionamiento, etc.

➤ Productos químicos

En la selección de proyectos de abastecimiento de agua potable se fomentará la aplicación de tecnología apropiada a nivel de la comunidad. En todo caso se prevé como máximo la desinfección del agua, por lo tanto el CAPS deberá adquirir y almacenar el producto químico adecuado y requerido.

➤ Materiales

El CAPS, deberá mantener una existencia de materiales básicos como: tubos, tee, codos, llaves de pase, etc., tanto para efectuar reparaciones necesarias como para construir las nuevas conexiones domiciliarias.

➤ Herramientas y repuestos

El CAPS, deberá mantener herramientas en buen estado para las tareas de operación y mantenimiento e instalación de conexiones nuevas y deberán reponer las herramientas que estén en mal estado.

➤ Papelería

Comprende los gastos por la elaboración de formatos en el proceso administrativo, los registros y libros, papelería y útiles de oficina.

f. Control administrativo - financiero

f.1 Informe Financiero

El informe Financiero (**Ver Formato No.9**) deberá contener la información resumida de ingresos y egresos y realizarse en períodos mensuales.

El informe debe comprender lo siguiente:

1. Pagos

Cada pago de personal o compra realizada por el CAPS, implica un egreso de fondos, el cual debe ser respaldado con un recibo o factura.

2. Registro

Los egresos deben registrarse en un libro diario de ingresos y de egresos, y mensualmente se hará un resumen de los mismos en el informe administrativo que realice el CAPS.

3. Archivo

Los ingresos y egresos deben anotarse uno a continuación del otro, día a día y en el orden correspondiente a las fechas en que se produjo el ingreso o se extendió el comprobante de gasto.

f.2 Control de materiales

En la realización de trabajos rutinarios tanto en reparaciones menores como en conexiones domiciliarias, el CAPS, debe contar con una existencia de materiales, los cuales deben almacenarse adecuadamente y controlar la entrada y salida de los mismos (**Ver Formato N° 10**).

La primera existencia de materiales a disposición del CAPS, puede adquirirse del sobrante de la construcción del sistema, en caso de que no haya sobrante de materiales, éstos deberán comprarse de los fondos ó ingresos por recaudaciones.

f.2.1 Proceso para el Control de Materiales del CAP

El control de materiales se requiere para evitar la pérdida de tuberías, piezas especiales, etc., y justificar el empleo ó incorporación de los mismos en el acueducto.

El procedimiento para el control de los materiales será el siguiente:

1. El material se embodega.
2. Se registra el inventario en un libro de control de materiales.
3. Al realizarse reparaciones, ampliaciones menores o conexiones nuevas se procede a retirar materiales de la bodega y se registra la salida del mismo en el libro de control de materiales.
4. Cuando se agote la existencia de los materiales, el CAPS, procederá a la compra directa a un proveedor local, en el Departamento o Región que corresponda y se registrará el ingreso de estos en la bodega.

2.4 RECOMENDACIONES ACERCA DE LA DOCUMENTACIÓN QUE DEBE LLEVAR EL CAPS.

La documentación mínima recomendable para un adecuado control Administrativo deberá ser:

- Solicitud de conexión y reconexión
- Registro de usuarios
- Recibos o cupones de cobro
- Libro de recaudaciones
- Lista de morosos
- Libro diario de ingresos y egresos
- Libro de control de materiales
- Informe administrativo

Estos documentos deberán satisfacer los requerimientos mínimos para la administración, operación y mantenimiento de los Acueductos a cargo del CAPS.

2.5 CONTROL A NIVEL DE LAS GAR TERRITORIALES.

2.5.1 GAR Territoriales.

El control de las GAR Territoriales es una disposición efectiva de descentralización en los programas de Acueductos Rurales.

Se pretende lograr los objetivos siguientes:

- Control inmediato y directo de los Sistemas Rurales
- Reducir distancias y movilización
- Asistencia técnica más oportuna
- Tomar decisiones o acciones inmediatas a problemas relativos al funcionamiento u operación de los sistemas.

El objetivo básico del control de las GAR Territoriales es tener contacto directo con el CAPS, identificar los problemas de los Sistemas y brindar el apoyo oportuno para su funcionamiento.

2.5.2 Personal de Supervisión de las GAR Territoriales

La supervisión en los programas de Acueductos Rurales se presenta en dos etapas:

La primera etapa consiste en la ejecución de las obras, para lo cual se motiva a los comunitarios para organizar el CAPS, y participar en la construcción del Sistema, los miembros del CAPS recibirán capacitación

en la etapa de construcción y adiestramiento complementario, sobre la operación y mantenimiento de los sistemas y controles administrativos.

Los promotores sociales, además de administrar la ejecución de los sistemas, continuarán con las acciones de supervisión en cuanto a la operación, mantenimiento y administración de los mismos.

La segunda etapa se efectúa durante el pleno desarrollo de un número considerable de obras en funcionamiento, se incrementarán las conexiones domiciliarias y esto aumentará significativamente los problemas derivados de la operación (pérdidas en la red ó en las conexiones domiciliarias, roturas de tuberías, mal funcionamiento de válvulas, fisuras en el tanque de almacenamiento y obra de captación, contaminación de las fuentes, etc.); por lo tanto se requerirá que los promotores brinden continuamente la supervisión de operación, mantenimiento y administración y la asistencia técnica a los sistemas en funcionamiento.

Los promotores de UNOM, deberán recorrer periódicamente las comunidades rurales para controlar los aspectos sociales, recaudaciones, ingresos y egresos, la operación del sistema, la calidad del agua y otras actividades, revisarán si el valor adoptado de la tarifa es adecuado a la capacidad de pago de los usuarios y si logra cubrir satisfactoriamente los gastos de operación del sistema.

2.5.3 Control a nivel de la GAR Central.

La oficina de la GAR Central es receptora de la información de las GAR Territoriales la cual analiza y procesa dicha información.

El nivel central es la encargada del control de los programas de abastecimiento de agua potable y saneamiento y a las GAR Territoriales les corresponde controlar los proyectos de agua potable, por lo que la GAR Central debe enterarse de:

- Información sobre los avances y funcionamientos de los sistemas de agua potable y saneamiento a través de los informes elaborados por las GAR Territoriales, esto alimentará la base de datos del SINAS, (Sistema Nacional de Información de Agua y Saneamiento Rural de Nicaragua).
- Información o resultados sobre evaluaciones periódicas, para que sean analizadas y emita recomendaciones a las GAR Territoriales.

La GAR Central es la encargada de coordinar la planificación anual de proyectos de agua y saneamientos en el área rural, de los distintos programas y evaluará los avances físico de los proyectos, también brindará seguimiento y monitoreo a los sistemas de agua potable en funcionamiento.

2.5.4 Control de los programas de abastecimiento de agua potable y saneamiento.

Los programas de agua y saneamiento requerirán de un control permanente de las unidades ejecutoras, GAR Territoriales, en las etapas de diseño, construcción y operación de los sistemas.

En la etapa de ejecución de las obras, el control se realizará a través de los cronogramas de avance de las actividades, y en la etapa de funcionamiento, se encargará a la unidad nacional de operación y mantenimiento UNOM, controlar la eficiencia del proceso y el mantenimiento de las distintas estructuras e instalaciones físicas de los sistemas de agua potable y saneamiento, la calidad del agua y los aspectos administrativos.

Es fundamental que las GAR Territoriales organicen desde un comienzo la generación, distribución, centralización y proceso de la información requerida y a partir de ésta aplicarla a las distintas etapas del ciclo de los proyectos de agua potable y saneamiento desde la identificación del proyecto hasta la etapa de operación y mantenimiento.

A nivel de las GAR Territoriales y la GAR Central, se realizarán registros contables de los distintos programas de agua y saneamiento, de tal manera que se elaborarán informes financieros que permita reflejar, un balance de la situación.

Las GAR Territoriales deberán controlar efectivamente los programas de agua y saneamiento, en cuanto a la recolección, de información sobre la marcha de la construcción de las obras, el número y nombre de las poblaciones abastecidas, población actual, el número de beneficiados, tipos de conexiones, los Comité de Agua Potable funcionando, incremento de cobertura, esto es para alimentar la base de datos del SINAS.

En el momento en que los Sistemas entren en funcionamiento, es importante que se de a conocer los parámetros representativos de la operación y mantenimiento de ellos, puesto que entran a un proceso para entregárselos al CAPS, quien los administrará y operará, lo cual implica la descentralización de la operación.

**D. FORMATOS
 ADMINISTRATIVOS**

INSTRUCTIVO PARA LLENAR FORMATO N°. 1

1. SOLICITUD PARA SUSCRIPCION DE SERVICIO DE AGUA

Objetivo:	Permite llenar la solicitud del servicio de agua.
N° de Solicitud:	Indicar el número de solicitud.
Comunidad:	Anotar el nombre de la Comunidad.
Municipio:	Anotar el nombre del municipio.
Departamento:	Anotar el nombre del Departamento.
Nombre del solicitante:	Se anotará el nombre del Jefe de Familia.
Cédula de identidad:	Anotar el N° de Cédula del solicitante.
Domicilio:	Ubicación de la Vivienda, referida con respecto a: la Iglesia, Centro Escolar, Puesto de Salud, etc.
Régimen de Propiedad:	Indicar si el usuario es propietario, inquilino o comparte la vivienda con otras familias.
Firma del solicitante:	El solicitante deberá firmar la solicitud del servicio de agua.

FORMATO No. 1

SOLICITUD PARA SUSCRIPCION DE SERVICIO DE AGUA

No. solicitud : _____ Fecha: _____

Comunidad : _____

Municipio: _____ Departamento: _____

Nombres y apellidos del solicitante: _____

cédula de identidad : _____

Domicilio: _____

Regimen de propiedad:

Propietario Inquilino Ocupante

Solicito pagar el derecho de conexión en _____ cuotas mensuales de C\$ _____ adicional al pago correspondiente al mes de servicio.

Me comprometo a instalar el servicio cuando se me conceda y a cumplir las disposiciones siguientes:

- a)** Exigir el estricto cumplimiento de todas las normas aplicables del sector de agua potable.
- b)** Denunciar cualquier conducta irregular u omisión de los prestadores o agentes que pudiera afectar sus derechos o perjudicar la calidad del servicio y el ambiente.
- c)** Recurrir de queja cuando la resolución del prestador fuere denegatoria o hubiere silencio administrativo.
- d)** Pagar oportunamente los consumos y demás cargos tarifarios que le facturen. No existirá gratitud para la prestación de los servicios a ninguna persona natural o jurídica pública o privada.
- e)** El precio que establezca el prestador, autorizado por el Ente Regulador podrá ser pagado al contado o plazos fijados por el mismo prestador, de acuerdo a criterios técnicos como el diámetro de la conexión entre otros.
- f)** El prestador podrá negarse a suministrar el servicio de agua potable a cualquier persona que le adeude cantidad alguna por facturas pendientes o que viole en alguna forma las disposiciones del prestador o del Ente Regulador.
- g)** Pagar los servicios prestados de acuerdo a lo establecido en el Acuerdo Tarifario aprobado por el Ente Regulador.

- h)** Conocer el régimen tarifario vigente aprobado por el Ente Regulador y sus sucesivas modificaciones con una anticipación no menor de treinta días calendarios.
- i)** Recibir la factura en el domicilio señalado en el contrato de servicio, sin costo alguno y con antelación suficiente a la fecha de corte no menor de quince días calendarios. En caso de no recibir la factura en tiempo oportuno, subsistirá la obligación de pago y deberá ser cancelada en las oficinas comerciales o en cualquier lugar autorizado, o cobrador habilitado por el prestador.
- j)** Conocer a través de la factura, todos los elementos constitutivos de la misma.
- k)** Pagar los cargos de corte y reconexión del servicio cuando éste haya sido cortado por falta de pago, según el monto establecido por el prestador y aprobado por el Ente Regulador.

y los Artículos. 15 y 19, parte I de la "**Guía para la Organización y Administración de Acueductos Rurales**" establecidos por el INAA.

Firma del solicitante: _____

PARA USO DEL COMITÉ DE AGUA POTABLE

El Comité de Agua Potable y Saneamiento, CAPS, de la comunidad de

_____ autoriza no autoriza

la concesión del servicio de agua potable al Sr. _____

porque la red de distribución pasa no pasa
frente a la casa del solicitante, y _____ es factible técnicamente.

Encargado de Finanzas y Secretario

Marcar con X el recuadro que
corresponda.

Coordinador del CAPS

INSTRUCTIVO PARA LLENAR FORMATO N°. 2

2. REGISTRO DE USUARIOS

Objetivo:	Permite llevar un control y actualización de los usuarios del Acueducto.
Acueducto:	Nombre de la Comunidad o de una Persona Notable.
Nombre del Usuario:	Se anotará el nombre del Jefe de Familia.
Domicilio:	Ubicación de la Vivienda, referida con respecto a: la Iglesia, Centro Escolar, Puesto de Salud, etc.
Régimen de Propiedad:	Indicar si el usuario es propietario, inquilino o comparte la vivienda con otras familias.
Cambio del Número de Grifos:	Se refiere al incremento del número de grifo.
Corte - Reconexión:	Permite conocer las causas del corte del Servicio de Agua y la Frecuencia del mismo y el período que tarda desde la ocurrencia del Corte hasta la reconexión del Servicio.

INSTRUCTIVO PARA LLENAR FORMATO N°. 3

3. REGISTRO DE USUARIOS DE PUESTOS PUBLICOS

- Objetivo: Permite llevar un control de los Usuarios del Acueducto mediante Puestos Públicos.
- Ubicación: Referir la ubicación del Puesto Público con respecto a monumentos conocidos tales como: Iglesias, Centro Escolar, Puesto de Salud, etc.
- Nombre del Usuario: Anotar el nombre del responsable de la conexión domiciliaria ante el CAPS.

INSTRUCTIVO PARA LLENAR FORMATO N°. 4

4. COMUNICACIÓN DE CORTE DEL SERVICIO

- Objetivo: Notificar al Usuario que se le suspenderá el servicio de agua potable dentro de un plazo de quince días a partir de la fecha de la comunicación.
- Acueducto: Nombre de la Comunidad y/o del acueducto.
- Lugar: Ubicación de la Comunidad Referida al Municipio que pertenece.
- Señor/Señora: Nombre del Usuario.
- Nº de Cuenta: Número de Registro del Usuario.

FORMATO No.4
COMUNICACION DE CORTE DEL SERVICIO

ACUEDUCTO: _____

LUGAR: _____

FECHA: _____

SEÑOR/SEÑORA: _____

Nº de cuenta: _____

De acuerdo con lo establecido en el Artículo N° _____ parte I de la Guía para la Organización y Administración de Acueductos Rurales que es de su conocimiento, cumpla en comunicarle que el día _____ nos veremos obligados a cortar el servicio de agua en su domicilio por :(1) _____

Saludo a Ud. Atentamente,

Responsable de Finanza y Secretario

- (1) Falta de pago
Uso indebido del agua
Mal estado de las instalaciones

INSTRUCTIVO PARA LLENAR FORMATO N°. 5

5. SOLICITUD DE RECONEXION

Objetivo:	Controlar y Actualizar a los Usuarios Activos.
Acueducto:	Nombre de la Comunidad y/o del acueducto.
Fecha:	Anotar fecha de solicitud de Reconexión.
Nombre del Solicitante:	Anotar el Nombre del Cliente.
Ubicación de la Conexión:	Referir la ubicación del domicilio con respecto a monumentos conocidos tales como: Iglesias, Centro Escolar, Puesto de Salud, etc.
N° de Cuenta:	Número de Registro del Usuario.

FORMATO No.-5

SOLICITUD DE RECONEXION

ACUEDUCTO: _____ Fecha: _____

Nombre del solicitante: _____

Ubicación de la conexión: _____

Nº de cuenta: _____

Por la presente solicito la reconexión a la red de agua y me comprometo:

- (1) A cancelar de inmediato el adeudo, equivalente a C\$ _____
- A abonar la cantidad de C\$ _____ y el resto los pagaré en cuotas mensuales de C\$ _____ adicional a la cuota correspondiente al mes de servicio.

FIRMA

PARA USO DEL COMITE DE AGUA POTABLE

Fecha del corte: _____

Deuda pendiente: _____ Córdoba

Gastos de corte y reconexión: _____ Córdoba

Deuda total: _____ Córdoba

En fecha _____ recibí del Sr. _____

_____ la suma de _____

_____ córdobas en concepto de pago total (1)

o primera cuota de la deuda indicada arriba, el restante se pagará en _____ cuotas mensuales de C\$ _____

Responsable de Finanza y Secretario

(1) Marcar con X el recuadro que corresponda

INSTRUCTIVO PARA LLENAR FORMATO N°. 6

6. SOLICITUD DE CORTE VOLUNTARIO DEL SERVICIO

- Objetivo: Controlar y Actualizar el número de usuarios.
- Acueducto: Nombre de la Comunidad y/o del acueducto.
- Lugar: Ubicación de la Comunidad Referida al Municipio que pertenece.
- Fecha: Anotar la fecha que se solicita.
- N° de Cuenta: Número de Registro del Usuario.

FORMATO No.6

SOLICITUD DE CORTE VOLUNTARIO DEL SERVICIO

ACUEDUCTO: _____

LUGAR: _____

FECHA: _____

Señor Coordinador
Comité de Agua Potable y Saneamiento, CAPS

El que suscribe _____

propietario (o inquilino) del inmueble ubicado en la calle _____

_____ N° _____ Solicita el corte

del servicio de agua en razón de: (1) _____

Saludo a usted atentamente,

F I R M A

N° de cuenta: _____

(1) Explicar la razón del pedido

INSTRUCTIVO PARA LLENAR FORMATO N°. 7

7. LIBRO DE RECAUDACIONES

Objetivo:	Llevar un control de los ingresos o movimiento financiero mensualmente.
Acueducto:	Nombre de la Comunidad y/o del acueducto.
Año:	Anotar el año del Registro correspondiente.
Fecha de Ingreso:	Anotar la fecha en que se comienza a beneficiarse del Sistema.
Usuario:	Nombre del responsable de la conexión domiciliaria que se beneficia del Sistema.
Habitantes:	Cantidad de personas que habitan en la casa.
Tarifa:	Es el valor establecido por el CAPS que deberá pagar el usuario por el Suministro de Agua Potable del Sistema.
Pagos Mensuales Efectuados:	Son los ingresos mensuales que percibe el CAPS, de los usuarios.

INSTRUCTIVO PARA LLENAR FORMATO N° 8

8. LIBRO DIARIO DE INGRESOS Y EGRESOS

Objetivo:	Controlar el movimiento financiero de Ingresos y Egresos diariamente.
Acueducto:	Nombre de la comunidad y/o del acueducto.
Fecha:	Anotar fecha en que ocurre el Ingreso y Egreso.
Ingreso:	Lo que percibe el CAPS, vía tarifa, donaciones, etc.
Egreso:	Desembolso que realiza el CAPS por pago de salario, energía, compra de materiales, etc.
N° de Comprobante:	Es el recibo con numeración continua que emite el CAPS.

INSTRUCTIVO PARA LLENAR FORMATO N°. 9

9. LIBRO DE MATERIALES

Objetivo:	Controlar la existencia de materiales que serán incorporados al sistema de abastecimiento de agua potable.
Acueducto:	Nombre de la Comunidad y/o del acueducto.
Clase de Material:	Describir el tipo de material que se incorporará en el Sistema de abastecimiento de Agua Potable, (tuberías, accesorios, válvulas, etc.)
Fecha:	Anotar fecha de ingreso o salida del material.
Concepto:	Nombre del material, Ej: tuberías y accesorios PVC, H.G., etc.
Entrada:	Anotar la cantidad de material que entra a bodega.
Salida:	Anotar la cantidad de material que sale de bodega.
Existencia:	Es la diferencia entre la cantidad de material que entra y la cantidad de material que sale de bodega.

INSTRUCTIVO PARA LLENAR FORMATO N°. 10

10. INFORME DE INSPECCION

Objetivo: Permitir obtener información sobre el funcionamiento del sistema, nuevos usuarios eficiencia en las recaudaciones control de materiales y enterarse de los problemas que se presenten.

I. Población y Abonados.

Población: Anotar la población actual.

Viviendas: Anotar el total de viviendas.

Habitantes por vivienda: Efectuar la operación del total de habitantes (Índice), entre el número de viviendas.

Nº de Usuarios: Anotar el número de usuarios a la fecha.

Población Servida: Anotar la población servida actualmente por el sistema.

% de población servida: Efectuar la operación de la población servida entre la población total.

Población Servida con un grifo: Anotar la población que se sirve por medio de un grifo.

Población Servida con más de un grifo: Anotar la población que se sirve con más de de dos grifos.

Población Servida por Puestos Públicos: Anotar la población que se sirve mediante puestos públicos.

II. Recaudaciones.

Período:	Se refiere a un período determinado (un mes, dos meses).
Tarifa:	Se anotará el valor de la tarifa mínima.
Recaudaciones Prevista:	La recaudación supuesta a recibirse en el mes.
Recaudación Efectiva:	Lo recaudado en el mes.
Déficit:	Es la diferencia entre la recaudación programada y la recaudación efectiva.
Morosidad:	Efectuar la operación de la recaudación efectiva entre la recaudación programada, el resultado expresarlo en porcentaje.
Número de Usuarios Morosos:	Anotar el número de usuarios morosos.
Morosidad de acuerdo al número de Usuarios:	Efectuar la operación del número de usuarios en mora entre el número total de usuarios, el resultado expresarlo en porcentaje.

III. Gastos de Operación por Mes.

Pago de Personal: contratado	Anotar el pago mensual del personal contratado.
Energía o Combustible:	Anotar el pago mensual de energía eléctrica o el gasto de combustible.
Producto Químico:	El gasto mensual por la compra de cloro.
Materiales:	Gasto por compra de materiales mensualmente.
Herramientas y Repuestos:	Anotar los gastos mensuales por la compra de herramientas y repuestos.
Papelería y Correspondencia:	Anotar los gastos mensuales por la compra de papelería y correspondencia.
Alquileres:	En caso de alquiler de un local o vivienda anotar la cuota mensual.
Otros:	Otro tipo de gasto que ocurra en el mes.

IV. Gastos de Operación por Mes

a.- Ingresos:

Recaudación:	Anotar el monto recaudado en el mes.
Otros:	Anotar otro tipo de ingreso.
Total:	Efectuar la suma de las recaudaciones y otros.

b.- Egresos:

Anotar el monto total de egresos.

Saldo:

Es el resultado de restar los Egresos de los Ingresos.

V. *Control de los Materiales por Mes.*

¿La existencia de materiales es adecuada?

Confirmar si la existencia de materiales es suficiente o no.

¿Los materiales están protegidos?

Confirmar si los materiales están en lugares apropiados y cubiertos bajo techo o no.

¿Se lleva inventario?

Confirmar si se lleva un registro o control de los materiales.

¿El material existente coincide con el inventario?

Confirmar si los registros del inventario coinciden con la inspección física de los materiales existentes.

Causas:

Anotar las debilidades o causas porque no llevan Registros actualizados de los materiales.

VI. *Problemas Principales.*

Describir las causas de los principales problemas que se observen en el funcionamiento del Acueducto, en las recaudaciones, control de los materiales, etc.

Medidas Propuestas:

Anotar las recomendaciones necesarias para corregir las causas de los problemas.

Fecha:

Anotar la fecha en que se realiza la inspección.

VII. *Comentario al Informe.*

Anotar las observaciones más relevantes que surjan de la inspección y realizar comentarios de los mismos.

FORMATO No. 10 INFORME DE INSPECCION

ACUEDUCTO: _____

I. POBLACION Y USUARIOS

Población: hab.

Viviendas:

Habitantes por viviendas:

Nº de usuarios:

Población servida:

% de población servida:

Población servida con un grifo hab.

Población servida con más de un grifo hab.

Población servida con Puestos Públicos hab.

II. RECAUDACIONES POR MES

Recaudación prevista : Córds.

Recaudación efectiva : Córds.

Déficit : Córds.

Morosidad : %

Número total de usuarios :

Número de usuarios morosos :

Morosidad de acuerdo al
número de usuarios: %

FORMATO No. 10 (CONTINUACION)

III. GASTOS DE OPERACIÓN POR MES		
<u>RUBRO</u>	<u>INCIDENCIA</u>	
	Córdobas	%
a. Pagos de personal
b. Energía o combustibles
c. Productos químicos
d. Materiales
e. Herramientas y repuestos
f. Papelería y correspondencia
g. Alquileres
h. Otros
T O T A L C S

IV. RESULTADOS DE LA OPERACIÓN POR MES		
a.- Ingresos :		
Recaudación:	Córds.
Otros :	Córds.
T O T A L :	Córds.
b.- Egresos :		
.....	Córds.
S a l d o :	Córds.

V. CONTROL DE MATERIALES POR MES		
La existencia de materiales es adecuado?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Los materiales están protegidos?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Se lleva inventario?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
El material existente coincide con el inventario?	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

FORMATO No. 10 (CONTINUACION)

Causas : _____

VI. PROBLEMAS PRINCIPALES

Medidas propuestas _____

Fecha _____

Promotor UNOM

Coordinador CAP

VII. COMENTARIOS AL INFORME

INSTRUCTIVO PARA LLENAR FORMATO N°. 11

11. INFORME ADMINISTRATIVO - FINANCIERO

Objetivo: Obtener información del movimiento financiero y el control del mismo.

Acueducto: Nombre de la comunidad y/o del acueducto.

Municipio: Anotar el nombre del municipio a que pertenece la comunidad.

Departamento: Anotar el Departamento a que pertenece el Municipio.

Mes: Anotar el mes en que se realiza el Informe.

Año: Anotar el año a que corresponde el Informe.

I. Información de Usuarios.

Número de Usuarios Actuales: Anotar el total de Usuarios registrados a la fecha actual.

Número de Usuarios al día: Anotar los Usuarios que están con sus pagos al día con sus pagos.

Número de Usuarios Morosos: Anotar los Usuarios que están en mora.

% de Morosidad: Efectuar la operación de dividir el número de Usuarios que están en mora entre el número de Usuarios totales.

II. Informe Financiero

Ingresos:	Anotar la cantidad por cada una de las formas de ingresos.
Egresos:	Anotar la cantidad por cada una de las formas de egresos.
Saldo:	Es el resultado de restar el total de egresos del total de ingresos.
Depositado en:	Indicar la forma de depósito en cuenta bancaria cuando esto sea posible.

III Detalles de Ampliaciones Realizadas:

Las ampliaciones consistieron en: Detallar que las ampliaciones consistieron en pequeñas ampliaciones o nuevas conexiones domiciliarias, las cuales fueron autorizadas técnicamente por ENACAL, y el CAPS.

Monto de las Ampliaciones: Anotar el costo debido a pequeñas ampliaciones o nuevas conexiones domiciliarias.

Fecha: Anotar la fecha en que se elabora el informe.

Observaciones de interés:

FORMATO No. 11 INFORME ADMINISTRATIVO - FINANCIERO

ACUEDUCTO: Municipio:

Dpto:

Mes: Año :

I. INFORME ADMINISTRATIVO

Número de usuarios actuales =

Número de usuarios al día con sus pagos =

Número de usuarios morosos =

% de morosidad =

II. INFORME FINANCIERO

I N G R E S O S

E G R E S O S

Deudas por aportes Córds.

Pago de personal Córds.

Servicios Córds.

Energía elec.o combusti..... Córds.

Conexiones Córds.

Productos químicos..... Córds.

Reconexiones Córds.

Materiales Córds.

Subsidios, donaciones, rifas. Córds.

Herramientas y re-
puestos. Córds.

Otros (especificar)..... Córds.

Papel y correspondencia..... Córds.

Alquileres Córds.

Otros (especificar) Córds.

T O T A L Córds.

T O T A L Córds.

SALDOS

Ingresos Córds.

Menos egresos Córds.

Saldo Córds.

Depositado en banco.....

con fecha.....

FORMATO No. 11 (CONTINUACION)

DETALLE DE AMPLIACIONES REALIZADAS

Monto de las ampliaciones..... Córdoba

Las ampliaciones consistieron en.....

_____ y fueron autorizadas _____

por el CAPS _____ de fecha _____

OBSERVACIONES DE INTERES

Coordinador CAPS

Resp. Finanza y Secretario

E. BIBLIOGRAFIA

1. Material didáctico
SNV (Servicio Holandés de Cooperación al Desarrollo)
2. Manual de procedimiento de control Administrativo y estadístico
SANAA (Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados)
de Honduras.
3. Normas y Procedimientos Técnicos para la implementación de Proyectos de Agua Potable y Saneamiento en el Sector Rural Disperso de Nicaragua.
ENACAL/GAR.