



ESTADO PLURINACIONAL DE  
**BOLIVIA**

MINISTERIO DE  
MEDIO AMBIENTE Y AGUA



# OBLIGACIONES Y SANCIONES EN EL SEGUIMIENTO REGULATORIO

# 2023



**La publicación consta de dos partes:**  
**Primera Parte: Obligaciones y Sanciones en el Seguimiento Regulatorio**  
**Segunda Parte: Indicadores de Desempeño 2023 de las EPSA Reguladas en Bolivia**

**Fotografía de portada:**  
Represa Incachaca, EPSAS S.A. - La Paz

**Elaboración:**  
**Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS):**

- Dirección de Estrategias Regulatorias  
Jefatura de Fiscalización y Seguimiento Regulatorio

**Diagramación:**  
Water For People

**Impresión**  
UNICEF

**Se autoriza la reproducción total o parcial del presente documento, sin fines comerciales, citando adecuadamente la fuente.**

**Decimoprimera publicación anual**  
**Noviembre 2024**  
**La Paz - Bolivia**

# OBLIGACIONES Y SANCIONES EN EL SEGUIMIENTO REGULATORIO

**2023**



## **DIRECTOR EJECUTIVO**

Rubén A. Méndez Estrada

## **DIRECTORA DE ESTRATEGIAS REGULATORIAS a.i.**

Nadya N. Canedo Vidal

## **JEFE DE FISCALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO REGULATORIO**

Roberto C. Terán Maida

## **EQUIPO TÉCNICO Y ECONÓMICO**

Aleyda Lozada Mendoza

Andrea M. Pérez Burgos

Carla M. Roque Azurduy

Danny R. Quispe Vargas

Diego E. Molina Torrez

Jaime C. Condori Quispe

Jhaneth M. Apaza Cortez

Luis A. Cárdenas Vargas

Marco A. Avila Lopez

Nelson Mayta Chura

Pamela García Meza De Ugarte

Rocío J. Bráñez Cossio

Rodrigo Navarro López

Rodrigo Zeballos Beltrán

Rolando Orellana Ayala

Rosse M. Velásquez García

Yusef E. Peñaranda Valdez



PPA Pampahasi, EPSA - La Paz



**Luis Alberto Arce Catacora**

Presidente del Estado Plurinacional de Bolivia



Represa Sapocó, EMAPSA-AG - Santa Cruz



## **Rubén Alejandro Méndez Estrada**

Director Ejecutivo

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

# PRESENTACIÓN

La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS), es una institución pública, técnica y operativa con personalidad jurídica y patrimonio propio, independencia administrativa, financiera, legal y técnica supeditada al Ministerio de Medio Ambiente y Agua (MMAyA). Cada año la AAPS presenta la evaluación del desempeño de las Entidades Prestadoras de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario (EPSA) mediante indicadores de gestión. Este informe fomenta la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios, y es una herramienta clave para que las EPSA implementen mejoras continuas. La información contenida es crucial para la planificación de inversiones por parte del Estado y para organismos de cooperación internacional.

Los indicadores están alineados con la declaración constitucional del Derecho Humano al Agua y Saneamiento (DHAS) y se basa en los criterios de Accesibilidad, Calidad, Disponibilidad y Sostenibilidad. Estos criterios garantizan que el acceso al agua y saneamiento se realice de manera equitativa, asegurando la calidad, continuidad y suficiencia del servicio a costos que permitan su sostenibilidad a largo plazo.

En este contexto es pertinente destacar los avances alcanzados en la gestión de los servicios, así como los desafíos que aún persisten. Entre estos últimos, el riesgo de desabastecimiento representa una de las principales preocupaciones de la AAPS, lo que subraya la necesidad de fomentar inversiones en infraestructura y fortalecer la gestión de riesgos. Garantizar la eficiencia operativa las

EPSA y asegurar la continuidad de los servicios sin interrupciones, constituye una prioridad para la institución.

En el año 2023, la AAPS reguló a 88 EPSA a nivel nacional, de las cuales 74 cumplieron con los requerimientos de reporte de información establecidos por el Ente Regulador, conforme a los estándares normativos vigentes. Los indicadores de desempeño fueron formulados y validados con base en la información proporcionada por las Entidades Prestadoras, siguiendo la normativa aplicable y los instrumentos regulatorios correspondientes.

Es importante reconocer el compromiso de las EPSA en todo el país y el trabajo del equipo de la Dirección de Estrategias Regulatorias de la AAPS. Asimismo, se agradece el apoyo de la cooperación internacional, en particular a la fundación Water for People y UNICEF, quienes contribuyeron a la publicación del documento de Indicadores de Desempeño de las EPSA reguladas de la gestión 2023.

La difusión de estos indicadores no solo refuerza la transparencia en el sector, sino también facilita el intercambio de buenas prácticas entre operadores, promoviendo una mayor eficiencia, calidad y cobertura en la prestación de los servicios. No obstante, aún persisten desafíos importantes entre ellos, la necesidad de fortalecer la regulación en todas las EPSA del país con especial énfasis en aquellas ubicadas en zonas rurales. Este es un objetivo prioritario para la AAPS, en línea con los principios de equidad social y el derecho al agua para todos los bolivianos.

La AAPS reitera su compromiso con la mejora continua de los servicios de agua potable y saneamiento básico, trabajando hacia un futuro donde el agua sea un recurso accesible, equitativo y sostenible para toda la población.

**Ing. Rubén Alejandro Méndez Estrada**  
**Director Ejecutivo de la AAPS**



**Inspección represa Milluni, EPSAS - La Paz**



PPA Villa Busch (tipo compacta), EPSA COBIJA, Pando

# CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	12
<b>Capítulo 1.</b>	
<b>LA REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO</b> .....	17
1.1. Sistema Regulatorio Nacional .....	18
1.2. Seguimiento Regulatorio .....	35
<b>Capítulo 2.</b>	
<b>SEGUIMIENTO REGULATORIO</b> .....	45
2.1. Manual de Seguimiento y Fiscalización para EPSA Titulares de Licencia y Autorizaciones Transitorias .....	46
2.2. Indicadores de Desempeño por Objetivos.....	49
<b>Capítulo 3.</b>	
<b>INSTRUMENTOS DE REGULACIÓN</b> .....	53
3.1. Instrumentos de Regulación y Reporte e Información de las EPSA con Seguimiento Regulatorio .....	54

# CONTENIDO

## Capítulo 4.

### **OBLIGACIONES Y SANCIONES EN EL SEGUIMIENTO REGULATORIO .....58**

4.1. Régimen de Sanciones y Multas.....59

4.2. Reporte de Información .....64

4.3. Documento de Planificación del Servicio.....65

## Capítulo 5.

### **OTROS ALCANCES RELEVANTES DE LA GESTION 2023 .....66**

5.1. Jefatura de Licencias y Registros - LyR .....67

5.2. Jefatura de Atención al Consumidor - JAC .....71

# CAPÍTULO 1

## LA REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO

Consideraciones sobre la otorgación de derechos a través de licencias, registros y autorizaciones; sobre la planificación de los servicios, regulación, supervisión, fiscalización; además del control y la atención de usuarias/os.

Represa Incachaca EPSAS - La PAZ

 **EPSAS**  
Empresa Pública Social del Estado



## 1.1 Sistema Regulatorio Nacional

### MARCO LEGAL

La Constitución Política del Estado (CPE) reconoce el acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado como derechos humanos fundamentales. Estos servicios no pueden ser objeto de concesión ni privatización, y están sujetos a un régimen de licencias registros y autorizaciones conforme a la ley.

Asimismo, el agua constituye un derecho fundamentalísimo para la vida, en el marco de la soberanía del pueblo, donde el Estado debe promover el uso y acceso al agua sobre la base de principios de solidaridad, complementariedad, reciprocidad, equidad, diversidad y sustentabilidad.

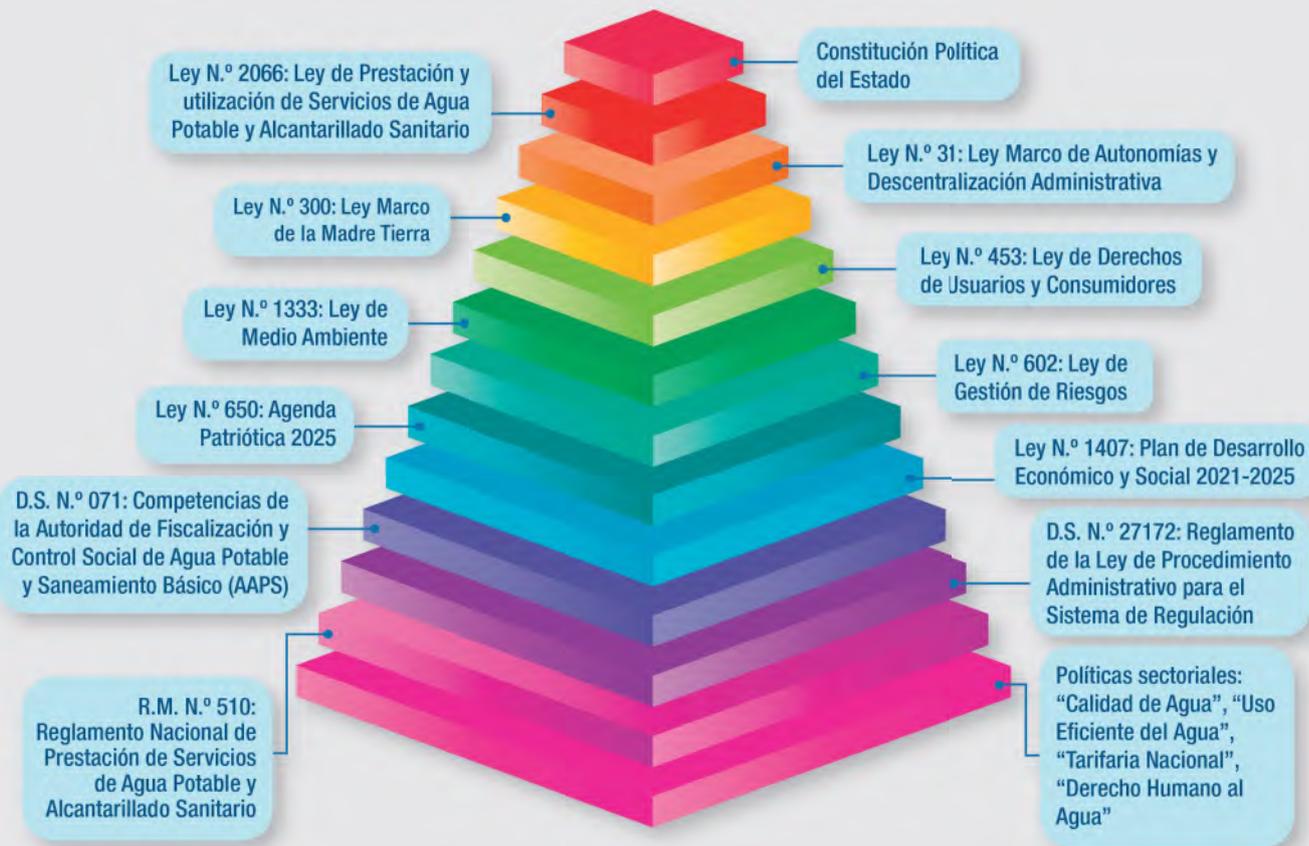
El artículo 374.- Parágrafo I de la CPE, establece que el Estado debe proteger y garantizar el uso prioritario del agua para la vida, es su deber gestionar, regular, proteger y planificar el uso adecuado y sustentable de los recursos hídricos, con participación social, garantizando el acceso al agua a todos sus habitantes.

La Ley N°1333, señala que es deber del Estado y la Sociedad, preservar, conservar, restaurar y promover el aprovechamiento y uso racional de los recursos naturales como el agua. Asimismo, se establece la obligación del Estado de normar y controlar el vertido de cualquier sustancia o residuo líquido, sólido y gaseoso que cause o pueda causar la contaminación del agua o la degradación de su entorno natural.

Este marco legal subraya el compromiso del Estado con la protección y gestión sostenible del agua, asegurando su disponibilidad y calidad para las generaciones presentes y futuras.

Tanque elevado, COMAYO - Santa Cruz

FIGURA N°1 MARCO LEGAL





## PTAR Monteagudo, Manchaco - Chuquisaca

El Pilar 2 correspondiente al Eje 1 “Reconstruyendo la Economía para Vivir Bien, Hacia la Industrialización con Sustitución de Importaciones” del PDES 2021-2025 propuso como resultado avanzar hacia la universalización de los servicios básicos, para lo cual se plantearon dos acciones estratégicas orientadas a Gestionar y ejecutar programas de agua segura, así como programas de saneamiento en áreas urbanas y en áreas rurales, en coordinación con todos los niveles del Estado.

La provisión de los servicios es competencia exclusiva y responsabilidad del nivel gobierno municipal, conforme establece la Constitución política del Estado Art. 302,

Prg. I Num. 40 y la Ley N° 031 de 19 de julio de 2010 Marco de Autonomías y Descentralización Andrés Ibáñez, Art. 83 prg. II num. 3 inc. c) que lo puede ejercer de forma directa y/o a través de Entidades Públicas, Cooperativas, Mixtas, Comunitarias.

Que, por otra parte, le corresponde al Nivel Central de Gobierno, la gestión de las fuentes de agua, el Régimen General de Recursos Hídricos y sus servicios, las Políticas de Servicios Básicos y la Regulación, fiscalización, control y supervisión de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, conforme establece la Constitución Política del Estado Art. 298 Prg. II num. 4, 5 y 30, que se ejerce por el



Ministerio de Medio Ambiente y Agua y la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico AAPS, que deben asimismo responder a criterios de universalidad, responsabilidad, accesibilidad, continuidad, calidad, eficiencia, eficacia, tarifas equitativas y cobertura necesaria, por lo cual la regulación también busca que los operadores actúen en el marco de las acciones señaladas.

Precisamente, a partir de la Planificación Territorial del Desarrollo Integral del Estado y las atribuciones de la AAPS, la evaluación del desempeño de las Entidades Prestadoras de Servicios de Agua Potable

y Alcantarillado Sanitario (EPSA) se realiza en función al cumplimiento de objetivos, cuya finalidad será la de buscar cumplir con los preceptos constitucionales y, por ende, con la normativa y las políticas emitidas por la entidad cabeza de sector.

El D.S. N°071 de 9 de abril de 2009, establece que la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS) fiscaliza, controla, supervisa y regula las actividades de servicios de agua potable y saneamiento básico considerando la Ley N°2066 en tanto no contradiga lo dispuesto en la CPE y le asigna las siguientes competencias:

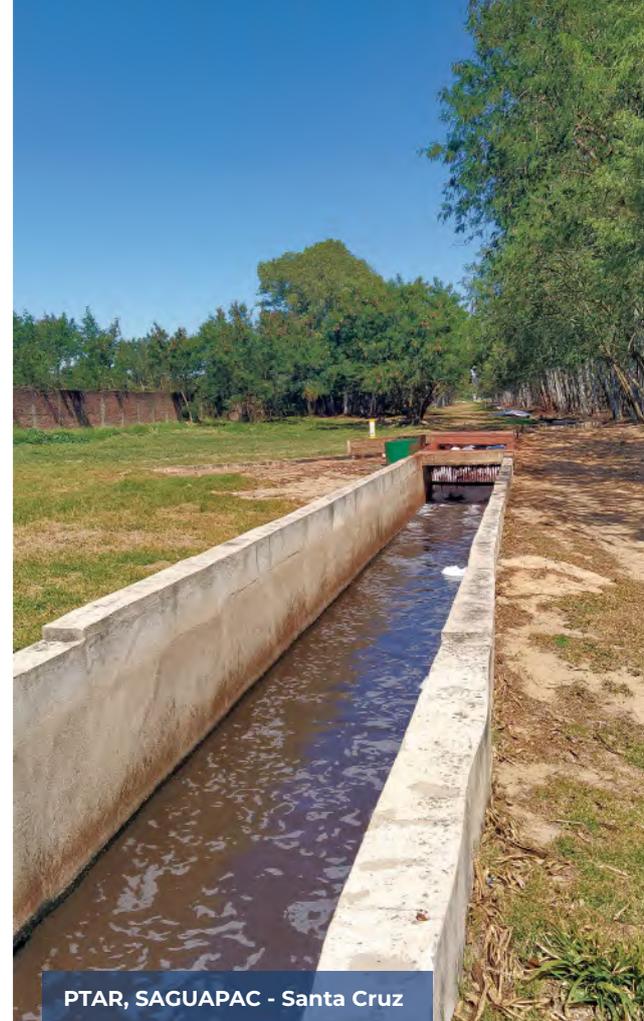


Obra de Toma, COSERCA - Chuquisaca

## COMPETENCIAS DE LA AAPS

- Otorgar, renovar, modificar, revocar o declarar caducidad de derechos de prestación de servicios de agua potable y saneamiento básico.
- Recomendar las tasas que deben cobrar los Gobiernos Municipales por los servicios de agua potable y/o saneamiento básico, cuando éstos sean prestados en forma directa por la Municipalidad.
- Precautelar el cumplimiento de las obligaciones y derechos de los titulares de las autorizaciones, licencias y registros.
- Regular el manejo y gestión sustentable de los recursos hídricos para el consumo humano y servicios de agua potable y saneamiento básico, respetando usos y costumbres de las comunidades, de sus autoridades locales y de organizaciones sociales, en el marco de la CPE.
- Precautelar, en el marco de la CPE y en coordinación con la Autoridad Ambiental Competente y el Servicio Nacional de Riego, que los titulares de derechos de uso y aprovechamiento de fuentes de agua actúen dentro de las políticas de conservación, protección, preservación, restauración, uso sustentable y gestión integral de las aguas fósiles, glaciares, subterráneas, minerales, medicinales; evitando acciones en las nacientes y zonas intermedias de los ríos, que ocasionen daños a los ecosistemas y disminución de caudales para el consumo humano.

- Imponer las servidumbres administrativas necesarias para la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico.
- Atender, resolver, intervenir y/o mediar en controversias y conflictos que afecten al uso de recursos hídricos para consumo humano, y servicios de agua potable y saneamiento básico.
- Regular a los prestadores del servicio en lo referente a planes de operación, mantenimiento, expansión, fortalecimiento del servicio, precios, tarifas y cuotas.
- Requerir a las personas naturales o jurídicas y otros entes relacionados con el sector regulado, información, datos y otros aspectos que considere necesarios para el cumplimiento de sus funciones.
- Proteger los derechos de usuarios de los servicios de agua potable y/o saneamiento básico.
- Asegurar el cumplimiento del derecho fundamentalísimo de acceso al agua y priorizar su uso para el consumo humano, seguridad alimentaria y conservación del medio ambiente, en el marco de sus competencias.
- Otras atribuciones que le señalen normas sectoriales vigentes.

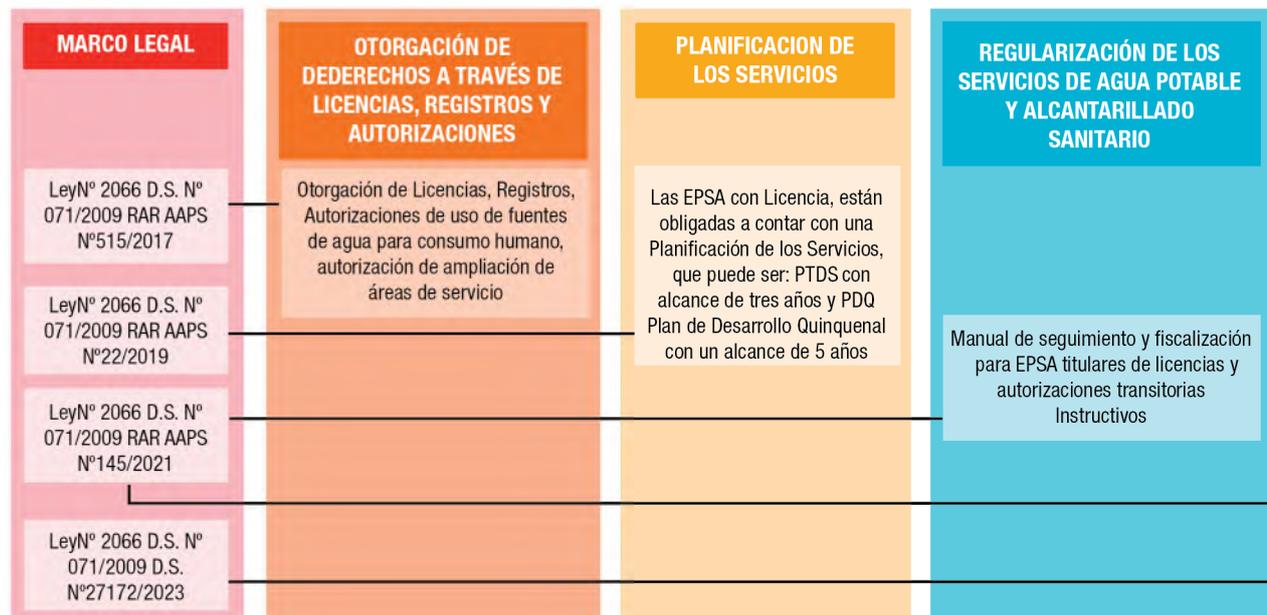


PTAR, SAGUAPAC - Santa Cruz

# FUNCIONES REGULATORIAS DE LA AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO

Se muestran las funciones regulatorias en el siguiente flujograma:

**Figura N°2 Funciones Regulatorias de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico**







## a) OTORGACIÓN DE DERECHOS A TRAVÉS DE LICENCIAS, REGISTROS Y AUTORIZACIONES

La AAPS, mediante la otorgación de Licencias, Registros, Autorizaciones de uso de fuentes de agua para consumo humano y la Autorización de Ampliación de áreas de servicios, brinda seguridad jurídica a la prestación de servicios de agua potable y saneamiento básico. Asimismo, conforme a la Ley N°2066 Artículo N°7, las obras destinadas a la prestación de los servicios son de interés público, tienen carácter de utilidad pública y se hallan bajo la protección del Estado.

Para ser incorporadas al sistema de seguimiento regulatorio, las EPSA en forma previa deben contar con Licencia vigente.



## b) PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS

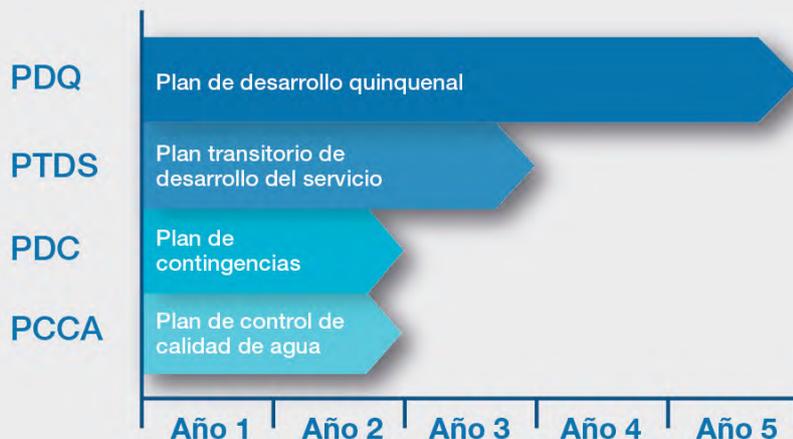
Las EPSA con Licencia deben contar con una Planificación de los Servicios, la cual debe responder a la creciente demanda de sus actuales y potenciales usuarios, expresando sus metas de expansión, calidad y eficiencia. Los planes de desarrollo de los servicios pueden tener alcance de tres años (Plan Transitorio de Desarrollo del Servicio - PTDS) o de cinco años (Plan de Desarrollo Quinquenal – PDQ), además de los respectivos estudios de precios y tarifas - EPyT.

El Plan de Contingencias (PdC), permite plantear acciones preventivas que ayudan aminorar el riesgo por una amenaza identificada, así como también afrontar una contingencia en curso, mediante acciones y/o actividades propuestas y planteadas por las EPSA.

El Plan de Control de Calidad de Agua (PCCA), permite contar con una planificación del control de la calidad del agua para consumo humano del (de los) Sistema (s) de Abastecimiento de Agua de la EPSA, en cumplimiento a la Política Nacional de Calidad del Agua para Consumo Humano y al Reglamento Nacional para el Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano de la Norma Boliviana NB 512.

La evaluación y la aprobación de los planes le corresponden a la Entidad Reguladora.

**FIGURA N°3 PERIODICIDAD DE LOS PLANES**





## c) REGULACIÓN

La regulación es el conjunto de disposiciones legales mediante las cuales el Estado, a través de la AAPS, hace cumplir normas, principios y reglamentos para el comportamiento de los actores en relación a los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, adoptando medidas y proporcionando señales para garantizar que las EPSA presten los servicios con cantidad, calidad, continuidad apropiados, con eficiencia, de forma sostenible, con restricciones a prácticas monopólicas, para de este modo alcanzar mayor equidad en la población destinataria de los servicios.



## d) SUPERVISIÓN, FISCALIZACIÓN Y CONTROL

Las EPSA que cuentan con Licencia y documento de planificación de los servicios, son incorporadas al sistema de seguimiento regulatorio y están sujetas a los procesos de control, supervisión y fiscalización. Si bien dichos procesos son independientes y tienen características propias, se encuentran relacionados dentro de lo que es la labor regulatoria.

La AAPS tiene la competencia de vigilar el cumplimiento de los compromisos asumidos por las EPSA, respecto al alcance y calidad de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, incluyendo el tratamiento y su disposición, a objeto de que se cumplan los respectivos indicadores de gestión de los servicios de la EPSA referidos a cobertura, continuidad, calidad, cantidad y sostenibilidad, establecidos.

La función de control de la AAPS implica la recolección y análisis de información relevante para evaluar la operatividad de las Entidades Prestadoras de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario (EPSA). Esta función abarca la revisión de Planes Operativos Anuales, Presupuestos, Estados Financieros, Planes de Contingencia, Planes de Control de Calidad de Agua y otros con el objetivo de asegurar que las EPSA se alineen con las políticas establecidas y operen de manera eficiente.

La supervisión de la AAPS consiste en un conjunto de actividades sistemáticas y periódicas, tanto en gabinete como en campo. Este proceso incluye la verificación, análisis y seguimiento del cumplimiento de la normativa regulatoria y de las obligaciones técnicas, económicas, comerciales y legales de las EPSA en la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario. A través de esta función, la AAPS emite observaciones y recomendaciones, y exige la implementación de medidas correctivas cuando se identifican desviaciones.

La función de fiscalización se centra en la aplicación de procedimientos técnicos, económicos y legales para verificar el cumplimiento de la normativa vigente y las disposiciones regulatorias por parte de los titulares de Licencia o Registro. La AAPS evalúa si las EPSA cumplen con sus obligaciones en la prestación de servicios de agua potable y/o alcantarillado sanitario. En caso de incumplimiento, se activan las medidas sancionatorias y correctivas correspondientes, basadas en los resultados de las evaluaciones realizadas.



## e) ATENCIÓN DE USUARIOS

Entre las competencias conferidas a la AAPS por el artículo N°24 del Decreto Supremo N°071 de 9 de abril de 2009 se encuentran “Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario” y “Atender, resolver, intervenir y/o mediar en controversias en conflictos que afecten al uso de recursos hídricos para consumo humano, y servicios de agua potable y saneamiento básico”.

En ese sentido, la AAPS a través de la Jefatura de Atención al Consumidor realiza supervisiones “in situ”, continuas y sorpresivas a las Oficinas de Atención al Consumidor (ODECO) de las EPSA.

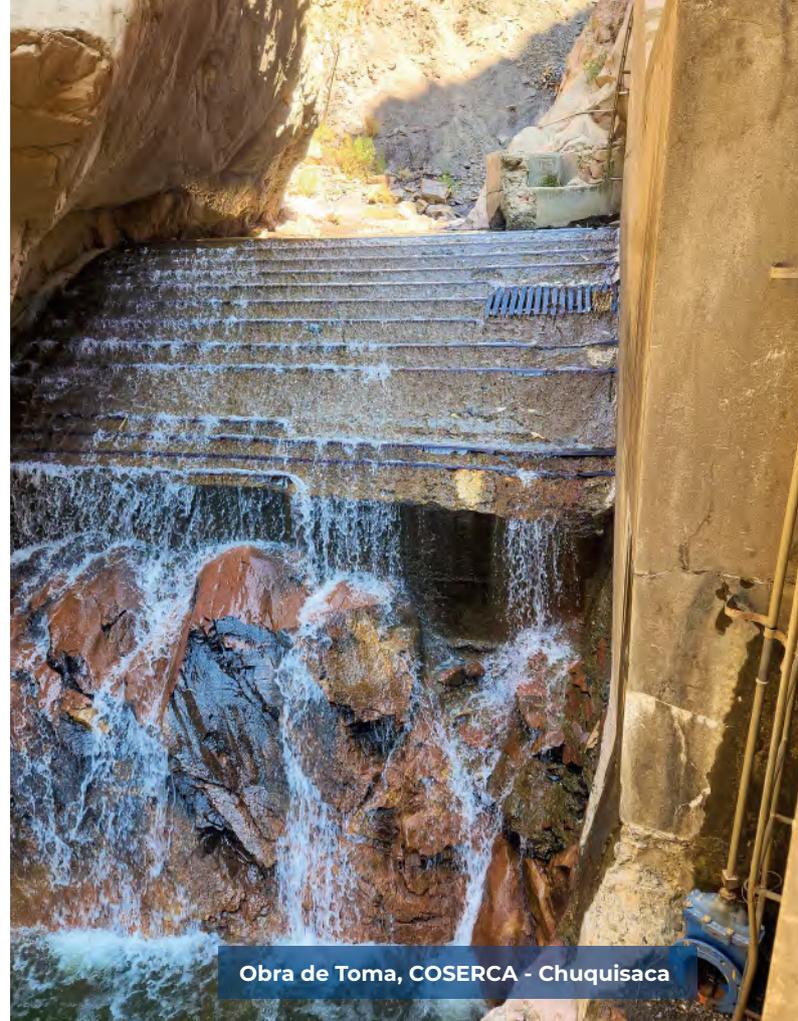
Por otra parte, la AAPS realiza la atención de reclamaciones administrativas, de acuerdo al procedimiento establecido en el Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial, aprobado mediante Decreto Supremo N°27172 de 15 de septiembre de 2003, pudiendo llegarse a las instancias recursivas establecidas en la misma norma.

## OBJETIVO

El objetivo de la regulación es asegurar la prestación adecuada, eficiente y sostenible de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, considerando tanto los aspectos económicos como sociales, en cumplimiento con la normativa vigente. Esta regulación busca garantizar que los servicios respondan a las necesidades y expectativas de la población usuaria, al mismo tiempo que se respete y promueva el Derecho Humano al Agua, garantizando el acceso equitativo, continuo y de calidad para todas las personas.

## CONCEPTO

La regulación es un conjunto de actividades orientadas a que se posibilite el cumplimiento de los fines del Estado, en el marco de las políticas establecidas, buscando mejorar la eficiencia de las EPSA en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, asegurando su estabilidad técnico-económica para que puedan operar de manera continua y ofrecer servicios de mayor calidad.



Obra de Toma, COSERCA - Chuquisaca

## CATEGORIZACIÓN DE EPSA

Para una regulación objetiva, la AAPS ha categorizado a las EPSA de acuerdo con la cantidad de población dentro de su área de servicio autorizada y territorialidad.

Figura N° 4 Categorización de EPSA Según Población en su Área de Servicio Autorizada



## 1.2. Seguimiento Regulatorio

FIGURA N°5 EPSA CON SEGUIMIENTO REGULATORIO CATEGORÍA A



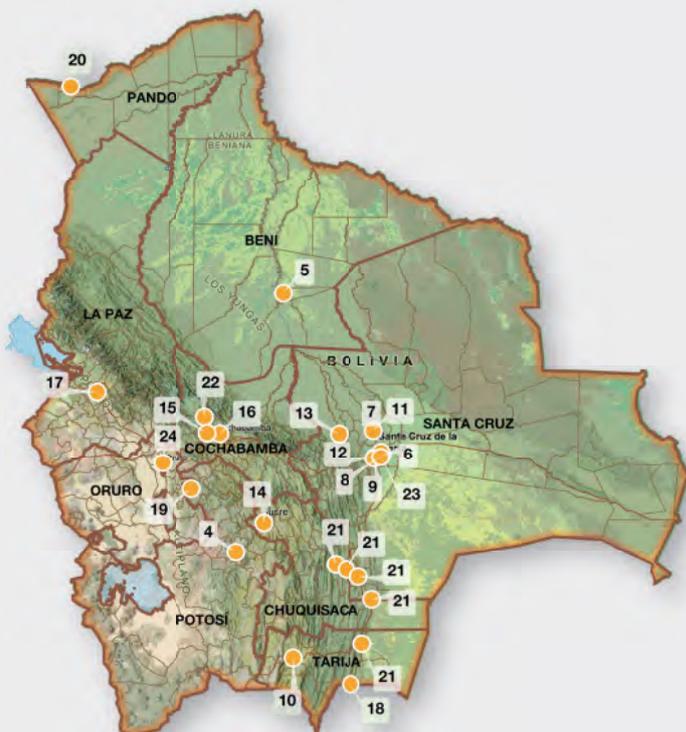
Las EPSA son incorporadas al Sistema de Seguimiento Regulatorio, de acuerdo con su capacidad de generación y reporte de información y de conformidad a la categoría poblacional establecida por la AAPS aplicando los procesos de fiscalización y control, y considerando también la normativa sectorial en agua potable y saneamiento básico.

N°	CATEGORÍA A
1	EPSAS*
2	SAGUAPAC
3	SEMAPA

**\*EPSA  
INTERVENIDA**

Fuente: Elaboración propia

**FIGURA N°6 EPSA CON SEGUIMIENTO REGULATORIO CATEGORÍA B**



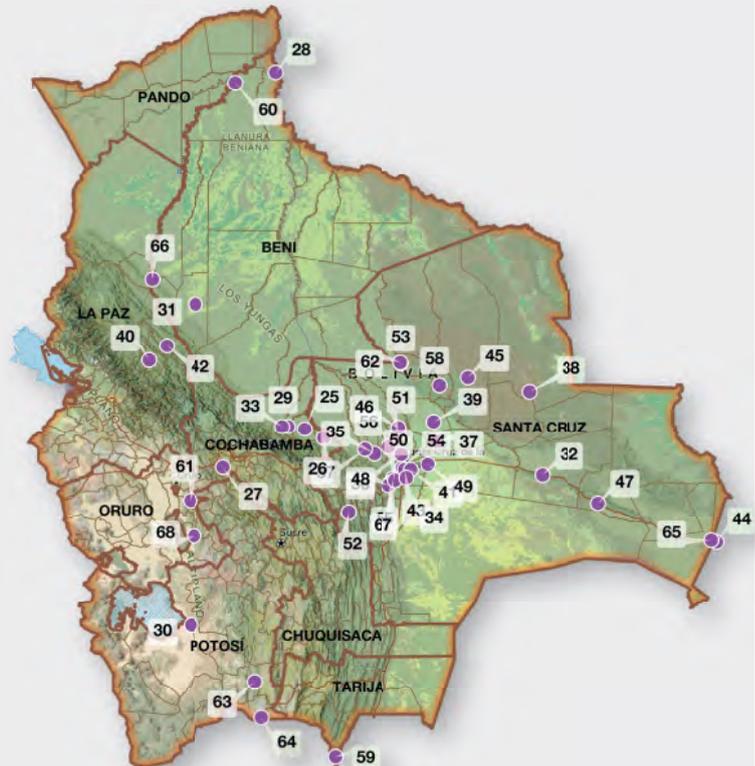
Fuente: Elaboración propia

N°	CATEGORÍA B
4	AAPOS
5	COATRI R.L.
6	COOPAGUAS R.L.
7	COOPAPPI**
8	COOPLAN R.L.
9	COOSPELCAR R.L.
10	COSAALT
11	COSMOL
12	COSPAIL R.L.
13	COSPUGEBUL R.L.
14	ELAPAS
15	EMAPAQ
16	EMAPAS
17	EMAPAV
18	EMAPYC
19	EPSA BUSTILLO
20	EPSA MUNICIPAL COBIJA
21	MANCHACO SOCIAL
22	MISICUNI
23	SAJUBA R.L.
24	SeLA

**\*\* No presentó informe anual**

**FIGURA N°7 EPSA CON SEGUIMIENTO REGULATORIO CATEGORIA C**

N°	CATEGORÍA C	
25	ASAPA**	47 COSEPUR**
26	ASAPAS-ER***	48 COSEPW
27	CAPAC	49 COSFAL R.L.
28	CAPAG R.L.	50 COSIMBO R.L.
29	CAPSCH	51 COSMIN**
30	CAPU R.L.	52 COSMON R.L.
31	COAPASB R.L.	53 COSPAS***
32	COMAYO	54 COSPHUL
33	COOPASH R.L.	55 COSPLAG R.L.
34	COOPAARE R.L.	56 COSPOL R.L.
35	COOPAGUAB R.L.	57 COSPUSFE R.L.
36	COOPLIM R.L.	58 COSSAJA R.L.
37	COOSAPAC R.L.	59 EMAAB
38	COOSIV R.L.	60 EMAAR***
39	COSAJU R.L.	61 EMAPA
40	COSAPAC	62 EMAPSA - AG
41	COSAPCO R.L.	63 EMPSAAT
42	COSAPSI R.L.	64 EMSABAV
43	COSCHAL R.L.	65 LA PORTEÑA R.L.
44	COSEPA R.L.	66 SAMAPAR
45	COSEPCO**	67 SEAPAS R.L.
46	COSEPFA***	68 SMAPA



\*\*\* Presento información incompleta

\*\* No presentó informe anual

Fuente: Elaboración propia

**FIGURA N° 8 EPSA CON SEGUIMIENTO REGULATORIO CATEGORÍA D**



N°	CATEGORÍA D
69	AGUAYSES R.L.
70	ASOAPAL
71	CAPCHI R.L.
72	COAPAS VINTO R.L.
73	COLOMI
74	COOPFLOR**
75	COOPNEG R.L.
76	COOSAJOSAM R.L.
77	COSEPP
78	COSERCA R.L.
79	COSPOK R.L.
80	COSPUS R.L.
81	COSPUSAJ**
82	COSPUSAN R.L.
83	EM SEAPAS***
84	EMAPO***
85	EMAST**
86	EPSA COPACABANA
87	JASAP
88	LIHUJTAYPI R.L.

\*\*\* Presento información incompleta

\*\* No presentó informe anual

Fuente: Elaboración propia



Efluente PTAR Monteagudo, Manchaco Social - Chuquisaca

**Tabla N°1 Población Bajo Cobertura de Seguimiento Regulatorio por la AAPS**

<b>Año</b>	<b>Población en área de servicio autorizadas a las EPSA [hab]</b>	<b>Población según INE<sup>1</sup> [hab]</b>	<b>Cobertura regulatoria [%]</b>
2021	8.017.427	11.841.955	67,70%
2022	8.387.210	12.006.031	69,85%
2023	8.763.452	12.169.501*	72,01%

(\*) BOLIVIA: POBLACIÓN ESTIMADA Y PROYECTADA POR DEPARTAMENTO, SEGÚN AÑOS CALENDARIO, 2012-2025

En lo que corresponde a la gestión 2023, el levantamiento de datos se realizó en un momento de corte transversal. Sin embargo, con la publicación de los datos del censo 2024, algunas poblaciones experimentaron variaciones. Por ello, la información presentada con relación a las poblaciones debe considerarse de carácter indicativo.

La Cobertura Regulatoria (CR), resulta del cociente entre la sumatoria de las poblaciones dentro de las áreas de prestación de servicio autorizadas<sup>2</sup> a las EPSA y la población proyectada según el INE, dando como resultado una cobertura regulatoria del 72,01% para la gestión 2023, lo que representa un incremento de 2,16% de población con servicios regulados de 88 EPSA en el país.

Tomando en cuenta la población total en el área regulada de 88 EPSA gestión 2023, donde 3 pertenecen a la categoría (A), 21 a la categoría (B), 44 a la categoría (C) y 20 a la categoría (D), presentamos las coberturas de agua potable y alcantarillado sanitario obtenidas por cada categoría:

<sup>1</sup> Instituto Nacional de Estadística

<sup>2</sup> Del total de las EPSA reguladas (88)

**TABLA N°2 POBLACIÓN ABASTECIDA Y POBLACIÓN SERVIDA (2023)**

Categoría	N° de EPSA	Población total en el área regulada [hab]	Población abastecida [hab]	%	Población servida [hab]	%
A	3	4.424.261	4.020.230	90,87	3.249.855	73,46
B	21	3.150.755	2.713.855	86,13	1.604.397	50,92
C	44	1.054.262	978.309	92,80	353.602	33,54
D	20	134.176	177.774	87,78	41.072	30,61
<b>TOTAL</b>	<b>88</b>	<b>8.763.452</b>	<b>7.830.166</b>	<b>89,35%</b>	<b>5.248.925</b>	<b>59,89%</b>

De un total de 8.763.425 habitantes que se encuentran en las áreas de servicio de las EPSA categorías A, B, C y D, el 89,35% corresponde a la población abastecida con agua potable, y el 59,89% a la población servida con alcantarillado sanitario.

La Tabla N°3, presenta un resumen de los niveles de cobertura en términos de agua potable y alcantarillado sanitario en la gestión 2023. En términos de agua potable, la cobertura nacional promedio **en las áreas bajo seguimiento regulatorio es de 89,35%**. En términos de alcantarillado sanitario, la cobertura nacional promedio **en las áreas bajo seguimiento regulatorio alcanza el 59,89%**.

**TABLA N°3 RESUMEN DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE NIVELES DE COBERTURA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO EN LA GESTIÓN 2023**

DETALLE	UNIDAD	DATOS
EPSA CON SEGUIMIENTO REGULADORIO (que presentaron Información)	EPSA	74
POBLACIÓN SEGÚN INE (2023)	habitantes	12.169.501
POBLACIÓN CON COBERTURA DE SEGUIMIENTO REGULADORIO	habitantes	8.763.452
COBERTURA REGULADORA EPSA (CR)	%	72,01%
POBLACIÓN ABASTECIDA CON AGUA POTABLE POR LAS EPSA	habitantes	7.830.166
COBERTURA DE AGUA POTABLE	%	89,35%
POBLACIÓN SERVIDA CON ALCANTARILLADO	habitantes	5.248.925
COBERTURA DE ALCANTARILLADO SANITARIO	%	59,89%



**Vertedero, Misicuni - Cochabamba**

## CONEXIONES DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BAJO COBERTURA REGULATORIA

TABLA N°4 COBERTURA REGULATORIA Y NÚMERO DE CONEXIONES (2023)

Categoría	N° de EPSA	Conexiones de Agua Potable	%	Conexiones de Alcantarillado Sanitario	%
A	3	835.296	52,87%	657.415	63,45%
B	21	512.156	32,42%	293.200	28,30%
C	44	204.388	12,94%	76.314	7,36%
D	20	28.094	1,78%	9.262	0,89%
<b>TOTALES</b>	<b>88</b>	<b>1.579.934</b>	<b>100%</b>	<b>1.036.191</b>	<b>100%</b>

La categoría que abarca una mayor cobertura tanto en agua potable como alcantarillado sanitario, es la categoría A, siendo las siguientes EPSA las que representan a la misma: EPSAS (La Paz), SEMAPA (Cochabamba) y SAGUAPAC (Santa Cruz de la Sierra). En temas de porcentaje, del total de 1.579.934 conexiones de agua potable a nivel nacional, el 52,87% pertenece a la CATEGORIA A, asimismo del total de 1.036.191 conexiones a nivel nacional de alcantarillado sanitario el 63,45% pertenece a la CATEGORIA A.



PTAR COSPUGEBUL- Santa Cruz

# CAPÍTULO 2

## SEGUIMIENTO REGULATORIO

El Manual de Seguimiento y Fiscalización para EPSA Titulares de Licencia y Autorizaciones Transitorias es el instrumento de Regulación.

Obra de toma Río Ravelo, ELAPAS - Chuquisaca

## 2.1. Manual de Seguimiento y Fiscalización para EPSA Titulares de Licencia y Autorizaciones Transitorias

La Constitución Política del Estado (CPE) establece como derecho humano el acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado, los que no son objeto de concesión ni privatización y están sujetos a un régimen de Licencias y Registros, conforme a Ley (artículo 20.III).

El artículo 374.- Párrafo I de la CPE, establece que el Estado protegerá y garantizará el uso prioritario del agua para la vida, es su deber gestionar, regular, proteger y planificar el uso adecuado y sustentable de los recursos hídricos, con participación social, garantizando el acceso al agua para todos sus habitantes.

La CPE eliminó las concesiones, al haberse instaurado el régimen de Registros, Licencias y Autorizaciones para la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario. El sistema regulatorio vigente nacional se basa en Autorizaciones Transitorias Especiales, Licencias

y Registros que coadyuvan al cumplimiento de las políticas nacionales de los servicios de agua potable y saneamiento básico y sobre todo, a asegurar el cumplimiento del derecho fundamental de acceso al agua, priorizando su uso para la vida.

Mediante Decreto Supremo N°071 de 9 de abril de 2009, se crea la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS), con el fin de controlar, fiscalizar, supervisar y regular las actividades de Agua Potable y Saneamiento Básico, considerando la Ley N° 2066.

Las Entidades Prestadoras de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario (EPSA), tienen la obligación de cumplir toda disposición y normativa regulatoria que emita la Entidad Reguladora del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico en el Estado Plurinacional de Bolivia.

El instrumento de regulación es el Manual de Seguimiento y Fiscalización aprobado mediante la

RAR SISAB N°124/2007, mismo que fue reemplazado por la emisión de la RAR AAPS N°171/2020, de fecha 16 de octubre 2020, que aprueba el Manual de Seguimiento y Fiscalización para EPSA Titulares de Licencia y Autorizaciones Transitorias, y mediante RAR AAPS N° 145/2021 de 08 de julio de 2021, se aprueba los Ajustes al citado Manual en sus 6 (seis) Partes:

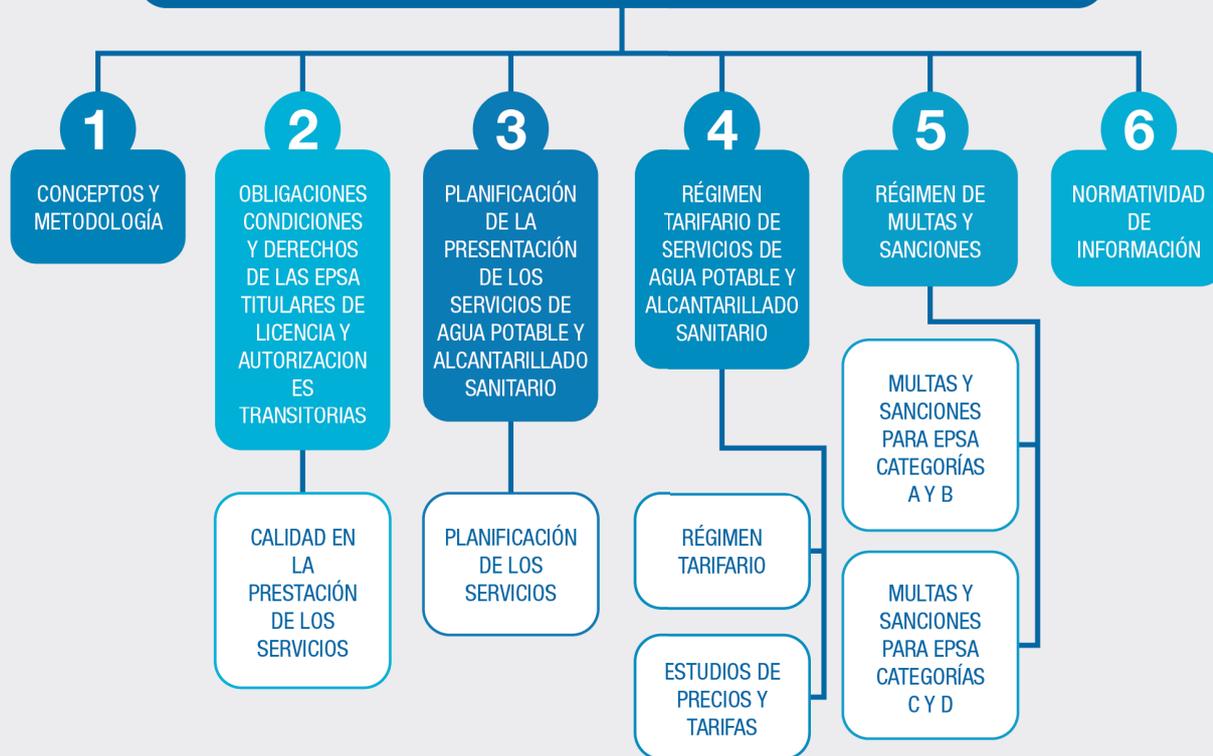
Primera Parte: Conceptos y Metodología; Segunda Parte: Obligaciones, Condiciones y Derechos de las EPSA Titulares de Licencia y Autorizaciones Transitorias; Tercera Parte: Planificación de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario; Cuarta Parte: Régimen Tarifario; Quinta Parte: Régimen de sanciones y multas y Sexta Parte: Normatividad de Información.

El Manual de Seguimiento y Fiscalización actualizado, responde a las condiciones de la prestación de servicios, y es imprescindible para las EPSA.



Laguna Anaerobia, COSPLAG - Santa Cruz

# MANUAL DE SEGUIMIENTO Y FISCALIZACIÓN PARA EPSA TITULARES DE LICENCIA Y AUTORIZACIONES TRANSITORIAS





## 2.2. Indicadores de Desempeño por Objetivos

Los Indicadores de Desempeño de las EPSA, reflejan los resultados técnicos, económicos, financieros y comerciales en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, aspectos demandados por los usuarios, a partir de los siguientes objetivos:

- Confiabilidad del Recurso (4 indicadores)
- Estabilidad de Abastecimiento (6 indicadores)
- Protección al Medio Ambiente (3 indicadores)
- Manejo Apropiado del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario (9 indicadores)
- Sostenibilidad Económica y Administrativa del Servicio (10 indicadores)

La Figura N°9 presenta los indicadores organizados en función de los criterios y los objetivos regulatorios.

FIGURA N°9 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO SEGÚN OBJETIVOS REGULATORIOS



4

### SOSTENIBILIDAD DEL SERVICIO

#### Razonabilidad económica

- Índice de operación eficiente
- Prueba acida
- Eficiencia de recaudación
- Índice de endeudamiento total
- Tarifa media
- Costo unitario de operación (CUO)
- Índice de ejecución de inversiones

#### Mejora continua del servicio con base en las necesidades de las y los usuarios

- Personal calificado
- Número de empleados por cada 1000 conexiones
- Atención de reclamos

5

### MANEJO APROPIADO DEL SISTEMA

#### Mejora continua del servicio con base en las necesidades de las y los usuarios

- Capacidad instalada de PPA
- Capacidad instalada de PTAR
- Presión del servicio de AP
- Índice de agua no contabilizada en producción
- Índice de agua no contabilizada en la red

#### Mantenimiento apropiado

- Densidad de fallas en tuberías de AP
- Densidad de fallas en conexiones de AP
- Densidad de fallas en tuberías de AS
- Densidad de fallas en conexiones de AS



PPA Chuquiaguillo, EPSAS - La Paz

A photograph of a water treatment facility. In the foreground, there is a concrete structure with a metal grate. Above it, a blue metal railing runs across the frame. To the left, a white electrical control box is mounted on a metal structure, with several black cables connected to it. The box has the text 'VAR ELECTRIC' and '17000-03' on it. In the background, there is a large, dry, brown hillside under a clear sky.

# CAPÍTULO 3

## INSTRUMENTOS DE REGULACIÓN

El Manual de Seguimiento y Fiscalización para EPSA Titulares de Licencia y Autorizaciones Transitorias es el instrumento de Regulación.

## 3.1. Instrumentos de Regulación y Reporte de Información de las EPSA Con Seguimiento Regulatorio

### INSTRUMENTOS Y HERRAMIENTAS DE REGULACIÓN Y SEGUIMIENTO – IHRS y SIIRAYS

La Entidad Reguladora a través herramientas regulatorias recaba la información necesaria de las EPSA con el objeto de evaluar el de desempeño de las EPSA; esta información es llenada en las planillas Técnicas (T) y Económicas Financieras Comerciales (EFC), mismas que son respaldadas mediante documentación adjunta.

La referida información es validada y consolidada en cincuenta y un (51) variables, de los cuales, treinta y seis (36) corresponden a los formularios técnicos (T) y quince (15) a los formularios Económico Financiero Comerciales.

Con las variables validadas se calculan treinta y dos (32) indicadores de desempeño, de los cuales

veinte dos (22) indicadores corresponde a la parte Técnica y diez (10) indicadores corresponden a la parte Económico Financiero Comercial.

Por otra parte, con el objeto de mejorar el reporte de información en línea por parte de las EPSA a la AAPS, se desarrolló e implementó el Sistema Integrado de Información Regulatoria de Agua y Saneamiento (SIIRAYS). El sistema permite el registro de la información técnica (T) y Económica Financiera Comercial (EFC), estableciéndose como una obligación para las EPSA, para que próximamente y más adelante sea el único medio de reporte, suprimiendo las planillas IHRS.

## PLANILLA DE VARIABLES TÉCNICAS

TIPO DE DATOS	VARIABLE	UNIDAD
VOLUMEN	Volumen de agua cruda extraído de la(s) fuente(s) superficial(es)	m <sup>3</sup> /periodo
	Volumen de agua cruda extraído de la(s) fuente(s) subterránea(s)	m <sup>3</sup> /periodo
	Volumen de agua potable producido (Planta de Tratamiento y/o Tanque de desinfección)	m <sup>3</sup> /periodo
	Volumen de agua potable tratada en planta de tratamiento	m <sup>3</sup> /periodo
	Volumen de agua potable facturado	m <sup>3</sup> /periodo
	Volumen tratado de aguas residuales	m <sup>3</sup> /periodo
CAPACIDAD	Capacidad autorizada de captación de la(s) fuente(s) agua cruda	m <sup>3</sup> /hr
	Capacidad máxima de agua actual de la fuente subterránea	m <sup>3</sup> /hr
	Capacidad instalada de la planta de potabilizadora de agua	m <sup>3</sup> /hr
	Capacidad instalada de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales	m <sup>3</sup> /hr
MUESTRAS PARA CALIDAD	Numero de muestras ejecutadas de agua potable	Muestras
	Numero de muestras recomendadas de agua potable	Muestras
	Número de análisis satisfactorias de AP	Análisis
	Número de análisis ejecutados de agua potable	Análisis
	Número de análisis satisfactorios de agua residual tratada	Análisis
	Número de análisis ejecutados de agua residual tratada	Análisis

TIPO DE DATOS	VARIABLE	UNIDAD
CONEXIONES	Nº total de conexiones de agua potable activas medidas y no medidas	Conex.
	Nº total de conexiones de alcantarillado sanitario Activas	Conex.
	Nº total de medidores de agua potable instalados	Med.
	Habitantes por conexión agua potable (Población Abastecida)	Hab/cnx
	Habitantes por conexión alcantarillado sanitario (Población Servida)	Hab/cnx
POBLACION	Población total (Del área de Servicio Autorizado)	hab.
	Población abastecida	hab.
	Población servida	hab.
ABASTECIMIENTO	Horas periodo analizado	hrs/día
	Horas periodo analizado	hrs/periodo
	Sumatoria ponderada de horas por usuario afectados por racionamiento (Hi xCi)	Hr x Cxn
	Sumatoria ponderada de horas por usuario afectados por corte	Hr x Cxn
MUESTRAS PARA PRESIÓN DEL SERVICIO	Nº de puntos con presión dentro el rango aceptable según NB o MS	puntos
	Nº total de puntos de muestreo de presión	puntos
FALLAS	Número de fallas en tubería de red de agua potable	fallas
	Nº de fallas en conexiones de agua potable	fallas
	Longitud total de red agua potable	Km.
	Numero de fallas en tubería de red de alcantarillado sanitario	fallas
	Nº de fallas en conexiones alcantarillado sanitario	fallas
	Longitud total de red alcantarillado sanitario	Km.

## PLANILLA DE VARIABLES ECONÓMICA-FINANCIERA-COMERCIAL

TIPO DE DATOS	VARIABLE	UNIDAD
BALANCE GENERAL	Activo disponible	Bs.
	Cuentas por cobrar de facturación gestión actual	Bs.
	Activo total	Bs.
	Pasivo corriente	Bs.
	Pasivo no corriente	Bs.
ESTADO DE RESULTADOS	Ingresos operativos del servicio	Bs.
	Ingresos por servicios	Bs.
	Costos operativos del servicio	Bs.
	Costos operativos totales	Bs.
INVERSIONES	Inversiones ejecutadas	Bs.
	Inversiones presupuestadas	Bs.
PERSONAL	Número de empleados técnicos y/o profesionales	Nº
	Total personal	Nº
RECLAMOS	Nº de reclamos atendidos	Nº
	Nº de reclamos presentados	Nº

# CAPÍTULO 4

## OBLIGACIONES Y SANCIONES EN EL SEGUIMIENTO REGULATORIO

PTAR, EMAPAS - Cochabamba

## 4.1. Régimen de Sanciones y Multas

### Definiciones

Una sanción es una decisión tomada por una autoridad pública o privada, como consecuencia de la infracción, incumplimiento u omisión de una regla o norma de conducta obligatoria.

La multa es una sanción de carácter pecuniaria que es aplicada a la EPSA en su condición de sujeto regulado, cuando incurra en infracción, incumplimiento u omisión respecto a una ley o normativa vigente.

### Multas y sanciones

Mediante notificación oficial, la Entidad Reguladora AAPS hará conocer a las EPSA el cargo de infracción en el que haya incurrido, concediéndole el plazo de 30 días calendario a partir de dicha notificación, para la presentación de pruebas de descargo.

Si concluido el plazo señalado la EPSA no presentara sus pruebas de descargo, la Entidad Reguladora emitirá Resolución imponiendo la sanción que corresponda.

En caso de que la EPSA presente pruebas de descargo rechazando y negando la comisión de infracción, la Entidad Reguladora abrirá un término de prueba con plazo máximo de 30 días calendario computables a partir de que la EPSA reciba la notificación. Transcurrido el plazo correspondiente, se impondrá la sanción respectiva o se dejará sin efecto el cargo de infracción conforme a Resolución Administrativa Regulatoria.

La sanción impuesta por la Entidad Reguladora deberá ser cancelada dentro del plazo de 30 días calendario a partir de la notificación de la Resolución, independientemente de cualquier impugnación administrativa que se pudiere haber iniciado de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 24 de la Ley 2341 de 23 de abril de 2002.

## Modo de aplicación

Las multas serán pagadas en bolivianos (Bs), equivalente al valor de la UFV vigente el día del pago, el importe de la aplicación de multas deberá ser abonado por la EPSA en el plazo de veinte (20) días hábiles contados a partir de la fecha de notificación de la resolución administrativa que las imponga. Una vez que el Sujeto Regulado haya sido notificado con la imposición de una multa, podrá representar la Sanción mediante la presentación de sus respectivos descargos, en un plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir de la fecha de notificación.

A partir de la fecha de recepción de los descargos, el Regulador dispondrá de 5 días para analizar la representación interpuesta por la EPSA plazo límite en el cual se confirmará o revocará la imposición de la multa.

Las multas establecidas para las EPSA de categoría A y B con Contratos de Concesión transformados en Autorizaciones Transitorias Especiales, serán calculadas en base a lo estipulado en sus respectivos Manuales de Seguimiento.

A todos los efectos previstos en la Normativa Regulatoria, se consideran consecuencias graves aquellas que, por su naturaleza y duración, comprometan la regularidad, continuidad y calidad en la prestación del servicio, o afecten a la salud de la población.

Las sanciones originadas por aspectos relacionados con la atención al usuario y/o la falta de provisión del Servicio de Emergencia se aplicarán según lo previsto en el presente Manual.

La AAPS evaluará la gravedad del incumplimiento en función a lo establecido en el numeral 2.4. del presente Manual, referido al incumplimiento de las normas de calidad del servicio.

En cuanto a los Términos y Plazos de los Actos Administrativos, estará de acuerdo a los artículos 19 (referido a días y horas hábiles) y 20 (referido a la forma de cómputo de plazos) establecidos por la Ley N°2341 de Procedimiento Administrativo.

## Tipos de Infracciones

Las multas y sanciones a ser aplicadas para los diversos tipos de infracciones se basan en cuantías máximas establecidas en moneda nacional (Bs). Asimismo, las escalas y categorización de Sanciones establecidas actualmente se mantienen vigentes hasta que la Entidad Reguladora determine un nuevo Régimen de Sanciones y Multas.

Las sanciones a ser aplicadas deben tener carácter disuasivo para fomentar el aprendizaje de lecciones de la experiencia pasada. Corresponde usar directamente máximas cuantías cuando el Ente Regulador establezca que las sanciones surgen a consecuencia de un mal desempeño por incompetencia o negligencia o por problemas de beneficio ilegalmente obtenido y problemas relacionados con la transparencia y otros factores agravantes o atenuantes.

La evaluación de la Entidad Reguladora para aplicar sanciones deberá ser realizada considerando aspectos como: Condiciones y capacidad técnica, financiera y operativa de las EPSA, magnitud de la anomalía, duración de la anomalía, motivos de la anomalía y previsibilidad de la anomalía.



## Casos no previstos

Sin perjuicio de las infracciones enumeradas en el numeral 5.1.2 de este Manual, la AAPS podrá sancionar por cualquier otro incumplimiento o infracción a disposiciones del Marco Regulatorio y en función de lo dispuesto en la Licencia otorgada a la EPSA, en función de los criterios establecidos en la parte 2 del presente Manual.

Siendo que la AAPS está habilitada para aplicar sanciones por cualquier infracción a disposiciones del Marco regulatorio y de lo establecido en el Plan de Desarrollo Quinquenal, Plan Transitorio de Desarrollo, Estudio de Precios y Tarifas, iniciará procesos sancionatorios, tomando en consideración el acápite de Obligaciones, Condiciones y Derechos de las EPSA.

## Incumplimiento de plazos de instalación y su sanción

El incumplimiento en la estricta observancia del tiempo máximo de ejecución de instalación de conexiones de alcantarillado, de treinta (30) días para densificación y de noventa (90) días para expansión resultará en un incremento de conexiones de alcantarillado a ser instaladas en el próximo año por cada conexión no instalada.

En caso de que el número de conexiones de agua potable y conexiones de alcantarillado no instaladas a tiempo, supere al quince por ciento (15%) de las instalaciones contratadas a la EPSA por ciudadanos solicitantes, se aplicará una multa de Bs 348.- por conexión de agua potable o conexión de alcantarillado (incluyendo las conexiones de agua potable y las conexiones de alcantarillado) que comprenden el referido quince por ciento (15%).

## Imposibilidad sobreviniente, caso fortuito o fuerza mayor

Los incumplimientos de obligaciones de la EPSA derivados por imposibilidad sobreviniente, incluyendo caso fortuito o fuerza mayor estarán exentos de toda sanción, cuando dichas causas hubieron sido informadas o denunciadas por la EPSA a la AAPS dentro de los cinco (5) días de acaecidas o conocidas por la EPSA titular de Licencia o Autorización Transitoria.

Dichas causas, cuando fueren debidamente informadas o denunciadas a la AAPS en el mismo plazo, serán también consideradas para evitar perjuicios a la EPSA. A tal efecto, y sin perjuicio de la obligación de este último de contratar y mantener los seguros, se podrán contemplar readecuaciones de las metas establecidas en los documentos de planificación del servicio PDQ o PTDS, de modo de establecer un reparto equitativo de los efectos del caso fortuito o fuerza mayor, de acuerdo con el principio de equidad entre la EPSA y la AAPS.



Fuente subterránea, COSAJU - Santa Cruz

## 4.2 Reporte de Información

Obligación	Frecuencia	Fecha de Presentación
Informe Primer Semestre	Semestral	Hasta el 31 de julio de cada gestión
Informe Anual	Anual	Hasta el 31 de enero de la siguiente gestión
Estados Financieros Auditados	Anual	Hasta el 15 de mayo de cada año
Informe de indicadores plataforma virtual de PTAR	Semestral	Hasta el 31 de enero 2do. Semestre y 31 de julio del 1er. semestre
Contrataciones de bienes y servicios	Anual	Hasta el 31 de enero de cada gestión

## 4.3. Documento de Planificación del Servicio

Obligación	Frecuencia	Fecha de Presentación
Plan de Control de Calidad de agua	Bianual	Antes de los 3 meses de vencimiento del PCCA VIGENTE
Plan de Contingencias	Bianual	Antes de los 3 meses de vencimiento del PDC VIGENTE
Plan Operativo Anual	Anual	Hasta el 30 de noviembre
Plan de Desarrollo Quinquenal o Plan Transitorio de Desarrollo	Quinquenal Trienal	Antes de 6 meses Antes de 2 meses del vencimiento del periodo de planificación
Plan Estratégico de Sostenibilidad de Fuentes de Agua	Bianual o Trienal	Antes de 3 meses de vencimiento del periodo de planificación

# CAPÍTULO 5

## OTROS ALCANCES RELEVANTES DE LA GESTIÓN 2023

Inspección tanque de almacenamiento, Comité de Agua Potable y Saneamiento Urbanización 2 de Febrero, Pocoata - La Paz

## 5.1. Jefatura de Licencias y Registros - LyR

La Jefatura de Constitución de Licencias y Registros de la AAPS, en el marco de la Ley 2066; de Prestación y utilización de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario del 11 de abril de 2000 y el Decreto Supremo N° 071 de fecha 09 de abril de 2009, tiene como competencia y función atender la otorgación de Licencias y Registros para la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario. Asimismo, está a su cargo el análisis, evaluación y aprobación de documentos de planificación del servicio en aspectos técnicos, económicos, financieros y comerciales de las EPSA, así como también la autorización de nuevas áreas de prestación de servicio y captación de fuentes de agua para consumo humano.

En la gestión 2023 se ha logrado una ejecución satisfactoria de las metas de las acciones de corto plazo establecidas en el Plan Operativo Anual, mismas que se describen a continuación.



**Inspección Tanque de Almacenamiento, Cooperativa de Servicio de Agua Potable Turrini, Calamarca - La Paz**

## METAS ALCANZADAS EN CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES DE CORTO PLAZO EN LA GESTIÓN 2023



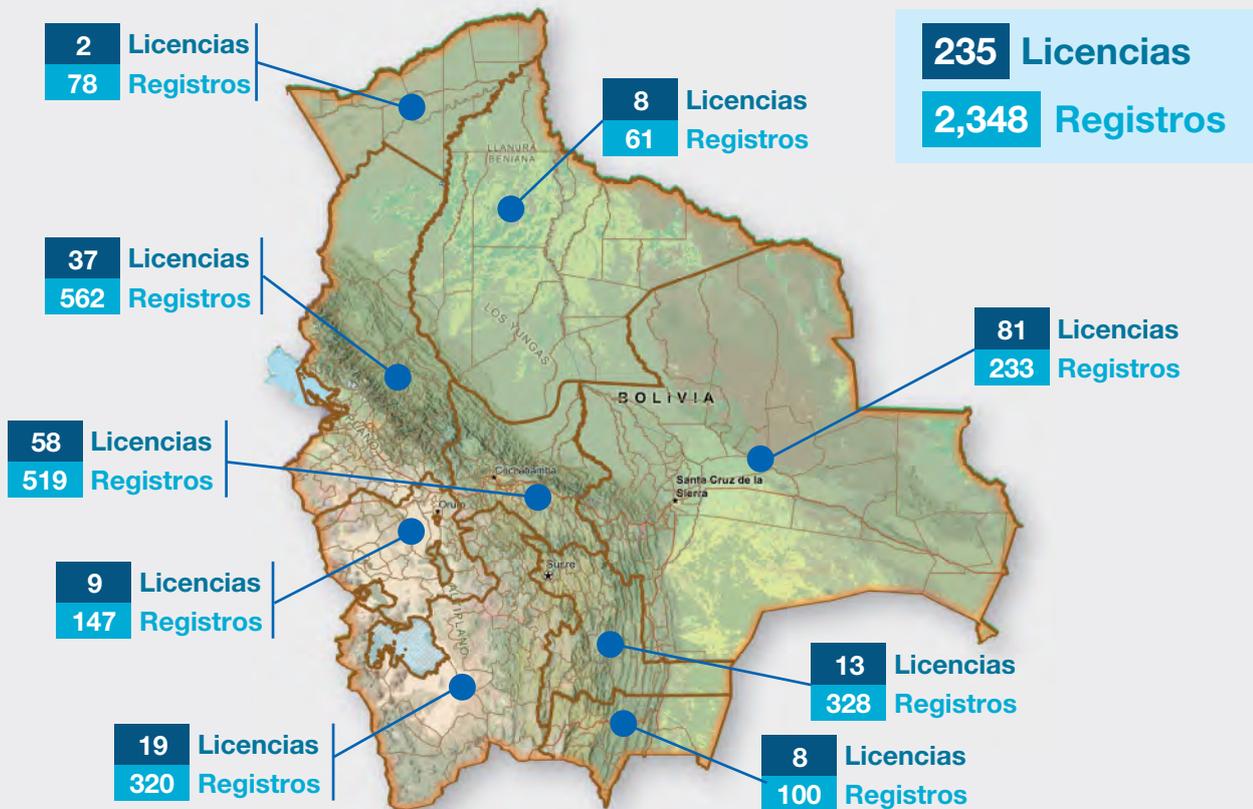


Inspección al Comité de Agua Comunidad Villa Remedios, San Pedro de Curahuara - La Paz

Asimismo, bajo el programa servicios sostenibles e innovadores de agua, saneamiento e higiene en zonas rurales – SIRWASH, mismo que cuenta con el apoyo técnico y financiero de la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación (COSUDE) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), se ha logrado adicionalmente la regularización 53 Comités Rurales, a través de la ejecución de una Experiencia Piloto de Regularización de EPSA en una nueva modalidad de concurrencia conjunta con los Gobiernos Autónomos Municipales. Adicionalmente se promulgó la Resolución Administrativa Regulatoria RAR AAPS N° 315/2023 de 22 de septiembre de 2023, normativa regulatoria que autoriza a la AAPS a validar informes de los GAM de solicitudes de regularización, los cuales serán homologados por la Autoridad de Regulación para la emisión de las correspondientes Resoluciones Administrativas Regulatorias de otorgación de Licencias, Registros o Autorizaciones. De esta manera, un trabajo conjunto entre ambos niveles del Estado viabilizará los indicados procesos, y contribuirán a la ampliación de la cobertura regulatoria de registro de las EPSA en territorio nacional, con énfasis en el ámbito rural acortando la brecha en relación a áreas periurbanas y urbanas.

A continuación, se exponen los avances a término de la gestión 2023 del proceso de regularización de EPSA a nivel nacional:

Figura N°10 EPSA REGULARIZADAS POR DEPARTAMENTO HASTA LA GESTIÓN 2023



Fuente: Jefatura de Licencias y Registros

## 5.2. Jefatura de Atención al Consumidor - JAC

La Jefatura de Atención al Consumidor (JAC) tiene como una de las tareas fundamentales proteger los derechos de los usuarios y consumidores de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, a través de la atención oportuna de reclamaciones administrativas interpuestas contra las EPSA a nivel nacional y generando las condiciones regulatorias que mejoren los resultados de atención en las ODECO de las EPSA.



Atención a reclamaciones, EPSAS - La Paz

## Funciones Específicas



Proteger los derechos de los usuarios y consumidores de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario



Substanciación de Reclamaciones Administrativas en segunda instancia



Atención de las consultas de la población

## Tipos de Reclamaciones



### **TÉCNICO**

Baja Presión, caudal, mala calidad agua, obstrucciones, filtraciones, fugas en calzada y otros.



### **COMERCIAL**

Facturación Elevada, cambio de categoría injustificado, multas y otros cobros considerados indebidos.

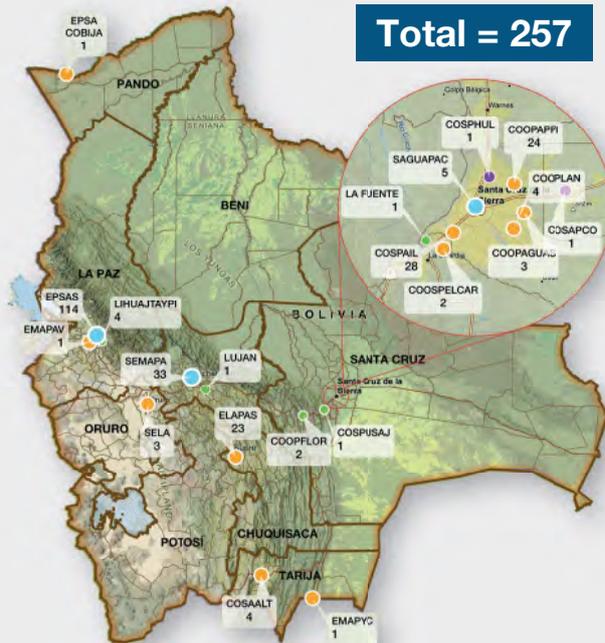


### **ACCESO AL SERVICIO**

Negativas, falta de respuesta, retrasos e incumplimientos de contratos de conexión y otros.

# RESULTADOS DE LA GESTIÓN 2023 A NIVEL NACIONAL

Figura N°11 TOTAL DE RECLAMACIONES  
ATENDIDAS DURANTE LA GESTIÓN 2023.



Fuente: Jefatura de Atención al Consumidor

PRESENTACIÓN DEL RECLAMO SEGUNDA  
INSTANCIA ANTE LA AAPS CONFORME AL  
ARTICULO 59 EN ADELANTE DEL DS. 27172

Vía telefónica, correo electrónico,  
correspondencia y personal

Avenimiento

Fomulación de cargos o  
rechazo conforme

Termino de prueba

Resolución administrativa  
regulatoria (RAR)





Carcamo de Bombeo, Caseta de Desinfección y Tanque Elevado, CAPCHI - Santa Cruz



water for people  
BOLIVIA

unicef   
para cada infancia

  
**AAPS**  
Autoridad de Fiscalización y Control Social  
de Agua Potable y Saneamiento Básico