



ESTADO PLURINACIONAL
DE BOLIVIA

AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL
DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA



RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATORIA AAPS No. 180/2018

La Paz, 22 de Junio 2018

**ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA
AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL
DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO**

VISTOS:

Que, el Decreto Supremo No. 071, de 9 de abril de 2009, crea la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico, quien fiscalizará, controlará, supervisará y regulará las actividades de Agua Potable y Saneamiento Básico considerando la Ley No. 2066 de 11 de abril de 2000 de Prestación y Utilización de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario; la Ley No. 2878, de 8 de octubre de 2004 de Promoción y Apoyo al Sector de Riego; y sus reglamentos, en tanto no contradigan lo dispuesto en la Constitución Política del Estado.

CONSIDERANDO I.

Que, la Constitución Política del Estado en el numeral 4 del Artículo 9 de, determina como uno de los fines y funciones esenciales del Estado, garantizar el cumplimiento de los principios, valores, derechos y deberes reconocidos y consagrados en la Constitución.

Que, el mismo Texto Constitucional determina en el Parágrafo I del Artículo 67, establece además de los derechos reconocidos en la Constitución, todas las **personas adultas mayores** tienen derecho a una vejez digna, con calidad y calidez humana; en los Parágrafos I y II del Artículo 68 de, disponen el Estado adoptará políticas públicas para la protección, atención, recreación, descanso y ocupación social de las personas adultas mayores, de acuerdo con sus capacidades y posibilidades; prohíbe y sanciona toda forma de maltrato, abandono, violencia y discriminación a las personas adultas mayores.

Que, la Constitución Política del Estado en el Parágrafo 1 del Artículo 175 de, señala las Ministras y los Ministros de Estado tienen entre otras atribuciones, el proponer y dirigir las políticas gubernamentales en su sector; la gestión de la Administración Pública en el ramo correspondiente, y dictar normas administrativas en el ámbito de su competencia.

Que, la Ley 872 de 21 de diciembre de 2016, de conformidad con el numeral 14 del Parágrafo I del Artículo 1, 58 de la Constitución Política del Estado, y los Artículos 33 y 37 de la Ley N2 401 de 18 de septiembre de 2013, de Celebración de Tratados, ratifica la "Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores".

Que, el Artículo 17 de la Ley No. 1178 de Administración y Control Gubernamentales de 20 de julio de 1990, modificado por el parágrafo III de la Disposición Adicional Segunda de la Ley No. 777 de 21 de enero de 2016 establece el Sistema de Planificación Integral del Estado - SPIE generará las estrategias y políticas gubernamentales serán ejecutadas mediante los Sistemas de Administración y Control regulados por Ley.

Que, mediante Ley No. 650 de 19 de enero de 2015, se eleva a rango de Ley, la "Agenda Patriótica del Bicentenario 2025", contiene los trece (13) pilares, el Parágrafo III y IV del Artículo 13 de la Ley No. 777, establece la planificación de





RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATORIA AAPS No. 180/2018

La Paz, 22 de Junio 2018

mediano plazo, con un horizonte de cinco (5) años, está constituida por: 1. El Plan de Desarrollo Económico y Social en el marco del Desarrollo Integral para Vivir Bien (PDES). 2. Los Planes Sectoriales Desarrollo Integral para Vivir Bien (PSDI). 3. Los Planes Territoriales de Desarrollo Integral para Vivir bien (PTDI). 4. Los Planes de Gestión Territorial Comunitaria para Vivir Bien (PGTC). 5. Los Planes Estratégicos Institucionales (PEI). 6. Los Planes de Empresas Públicas. 7. Las Estrategias de Desarrollo Integral (EDI) de regiones, regiones metropolitanas y microrregiones estratégicas y de forma complementaria y vinculada a la planificación sectorial, se formularán los Planes Multisectorial de Desarrollo Integral para Vivir Bien (PMDI) y los Planes Estratégicos Ministeriales (PEM) en los Ministerios con gestión transversal el Numeral 3 del Parágrafo IV de esta disposición normativa en el marco de los procedimientos para la aprobación e implementación de los Planes Sectoriales de

Que, la Ley No. 369 de 1 de mayo de 2013, Ley General de las Personas Adultas Mayores, de 01 de mayo de 2013 tiene por objeto regular los derechos, garantías y deberes de las personas adultas mayores, así como la institucionalidad, para su protección.

Que, el Reglamento a la Ley 369 Decreto Supremo N° 1807, 28 de noviembre de 2013, de las Personas Adultas Mayores.

Que, los Artículos 70 al 72 de la Constitución Política del Estado, reconocen los derechos de las **personas con discapacidad**, así como las medidas de acción a ser realizadas por el Estado para la promoción de los mismos, el parágrafo II del Artículo 8 de la Constitución Política del Estado establece que el Estado se sustenta en los valores de unidad, igualdad, inclusión, dignidad, libertad, solidaridad, igualdad de oportunidades, equidad social y de género, bienestar común y justicia social para vivir bien, los Parágrafos II y III del Artículo 15 de la Constitución Política del Estado, determinan que todas las personas, en particular las mujeres, tienen derecho a no sufrir violencia; y que el Estado adoptará las medidas necesarias para prevenir, eliminar y sancionar la violencia de género y generacional, el Parágrafo I del Artículo 114 del Texto Constitucional, establece que queda prohibida toda forma de violencia física o moral, las servidoras públicas y que los servidores públicos o las autoridades públicas que las apliquen, instiguen o consientan serán destituidas y destituidos, sin perjuicio de las sanciones determinadas por la Ley.

Que, la Ley N° 223, de 2 de marzo de 2012, General para Personas con Discapacidad, tiene por objeto garantizar a las personas con discapacidad, el ejercicio pleno de sus derechos y deberes en igualdad de condiciones y equiparación de oportunidades, trato preferente bajo un sistema de protección integral.

Que, el Parágrafo II del Artículo 8 de la Constitución Política del Estado establece que el Estado se sustenta en los valores de unidad, igualdad, inclusión, dignidad, libertad, solidaridad, igualdad de oportunidades, equidad social y de género, bienestar común y justicia social para vivir bien y la misma norma constitucional establece en su Artículo 15, parágrafo II. que Todas las personas, **en particular las mujeres**, tienen derecho a no sufrir violencia física, sexual o psicológica, tanto en la familia como en la sociedad.





RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATORIA AAPS No. 180/2018

La Paz, 22 de Junio 2018

Que, la Ley 348 tiene por objeto establecer mecanismos, medidas y políticas integrales de prevención, atención, con el fin de garantizar a las mujeres una vida digna pleno de sus derechos para Vivir Bien, el parágrafo I del Artículo 3 de la Ley N° 348, dispone que el Estado Plurinacional de Bolivia asume como prioridad la erradicación de la violencia hacia las mujeres, por ser una de las formas más extremas de discriminación en razón de género; y el parágrafo I del Artículo 3 de la Ley N° 348, dispone que el Estado Plurinacional de Bolivia asume como prioridad la erradicación de la violencia hacia las mujeres, por ser una de las formas más extremas de discriminación en razón de género.

Que, el Reglamento de la Ley N° 348 "Ley integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia", DS N° 2145, 14 de octubre de 2014 tiene por objeto reglamentar la Ley N° 348, de 9 de marzo de 2013, Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia, estableciendo mecanismos de prevención, atención, protección, reparación y recursos para su implementación.

Que, el Artículo 60 de la Constitución Política del Estado dispone que es deber del Estado, la sociedad y la familia **garantizar la prioridad del interés superior de la niña, niño y adolescente**, que comprende la preeminencia de sus derechos, la primacía en recibir protección y socorro en cualquier circunstancia, la prioridad en la atención de los servicios públicos y privados, el Artículo 1 del Código Civil, dispone que el nacimiento señala el comienzo de la personalidad y **al que está por nacer se lo considera nacido para todo lo que pudiera favorecerle**, y para ser tenido como persona hasta nacer con vida.

Que, la Ley N° 548 Código Niña, Niño y Adolescente de 17 de Julio de 2014, tiene por objeto reconocer, desarrollar y regular el ejercicio de los derechos de la niña, niño y adolescente, implementando un Sistema Plurinacional Integral de la Niña, Niño y Adolescente, para la garantía de esos derechos mediante la corresponsabilidad del Estado en todos sus niveles, la familia y la sociedad y el I. ARTÍCULO 34 establece (DERECHO AL AGUA Y SANEAMIENTO CON CALIDAD). "I. Las niñas, niños y adolescentes tienen el derecho de tener acceso al agua potable, saneamiento e higiene con calidad, para el pleno disfrute de la vida y el cuidado de su salud. II. El Estado en todos sus niveles, garantizará el acceso, disponibilidad y asequibilidad al agua potable y saneamiento con calidad, suficiencia y salubridad, aceptable para uso personal y doméstico en todo momento, y promoverá su uso sostenible".

Que, el Plan Multisectorial de Desarrollo integral de las Personas Adultas mayores 2016-2020 identifica que el: "Trato preferente La Ley General de las Personas Adultas Mayores N° 369 y Decreto Supremo N° 1807, establece que todas las instituciones públicas y privadas que presten algún servicio a personas adultas mayores, deberán diseñar, aprobar e implementar normativas específicas e internas de trato preferente que contemplen los criterios descritos en la norma descrita. En ese marco el Viceministerio de Igualdad de Oportunidades del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional convocó a diferentes reuniones y se presentó un modelo de reglamento de trato preferente del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional a instituciones públicas y privadas.

CONSIDERANDO II.

Que, la Ley N° 2066 en su artículo 5 prevé que los principios que rigen la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario son: "...**a) Universalidad de acceso a los servicios, b) Calidad y continuidad en los servicios,**





RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATORIA AAPS No. 180/2018

La Paz, 22 de Junio 2018

congruentes con políticas de desarrollo humano, c) Eficiencia en el uso y en la asignación de recursos para la prestación y utilización de los servicios, d) Reconocimiento del valor económico de los servicios, que deben ser retribuidos por sus beneficiarios de acuerdo a criterios socio-económicos y de equidad social, e) Sostenibilidad de los servicios, f) Neutralidad de tratamiento a todos los prestadores y usuarios de los servicios, dentro de una misma categoría; y, g) Protección del medio ambiente.”

Que, el Decreto Supremo artículo 24 COMPETENCIA DE LA AUTORIDAD inciso l) “Proteger los derechos de usuarios de los servicios de agua potable y/o saneamiento básico”.

Que, la Ley 2066 artículo 5 PRINCIPIOS inciso b) “Calidad y continuidad en los servicios congruentes con políticas de desarrollo humano”

Que, la Ley 2341 artículo 16 DERECHOS DE LAS PERSONAS inciso l) “A ser tratados con dignidad, respeto, igualdad y sin discriminación”.

Que, el reglamento a la Ley 2341 aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 artículo 54 DERECHO DE RECLAMACIÓN determina la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación del servicio.

CONSIDERANDO III.

Que, el Plan Multisectorial de Desarrollo integral de las Personas Adultos mayores 2016-2020 identifica que el: “Trato preferente - La Ley General de las Personas Adultas Mayores N° 369 y Decreto Supremo N° 1807, establece que todas las instituciones públicas y privadas que presten algún servicio a personas adultas mayores, deberán diseñar, aprobar e implementar normativas específicas e internas de trato preferente que contemplen los criterios descritos en la norma descrita. En ese marco el Viceministerio de Igualdad de Oportunidades del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional convocó a diferentes reuniones y se presentó un modelo de reglamento de trato preferente del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional a instituciones públicas y privadas.

Instituciones que a la fecha cuentan con Reglamento Interno de Trato Preferente.

a) Órgano Ejecutivo

1. Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional
2. Ministerio de Relaciones Exteriores
3. Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural

b) Gobierno Autónomo Departamentales

4. Gobierno Autónomo Departamental de Chuquisaca
5. Gobierno Autónomo Departamental de La Paz
6. Gobierno Autónomo Departamental de Cochabamba
7. Gobierno Autónomo Departamental de Potosí

c) Gobiernos Autónomos Municipales

8. Gobierno Autónomo Municipal de Tarija
9. Gobierno Autónomo Municipal de Trinidad
10. Gobierno Autónomo Municipal de La Paz
11. Gobierno Autónomo Municipal de Santa Cruz
12. Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba
13. Gobierno Autónomo Municipal de El Alto
14. Gobierno Autónomo Municipal de Oruro
15. Gobierno Autónomo Municipal de Potosí

d) Asociación de Municipalidades





ESTADO PLURINACIONAL
DE BOLIVIA

AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL
DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA



RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATORIA AAPS No. 180/2018

La Paz, 22 de Junio 2018

16. Asociación de Municipios de Departamento de Cochabamba – AMDECO

e) Instituciones Públicas

17. Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad AE
18. Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI
19. Servicio Nacional del Sistema de Reparto SENASIR
20. Servicio de Registro Cívico -SERECI
21. Autoridad de Fiscalización y Control Social de Empresas AEMP
22. Autoridad de Fiscalización y Control Social de Pensiones y Seguros APS
23. Distribuidora de Electricidad La Paz DELAPAZ
24. Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica Cochabamba ELFEC
25. Empresa Pública Social de Agua y Saneamiento
26. Servicio General de Identificación Personal SEGIP
27. Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica de Oruro ELFEO
28. Empresa Nacional de Telecomunicaciones – ENTEL
29. Servicio de Impuestos Nacionales
30. Instituto Nacional de Reforma Agraria
31. Defensoría del pueblo
32. Dirección General de Migración
33. Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y transporte ATT
34. Consejo de la Magistratura
35. Caja Nacional de Salud
36. Empresa Estatal De Transporte Por Cable Mi Teleférico
37. Boliviana de Aviación

f) Instituciones Privadas

38. Banco Ganadero
39. Banco Los Andes ProCredit
40. Banco de Crédito BCP
41. Banco Unión
42. Banco Fortaleza
43. Banco Solidario S.A.
44. Banco Nacional de Bolivia BNB
45. Banco Mercantil Santa Cruz
46. La VITALICIA Seguros y Reaseguros S.A.
47. AFP FUTURO DE BOLIVIA
48. CESSA Compañía Eléctrica Sucre S.A
49. AMASZONAS
50. BANCO SOL
51. Viva- NuevaTel
52. BANCO BISA
53. Banco Económico

g) Cooperativas

54. Cooperativa de Servicio de Agua y Alcantarillado Tarija COSAALT
55. Cooperativa de Servicios Públicos "Santa Cruz" SAGUAPAC LTDA.
56. Cooperativa de Telecomunicaciones Sucre COTES
57. Cooperativa de Servicios de Telecomunicaciones Tarija COSETT
58. Cooperativa de Telecomunicaciones Santa Cruz - COTAS Ltda.
59. Cooperativa de Telecomunicaciones Potosí Ltda. – COTAP
60. Cooperativa de Teléfonos Automáticos La Paz – COTEL
61. Servicio de Acueducto y Alcantarillado SeLA-Oruro

h) Policía Boliviana y Fuerzas Armadas

62. Policía Boliviana Comando General

i) Instituciones que no adjuntaron sus reglamentos.

63. Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social
64. Gobierno Autónomo Departamental del Beni
65. Gobierno Autónomo Departamental de Tarija





RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATORIA AAPS No. 180/2018
La Paz, 22 de Junio 2018

- 66. Asociación de Municipios de Departamento de La Paz - AMDEPAZ
- 67. Asociación de Municipios del Departamento de Pando -AMDEPANDO
- 68. TELECEL
- 69. Administración Autónoma Para Obras Sanitarias- AAPOS Potosi
- 70. Gobierno Autónomo Departamental de Beni
- 71. BBVA Previsión AFP
- 72. Ministerio de Obras Publicas Servicios y Vivienda

Asimismo, la norma establece que El Órgano Ejecutivo a través de sus Ministerios de Estado, gradualmente deben suprimir todas las barreras arquitectónicas existentes y aquellas por diseñar o construir de todas las instituciones públicas para el acceso a espacios de atención y otros para las personas adultas mayores. **Oficinas de Atención**

Desprotección psico-socio-legal a Personas Adultas Mayores en las Entidades Territoriales Autónomas

La mayoría de las entidades territoriales autónomas no brindan atención psico-socio-legal para personas adultas mayores frente a la vulneración de sus derechos, se pudo percibir que no existen guías de atención psicológica, social y legal estandarizada y consensuada que brinde una atención acorde a las necesidades y características de las personas adultas mayores.

Entre las principales razones por las que las personas adultas mayores demandan la apertura de estas oficinas a nivel nacional, se debe a que muchos no cuentan o necesitan realizar trámites administrativos en sus partidas de nacimiento o cédulas de identidad, quedando en situación de vulnerabilidad, ya que no pueden ejercer su ciudadanía, acceder a beneficios otorgados por el Estado, la Renta Dignidad, el seguro de salud, entre otros, requiriendo servicios de atención gratuita que coadyuven en su obtención. *Asistencia Jurídica Preferencial.*"

CONSIDERANDO IV.

Que, mediante Nota MJTI.- VIO N° 396/2018 de 11 de abril de 2018 informa haber aprobado con Resolución Ministerial Nro. 007/2018 de fecha 16 de diciembre de 2016 el "Plan Multisectorial de Desarrollo Integral de las Personas Adultas Mayores 2016-2020" señalando además de manera textual los siguiente: *"En tal sentido, remito en adjunto para su conocimiento, consideración e implementación el Plan Multisectorial de Desarrollo Integral de las Personas Adultas mayores y la Resolución Ministerial Nro. 007/2018 que aprueba el citado Plan, de igual forma solicito tenga la gentileza de remitir un informe sobre las acciones por asumir"*.

Que, mediante Informe AAPS/AJ/INF/272/2018 de 22 de junio de 2018 la Jefatura de Asuntos Jurídicos señala en conclusiones y recomendaciones lo siguiente: *"Por lo analizado y considerando que el Trato Preferente a los adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y mujeres con niños es una obligación de las entidades públicas y privadas, la Entidad Reguladora AAPS en el marco de lo establecido en el Decreto Supremo artículo 24 inciso l) y según lo determina la Ley 2066 artículo 5 inciso b), Ley 2341 artículo 16 inciso l) su reglamentación Decreto Supremo N° 27172 artículo 54, debe determinar a través de una Resolución Administrativa Regulatoria que las EPSA, Cooperativas y Asociaciones de servicio de agua potable y alcantarillado sanitario elaboren un "Reglamento Interno de Trato Preferente", a fin de los adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y mujeres con niños, gocen de la aplicabilidad de la normativa respecto a un trato preferente con calidez, dignidad y primacía.*

Consecuentemente es imperioso determinar en la RAR lo siguiente:

1. Otorgar un plazo de 60 días para la elaboración de su **Reglamento Interno de Trato Preferente**, a adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y mujeres con niños, su socialización y medios de aplicabilidad.
2. El incumplimiento a dicha instrucción recaerá en una sanción económica.





RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATORIA AAPS No. 180/2018

La Paz, 22 de Junio 2018

3. Todas las Entidades prestadoras de Servicio de agua potable y alcantarillado sanitario deberán realizar la publicación de su **Reglamento Interno de Trato Preferente**, en su página web o en sus paneles de información institucionales.
4. Una vez cumplida la RAR, las EPSA, Cooperativas y Asociaciones deberán informar a la Entidad Reguladora AAPS y remitir los medios de verificación de la implementación del **Reglamento Interno de Trato Preferente.**"

POR TANTO:

El Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico, en uso y ejercicio de sus atribuciones conferidas por Ley;

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - Instruir a las EPSA: Empresas Públicas, Municipales, Cooperativas y Asociaciones que brindan servicio de agua potable y alcantarillado sanitario, elaboren su "**Reglamento Interno de Trato Preferente**", en beneficio a los adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas y/o con niños, en estricto cumplimiento a la normativa vigente.

ARTÍCULO SEGUNDO. - Las EPSA, que brindan servicio de agua potable y alcantarillado sanitario, tendrán un plazo de 60 días para la emisión, socialización y aplicación de su "**Reglamento Interno de Trato Preferente.**"

ARTÍCULO TERCERO.- Una vez cumplido con lo precedido las EPSA, que brindan servicio de agua potable y alcantarillado sanitario, deberán remitir a la Entidad Reguladora AAPS los medios de verificación de la aplicabilidad del "**Reglamento Interno de Trato Preferente.**"

ARTÍCULO CUARTO.- Disponer que la Jefatura de Atención al Consumidor de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico sea la encargada de realizar el seguimiento y cumplimiento de la presente Resolución Administrativa Regulatoria.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

Freddy Bustanza G.
 JEFE DE ASUNTOS JURIDICOS
 Autoridad de Fiscalización y Control Social
 de Agua Potable y Saneamiento Básico
 Ministerio de Medio Ambiente y Agua

Ing. Victor Hugo Rico Arantibia
 DIRECTOR EJECUTIVO
 Autoridad de Fiscalización y Control Social
 de Agua Potable y Saneamiento Básico
 Ministerio de Medio Ambiente y Agua

