



Gobierno del Estado Plurinacional de  
**BOLIVIA**

Ministerio de Medio  
Ambiente y Agua



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

# MEMORIA INSTITUCIONAL 2019

---



## PRESENTACIÓN

La presente Memoria muestra un significativo número de entidades prestadoras de servicios que de manera paulatina han asumido para sí mismos las herramientas de planificación, seguimiento y gestión de los servicios tomando en cuenta sus aspectos que pudieran generar riesgos emergentes de los efectos del cambio climático o por amenazas antrópicas. Para ello planifican y aseguran su incorporación a los COEs Municipales a objeto de buscar mecanismos de apoyo y participación con las instancias municipales y departamentales con el propósito de que, estén en condiciones de enfrentar eventos extremos de sequía u otros de origen natural y antrópico bajo un esquema de atención preventiva y reactiva.

Consideramos que la gestión 2019 se han logrado los objetivos de la Programación Operativa Anual, respecto a la otorgación de Licencias y Registros, la Planificación del Servicio conforme a lo previsto e incorporado los Planes de Contingencia como nuevos instrumentos de regulación. Se ha cumplido con labores de Seguimiento Regulatorio al cumplimiento de las obligaciones de todas las EPSA reguladas por la AAPS. Es importante destacar que basados en el enfoque preservación se ha llevado adelante procesos de actualización de procedimientos para regularización de Sistemas de Autoabastecimiento del Recurso Hídrico, habiéndose avanzado en materia de seguimiento regulatorio a las descargas de aguas residuales así como la definición de procesos y responsabilidades en el manejo de descargas de aguas residuales tratadas y no tratadas en el ámbito geográfico de las operaciones de las EPSA, y la atención a reclamos de usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario esto último en el marco del derecho que tienen los usuarios de los servicios de recibir atención de calidad.

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

**1**

# Marco Institucional





## 1.1. Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico

La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS) fue creada mediante Decreto Supremo 071 del 9 de abril de 2009, como institución pública técnica y operativa con personalidad jurídica y patrimonio, independencia administrativa, financiera, legal y técnica, supeditada al Ministerio de Medio Ambiente y Agua (MMAyA). Cumple el rol trascendental del Estado de proteger y garantizar el derecho humano fundamentalísimo de acceso a los servicios de agua potable y saneamiento básico de todas las bolivianas y bolivianos, a partir de sus competencias de regulación, supervisión, fiscalización y control del desempeño de las entidades prestadoras de servicios en el Estado Plurinacional de Bolivia.

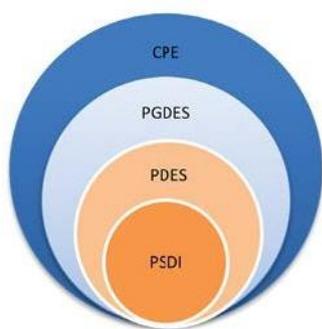
Así también, la AAPS, en el marco de lo establecido en la Ley 2066 de Prestación y Utilización de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, la Ley de Promoción y Apoyo al Sector Riego, y sus respectivos reglamentos, regula las actividades de uso y aprovechamiento de las fuentes de agua superficiales y subterráneas destinadas al consumo humano y, además, realiza el control y fiscalización del tratamiento y vertido de aguas residuales domésticas, comerciales, industriales y otras que pudieran afectar a fuentes de agua para consumo humano.

## 1.2. Articulación del Sistema de Planificación Institucional

En cumplimiento de la Ley 777 del Sistema de Planificación Integral del Estado y la Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico realiza su planificación de mediano y corto plazo enmarcada en los pilares, metas, resultados y acciones del Plan de Desarrollo Económico y Social (PDES) 2016-2020 y del Plan Sectorial de Desarrollo Integral (PSDI) 2016-2020 del Ministerio de Medio Ambiente y Agua.

Gráfico 1

### Articulación de la planificación institucional



MANDATO CONSTITUCIONAL: El acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario constituye un derecho fundamentalísimo para la vida.

PILAR 2: Socialización y universalización de los servicios básicos con soberanía para Vivir Bien.  
META 1: El 100 % de las bolivianas y los bolivianos cuenta con servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.

RESULTADO 39: El 95 % de la población urbana cuenta con servicios de agua potable.  
RESULTADO 40: El 80 % de la población rural cuenta con servicios de agua segura.  
RESULTADO 41: El 70 % de la población urbana cuenta con servicios de alcantarillado y saneamiento.  
RESULTADO 42: El 60 % de la población rural cuenta con servicios de alcantarillado y saneamiento.

LINEAMIENTO ESTRATÉGICO: Controlar, supervisar, fiscalizar y regular las actividades de agua potable y saneamiento, respetando usos y costumbres de las comunidades, precautelando el cumplimiento de las obligaciones y derechos de los titulares de licencias y/o registros, protegiendo los derechos de los usuarios.

## a) Misión y visión institucional



## b) Principios y valores institucionales

En la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico, se considera de vital importancia el respeto y la práctica de valores institucionales que se traducen en normas éticas de comportamiento que deben ser plenamente adoptadas por el personal que trabaja en la institución.

Los valores institucionales que se describen a continuación se constituyen en fundamentos éticos que deben respetarse en todas las acciones institucionales e individuales de los trabajadores:

- **Compromiso:** todas las servidoras y servidores públicos de la AAPS están plenamente identificados con la misión, visión y valores de la entidad, y son conscientes de su rol de servicio a la población.
- **Efectividad:** el accionar y los objetivos de la AAPS deben estar enmarcados en lograr el mayor impacto y beneficio posible para la población y el medioambiente, a partir de una real participación de los actores, y asegurando su influencia en las políticas y estrategias sectoriales e institucionales.
- **Transparencia:** se debe actuar con honestidad y apertura al control interno y social, tanto en la toma de decisiones, como en el manejo de información, recursos financieros y otros.
- **Excelencia:** se valora la iniciativa personal y colectiva para aprender continuamente y mejorar el desempeño y la calidad de los servicios que presta la entidad a las EPSA y sus usuarios.
- **Trabajo en equipo:** se debe apuntar a la interacción efectiva y entusiasta, orientada al logro de resultados y basada en la comprensión clara de los objetivos; comunicación fluida, delegación adecuada, flexibilidad y reconocimiento por el logro de resultados.

### c) Objetivos estratégicos institucionales

#### O.E. 1

Regular y fiscalizar la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico, con un enfoque integral en el marco del derecho humano al agua para Vivir Bien.

#### O.E. 2

Regular el manejo y aprovechamiento sustentable de los recursos hídricos priorizando el consumo humano con un enfoque de manejo integrado y en armonía con la Madre Tierra.

#### O.E. 3

Garantizar los derechos de los usuarios y consumidores de los servicios de agua potable y saneamiento básico con oportunidad y eficiencia en el marco del derecho humano al agua.

#### O.E. 4

Lograr una gestión pública eficiente y transparente para asegurar el uso adecuado de los recursos públicos.

### d) Funciones específicas del ente regulador



#### OTORGACIÓN DE DERECHOS Y PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO

- Regularización de EPSA mediante la otorgación de licencia o registro.
- Autorizaciones de ampliación de área de prestación del servicio y alcantarillado.
- Autorizaciones de nuevas captaciones de fuentes de agua.
- Evaluación y aprobación de estudios de precios y tarifas propuestos por las EPSA.
- Evaluación y aprobación de planes de desarrollo quinquenal y planes de desarrollo transitorio de las EPSA.



#### SEGUIMIENTO REGULATORIO Y FISCALIZACIÓN

- Seguimiento y control a las obligaciones contraídas con la AAPS de acuerdo al modelo de seguimiento.
- Evaluación de desempeño en base a indicadores.
- Seguimiento a la eficiencia, sostenibilidad, cobertura y calidad de servicio.
- Verificación y fiscalización de la operación del servicio en campo mediante la aplicación de protocolos in situ.
- Evaluación y seguimiento a los planes de contingencia presentados por las EPSA.
- Apoyo en el cumplimiento de las políticas sectoriales.



### REGULACIÓN DE LOS SISTEMAS DE AUTOABASTECIMIENTO DE RECURSOS HÍDRICOS Y DE SISTEMAS DE SANEAMIENTO

- Regularización y/o renovación de autorización de SARH de empresas y/o industrias en áreas de prestación de servicio de las EPSA.
- Fiscalización técnico – económica a las EPSA que cuentan con SARH.
- Regularización y/o renovación de autorización de ETRL otorgada a las EPSA.
- Seguimiento a las EPSA que realizan el control de DIELAS.
- Fiscalización de PTAR de EPSA con seguimiento regulatorio.



### ATENCIÓN AL CONSUMIDOR DE LOS SERVICIOS

- Sustanciación de reclamaciones administrativas.
- Seguimiento e inspección de las ODECO de las EPSA.
- Capacitación al personal ODECO de las EPSA.
- Mediación en conflictos que afectan el uso de recursos hídricos para consumo humano.
- Atención de consultas de la población usuaria del servicio.

---

## 1.3. Marco normativo

El marco normativo en el que se basan las competencias, atribuciones y funciones de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico está constituido por:

- La Constitución Política del Estado.
- La Ley 2066 de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, del 11 de abril de 2000.
- El Decreto Supremo 071 del 9 de abril de 2009, que crea las Autoridades de Fiscalización y Control Social, entre ellas la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico.
- La Ley 031 Marco de Autonomías y Descentralización “Andrés Báñez”, del 17 de julio de 2010.
- La Ley 071 de Derechos de la Madre Tierra, del 21 de diciembre de 2010.
- El Decreto Supremo 726 de Transformación de las Concesiones de servicios de agua potable y saneamiento básico en Autorizaciones transitorias especiales, del 6 de diciembre de 2010.
- La Ley 300 Marco de la Madre Tierra y Desarrollo Integral para Vivir Bien, del 15 de octubre de 2012.
- La Ley 2341 de Procedimiento Administrativo, del 23 de abril de 2002.
- El Decreto Supremo 27172 del 15 de septiembre de 2003, que reglamenta la Ley 2341 de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial, del 23 de abril de 2002.
- El Reglamento Nacional de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado para Centros Urbanos, aprobado mediante Resolución Ministerial 510 del 29 de octubre de 1992.

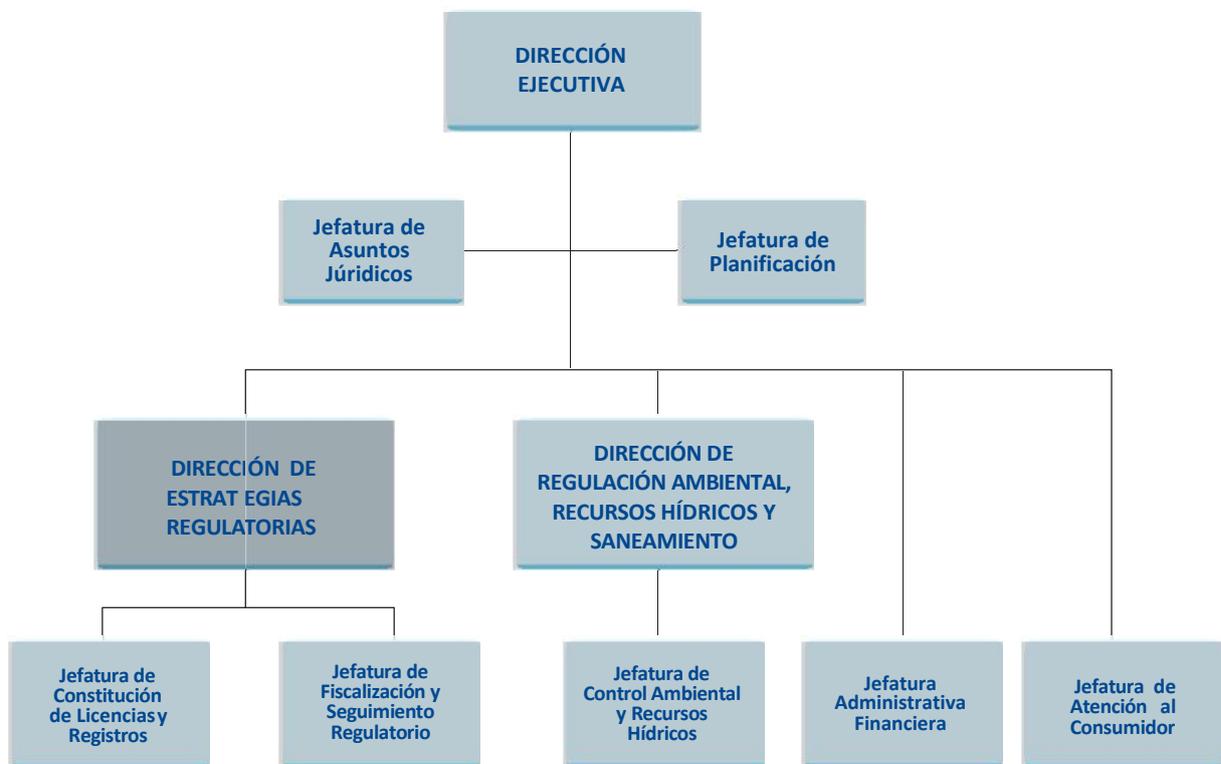
- La Ley 650 de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, del 15 de enero de 2015, que se constituye en el Plan General de Desarrollo Económico y Social (PGDES) del Estado Plurinacional de Bolivia.
- La Ley 786 del Plan de Desarrollo Económico y Social (PDES) 2016-2020, del 11 de marzo de 2016, en el marco del desarrollo integral para Vivir Bien.

Además de otras normas vigentes en el sector de agua potable y saneamiento básico.

## 1.4. Estructura organizacional

La estructura organizacional establecida para el logro de los objetivos institucionales, fue aprobada mediante Resolución Administrativa Interna (RAI) 4/2018 del 1 de febrero de 2018.

**Gráfico 2**  
**Organigrama de la AAPS**



A continuación, se presenta la memoria de las actividades de gestión regulatoria desarrolladas por las reparticiones de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico, en reflejo del fiel cumplimiento de su Plan Operativo Anual 2019.

**2**

# Otorgación de licencias, registros y autorizaciones





## 2.1. Otorgación de derechos y planificación del servicio

### 2.1.1. Otorgación de licencias, registros y autorizaciones

Con el propósito de brindar seguridad jurídica, la AAPS otorga licencias, registros y autorizaciones de funcionamiento a las entidades prestadoras de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario (EPSA), y a la vez se encarga del registro y autorización del uso de fuentes de agua para consumo humano y la habilitación de áreas de prestación del servicio, que se otorgan con carácter de exclusividad a las EPSA.

#### a) Regularización de las EPSA mediante la otorgación de licencias o registros<sup>1</sup>

Los trámites de regularización de las EPSA se realizan a través de la otorgación de licencias o registros, cumpliendo el siguiente procedimiento:

- Verificación de documentos que acrediten la condición de operador de los servicios y su área de servicio.
- Inspección técnica, económica, financiera, comercial y administrativa.
- Verificación de la georreferenciación de áreas de prestación del servicio y localización de fuentes de agua.
- Publicación de coordenadas del área de servicio y fuentes para verificar o descartar la sobreposición con otras EPSA y una posible prestación de servicios a otra jurisdicción municipal.
- Emisión de informes técnicos, económicos y legales.
- Emisión de la Resolución Administrativa Regulatoria.

Como resultado de los trámites iniciados por las EPSA, en la gestión 2019 se completaron 65 procesos de regularización (58 registros y 7 licencias), la mayoría en los departamentos de La Paz y Cochabamba.

---

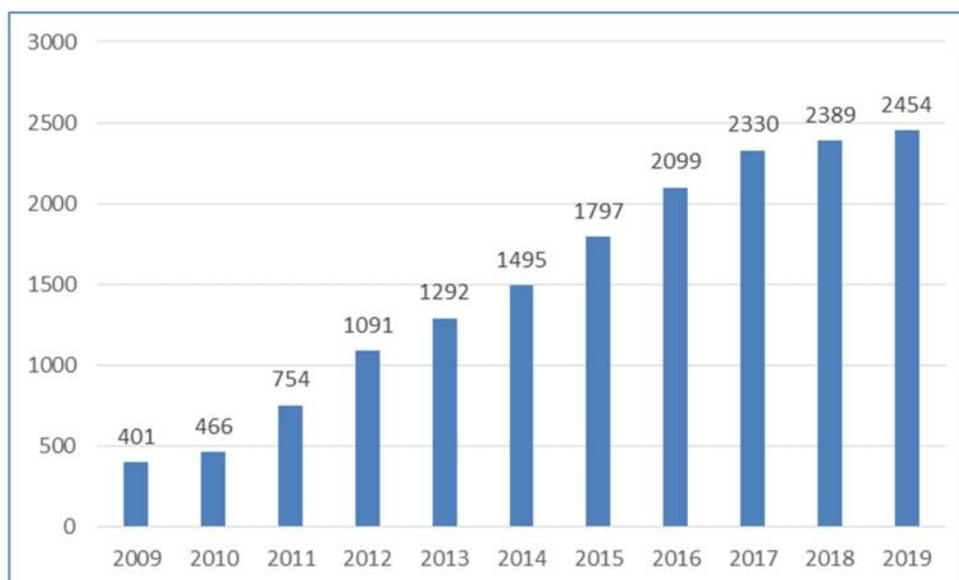
<sup>1</sup> La Licencia, así como el Registro son actos administrativos por los cuales el Ente Regulador acredita que una EPSA cumple con los requisitos exigidos para la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario y por tanto es elegible para acceder a Proyectos y Programas Municipales, Departamentales y Gubernamentales del sector.

**Tabla 1**  
**Regularización de EPSA a nivel nacional (2019)**

Departamento	Licencia	Registro	Total	%
La Paz	0	31	31	48 %
Oruro	0	0	0	0 %
Potosí	0	10	10	15 %
Chuquisaca	0	0	0	0 %
Cochabamba	5	7	12	18 %
Santa Cruz	1	5	6	9 %
Tarija	0	0	0	0 %
Pando	1	5	6	9 %
Beni	0	0	0	0 %
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>58</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

Con relación al total acumulado de EPSA regularizadas entre 2009<sup>2</sup> y 2019, en el gráfico 3 se observa un constante incremento del promedio por gestión, de manera que a fines de 2019 se alcanzó a un total de 2.454 regularizaciones (entre licencias y registros) a nivel nacional.

**Gráfico 3**  
**EPSA regularizadas (2009-2019)**



### **b) Autorización para el uso y aprovechamiento de fuentes de agua por EPSA del área urbana y/o rural**

En el marco de la normativa regulatoria respectiva (RAR 085/2009), durante la gestión 2019 se autorizó el uso y aprovechamiento de 11 nuevas fuentes de agua para consumo humano, mediante proceso de regularización y aprobación con Resolución Administrativa Regulatoria, con lo que se logró un caudal adicional autorizado de 429,61 l/s.

<sup>2</sup> La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico entró en funcionamiento el 9 de abril de 2009, con la promulgación del DS 071.

**Tabla 2**  
**Autorizaciones de fuentes de agua (2018)**

<b>N°</b>	<b>EPSA</b>	<b>Resolución Administrativa Regulatoria de aprobación</b>	<b>Nro. de Fuentes</b>	<b>Caudal autorizado (l/s)</b>
1	COOPERATIVA DE SERVICIOS DE AGUA Y ALCANTARILLADO TARIJA – COSSALT LTDA. (Tarija)	RAR AAPS N° 42/2019	2	310,00
2	COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO - COSPAIL. (Santa Cruz)	RAR AAPS N° 93/2019	3	72,00
3	COOPERATIVA DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO TRINIDAD – COATRI LTDA. (Trinidad)	RAR AAPS N° 187/2019	4	14,61
4	EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO EMAPA - HUANUNI (Oruro)	RAR AAPS N° 194/2019	2	33,00
<b>Total</b>			<b>11</b>	<b>429,61</b>

En 2019 también se avanzó en la verificación de los requisitos exigidos según procedimiento y la emisión de informe técnicos respectivos para el uso y aprovechamiento de otras 27 fuentes de agua de operadores de los departamentos de Santa Cruz.

**Tabla 3**  
**Tramites en Proceso para autorización de fuentes de agua (2019)**

<b>N°</b>	<b>EPSA</b>	<b>Estado</b>	<b>Nro. de Fuentes</b>
1	COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS LA GUARDIA R.L. (Santa Cruz )	En publicación	6
2	COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADOS SANITARIO LIBERTADOR SIMON BOLIVAR R.L. - COSIMBO (Santa Cruz)	En publicación	9
3	COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO EL CARMEN R.L. - COOSPELCA (Santa Cruz)	En publicación	12
<b>Total</b>			<b>27</b>

### c) Autorización de ampliación de áreas de prestación de servicios

En el marco de la Resolución Administrativa Regulatoria RAR 86/2009 que establece los procedimientos para la ampliación de áreas de prestación de servicios, durante la gestión 2019 se procesaron seis autorizaciones para un área total de ampliación de 16.649,67 hectáreas, tal como se detalla en la siguiente tabla.

**Tabla 4**  
**Autorizaciones de ampliación de áreas de prestación de servicios (2019)**

N°	EPSA	Resolución Administrativa Regulatoria de aprobación	Nro. de Áreas Autorizadas	Descripción	Área (ha)
1	COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS SANTA CRUZ R.L. - SAGUAPAC (Santa Cruz)	RAR AAPS 162/2019	1	Urbanización Tarumá	55,33
2	ASOCIACION DE AGUA Y ALCANTARILLADO AGUAS DEL ESTE (Santa Cruz)	RAR AAPS 127/2019	1	Urbanización Ciudad del Este, La Casona, Jardín del Este, Andalucía, Villa Borguese, Punta del Este, Kerana.	231,63
3	EMPRESA PUBLICA SOCIAL DE AGUA Y SANEAMIENTO EPSAS INTERVENIDA (La Paz)	RAR AAPS 214/2019	7	Municipios Achocalla, Pucarani, Palca, Mecapaca, Tilata, Laja y Viacha.	5.702,32
4	COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS SANTA CRUZ R.L. - SAGUAPAC (Santa Cruz)	RAR AAPS 146/2019	1	Urbanización San Ignacio	12,24
5	COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS LIBERTADOR SIMON BOLIVAR LTDA. - COSIMBO (Santa Cruz)	RAR AAPS 147/2019	1	Urbanización San Ignacio	36,66
6	COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS WARNES LIMITADA – COSEPW LTDA. (Santa Cruz)	RAR AAPS 359/2019	1	Zona urbana de Warnes	10.611,49
<b>Total</b>			<b>12</b>		<b>16.649,67</b>

## 2.2. Evaluación y aprobación de documentos de planificación del servicio

Las EPSA que son objeto de seguimiento regulatorio tienen la obligación de elaborar su respectivo Plan del Desarrollo de los Servicios, que debe responder a la creciente demanda de sus actuales y potenciales usuarios, de acuerdo al tamaño y complejidad de los centros poblados donde operan. Estos planes pueden tener alcance de tres años (bajo la modalidad de “Plan Transitorio de Desarrollo del Servicio” - PTDS) o de cinco años (Plan de Desarrollo Quinquenal - PDQ); deben adicionalmente y cuando corresponda formular sus respectivos estudios de precios y tarifas (EPyT). En general la formulación de propuestas de acondicionamiento de precios y tarifas de las EPSA debe tomar en cuenta la política tarifaria y de uso racional del agua establecida por el gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia.

El objetivo principal de los citados documentos de planificación es lograr el equilibrio técnico y financiero de la EPSA, para que se garantice la accesibilidad, continuidad, calidad y sostenibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.

### 2.2.1. Evaluación y aprobación de PTD, PDQ, Estudios (EPyT) y Adecuaciones Tarifarias.

En 2019 la AAPS procesó aprobó 18 solicitudes de trámite (entre PDQ, PTDS, EPyT y Adecuaciones Tarifarias) de planes y tarifas orientados a contribuir al cumplimiento de las metas establecidas en la Agenda Patriótica 2025, de acuerdo al detalle de la siguiente tabla:

**Tabla 5**  
**Documentos de planificación de EPSA aprobados (2019)**

Nº	EPSA	Documentos de planificación regulatoria			
		PDQ	PTDS	EPyT	AT
1	EMPRESA PUBLICA Y SOCIAL DE AGUA Y SANEAMIENTO - EPSAS S.A.	RAR 142/2019			
2	COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUA Y ALCANTARILLADO SAN JAVIER – COSSAJA R.L.		RAR 209/2019		RAR 209/2019
3	COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS LA GUARDIA R.L.		RAR 217/2019		
4	COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUA POBLE Y ALCANTARILLADO COSAPSI R.L.		RAR 354/2019		
5	COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO MINEROS - COSMIN R.L.		RAR 256/2019		

Nº	EPSA	Documentos de planificación regulatoria			
		PDQ	PTDS	EPyT	AT
6	COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUA POTABLE Y ALCANRILLADO SANITARIO GERMAN BUSH - COSPUGEBUL R.L.		RAR 275/2019		
7	COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS LOS NEGROS LTDA.		RAR 298/2019		
8	COOPERATIVA DE SEREVICIOS PUBLICOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO - SANTA FE R.L.		RAR 265/2019		
9	COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SAN CARLOS R.L.		RAR 287/2019		
10	COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO - OKINAWA R.RL.		RAR 213/2019		
11	COOPERATIVA DE SEREVICIOS DE AGUA POTABLE "VALLE JORDAN – 4 CAÑADAS"		RAR 237/2019		
12	EMPRESA MUNICIPAL PRESTADORA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO TUPIZA - EMPSAAT		RAR 246/2019		
13	SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE COCHABAMBA - SEMAPA	RAR 383/2019		RAR 383/2019	
14	COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS CONCEPCION LTDA.		RAR 295/2019		
15	COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SAAVEDRA R.L. – COSPUS		RAR 226/2019		

Nº	EPSA	Documentos de planificación regulatoria			
		PDQ	PTDS	EPyT	AT
16	ASOCIACION DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO DE TIRAQUE	RAR 238/2019			
<b>Documentos</b>		<b>3</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>					<b>18</b>

**3**

**Seguimiento,  
supervisión,  
fiscalización y  
control en la  
prestación de  
servicios**



### 3.1. El control en la prestación de servicios

La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico, a través de la Unidad de Fiscalización y Seguimiento Regulatorio, debe regular por el cumplimiento de los compromisos asumidos por las EPSA, en cuanto al alcance y la calidad de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario (cobertura, continuidad, calidad, calidad y sostenibilidad), según reflejan los indicadores de gestión establecidos en las condiciones de otorgación de licencias y/o autorización, conforme el DS 726.

También se realiza el seguimiento, monitoreo y control técnico operativo de los servicios que prestan las entidades operadoras, lo que se refleja en los sistemas de información implementados y los respectivos reportes a la AAPS, conforme a cronogramas establecidos en el modelo de seguimiento regulatorio.

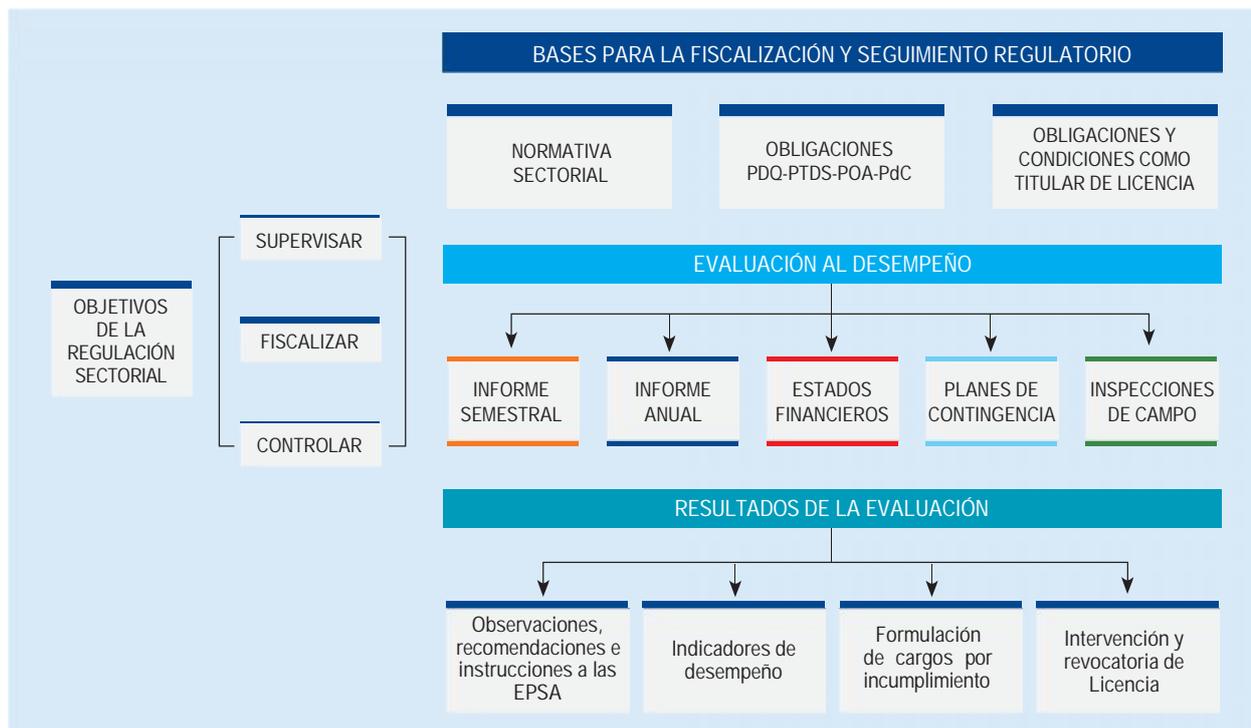
Desde la gestión 2017 se aplican además lineamientos relacionados con la Ley 602 de Gestión de Riesgo, por lo que se requiere de la EPSA la formulación de planes de contingencia para eventuales problemas relacionados al cambio climático como sequías, inundaciones, incendios entre otros, que pueden afectar el normal funcionamiento de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.

En este contexto, 69 EPSA<sup>3</sup>, en el marco de sus instrumentos de planificación del servicio (PDQ, PTD, PDC, POA y EEFF), son objeto de seguimiento regulatorio de acuerdo a su capacidad de reporte de información. Los procesos de fiscalización y control se aplican a partir de la normativa sectorial en agua potable y saneamiento básico. Este modelo de seguimiento regulatorio permite a la AAPS realizar acciones de fiscalización, supervisión y control de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario que brindan las EPSA titulares de licencia.

---

<sup>3</sup> Mediante RAR 165/2018 del 12 de junio de 2018 se declaró aprobada la solicitud de revocatoria de licencia a la EPSA Cooperativa de Agua Potable y Alcantarillado "San Borja" (COAPASB Ltda.). El gobierno municipal de esa localidad aún no asume la prestación de servicios, de conformidad a su solicitud presentada a la AAPS.

**Gráfico 4**  
**Modelo de seguimiento regulatorio**



Una vez efectuada la evaluación se emiten instrucciones, y recomendaciones a las EPSA, a efectos de proceder a ajustes técnicos, administrativos y de gestión orientados a mejorar las condiciones de prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.

Durante la gestión 2018 se publicó la quinta versión de los indicadores de desempeño de las EPSA, documento que muestra información detallada y del cual se extraen los siguientes resultados relevantes:

**Tabla 6**  
**Resumen de seguimiento regulatorio (2018)**

Detalle	Unidad	Datos
EPSA con seguimiento regulatorio	EPSA	69
Población total según censo (INE)	Habitantes	11.307.000
Población con cobertura de seguimiento regulatorio	Habitantes	7.252.176 (*)
Población con cobertura de seguimiento regulatorio	%	64,14 %
Número de conexiones de agua potable	Conexiones	1.329.324
Número de conexiones de alcantarillado	Conexiones	843.609
Población abastecida con agua potable	Habitantes	6.577.098
Población beneficiada con alcantarillado	Habitantes	4.381.697
Cobertura promedio de agua potable	%	88,65
Cobertura promedio de alcantarillado sanitario	%	56,95

(\*) Los indicadores de cobertura promedio de agua potable y alcantarillado sanitario bajaron en comparación a la gestión 2017, debido a que algunas EPSA realizaron ajustes a sus datos de población presentados en sus documentos de planificación.

## 3.2. Evaluación del desempeño técnico, económico, financiero y comercial de 69 EPSA

A partir de la información reportada de la gestión 2018 (Plan Operativo Anual, Informe semestral, Informe anual y Estados financieros), se realizó un seguimiento del desempeño técnico, económico, financiero y comercial de 69 EPSA, con los resultados que siguen.

### 3.2.1. Análisis de planes operativos anuales 2018

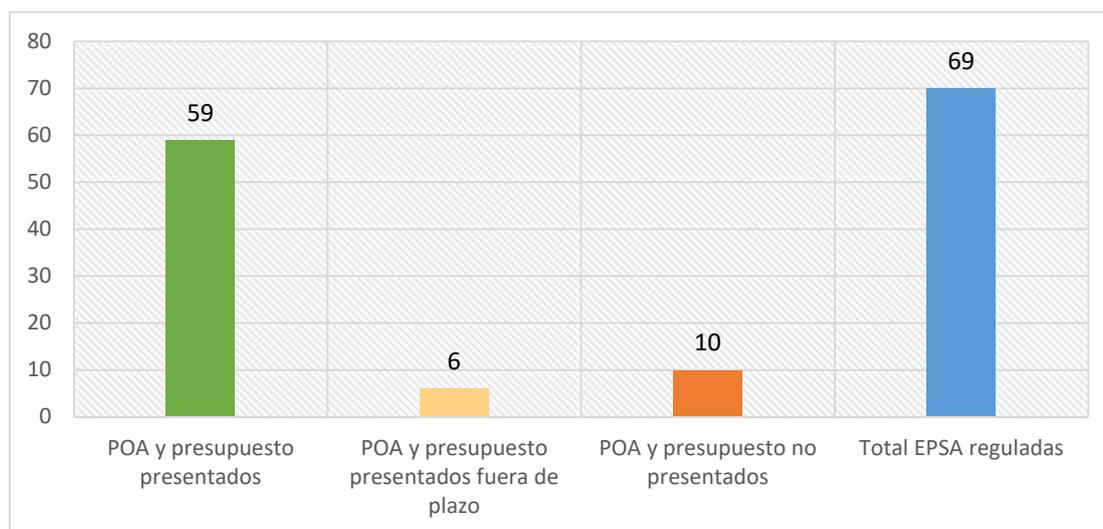
Recibidos los POA y presupuestos se realizó la evaluación de objetivos y metas: expansión, densificación, equipamientos, producción de agua potable, mantenimiento, distribución, tratamiento, etc. En el caso de los presupuestos se analizó los ingresos operativos y no operativos (por servicios de agua potable, alcantarillado sanitario, conexiones, reconexiones, multas, intereses, etc.). Asimismo, se revisó los egresos que incluyen gastos de producción, administrativos, comercialización, depreciación, amortización de deuda, reducción de pasivos corrientes, incremento de activos corrientes, impuestos, regalías, programa de inversiones y otros.

Como se observa en la tabla 8, de un total de 69 EPSA reguladas, 59 presentaron su POA y presupuesto y 6 lo hicieron fuera de plazo, mientras que 10 no presentaron sus respectivos documentos. Luego del seguimiento y análisis, la Jefatura de Fiscalización y Control, en coordinación con las EPSA, estableció ajustes en sus metas de expansión y en su estructura de ingresos y gastos. Por otro parte, las EPSA que no presentaron y/o presentaron fuera de plazo sus documentos, enfrentan cargos de infracción por incumplimiento.

**Tabla 7**  
**Planes operativos anuales y presupuestos (2018)**

Departamento	POA y presupuesto presentados	POA y presupuesto presentados fuera de plazo	POA y presupuesto no presentados	Total EPSA reguladas
Beni	3	-	1	4
Chuquisaca	3	-	-	3
Cochabamba	6	1	1	7
La Paz	4	-	-	4
Oruro	2	-	2	4
Pando	1	-	-	1
Potosí	5	-	0	5
Santa Cruz	33	4	5	38
Tarija	2	1	1	4
<b>Totales</b>	<b>59</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>69</b>

**Gráfico 5**  
**Planes operativos anuales y presupuestos (2018)**



### 3.2.2. Evaluación de informes anuales

El reporte de informes anuales por parte de las EPSA permite a la AAPS realizar el seguimiento y control del grado de avance en el cumplimiento de sus metas que se reflejan en los indicadores de desempeño y los compromisos asumidos en su POA.

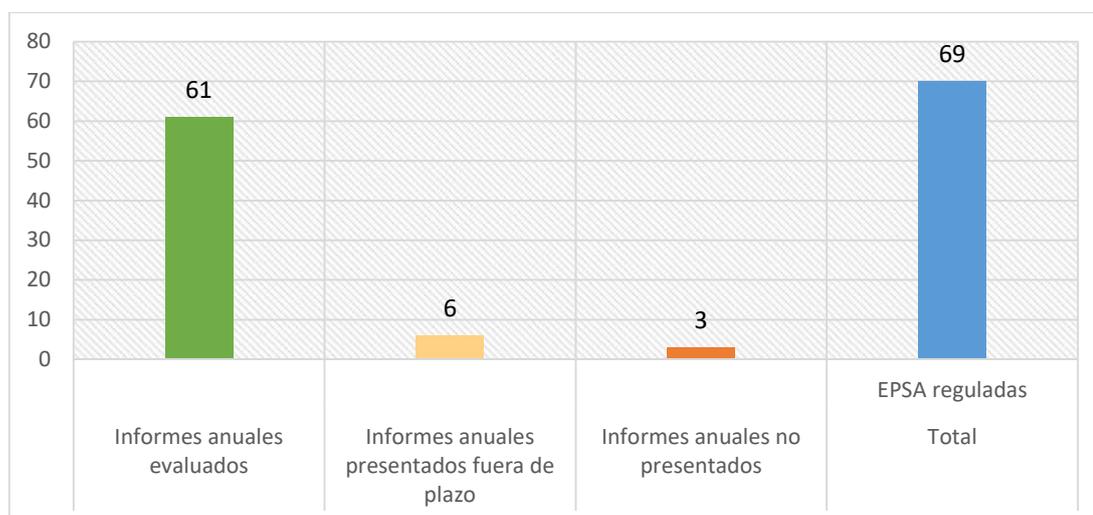
En 2019 se evaluó 67 Informes anuales de EPSA con seguimiento regulatorio, 6 presentaron fuera de plazo y dos no cumplieron con la entrega del documento. De esta manera la AAPS verificó el cumplimiento de metas de expansión de las EPSA, las inversiones ejecutadas para mejorar la prestación de servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y, finalmente, propuso ajustes en su estructura de ingresos y gastos. Asimismo, las 9 EPSA que no presentaron su Informe anual o lo hicieron fuera de plazo, enfrentan cargos de infracción por incumplimiento. La siguiente tabla detalla los resultados de la gestión.

**Tabla 8**  
**Informes anuales de las EPSA (2018)**

Departamento	Informes anuales presentados	Informes anuales presentados fuera de plazo	Informes anuales no presentados	Total EPSA reguladas
Beni	6	-	-	4
Chuquisaca	3	-	-	3
Cochabamba	7	-	-	7
La Paz	4	-	-	4
Oruro	1	1	2	4
Pando	1	-	-	1

Departamento	Informes anuales presentados	Informes anuales presentados fuera de plazo	Informes anuales no presentados	Total EPSA reguladas
Potosí	5	-	-	5
Santa Cruz	31	4	1	36
Tarija	3	1	-	4
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>69</b>

**Gráfico 6**  
**Informes anuales de las EPSA (2018)**



### 3.2.3. Análisis de estados financieros

Mediante la evaluación de los estados financieros se hace un seguimiento y control a la razonabilidad financiera de la EPSA auditada; dicho análisis debe estar acorde a las normas de auditoría generalmente aceptadas.

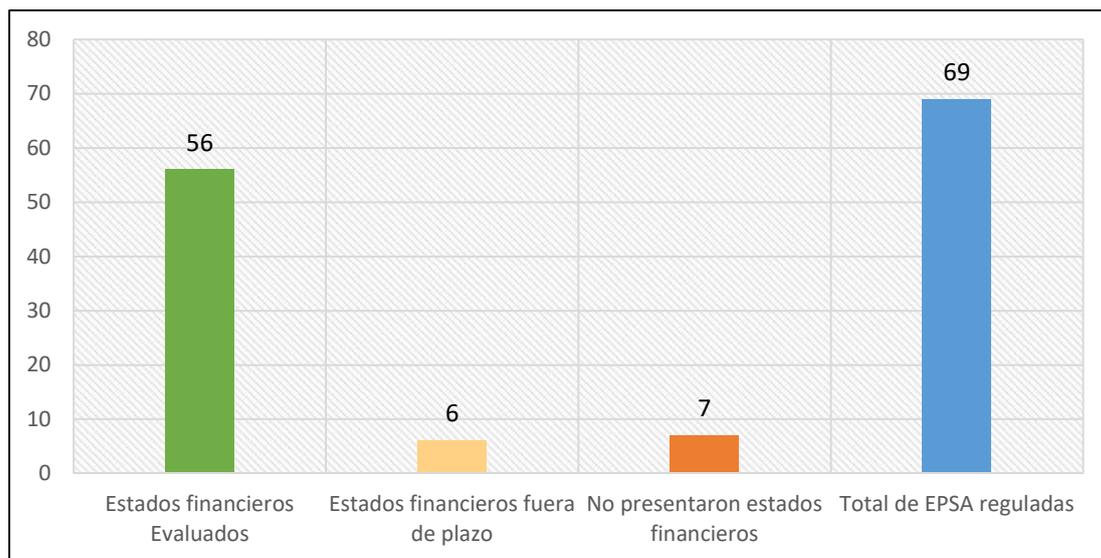
En la gestión 2019 se evaluó 62 estados financieros, 6 de los cuales se presentaron fuera de plazo, mientras que siete operadores del servicio no presentaron sus documentos y enfrentan cargos de infracción.

Como resultado de este proceso de evaluación se recomiendan ajustes y/o complementaciones en la estructura de ingresos y gastos, a efectos de consolidar una administración eficiente y de calidad en los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.

**Tabla 9**  
**Presentación de estados financieros (2018)**

Departamento	Estados financieros presentados	Estados financieros fuera de plazo	No presentaron estados financieros	Total de EPSA reguladas
Beni	3	1	-	4
Chuquisaca	3	-	-	3
Cochabamba	5	-	2	7
La Paz	3	1	-	4
Oruro	2	-	2	4
Pando	1	-	-	1
Potosí	5	-	-	5
Santa Cruz	30	4	3	37
Tarija	4	-	-	4
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>69</b>

**Gráfico 7**  
**Presentación de estados financieros (2018)**



### 3.2.4. Evaluación de planes de contingencia

La formulación de planes de contingencia (PdC) responde a procedimientos operativos específicos y preestablecidos de coordinación, alerta, movilización y respuesta ante la manifestación o la inminencia de eventos o fenómenos peligrosos que pudieran afectar a la prestación de los servicios. De esta manera se tienen escenarios definidos para anticipar acciones de prevención, preparación ante potenciales afectaciones al suministro de agua potable y/o fallas en el sistema de alcantarillado sanitario y, en casos extremos, para reaccionar ante eventos de carácter desastroso.

Durante la gestión 2018 el ente regulador puso en vigencia un procedimiento mejorado, la “Guía para la formulación de planes de contingencias de EPSA según categoría”, instrumento técnico que tiene como objetivo proporcionar a los responsables de las EPSA reguladas del país, una metodología simplificada para la elaboración de planes de contingencia ante fenómenos naturales, antrópicos, tecnológicos y fortuitos, con el propósito de asegurar la continuidad de la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario en situaciones de emergencia. Los procedimientos mejorados plantean el siguiente proceso:

**Gráfico 8**  
**Proceso de elaboración de planes de contingencia**



Planta potabilizadora de agua Chuquiaguillo (EPSAS-La Paz) entregada oficialmente por el Gobierno.



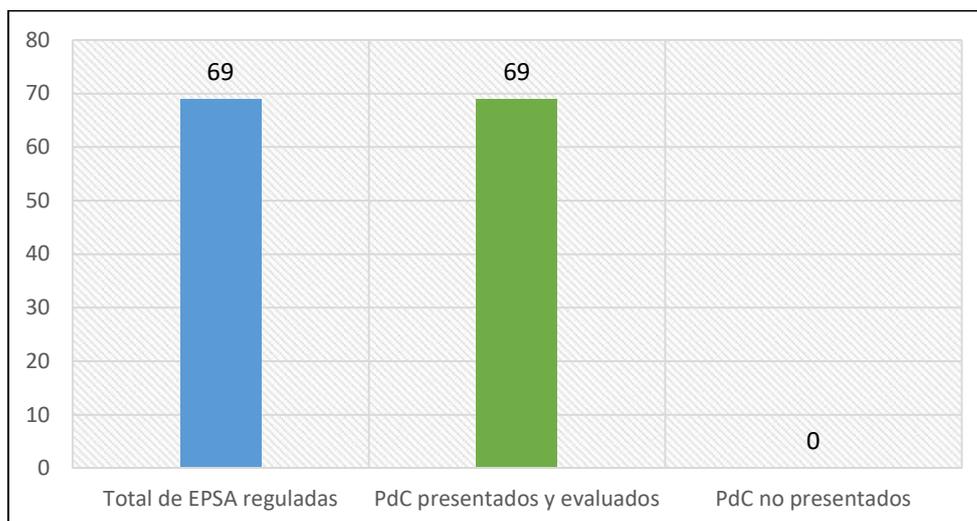
Planta de tratamiento de agua residual La Guardia, Santa Cruz.

Durante la gestión 2019 se evaluaron 69 planes de contingencia, de acuerdo al siguiente detalle:

**Tabla 10**  
**Planes de contingencia presentados (2018)**

Departamento	Total de EPSA reguladas	PdC presentados y evaluados	PdC no presentados
Beni	4	4	-
Chuquisaca	3	3	-
Cochabamba	7	7	-
La Paz	4	4	-
Oruro	4	4	-
Pando	1	1	-
Potosí	5	5	-
Santa Cruz	37	37	-
Tarija	4	4	-
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>69</b>	<b>0</b>

**Gráfico 9**  
**Planes de contingencia presentados (2018)**



### 3.3. Seguimiento a procesos de intervención

El proceso de intervención de EPSAS S.A., tiene la finalidad de garantizar la continuidad del servicio y la habilitación legal de un nuevo operador de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.

**Tabla 11**  
**EPSA intervenida**

Nº	EPSA	Categoría	Municipio	Departamento
1	EPSAS (Empresa Pública Social de Agua y Saneamiento)	A	La Paz y El Alto	La Paz

Durante la gestión 2018, en cumplimiento a lo dispuesto en la RAR AAPS 437/2017 del 13 de septiembre de 2017, EPSAS Intervenida enfocó sus labores en la ejecución de proyectos de escala mayor orientados a lograr la seguridad hídrica del abastecimiento de agua potable en el área conurbana de prestación de sus servicios. Las líneas de acción asumidas por EPSAS Intervenida tienen el objetivo de asegurar una respuesta apropiada a la creciente demanda del servicio a mediano plazo.

En el marco de lo señalado y de acuerdo al objetivo principal de la RAR 255/2018 del 13 de septiembre de 2018, el Plan de intervención busca garantizar la continuidad de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario hasta la legal habilitación de un nuevo operador que cumpla con los requisitos establecidos en la normativa vigente.

### 3.4. Procesos administrativos por incumplimiento de obligaciones en 69 EPSA reguladas

En 2019 se generaron 48 procesos administrativos por incumplimientos de obligaciones, lo que constituye un sustento técnico, económico y legal para el inicio de procesos administrativos con el respectivo cargo de infracción por:

- Aplicación de estructuras tarifarias y precios no aprobados por el ente regulador.
- Incumplimiento en la presentación de informes específicos u obligación requerida por el ente regulador (Informe anual, PDC, POA 2018, estados financieros).
- Presentación de información incompleta o fuera de plazo.

**Tabla 12**  
**Procesos administrativos por incumplimiento de obligaciones (2018)**

Concepto	Nº
POA y presupuesto	16
Informe anual	9
Estados financieros	23
<b>Total</b>	<b>48</b>

### 3.5. Inspecciones en campo para la aplicación de protocolos técnico y/o económico en EPSA reguladas

En la gestión 2019 se aplicaron 7 protocolos de inspección de carácter técnico, económico, financiero y comercial, en cuyo desarrollo se evaluó/verificó los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de normativa regulatoria y obligaciones de reporte.
- Estado de los sistemas de agua potable y operación de estructuras de captación de agua, conducción, plantas potabilizadoras, tanques de almacenamiento y/o regulación, redes de distribución y sistemas de control de calidad de agua potable.
- Estado de los sistemas de alcantarillado sanitario y verificación del sistema de recolección de aguas servidas, manejo de estaciones de bombeo, de plantas de tratamiento y controles de calidad de aguas residuales.
- Servicios de agua potable: cobertura de los servicios, continuidad, calidad de agua y presiones de servicio.
- Análisis comercial del servicio en los ámbitos de facturación, cobranza, correcta aplicación de estructuras tarifarias y precios aprobados por la AAPS, reclamos y políticas del servicio.
- Análisis financiero en estados financieros, activos, inversiones, ejecución financiera del POA y tasas de regulación.
- Análisis administrativo en aspectos referidos a normativa interna, estructura organizacional y recursos humanos.



Incachaca – Control de calidad del agua



Instalación de la Planta de Chuquiaguillo - EPSAS

En la siguiente tabla se detalla las inspecciones de campo realizadas durante la gestión 2019.

**Tabla 13**  
**Aplicación de protocolos e inspección de campo (2019)**

N°	EPSA	CAT.	Departamento	Municipio
1	COSPAS	C	Santa Cruz	Ascensión de Guarayos
2	EMAPSA-AG	D	Santa Cruz	Ascensión de Guarayos
3	EPSAS	A	La Paz	La Paz
4	COSPAS	C	Santa Cruz	Ascensión de Guarayos
5	SMAPA	C	Oruro	Challapata
6	"COSEPA	C	SANTA CRUZ	PUERTO QUIJARRO
7	(6 DE OCTUBRE)	B	SANTA CRUZ	SANTA CRUZ

### 3.6. Fiscalización y control de la calidad del agua

En cumplimiento de la norma NB-512, la AAPS realiza la fiscalización al control de calidad del agua que aplican las EPSA reguladas, y también efectúa controles a requerimiento o denuncia de los usuarios, proceso que se concreta de acuerdo a los siguientes niveles:

- **Control mínimo:** PH, conductividad, turbiedad, cloro residual, coliformes termoresistentes.
- **Control básico:** físico, químico e inorgánico.
- **Control complementario:** químicos inorgánicos, subproductos de la desinfección, químicos orgánicos, microbiológicos (bacterias y parásitos).
- **Control especial:** químicos inorgánicos, químicos orgánicos (hidrocarburos y radiactivos).

La fiscalización del cumplimiento del control de la calidad de agua, está basada en la supervisión de gabinete y de campo. La supervisión de gabinete incluye la recepción, revisión e interpretación de los reportes de control de calidad del agua que regularmente son presentados por las EPSA, y que son sujetos de análisis en cuanto a los porcentajes de cumplimiento de las muestras recomendadas, el número de análisis recomendados, el porcentaje de satisfacción en los resultados, identificación de los parámetros incumplidos y su recurrencia, entre otros criterios técnicos previstos en la normativa. La supervisión de campo puede ser planificada (de acuerdo a la evaluación de gabinete) y también por denuncia, emergencia o evento adverso. Cuenta con protocolos para la verificación de la desinfección y/u otras etapas del tratamiento del agua, para la inspección sanitaria a las fuentes de abastecimiento agua y para el control de calidad de agua (realizado de manera conjunta o en presencia del personal de la EPSA).

El control de calidad del agua en campo contempla el análisis de los parámetros de PH, conductividad, sólidos disueltos totales, turbiedad, cloro libre residual y la toma de muestras de agua para la complementación de los análisis de los parámetros de control básico y control complementario de acuerdo a la normativa vigente. Para el efecto, la AAPS utiliza insumos y equipos de control de calidad de agua certificados por el Instituto Boliviano de Metrología (Ibmetro).

Los procedimientos de fiscalización se basan en las conclusiones de la evaluación a las EPSA. En la tabla 15 se muestra el detalle de trabajos de supervisión y fiscalización de control de calidad de agua potable y saneamiento básico, que se efectuaron de acuerdo a los protocolos de campo a 20 EPSA a nivel nacional, en el marco del indicador del programa PASAP: número de fuentes con control de calidad de agua conforme a lo establecido en la NB-512. De esa manera fueron 30 las fuentes evaluadas (superficiales y/o subterráneas) con muestras de agua analizadas en los laboratorios de control de calidad de agua de la AAPS (La Paz y Santa Cruz) de acuerdo a los parámetros mínimos, básicos y complementarios.



Control de calidad de agua en un domicilio de La Paz

A través del control de calidad del agua que suministran las EPSA a la población boliviana se busca velar por la salud de los usuarios. El detalle de inspecciones de calidad de aguas realizadas en las EPSA objeto del respectivo control, se presenta en la siguiente tabla:

**Tabla 14**  
**Control de calidad de agua (2019)**

N°	SIGLA	CATEG	DEPTO	CIUDAD	Descripción del control de calidad		
					FUENTES	PPA	RED
1	EMAPAS	C	COCHABAMBA	SACABA	0	1	2
2	COOPASH	C	COCHABAMBA	SHINAHOTA	1	1	2
3	EPSAS	A	LA PAZ	LAPAZ	4	2	35
4	COSAPAC	C	LA PAZ	CARANAVI	2	2	4
5	COSAPSI	D	LA PAZ	PALOS BLANCOS	3	1	0
6	COAPAS VINTO	C	ORURO	VINTO	1	0	3
7	COOPLAN	B	SANTA CRUZ	SANTA CRUZ	0	1	50
8	COSPAS	C	SANTA CRUZ	ASENCION DE GUARAYOS	0	0	5
9	COOSIV	C	SANTA CRUZ	SAN IGNACIO DE VELASCO	5	1	5
10	LA PORTEÑA	C	SANTA CRUZ	PUERTO SUÁREZ	1	1	8
11	SAJUBA	B	SANTA CRUZ	SANTA CRUZ	2	0	4
12	COMAYO	C	SANTA CRUZ	SAN JOSE DE CHIQUITOS	0	2	4
13	COSEPUR	C	SANTA CRUZ	ROBORÈ	0	2	7
14	COSEPA (6 DE OCTUBRE)	C	SANTA CRUZ	PUERTO QUIJARRO	5	1	4
15	SMAPA	C	ORURO	CHALLAPATA	0	0	3
16	COSERCA	D	CHUQUISACA	CAMARGO	1	0	2
17	EMAPAS	B	COCHABAMBA	SACABA	1	1	2
18	JASAP	D	COCHABAMBA	VILLA TUNARI	1	2	1
19	COSEPUR	C	SANTA CRUZ	ROBORE	2	2	6
20	CALACOTO		LA PAZ	CALACOTO	1	0	3
	<b>TOTALES</b>				<b>30</b>	<b>20</b>	<b>150</b>

### 3.7. Incorporación de EPSA regularizadas al seguimiento regulatorio

Durante la gestión 2019 la AAPS incorporó 7 EPSA que están subdivididas en dos categorías de acuerdo a lo siguiente:

## I. EPSA - Categoría C

Dentro de esta categoría, se encuentran las EPSA que tienen una población entre 10.000 y 50.000 habitantes y que están ubicadas territorialmente en ciudades intermedias y áreas periurbanas de grandes ciudades, además que cuentan con una estructura organizacional compuesta por su asamblea, consejos de administración, vigilancia y personal permanente, tienen un documento de planificación con un nivel en etapa transitoria reflejando que sus ingresos pueden cubrir sus costos totales y de reposición de activos o que cuentan con un documento de planificación quinquenal significando que sus ingresos cubren sus costos totales e inversiones de renovación y expansión; por lo que las EPSA que corresponderían a esta categoría son:

+

**Tabla 15**  
**EPSA Categoría C**

Nº	EPSA	SIGLA	POBLACIÓN POTENCIAL A SER ABASTECIDA	NÚMERO DE CONEXIONES		CATEGORIA
				AÑO BASE 2018		
1	COOPERATIVA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE VALLE JORDAN - 4 CAÑADAS LTDA. - COSAPAC	COSAPAC	13.986	2.388	C	
2	COOPERATIVA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO EL RECREO I LTDA.	COOPARE	11.837	2.630	C	

## II. EPSA - Categoría D

Dentro de esta categoría, se encuentran las EPSA que tienen una población comprendida entre 2.000 y 10.000 habitantes y que están ubicadas territorialmente en pequeñas localidades y áreas periurbanas, tienen sus respectivas estructuras organizacionales acorde a su modelo de gestión, con capacidad básica de reporte de información económica y financiera y presentan un nivel de sostenibilidad transitoria, las siguientes EPSA corresponden a esta categoría:

**Tabla 16**  
**EPSA Categoría D**

Nº	EPSA	SIGLA	POBLACIÓN POTENCIAL A SER ABASTECIDA	NÚMERO DE CONEXIONES	CATEGORIA
1	COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SAAVEDRA R.L.	COSPUS R.L.	5.825	1.165	D
2	COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO SANTA FE R.L.	COSPUSFE	9.410	1.882	D
3	COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SAN CARLOS R.L.	COSPUSAN	6.123	956	D
4	COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS LOS NEGROS LTDA.	COOPNEG	5.240	1.232	D
5	COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO OKINAWA R.L.	OKINAWA	6.642	987	D



# 4

## Regulación Ambiental de Recursos Hídricos y Saneamiento





## 4.1. Regulatorios –Aprobados para Fiscalización de SARH y PTAR

Considerando la importancia de generar y/o actualizar los instrumentos regulatorios utilizados por la DRA-RH, en la gestión 2019 se elaboraron las siguientes herramientas regulatorias aprobadas mediante Resolución Administrativa Regulatoria (RAR).

**Tabla 17**  
**Instrumentos Regulatorias Generados en la Gestión 2019**

Nº	Instrumento Regulatorio Generado	RAR AAPS Nº	Objetivo
1	Plataforma virtual para reporte y registro en PTAR	321/2019	Establecer la obligación de las EPSA con PTAR de reportar información requerida en la plataforma virtual con plazos, periodicidad y en condiciones definidas. Complementa la RAR 300/2018 que aprueba la Guía de PTAR en la cual se basa la plataforma virtual que permite el registro de 28 Variables para el cálculo de 5 indicadores de evaluación de desempeño de la PTAR. La información procesada se valida por medio de procedimientos que consideran la firma digital por la EPSA
2	Manual para la Regularización y Regulación de SARH	389/2019	Establecer, los objetivos, alcance y procedimientos para la regularización y regulación de los SARH dentro de las áreas de prestación de servicio de la EPSA. El manual sustituye a la guía aprobada en la gestión 2014.

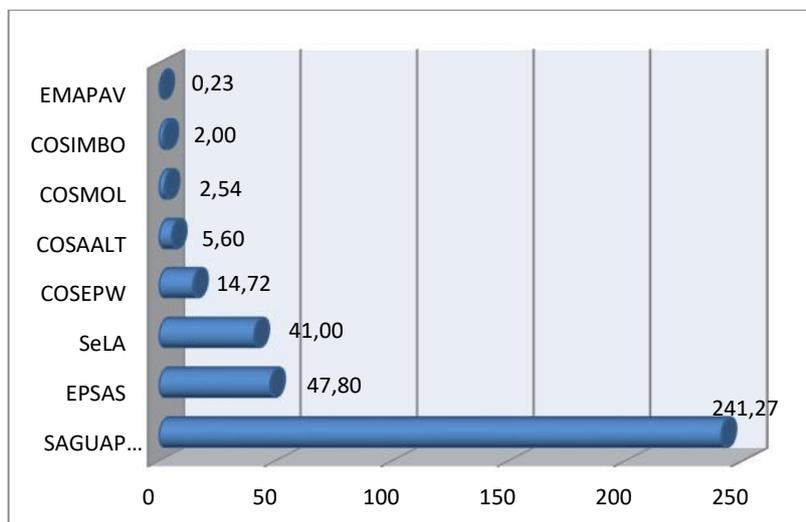
### 4.1.1. Autorización de uso y aprovechamiento de Sistemas de Autoabastecimiento de Recursos Hídricos (SARH) y Plan Estratégico de Sostenibilidad de Fuentes de Agua - PESFA

La regulación de recursos hídricos, plantea como ejes estratégicos el uso eficiente del agua y la preservación y protección de las fuentes de agua. Los Sistemas de Abastecimiento de Recurso Hídrico (SARH), son regulados a través de las EPSA y con los recursos generados por estos sistemas, las EPSA planifican el aprovechamiento sostenible de los recursos hídricos, a través del desarrollo e implementación de proyectos y/o estudios para la preservación y protección de los recursos hídricos explotados en las micro cuencas y acuíferos, por medio del instrumento de planificación denominado Plan Estratégico de Sostenibilidad de Fuentes de Agua (PESFA).

En el marco de las políticas de preservación de fuentes de agua y velando por la sostenibilidad de los servicios de agua potable, la AAPS autoriza a las EPSA el uso y aprovechamiento de recursos hídricos mediante usuarios de SARH con procedimientos de regularización/renovación establecidos y efectúa la fiscalización y control de los Sistemas de Autoabastecimiento de Recursos Hídricos SARH a través de las EPSA reguladas. La autorización se materializa con la emisión de un Certificado que acredita la conclusión del proceso y una Resolución Administrativa Regulatoria (RAR) que otorga el derecho de uso y aprovechamiento del recurso hídrico a la EPSA dentro de su área de prestación de servicios a través de un SARH operado por el usuario.

En la gestión 2019 se emitieron 83 autorizaciones de aprovechamiento del recurso hídrico mediante SARH. Como resultado de dichas regularizaciones, se autorizó a las EPSA el aprovechamiento del recurso hídrico para un caudal total de 355.16 l/seg, a través de los SARH, mismo que se constituye en caudal adicional al recurso explotado por las EPSA para el abastecimiento de agua potable mediante sus sistemas convencionales. El siguiente gráfico, describe los caudales autorizados a las EPSA para la explotación de los recursos subterráneos mediante SARH.

**Gráfico 10**  
**Caudal Autorizado para SARH en la Gestión 2019**



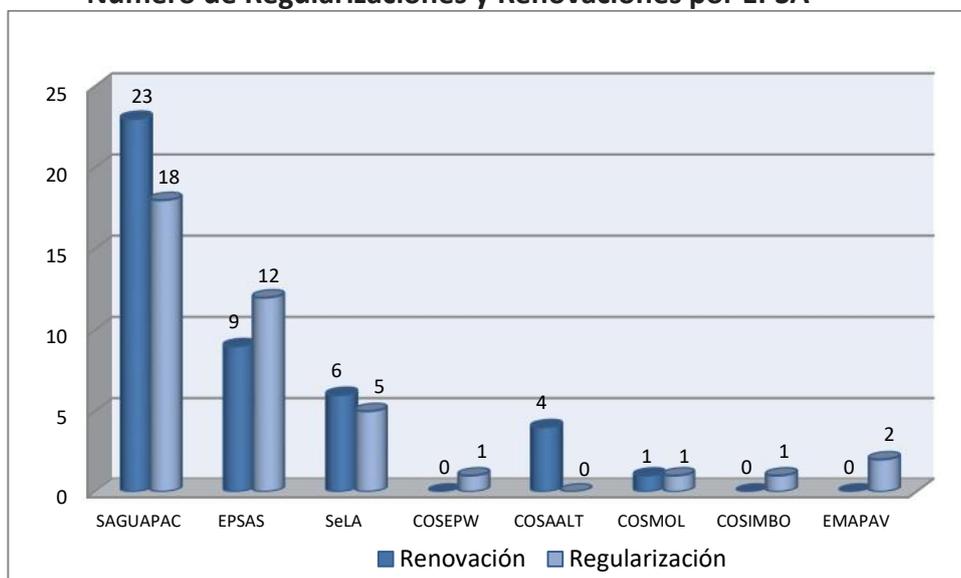
La Tabla N° 10 detalla los rubros para los cuales se emitieron las autorizaciones para el aprovechamiento del recurso hídrico por EPSA. De los datos presentados, se concluye que el mayor porcentaje de aprovechamiento de agua, se realiza en el sector industrial.

**Tabla 18**  
**Distribución de SARH autorizados por rubro 2019**

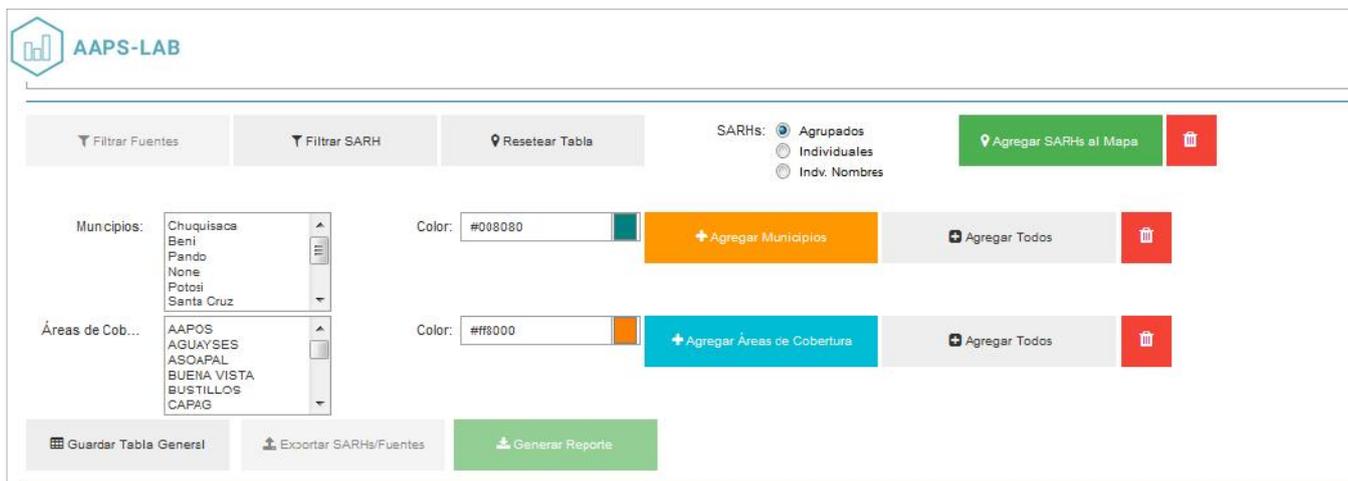
Nº	EPSA	COMERCIAL	INDUSTRIAL	RIEGO ÁREAS VERDES	TOTAL
1	SAGUAPAC	17	22	2	41
2	EPSAS	1	20	-	21
3	SeLA	4	7	-	11
4	COSEPW	-	1	-	1
5	COSAALT	3	1	-	4
6	COSMOL	1	1	-	2
7	COSIMBO	-	1	-	1
8	EMAPAV	-	2	-	2
<b>TOTALES</b>		<b>26</b>	<b>55</b>	<b>2</b>	<b>83</b>
<b>% DE PARTICIPACIÓN</b>		<b>31,33%</b>	<b>66,27%</b>	<b>2,41%</b>	<b>100,00%</b>

Respecto al tipo de autorización, de los 83 SARH autorizados en la gestión 2019, 43 corresponden a renovación de autorización y 40 SARH a regularización. El Grafico N° 10 permite identificar las EPSA con procesos SARH atendidos con procesos de regularización o renovación.

**Gráfico 11**  
**Número de Regularizaciones y Renovaciones por EPSA**

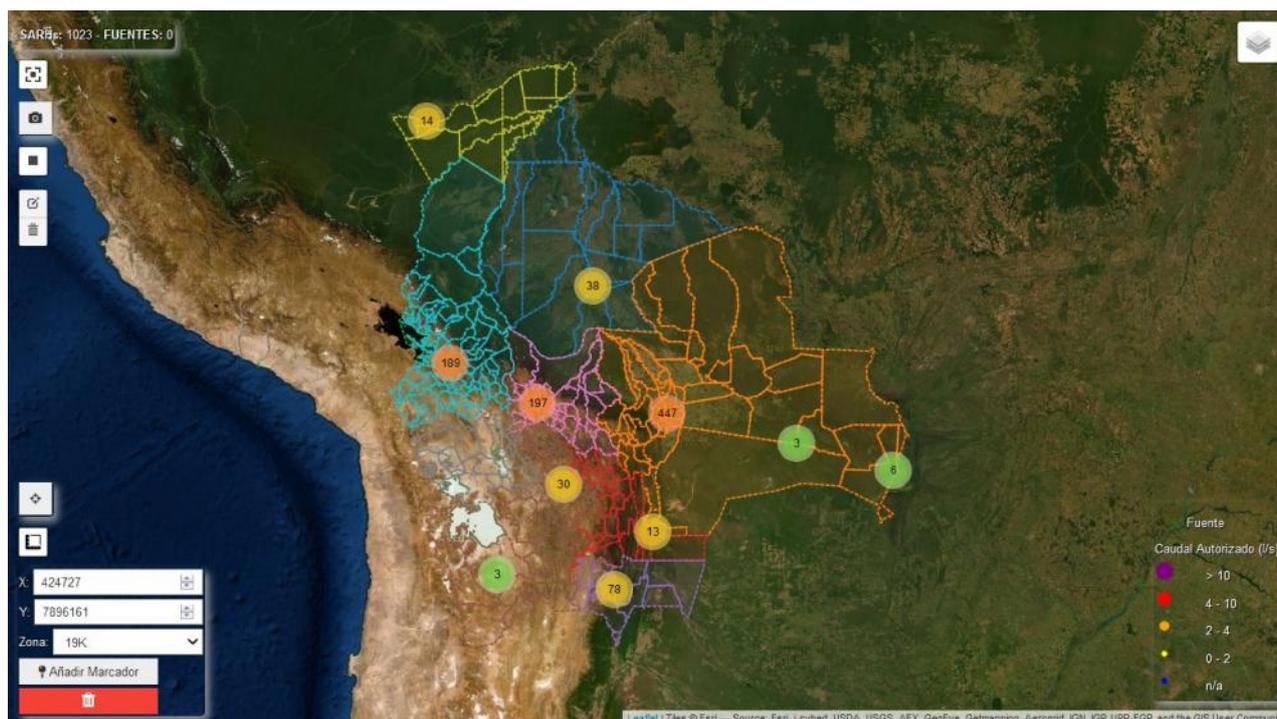


Por otra parte, en la gestión 2019 se implementó la herramienta informática AAPS-LAB SARH que ha permitido sistematizar la información y datos de los SARH empleando tablas y mapas interactivos. Dicha herramienta ha facilitado el trabajo al personal técnico de la AAPS contando ahora con información general y técnica de los SARH actualizada y permitiendo su visualización en mapas interactivos. A continuación, se presenta la interfaz de la aplicación mencionada.



Asimismo, la herramienta informática AAPS-LAB SARH ha permitido generar mapas de ubicación de SARH, áreas de prestación de servicios, de las EPSA y límites municipales, además de

información histórica de cada uno de los SARH. Las características de estos mapas y la información relevante de los SARH se presentan en la siguiente ilustración a modo de ejemplo:



Por otra parte, en cumplimiento a la RAR AAPS N° 356/2018, que aprueba el “Manual para la elaboración y evaluación del Plan Estratégico de Sostenibilidad de Fuentes de Agua de las EPSA – PESFA” y en el marco de los objetivos planteados en el componente 2 del PBL (Convenio de Crédito CBO 1014 01E, con la Agencia Francesa de Desarrollo (AFD)), para mejorar la gobernanza del sector del agua y aumentar la resiliencia del servicio de agua al cambio climático, la AAPS, ejecutó la difusión y capacitación a las EPSA sobre el alcance del PESFA y brindó asistencia técnica a 24 EPSA para la elaboración de los primeros PESFA a ser implementados a partir de la gestión 2020.

Los PESFA elaborados por las EPSA, permiten planificar la elaboración y/o implementación de proyectos y/o estudios de preservación y protección de fuentes de agua, uso eficiente del agua en agua no facturada y mejora del desempeño en las plantas de tratamiento de aguas residuales PTAR con el fin de reducir o mitigar los impactos por efecto de la disposición de aguas residuales tratadas en los cuerpos de agua.

Las EPSA con PESFA aprobado por el Ente Regulador, podrán invertir los recursos generados por concepto de cobranza de la tarifa de SARH en los proyectos identificados en este documento de planificación. La siguiente tabla detalla las EPSA que fueron beneficiadas con la cooperación técnica:

**Tabla 19**  
**Listado de EPSA que recibieron asistencia técnica para la elaboración del PESFA-  
 Gestión 2019**

Nº	EPSA	IDEPARTAMENTO	Nº	EPSA	IDEPARTAMENTO
1.	AAPOS	POTOSI	2.	CAPAG	BENI
3.	COATRI	BENI	4.	COOPAGUAS	SANTA CRUZ
5.	COOPAPI	SANTA CRUZ	6.	COOSPELCAR	SANTA CRUZ
7.	COSAALT	TARIJA	8.	COSEPA	SANTA CRUZ
9.	COSEPW	SANTA CRUZ	10.	COSIMBO	SANTA CRUZ
11.	COSMIN	SANTA CRUZ	12.	COSMOL	SANTA CRUZ
13.	COSPAIL	SANTA CRUZ	14.	COSPLAG	SANTA CRUZ
15.	ELAPAS	CHUQUISACA	16.	EMAPAS	COCHABAMBA
17.	EMAPAV	LA PAZ	18.	EMAPYC	TARIJA
19.	EMPSAAT	POTOSI	20.	EPSA COBIJA	PANDO
21.	LA PORTEÑA	SANTA CRUZ	22.	SAGUAPAC	SANTA CRUZ
23.	SeLA	ORURO	24.	SEMAPA	COCHABAMBA

#### **4.1.2. Regularización y renovación de autorizaciones a Empresas Transportadoras y Recolectoras de Lodos (etrl)**

En el marco de lo establecido en la RAR AAPS N° 227/2010 referida a la prestación del servicio de recolección y evacuación de lodos fecales por carros cisternas en el área de prestación de servicio de una EPSA, se requiere que a través de las EPSA las empresas de transporte de lodos fecales domésticos (ETRL) soliciten autorización emitida por la AAPS para prestar dicho servicio, previa firma de contrato o convenio de servicio entre la ETRL y la EPSA, que garantiza la adecuada gestión de manejo de lodos y la descarga de los lodos fecales domésticos en la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) de la EPSA.

A partir de la emisión de la RAR N° 227/2010, la AAPS ha emitido un total de 67 Resoluciones Administrativas Regulatorias de Autorización, correspondientes a regularizaciones y renovaciones. En la Tabla N°23 se presenta el listado de ETRL que a través de la EPSA correspondiente, han realizado trámites de renovación o regularización de autorización para la prestación de servicio de transporte y recolección de lodos fecales domésticos en la gestión 2019.

**Tabla 20**  
**ETRL con RAR de Autorización 2019**

Nº	Denominación ETRL	EPSA	DEPARTAMENTO	RAR AAPS Nº
1	S.G.C. S.R.L.	EMAPYC	TARIJA	138/2019
2	INDUMETAL BOLIVIA S.A.	SAGUAPAC	SANTA CRUZ	192/2019
3	IC SERVIS S.R.L.	SAGUAPAC	SANTA CRUZ	267/2019
4	LAMSO	SAGUAPAC	SANTA CRUZ	272/2019
5	LA PREFERIDA	SAGUAPAC	SANTA CRUZ	273/2019
6	SERVIMASTER UNP	SAGUAPAC	SANTA CRUZ	319/2019
7	S.E.L.P.S.	EPSAS SA	LA PAZ	323/2019
8	LIMPIEZA DE POZOS G&L	SAGUAPAC	SANTA CRUZ	343/2019
9	SEPTI BILBAO	SEMAPA	COCHABAMBA	344/2019
10	LA VELOZ	SAGUAPAC	SANTA CRUZ	355/2019

#### **4.2. Fiscalización técnico económica a las EPSA con Sistemas de Autoabastecimiento de Recursos Hídricos – SARH**

En la fiscalización técnica y económica realizada a las EPSA que cuentan con sistemas SARH, se realiza un seguimiento a los recursos generados por concepto de la tarifa SARH, establecida en 2.90 Bs/m<sup>3</sup> y la utilización de esos recursos económicos en un 70% para la ejecución de proyectos destinados a la protección, preservación y conservación de fuentes de agua, enmarcados en el Plan Estratégico de Sostenibilidad de Fuentes de Agua - PESFA formulado por las EPSA.

Durante la gestión 2019 se efectuaron 11 fiscalizaciones de SARH en sus componentes técnico y económico, cuyos resultados fueron incluidos en los informes detallados a continuación:

**Tabla 21**  
**Detalle de informe de fiscalización SARH –Gestión 2019**

Nº	EPSA	Informe Nº	Fecha de emisión
1.	Fiscalización técnica económica de SARH – COSEPA	117/2019	25/06/19
2.	Fiscalización técnica económica de SARH - LA PORTEÑA	118/2019	25/06/19
3.	Fiscalización técnica económica de SARH – COSIMBO	125/2019	27/06/19
4.	Fiscalización técnica económica de SARH – COOSPELCAR	219/2019	09/09/19
5.	Fiscalización técnica económica de SARH – EPSA COBIJA	223/2019	16/09/19

	Fiscalización técnica económica de SARH – EMAPAV	227/2019	18/09/19
7.	Fiscalización técnica económica de SARH – SAGUAPAC	230/2019	18/10/19
8.	Fiscalización técnica económica de SARH – COATRI	312/2019	24/12/19
9.	Fiscalización técnica económica de SARH – EMAPAS	313/2019	24/12/19
10.	Fiscalización técnica económica de SARH – SEMAPA	324/2019	30/12/19
11.	Fiscalización técnica económica de SARH – EPSAS	332/2019	31/12/19

En la siguiente tabla se presenta el detalle de las EPSA que efectuaron el reporte de información técnica - económica correspondiente a la gestión 2019, indicando el nivel recursos generados por concepto de la aplicación de la tarifa SARH.

**Tabla 22**  
**Ingresos reportados por la EPSA-Gestión 2019**

EPSA*	MONTO FACTURADO	GASTO CORRIENTE 30%	INVERSIÓN 70%	MONTO NETO
<b>SAGUAPAC</b>	5.256.604,74	1.351.394,23	3.153.253,20	4.504.647,43
<b>EPSAS</b>	4.707.808,00	1.210.306,82	2.824.049,25	4.034.356,07
<b>COSAALT</b>	1.628.422,50	418.643,00	976.833,66	1.395.476,66
<b>COSIMBO</b>	1.091.117,00	280.509,81	654.522,90	935.032,71
<b>EMAPAV</b>	991.544,80	246.121,25	574.282,92	820.404,17
<b>COATRI</b>	510.328,00	126.673,62	295.571,77	422.245,39
<b>EMAPYC</b>	133.239,21	34.253,80	79.925,54	114.179,34
<b>COSEPW</b>	13.930,74	3.581,38	8.356,56	11.937,95
<b>SeLA</b>	23.272,40	5.982,98	13.960,30	19.943,28
<b>COSMOL</b>				
<b>EMPSAAT</b>	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>14.356.267,39</b>	<b>3.677.466,90</b>	<b>8.580.756,10</b>	<b>12.258.223,00</b>

(\*) La tabla solo incluye información de las EPSA que cumplieron con la obligación de remitir a la AAPS el Reporte de Información correspondiente a la gestión 2019.

### 4.3. Seguimiento regulatorio a EPSA con plantas de tratamiento de aguas residual (PTAR)

Como parte del seguimiento regulatorio que realiza la AAPS a las diferentes EPSA, se tienen registradas 39 EPSA con seguimiento regulatorio que cuentan con una o más Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) dentro de su área de prestación de servicios para un total de 55 PTAR, como se muestra en la tabla N°7.

**Tabla 23**  
**EPSA Reguladas con PTAR- Gestión 2019**

DEPARTAMENTO	EPSA POR DEPARTAMENTO	EPSA QUE REPORTAN DATOS DE AGUAS RESIDUALES	PTAR POR DEPARTAMENTO
LA PAZ	4	3	3
SANTA CRUZ	37	18	27
COCHABAMBA	7	7	9
CHUQUISACA	3	1	2
TARIJA	4	4	6
POTOSÍ	5	2	4
ORURO	4	2	2
BENI	5	2	2
PANDO	1	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>39</b>	<b>55</b>

El año 2019 se realizaron fiscalizaciones a 10 EPSA con 13 PTAR, detalle que se presenta en la tabla N°8.

**Tabla 24**  
**Fiscalizaciones Técnicas a EPSA con PTAR- Gestión 2019**

N°	EPSA	CAT.	NOMBRE PTAR	DEPARTAMENTO
1	SEMAPA	A	ALBA RANCHO	COCHABAMBA
2	SAGUAPAC	A	NORTE I	SANTA CRUZ
3	SAGUAPAC	A	ESTE	SANTA CRUZ
4	AGUAYSES	D	URUBÓ	SANTA CRUZ
5	SEMAPAR	C	11 DE OCTUBRE	BENI
6	ELAPAS	B	EL CAMPANARIO	CHUQUISACA
7	EMSABAV	C	CENTRAL	POTOSÍ
8	EMSABAV	C	MATANCILLAS	POTOSÍ
9	EMSABAV	C	OJO DE AGUA	POTOSÍ
10	MANCHACO SOCIAL	B	VILLAMONTES	TARIJA
11	COATRI	B	TRINIDAD	BENI
12	COOPAGUAS	B	1RO DE MAYO	SANTA CRUZ
13	EPSAS	A	PUCHUKOLLO	LA PAZ

Los informes técnicos generados a partir de las fiscalizaciones efectuadas fueron puestos en conocimiento de las EPSA, para que implementen las acciones para mejorar el desempeño de su PTAR.

#### **4.4. Plataforma virtual, de los indicadores de evaluación de desempeño en las PTAR de Bolivia (fondo innovación)**

Con recursos no reembolsables de la Cooperación Técnica Alemana (GIZ) a través del Fondo de Iniciativas Innovadoras, se desarrolló el proyecto “Fortalecimiento e Implementación de una Herramienta Virtual para las Entidades Prestadoras de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario – EPSA y el ente Regulador – AAPS”, mismo que fue ejecutado en la gestión 2018 y finalizado en septiembre del 2019. Este proyecto posibilitó la actualización y complementación de la plataforma virtual para el reporte de información en línea sobre operación y mantenimiento de PTAR que calcula 5 indicadores de evaluación de desempeño y aplica la firma digital para la validación de la información generada por la EPSA.

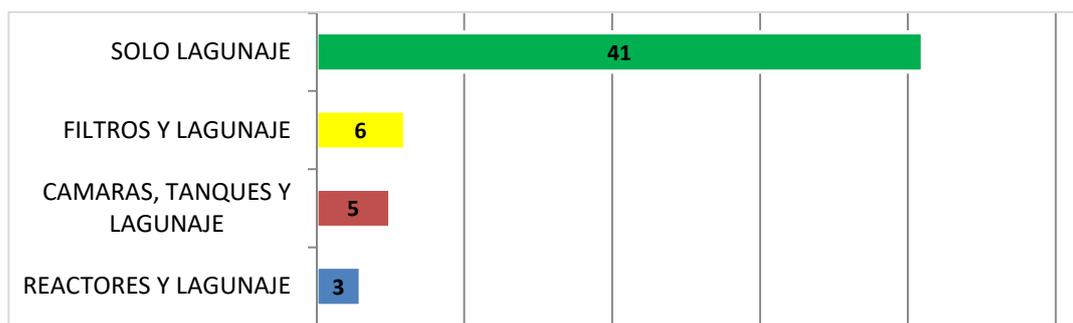
El desarrollo de esta herramienta, se realizó en el marco de lo establecido en la “Guía para la aplicación de herramientas e instrumentos de seguimiento, monitoreo y control de la operación y mantenimiento de las plantas de tratamiento de aguas residuales PTAR en Bolivia”, aprobada mediante RAR N° 300/2018. Para la operatividad de la aplicación de esta guía y el análisis de los indicadores de desempeño en las PTAR, en la gestión 2019 se implementó la plataforma virtual desarrollada en 39 EPSA que cuentan con PTAR para el procesamiento de información correspondiente a datos de la gestión 2018.

Como complementación a la actividad de reporte de información en la plataforma virtual por las EPSA y en el marco del seguimiento regulatorio de la AAPS, se realizaron 9 visitas técnicas a PTAR definidas para validar información a objeto de establecer una línea base de las condiciones en la operación y mantenimiento en el proceso de tratamiento y el seguimiento a las actividades de registro de información en la plataforma virtual.

El proceso de implementación del proyecto se llevó a cabo mediante la capacitación y difusión de la normativa aprobada y el instrumento desarrollado en 3 talleres, en las ciudades de Santa Cruz de la Sierra, Tarija y Cochabamba a los que asistieron representantes de 32 EPSA. En dichos eventos se trabajó con las EPSA reguladas con PTAR en el registro de información correspondiente a la gestión 2018, obteniéndose información de 47 PTAR correspondientes a 33 EPSA.

De la información registrada, se pudo identificar la tecnología predominante en las PTAR, según se presenta en el Grafico N°3.

**Gráfico 12**  
**Tipos de Tecnologías en PTAR de EPSA Reguladas**



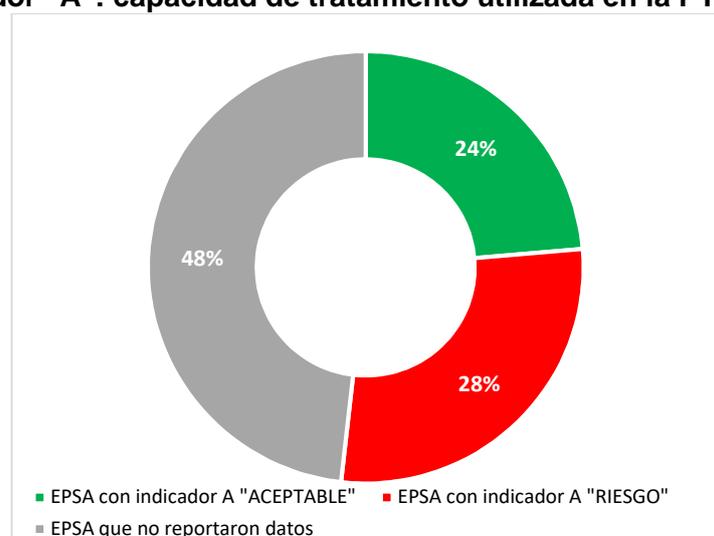
#### 4.4.1. Resultados obtenidos en la plataforma virtual de PTAR para la gestión 2019

La “Guía para la aplicación de herramientas e instrumentos de seguimiento, monitoreo y control de la operación y mantenimiento de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales PTAR en Bolivia” considera 5 indicadores de gestión según el detalle siguiente:

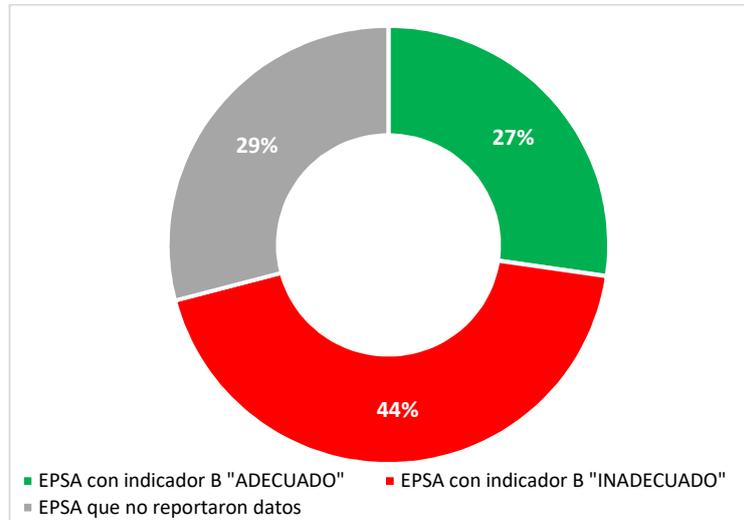
- A: Capacidad de Tratamiento de la PTAR
- B: Condiciones Básicas de Operación y Mantenimiento de la PTAR
- C: Gestión del Mantenimiento de la PTAR
- D: Eficiencia de Tratamiento de la PTAR
- E: Capacidad de Tratamiento de Lodos

De la información registrada por las PTAR para la gestión 2018 se obtuvieron los siguientes resultados para los indicadores antes mencionados (ver Gráficos N°4 al N°13):

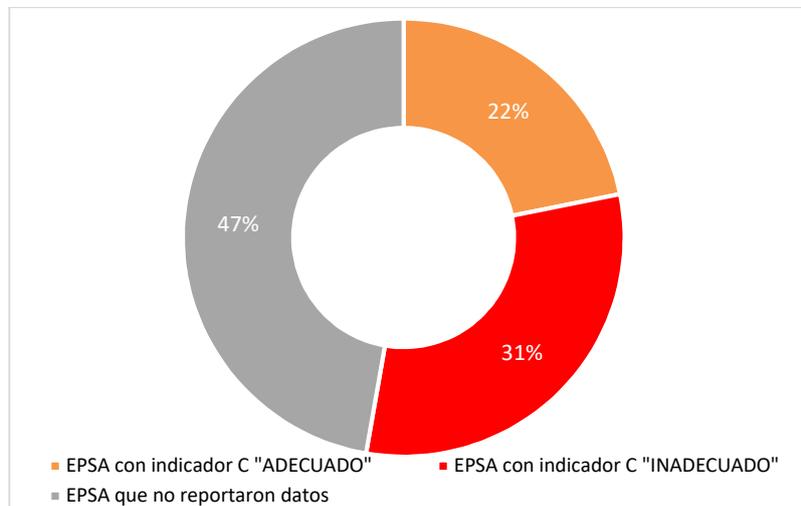
**Gráfico 13**  
**Indicador “A”: capacidad de tratamiento utilizada en la PTAR (CTUP)**



**Gráfico 14**  
**Indicador "B": condiciones básicas para la operación y mantenimiento de la PTAR (CTUP)**



**Gráfico 15**  
**Indicador "C": gestión de mantenimiento de la PTAR (CTUP)**







La Tabla N°27, describe un resumen de los resultados porcentuales obtenidos en el procesamiento de los 5 indicadores de evaluación de desempeño de las PTAR de EPSA reguladas. Los resultados evidencian que, en esta primera etapa de implementación de la plataforma virtual, las EPSA no reportan información por falta de registro en un promedio del 48%, situación que se deberá revertir con una asistencia técnica a las EPSA que no cuentan con información. Otro aspecto relevante es que existe en promedio un 30% de los indicadores en riesgo o incumplimiento, situación que deberá trabajarse para modificar esta situación, por medio de planes de mejora o medidas de rápido impacto.

**Tabla 25**  
**Resultados obtenidos en la plataforma virtual de PTAR con datos de la gestión 2018**

INDICADORES PTAR		CUMPLE / ACEPTABLE	INCUMPLE / RIESGO	NO SE REGISTRAN DATOS
CAPACIDAD DE TRATAMIENTO UTILIZADA EN LA PTAR – CTUP	A	24%	28%	48%
CONDICIONES BÁSICAS PARA LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA PTAR – CBO	B	27%	44%	29%
GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE LA PTAR – GEM	C	22%	31%	47%
EFICIENCIA DE TRATAMIENTO DE LA PTAR PARA DBO <sub>5</sub> – Ef DBO <sub>5</sub> (CUMPLIMIENTO DE NORMA)	D1	34%	16%	50%
EFICIENCIA DE TRATAMIENTO DE LA PTAR PARA DQO – Ef DQO (CUMPLIMIENTO DE NORMA)	D2	39%	12%	49%
EFICIENCIA DE TRATAMIENTO DE LA PTAR PARA SST – Ef SST (CUMPLIMIENTO DE NORMA)	D3	5%	41%	54%
TRATAMIENTO DE LODOS GENERADOS EN LA PTAR – TLG	E	3%	36%	61%

Al respecto, en la gestión 2019, con recursos de la Cooperación Española (AECID), a través del Viceministerio de Agua Potable y Saneamiento Básico (VAPSB), se elaboraron planes de mejora del

desempeño de las PTAR (medidas de rápido impacto), para las siguientes EPSA, como una primera experiencia:

**Tabla 26**  
**Planes de Mejora de Desempeño de PTAR**

Nº	EPSA	DEPARTAMENTO	PTAR
1	COATRI	BENI	PEDRO PABLO DE URQUIJU
2	COSEPW	SANTA CRUZ	WARNES
3	FLORIDA	SANTA CRUZ	LA FLORIDA
4	COSPUGEBUL	SANTA CRUZ	SAN BARTOLOMÉ
5	ASOAPAL	COCHABAMBA	TIRAQUE

Estos planes de mejora, permitirán a las EPSA gestionar recursos económicos para la implementar las medidas identificadas.

Para el procesamiento de información en la PTAR correspondiente a la gestión 2019, la AAPS emitió un instructivo, que obliga a las EPSA que hasta el mes de enero de la gestión 2020, se registre la información de la PTAR correspondiente al primer y segundo semestre del año 2019, con la implementación de la firma digital en los reportes generados por la plataforma virtual.

#### **4.5. Inspecciones de control a las descargas industriales y especiales al alcantarillado sanitario - DIELAS**

Como miembro de la Comisión Interinstitucional de Inspección de Descargas Industriales, la AAPS, en coordinación con EPSAS S.A. y los Gobiernos Autónomos Municipales de El Alto y de La Paz, se participó en 27 inspecciones a diferentes unidades industriales, con el objeto de verificar las actividades de control de descargas industriales que llevó a cabo EPSAS S.A.

En la Tabla N°28, se presenta un detalle de las industrias inspeccionadas en la gestión 2019. En las primeras 14 se realizó muestreo y el correspondiente análisis de calidad del efluente industrial.

**Tabla 27**  
**Inspecciones en las que participo la AAPS para el control de las descargas industriales – gestión 2019**

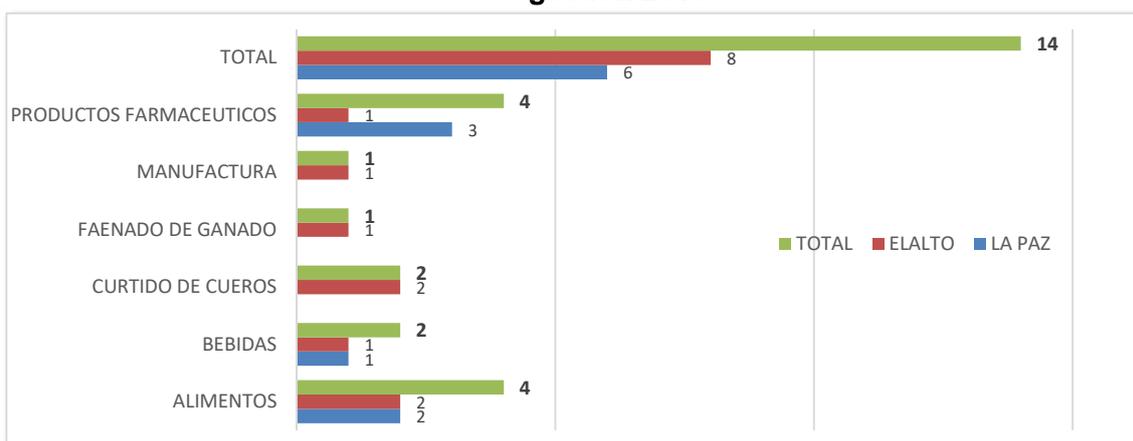
N°	MUNICIPIO	INDUSTRIA
1	LA PAZ	SERVICIOS COPABOL S.A.
2	LA PAZ	GRUPO ALCOS S.A.
3	EL ALTO	CURTIEMBRE JOSUE
4	LA PAZ	LABORATORIOS BAGO S.A.
5	LA PAZ	LABORATORIOS QUIMICOS FARMACEUTICOS MINERVA S.R.L.
6	LA PAZ	INDUSTRIALIZADORA DE CACAO DE EXPORTACION "INCADEX S.R.L."
7	LA PAZ	CERVECERIA BOLIVIA NACIONAL S.A.
8	EL ALTO	INDUSTRIAS DEL CUERO BONANZA XXI LTDA.
9	EL ALTO	LABORATORIOS FARMACÉUTICOS LAFAR S.A.
10	EL ALTO	MATADERO MUNICIPAL LOS ANDES
11	EL ALTO	INDUSTRIA EMBOTELLADORA DE BEBIDAS PARTY DRINKS
12	EL ALTO	FABRICA DE VIDRIOS "TEMPLAR"
13	EL ALTO	FABRICA LA ESTRELLA S.R.L.
14	EL ALTO	FABRICA DE EMBUTIDOS OSFIM
15	EL ALTO	EMBUTIDOS MANWIL TICONA
16	EL ALTO	EMBUTIDOS LA SELECTA

17	EL ALTO	PRODELAC SANTA ISABEL S.R.L. - EL ALTO
18	EL ALTO	CURTIEMBRE "ESPINOZA"
19	EL ALTO	DEL NEVADO
20	EL ALTO	PANIFICADORA LA FAVORITA
21	EL ALTO	PANIFICADORA PAN CRIS S.R.L.
22	EL ALTO	ELABORACION DE PRODUCTOS SAN JOSE
23	EL ALTO	LABORATORIO DANIEL & CIA
24	EL ALTO	PLÁSTICOS V.J.F LTDA.
25	EL ALTO	PROCESOS INDUSTRIALES INTEGRACIÓN LIMITADA "PROINTE LTDA"
26	EL ALTO	CURTIEMBRE ESPINOZA
27	EL ALTO	FÁBRICA DE FIDEOS SP

En la gestión 2019 EPSAS S.A. ha remitido a la AAPS datos de calidad de 70 muestreos realizados a diferentes unidades industriales en las ciudades de La Paz y El Alto.

La gráfica N°14 detalla el número de unidades industriales por rubro donde la AAPS participó en la inspección y se realizaron muestreos por parte de EPSAS S.A.

**Gráfico 20**  
**Unidades industriales monitoreadas en conjunto a la AAPS con toma de muestra – gestión 2019**



**5**

# Defensa de los derechos de los usuarios y consumidores





## 5.1. Marco de acción para la defensa de los derechos de los usuarios y consumidores

La protección de los derechos de los usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario es una de las competencias más importantes que la AAPS, en su calidad de ente regulador, tiene la responsabilidad de ejercer de acuerdo al artículo 24 inciso I del Decreto Supremo 071 del 9 de abril de 2009 y con fundamento en el artículo 20-III de la Constitución Política del Estado que consagra el acceso al agua y alcantarillado como derechos humanos.

En consecuencia, la protección de derechos humanos por parte de la AAPS se realiza con el fin de lograr el cumplimiento de los siguientes componentes enunciados en la Observación general 15 (2002) del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la ONU:

- a) Disponibilidad: el abastecimiento de agua debe ser continuo y suficiente para los usos personales y domésticos (consumo, saneamiento, preparación de alimentos e higiene personal).
- b) Calidad: el agua debe tener un color, un olor y un sabor aceptable para cada uso personal o doméstico. Además, debe ser salubre y no contener microorganismos o sustancias químicas que puedan constituir una amenaza para la salud.
- c) Accesibilidad: el agua, las instalaciones y sus servicios deben ser accesibles a todos, sin discriminación alguna y a un precio razonable.

Adicionalmente, no se puede soslayar el hecho de que, por razones técnicas y económicas, los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario se brindan en condiciones de exclusividad derivadas del monopolio natural que ejercen las EPSA en su área de operación; lo cual impide que los usuarios puedan elegir entre uno u otro operador, haciendo aún más importante el rol del ente regulador para precautelar, tanto a nivel individual como colectivo, una correcta prestación de servicios.

Así, en el marco de la competencia de proteger los derechos de los usuarios, la Jefatura de Atención al Consumidor de la AAPS llevó a cabo las siguientes actividades en la gestión 2019:

- 1) Procesar y resolver las Reclamaciones Administrativas presentadas por los usuarios de los servicios.
- 2) Atender y resolver conflictos relacionados con la vulneración del derecho de acceso al agua y/o alcantarillado en el área rural.
- 3) Fiscalizar el funcionamiento de las ODECO de las EPSA de los principales centros urbanos.
- 4) Crear vínculos de coordinación con los GAM, EPSA, actores sociales y otras instituciones para la socialización y protección de los derechos de los usuarios.

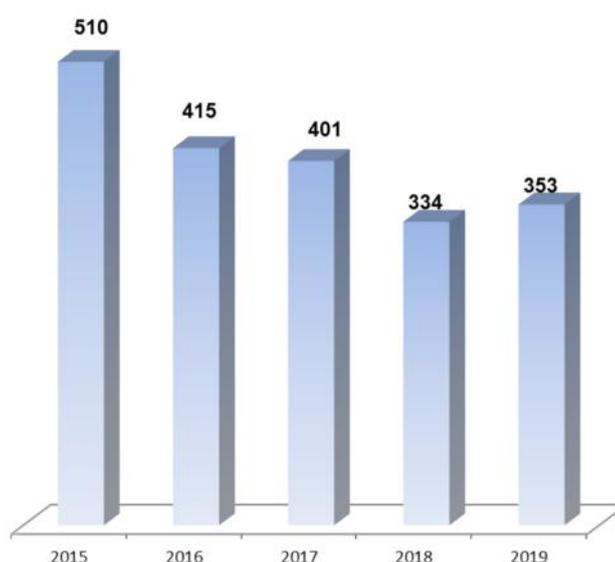
### 5.1.1. Procesar y resolver las Reclamaciones Administrativas presentadas por los usuarios de los servicios

El procedimiento administrativo de reclamación surge como un mecanismo para materializar el derecho que tiene cualquier usuario de exigir una correcta prestación de servicios. En nuestro sistema regulatorio consta de dos etapas:

- a) Reclamación directa: se presenta y resuelve ante la propia EPSA como operador del servicio.
- b) Reclamación administrativa: se presenta y resuelve ante la AAPS como ente regulador, ante la falta de atención de la EPSA o por el desacuerdo con su respuesta.

En 2019 se procesó 352 reclamaciones administrativas, tal como se muestra en el Gráfico 21. Asimismo, con relación a la evolución histórica de las últimas cinco gestiones, se evidencia una tendencia a la baja del número de casos presentados, lo que podría reflejar que los problemas se solucionan en primera instancia con la participación directa de funcionarios de ODECO de las EPSA y que las medidas regulatorias están teniendo efecto.

**Gráfico 21**  
**Evolución de las reclamaciones administrativas (2015-2019)**



En la Tabla 28 se presenta el detalle de las reclamaciones interpuestas, según EPSA:

**Tabla 28**  
**Reclamaciones administrativas por EPSA (2019)**

Nº	EPSA	Reclamaciones administrativas
1	EPSAS	234
2	ELAPAS	31
3	SEMAPA	29
4	COSAALT	10
5	COSPAIL	10
6	SAGUAPAC	8
7	COOPAGUAS	6
8	COOPLAN	6
9	SELA	3

Nº	EPSA	Reclamaciones administrativas
10	COOPAPPI	3
11	AAPOS	3
12	ANZALDO	1
13	EMSABAV	1
14	COOP. MOTACUSAL	1
15	COSAP	1
16	COATRI	1
17	EMAPAS	1
18	EPSA MANCHACO	1
19	COSMOL	1
20	CAPU	1
21	COAPAS	1
<b>Total</b>		<b>353</b>

Asimismo, se presentaron distintos tipos de reclamación, tal como se muestra en la Tabla 29.

**Tabla 29**  
**Tipos de reclamaciones administrativas (2019)**

Nº	Tipos de reclamaciones administrativas	Cantidad	Porcentaje
1	Comercial	184	52 %
2	Técnica	49	14 %
3	Acceso al servicio	75	21 %
4	Otros	45	13 %
<b>Total</b>		<b>353</b>	<b>100 %</b>

Las reclamaciones administrativas de tipo comercial son aquellas relacionadas con facturaciones elevadas, cambios injustificados de categoría y otros cobros considerados indebidos por parte de los usuarios.

Las reclamaciones administrativas de tipo técnico, son aquellas relacionadas con el incumplimiento a los parámetros establecidos en cuanto a la calidad y/o continuidad del servicio, tales como presión, caudal y calidad de agua. Asimismo, también incluye la atención de filtraciones que afectan a los inmuebles particulares, obstrucciones de alcantarillado sanitario y problemas en el sistema de la red pública.

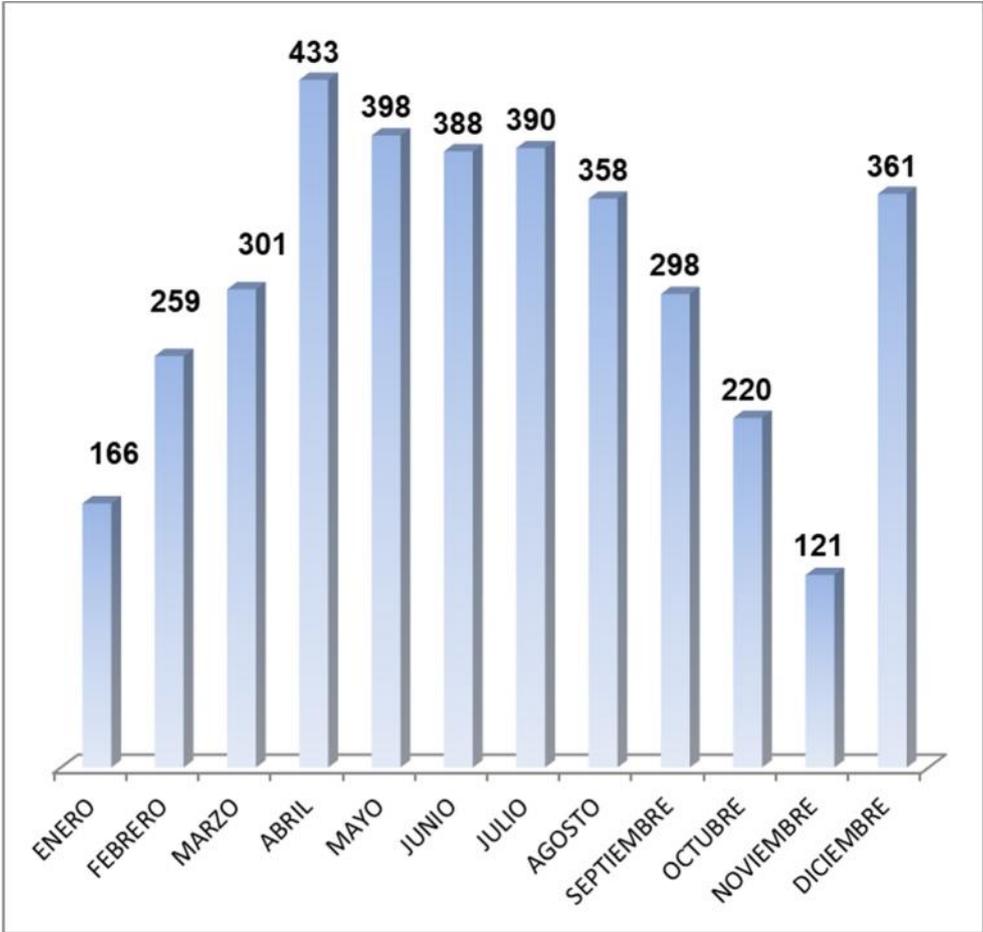
Las reclamaciones sobre acceso al servicio, son aquellas relacionadas con las solicitudes de nuevas conexiones de agua potable y/o alcantarillado sanitario que no son debidamente atendidas por las EPSA, que incluyen incumplimientos de contrato de conexión, falta de respuesta a solicitudes de evaluación de factibilidad o negativas injustificadas de acceso al servicio.

Finalmente la categoría otros, incluye a todas aquellas reclamaciones administrativas vinculadas a maltrato al usuario, falta de respuesta oportuna a solicitudes de información, cambios de nombre en facturas y compensación de daños, entre otros.

**5.1.2. Atención de consultas de la población**

Las consultas de los usuarios son atendidas tanto en la oficina central de la AAPS en La Paz, como en las regionales de Cochabamba y Santa Cruz, o a través de la línea gratuita 800-10-3600, las mismas que están relacionadas con requerimientos de información técnica y/o legal sobre la prestación de los servicios.

**Gráfico 22**  
**Consultas y asesoramiento técnico jurídico mensual (2019)**



En el anterior gráfico se puede apreciar que durante abril se atendió la mayor cantidad de consultas y solicitudes de asesoramiento por parte de los usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.

### 5.1.3. Fiscalizar el funcionamiento de las ODECO de las EPSA de los principales centros urbanos.

La AAPS en la gestión 2019, realizó inspecciones de seguimiento a las instalaciones ODECO de las EPSA, con el objetivo de verificar el cumplimiento de requisitos, condiciones y procedimientos en la atención a los usuarios, de acuerdo al siguiente detalle:

**Tabla 30**  
**Inspección de ODECO en EPSA (2019)**

N°	EPSA	MUNICIPIO	RECOMENDACIONES
1	COOPLAN	SANTA CRUZ	Mejorar señalización relacionada con la AAPS y el derecho de acudir al Ente Regulador como segunda instancia, en caso de no estar conformes con la respuesta brindada por la EPSA y viabilizar la capacitación al personal ODECO.
2	AAPOS	POTOSÍ	Mejorar la señalización externa relacionada con la ODECO, implementar línea gratuita y el buzón de sugerencias. Mejorar la señalización externa relacionada con la ODECO, implementar línea gratuita y el buzón de sugerencias.
3	ELAPAS	SUCRE	Implementar la señalización externa relacionada a la EPSA, ODECO, buzón de sugerencias y línea gratuita.
4	EPSA MUNICIPAL COBIJA	COBIJA	Mejorar señalización externa, interna y la relacionada con la AAPS, ambientes de atención y espera de los usuarios, el registro de las llamadas telefónicas relacionadas con reclamaciones y la socialización de normativa de la EPSA hacia sus asociados y/o usuarios.
5	COATRI	TRINIDAD	Mejorar señalización externa y la relacionada con la AAPS, los ambientes de atención y espera de los usuarios y mejorar el registro de las reclamaciones.
6	SEMAPA	COCHABAMBA	Implementar a la brevedad posible el formulario de reclamos para que los usuarios puedan acudir al Ente Regulador como segunda instancia, en caso de no estar conformes con la respuesta brindada por la EPSA y viabilizar la capacitación al personal ODECO.
7	SAGUAPAC	SANTA CRUZ	Mejorar la señalización externa de la EPSA y de la ODECO, implementar la señalización relacionada a la AAPS como Ente Regulador.
8	SELA	ORURO	Que el personal ODECO de la EPSA cuente con la respectiva credencial para una correcta identificación y la implementación de la línea gratuita.
9	EPSAS	LA PAZ	Mejorar señalización externa y la relacionada con la AAPS y el Derecho de acudir al Ente Regulador como segunda instancia, la socialización de normativa a sus usuarios, apertura del buzón de sugerencias y emisión de una respuesta a los reclamos que ingresan mediante la plataforma telefónica

#### 5.1.4. Capacitación y/o socialización con GAM, Actores Sociales, EPSA y/o demás instituciones en el área rural y urbana

Siendo necesaria la capacitación y/o socialización con GAM, actores sociales, EPSA y/o demás instituciones para coadyuvar en la mejora continua de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, en la Gestión 2019 la AAPS llevó a cabo talleres con distintas entidades dentro del área urbana y rural, para dar a conocer la normativa regulatoria del sector.

A continuación en la Tabla 31 se presenta el detalle, de los mencionados eventos de capacitación.

**Tabla 31**  
**Capacitación a operadores ODECO de las EPSA (2019)**

Nº	Talleres de capacitación	Fecha	Lugar	Participantes
1	COSMOL	05/07/2019	Instalaciones de la cooperativa COSMOL.	38 Personas
2	ARANI	18/07/2019	Instalaciones del GAM.	70 Personas
3	COOPLAN	07/08/2019	Instalaciones de la Sub Alcaldía del Plan 3000 Distrito 8.	28 Personas
4	ARBIETO	29/08/2019	Instalaciones del GAM.	48 Personas
5	LOS ANGUÍAS	16/09/2019	Sede social de Los Anguías.	60 Personas



Taller realizado en Los Anguías



Taller realizado en la Ciudad de Santa Cruz a COOPLAN

#### 5.1.5. Coordinación y articulación con gobiernos autónomos municipales para la protección de los derechos de los usuarios y consumidores

Considerando que los Gobiernos Autónomos Municipales tienen la competencia exclusiva de garantizar la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado en su jurisdicción, resulta necesaria su participación para coadyuvar en la atención de denuncias relacionadas con la vulneración de los derechos de acceso al agua y saneamiento, que implican en última instancia la protección de los

derechos de usuarios y consumidores de dichos servicios. Por lo que, en la gestión 2019 se suscribieron actas de coordinación con los siguientes gobiernos municipales detallados en la Tabla 32.

**Tabla 32**  
**Coordinación y articulación (2019)**

Nº	Instancia	Respaldo
1	GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE ARANI	ACTA DE 18 DE JULIO DE 2019
2	GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE ARBIETO	ACTA DE 29 DE AGOSTO DE 2019
3	COMUNIDAD LOS ANGUÍAS, PROVINCIA NOR YUNGAS	ACTA DE 16 DE SEPTIEMBRE DE 2019

### 5.1.6. Atención de conflictos en el sector rural que afectaren al uso de recursos hídricos para consumo humano

La AAPS, a través de la Jefatura de Atención al Consumidor, en el marco de sus competencias establecidas en el D.S. N° 071, coadyuvó en la búsqueda de soluciones a diferentes conflictos que se han venido suscitando en la gestión 2019, involucrando a Autoridades Municipales, Autoridades Originarias, presidentes de cooperativas, comités de agua, organizando reuniones de conciliación en el lugar del conflicto según el detalle de la Tabla 33.

**Tabla 33**  
**Atención de conflictos (2019)**

Nº	Comunidad	Municipio	Conflicto	Actividad / Resultado
1	PUCARANI	PUCARANI	FALTA DE INSTALACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.	<b>ACTIVIDAD:</b> Coordinación con las autoridades originarias. <b>SOLUCIÓN:</b> Se logró la ejecución de la conexión requerida.
2	LOS ANGUÍAS	CORIPATA	CORTE DEL SUMINISTRO DE AGUA DESDE LA FUENTE POR LA COMUNIDAD ANACU.	<b>ACTIVIDADES:</b> Gestión de la solución del conflicto ante el GAM de Coripata y coordinación con las autoridades originarias. <b>SOLUCIÓN:</b> Se realizó la ejecución de trabajos de rehabilitación en coordinación con las autoridades originarias de la parte denunciante.

Nº	Comunidad	Municipio	Conflicto	Actividad / Resultado
3	CARANAVI	CARANAVI	CORTE INJUSTIFICADO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.	<p><b>ACTIVIDAD:</b> Gestión de la rehabilitación del servicio.</p> <p><b>SOLUCIÓN:</b> Acuerdo para rehabilitación del servicio en mérito a la mediación realizada.</p>
4	JAPURAYA BAJA	ACHACACHI	CORTE INJUSTIFICADO DEL SERVICIO DEBIDO A USOS Y COSTUMBRES.	<p><b>ACTIVIDAD:</b> Gestión de la rehabilitación del servicio.</p> <p><b>SOLUCIÓN:</b> Acuerdo para rehabilitación del servicio en mérito a la mediación realizada.</p>
5	CALATA SAN MARTÍN	SAN PEDRO DE TIQUINA	CORTE DEL SUMINISTRO DE AGUA EJECUTADO POR LAS COMUNIDADES DE CALATA CAPURITA, CALATA GRANDE Y CALATA EL CARMEN.	<p><b>ACTIVIDADES:</b> Gestión de la solución del conflicto ante el GAM de San Pedro de Tiquina.</p> <p><b>SOLUCIÓN:</b> Se logró la rehabilitación del suministro con intervención del GAM de San Pedro de Tiquina.</p>

**6**

## **Asuntos jurídicos**





## 6.1. Gestión jurídica

La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico AAPS en cumplimiento de sus funciones otorga derechos, evalúa y aprueba los documentos de planificación, fiscaliza y controla a los operadores del servicio o EPSA, atiende y resuelve los reclamos de los usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado; estas funciones se traducen necesariamente en documentos legales, como son los informes, notas, autos administrativos, actas, convenios, contratos, Resoluciones Administrativas Internas y Regulatorias, de modo que se constituyen en fundamento de las decisiones que asuma como entidad reguladora, además de otorgarles fuerza legal y el carácter obligatorio de su cumplimiento, en tanto tienen la finalidad de resguardar un derecho constitucional como es el acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, pero por otra parte se debe también considerar que estos servicios básicos tienen una gran incidencia en aspectos económicos y sociales del país, razón por la cual cobra gran importancia la gestión jurídica en la Entidad.

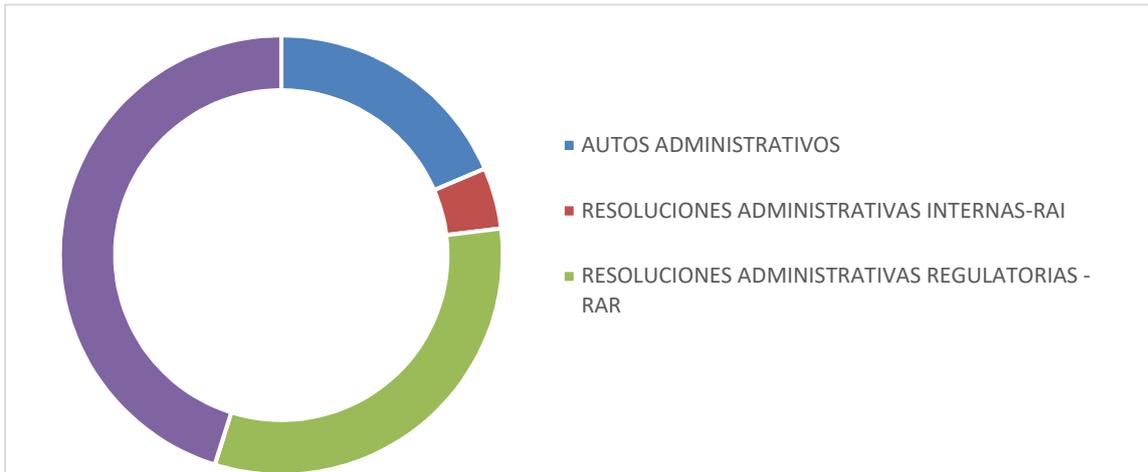
Asuntos Jurídicos en relación y coordinación con la Dirección Ejecutiva, Dirección de Estrategias Regulatorias (DER), Dirección de Regulación Ambiental, Recursos Hídricos y Saneamiento Básico (DRA-RH), y la Jefatura de Atención al Consumidor (JAC) emitió resoluciones administrativas regulatorias de: licencias, registros, ampliación de áreas de prestación de servicios, nuevas captaciones en fuentes de agua, regularización de sistemas de autoabastecimiento de recursos hídricos (SARH), renovación del certificado (SARH), autorización de servicios de transporte y recolección de lodos (ETRL), se iniciaron procesos de fiscalización y sanción a los operadores de servicio por incumplimientos a sus obligaciones y finalmente en el caso de atención a usuarios y consumidores, se emitieron resoluciones administrativas regulatorias.

Asimismo, en el marco de la gestión administrativa de la entidad, se emitió resoluciones administrativas internas (RAI) que aprueban modificaciones presupuestarias, reglamentos, aprobación de modificaciones del POA, traspasos presupuestarios intra institucionales, autorizaciones de viajes y contratación de bienes y servicios entre otros.

**Tabla 34**  
**Resoluciones e informes (2019)**

<b>Documentos</b>	<b>Cantidad</b>
Autos administrativos (AA)	231
Resoluciones administrativas internas (RAI)	56
Resoluciones administrativas regulatorias (RAR)	396
Informes legales (INF)	562
<b>Total</b>	<b>1.245</b>

**Gráfico 16**  
**Documentos legales (2018)**



# 7

## Gestión administrativa





## 7.1. Administración del Sistema de Programación de Operaciones (SPO)

### ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SPO Y EL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SPO

- Actualización del Manual de Procesos y Procedimientos del Sistema de Programación de Operaciones, aprobado mediante RAI N° 20/2018.

### MODIFICACIONES AL PLAN OPERATIVO ANUAL 2018 DE LA AAPS

- La Primera Modificación al POA 2019 se realizó en fecha 30 de abril de 2019, mismo que fue aprobado mediante Resolución Administrativa Interna N° 22/2019.

### SEGUIMIENTO AL PLAN OPERATIVO ANUAL 2018 DE LA AAPS

- Seguimiento al POA 2019 de la AAPS correspondiente al primer trimestre, realizado en fecha 10 de abril de 2019.
- Seguimiento al POA 2019 de la AAPS correspondiente al primer semestre, realizado en fecha 18 de julio de 2019.
- Seguimiento al POA 2019 de la AAPS correspondiente al tercer trimestre, realizado en fecha 5 de noviembre de 2019.
- Seguimiento al POA 2019 de la AAPS correspondiente a la gestión 2019, realizado en fecha 11 de diciembre de 2019.

### FORMULACIÓN Y APROBACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2019 DE LA AAPS

- En cumplimiento a los instructivos emanados por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y el Ministerio de Medio Ambiente y Agua, la AAPS en fecha 12 de septiembre de 2019 ha elaborado el PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2020 de la AAPS, de acuerdo a directrices emanadas por el ente rector. El POA 2020 fue remitido oportunamente a las instancias correspondientes. Documento al que se puede acceder mediante la página web de la Entidad.

## 7.2. Tecnologías de información y comunicación

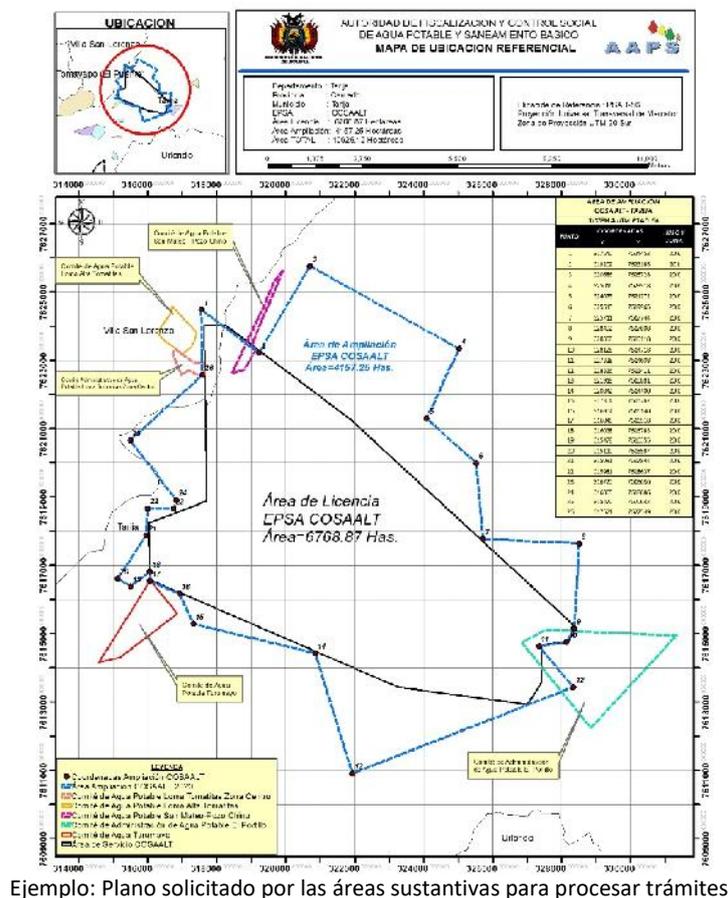
### 7.2.1. Verificación de áreas de prestación de servicios

Las direcciones de Estrategias Regulatorias (DER) y de Regulación Ambiental en Recursos Hídricos (DRA-RH) conjuntamente con la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) realizan la verificación de las coordenadas georreferenciadas de todo trámite que requiera información geográfica pertinente, según los siguientes casos:

- Regularización de EPSA a través de Licencias y Registros para la localización georreferenciada de elementos actualizados de componentes de los servicios que prestan las EPSA.
- Regularización de ampliaciones de áreas de servicio autorizadas para las EPSA, incluyendo la identificación de áreas específicas.
- Autorización de nuevas fuentes de abastecimiento para consumo humano, debidamente georreferenciadas.

- Autorización de fuentes de autoabastecimiento (SARH) con localizaciones debidamente identificadas.
- Información georreferenciada pertinente para procesos de resolución de conflictos (sobreposición de áreas de servicio).

En ese contexto, en 2019 la unidad de TIC procesó más de 250 solicitudes de verificación de coordenadas georreferenciadas de las áreas sustantivas.



Ejemplo: Plano solicitado por las áreas sustantivas para procesar trámites

## 7.2.2. Prueba piloto, capacitación y soporte en línea del Sistema Integrado de Información Regulatoria en Agua y Saneamiento (SIIRAYs)

El Sistema Integrado de Información Regulatoria en Agua y Saneamiento permite a las entidades prestadoras de servicio de agua potable y saneamiento (EPSA) enviar información técnica y económica en línea para agilizar los procedimientos relacionados a la fiscalización con seguimiento regulatorio y de esta manera facilitar el cálculo de indicadores de desempeño.

En 2019 el área de Tecnologías de Información y Comunicación desarrolló la prueba piloto del SIIRAYs en diferentes ciudades de Bolivia, mediante talleres de capacitación con el personal técnico y económico, sobre el manejo del sistema para el registro de información y la generación automática de variables e indicadores de desempeño de la EPSA.



Talleres de capacitación para la implementación del Sistema Integrado de Información Regulatoria en Agua y Saneamiento – SIIRAYS en las ciudades de Cochabamba y Potosí

### 7.2.3. Actualización de la página WEB-AAPS, de acuerdo a estándares técnicos para la publicación de sitios WEB

Los servicios digitales están dirigidos hacia la expectativa del usuario en experiencia y participación generando retroalimentación, promoviendo el continuo desarrollo de éstos, para brindar una atención continua y renovada para los ciudadanos. De tal forma se cumple con éstos estándares técnicos además de incluir toda la información de transparencia en la AAPS. (<http://www.aaps.gob.bo>)



### 7.3. Comunicación institucional

En cuanto a comunicación, en 2019 la AAPS difundió y socializó la gestión institucional de la entidad con los diferentes actores sociales, participando en varias ferias a nivel nacional en las que se divulgó contenidos sobre los derechos y obligaciones de los usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario.



Feria Montero –Santa Cruz 25/02/2019



Feria Oruro 23/02/2020



Feria 2018, en el teleférico morado La Paz



Feria Dio del Consumidor - La Paz

Así también, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico, representada por su director ejecutivo, participó en entrevistas con diferentes medios de comunicación escritos, radiales y televisivos, con el objeto de socializar las actividades de la entidad respecto a la regulación del servicio de agua potable y saneamiento básico. Además, se realizaron conferencias de prensa en coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente y Agua, para lanzar campañas para el uso racional del agua y apoyando a la no violencia contra la mujer.

**8**

# **Gestión administrativa financiera**





## 8.1. Gestión administrativa financiera y control

La gestión administrativa financiera en la AAPS se desarrolló en base a las normas actuales en vigencia, las directrices del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y el presupuesto 2019, en el marco de los lineamientos de la Planificación estratégica institucional.

### 8.1.1. Presupuesto de la AAPS

La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico registró un presupuesto de gastos para gestión 2019 de Bs. 27.810.475,00 (Veintisiete millones ochocientos diez mil cuatrocientos setenta y cinco 00/100 bolivianos) los cuales están distribuidos en diferentes fuentes y organismos financiadores tal como se demuestra en la Tabla 35, haciendo mención que del total del presupuesto el 46,32% corresponden a las Transferencias TGN que son gastos corrientes para el funcionamiento de la AAPS, asimismo se recibió dos donaciones con Fuente 80 de los Organismos Financiadores: Fondo de las NN.UU. para la Infancia y de la Agencia de Cooperación Técnica de la República Alemana de los cuales el primero representa el 0,67% y el segundo el 0,50%, a todo ello se suma las recaudaciones y posterior transferencias al TGN por concepto de Tasas de Regulación, que representa el 52,51% del total del presupuesto.

**Tabla 35**  
**Presupuesto por fuente y organismo financiador (2019)**

Fuente / organismo	Descripción	Presupuesto vigente (Bs)	Porcentaje de asignación
41 – 111	Transferencias TGN	12.880.986,00	46,32%
80 – 344	Donación Externa - Fondo de las NN.UU. para la Infancia	186.570,00	0,67%
80 – 517	Donación Externa – Agencia de Cooperación Técnica de la República Alemana	139.398,00	0,50%
42 – 230	Transferencias de recursos específicos – Otros Recursos Específicos	14.603.521,00	52,51%
<b>Total</b>		<b>27.810.475,00</b>	<b>100,00%</b>

### 8.1.2. Ejecución financiera de la AAPS

La ejecución presupuestaria en la gestión 2019 alcanzó el 99,26 % del presupuesto total aprobado por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, que asciende a Bs. 27.810.475,00 (Veintisiete millones ochocientos diez mil cuatrocientos setenta y cinco 00/100 bolivianos), de esta ejecución las que corresponden a las Fuentes de Financiamiento Donación Externa y de Transferencias de Recursos específicos se ejecutaron al 100%, mientras que en la Fuente de Financiamiento 41 que es Transferencias TGN para el funcionamiento del AAPS alcanzó a una ejecución de 98,39%, como se demuestra en la tabla 36.

**Tabla 36**  
**Estado de ejecución presupuestaria (2019)**

<b>Fuente / organismo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Presupuesto vigente (Bs)</b>	<b>Presupuesto ejecutado (Bs)</b>	<b>Porcentaje de asignación</b>
41 – 111	Transferencias TGN	12.880.986,00	12.674.167,00	98,39%
80 – 344	Donación Externa - Fondo de las NN.UU. para la Infancia	186.570,00	186.570,00	100,00%
80 – 517	Donación Externa – Agencia de Cooperación Técnica de la República Alemana	139.398,00	139.398,00	100,00%
42 – 230	Transferencias de recursos específicos – Otros Recursos Específicos	14.603.521,00	14.603.521,00	100,00%
<b>Total</b>		<b>27.810.475,00</b>	<b>27.603.656,00</b>	<b>99,26%</b>

## 8.2. Recaudación por ingresos y transferencias por tasa de regulación

Es importante resaltar que las EPSAS reguladas pagan tasas de regulación en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 2066 de Prestación y Utilización de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario. Dichos recursos se transfieren al Tesoro General de la Nación, como se muestra en la tabla 37.

**Tabla 37**  
**Recaudación de recursos por tasa de regulación (2019)**

<b>Nº</b>	<b>Descripción</b>	<b>Recaudación programada (Bs)</b>	<b>Recaudación ejecutada (Bs)</b>	<b>Porcentaje de recaudación</b>
1	Recaudación por tasa de regulación	14.603.521,00	14.603.521,00	100,00 %
<b>Total</b>		<b>16.723.460,00</b>	<b>16.490.612,82</b>	<b>98,61 %</b>

La AAPS programó una recaudación de Bs 14.603.521,00 (Catorce millones setecientos tres mil quinientos veintiuno 00/100 bolivianos) logrando una recaudación y transferencia al TGN del 100% de estos recursos, como resultado de los distintos procesos de conciliación efectuados con las EPSAS sujetas a seguimiento regulatorio.

# 9

## Control interno





## 9.1. Auditoría interna

La Unidad de Auditoría Interna de la AAPS, en cumplimiento a sus atribuciones establecidas en la normativa vigente, durante la gestión 2019 realizó el control interno posterior de las operaciones de la entidad en cumplimiento del artículo 15 de la Ley 1178, las actividades realizadas se detallan en las tablas 38 y 39.

**Tabla 38**  
**Actividades programadas (2019)**

<b>Nº</b>	<b>Actividades desarrolladas</b>
1	Auditoria de confiabilidad de los registros y estados financieros de la AAPS, al 31 de diciembre de 2018.
2	Auditoría operacional al Sistema de Presupuesto, gestión 2018.
3	Auditoría operacional al Sistema de Administración de Personal, gestión 2018.
4	Revisión anual al procedimiento de cumplimiento oportuno de la declaración jurada de bienes y rentas por el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2018 al 30 de junio de 2019.
5	Segundo seguimiento a la implantación de recomendaciones del Informe INF. UAI. N° 003/2017.
6	Primer seguimiento a la implantación de recomendaciones del Informe INF. UAI. N° 003/2018.
7	Seguimiento final a la implantación de recomendaciones del Informe INF. UAI. N° 011/2018.
8	Seguimiento final a la implantación de recomendaciones del Informe INF. UAI. N° 007/2018.
9	Seguimiento final a la implantación de recomendaciones del Informe INF. UAI. N° 011/2015.
10	Seguimiento final a la implantación de recomendaciones del Informe INF. UAI. N° 015/2018.
11	Primer seguimiento a la implantación de recomendaciones del Informe INF. UAI. N° 006/2018.
12	Seguimiento final a la implantación de recomendaciones del Informe INF. UAI. N° 005/2016.

**Tabla 39**  
**Actividades no programadas (2019)**

<b>Nº</b>	<b>Actividades desarrolladas</b>
1	Primer seguimiento a la implantación de recomendaciones del Informe INF. UAI. N° 009/2018.
2	Seguimiento final a la implantación de recomendaciones del Informe INF. UAI. N° 005/2018.

**10**

# **Rendición pública de cuentas**





## 10.1. Rendición de cuentas



En cumplimiento del artículo 235 de la Constitución Política del Estado, la Ley 341 de Participación y Control Social del 5 de febrero de 2013 y la Política Nacional de Transparencia y Lucha contra la Corrupción establecida mediante Decreto Supremo 214 del 22 de julio de 2009, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico realizó la audiencia pública de rendición de cuentas inicial y final 2019.

La primera audiencia de Rendición de cuentas inicial 2019 se realizó el 27 de febrero de 2019 en el Salón Club Ejecutivo de Edificio Hermann, Piso 2, con la participación de representantes de diferentes organizaciones sociales e instituciones como la FEJUVE de El Alto, la Confederación Nacional de Mujeres “Juana Azurduy de Padilla, Federación Departamental Única de Mujeres Indígena Originarias “Bartolina Sisa”, representantes de la Cooperación como de la GIZ e instituciones invitadas como ANESAPA, EMAGUA, SENASBA, Unidad de Transparencia del MMAyA y otras.

En la oportunidad se presentó el Plan Operativo Anual (POA) 2019 de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico, así como el presupuesto aprobado para el funcionamiento de la entidad, haciendo énfasis en los retos y principales resultados proyectados.

La segunda audiencia de Rendición de cuentas final 2019, se realizó el 14 de febrero de 2020 en el Salón de Espejos de Restaurante Vienna, con la participación de representantes de Transparencia del MMAyA, representantes de la Cooperación y de diferentes instituciones invitadas del sector como, ANESAPA, EMAGUA, SENASBA.

En la oportunidad se presentaron los resultados del trabajo realizado por la AAPS en el marco del el Plan Operativo Anual (POA) 2019 de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico, haciendo énfasis en los principales retos que han tenido cada área para llevar adelante el trabajo.

# Anexos





## Entidades Prestadoras de Servicio de Agua Potable y Saneamiento (EPSA) con seguimiento regulatorio

Nº	Nombre o razón social	Sigla	Departamento	Municipio y/o localidad	Categoría
1	Empresa Pública Social de Agua Potable y Saneamiento	EPSAS	La Paz	La Paz	A
2	Cooperativa de Servicios Públicos Santa Cruz	SAGUAPAC	Santa Cruz	Santa Cruz	A
3	Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Cochabamba	SEMAPA	Cochabamba	Cochabamba	A
4	Cooperativa de Servicios Públicos "Montero"	COSMOL	Santa Cruz	Montero	B
5	Empresa Local de Agua Potable y Alcantarillado "Sucre"	ELAPAS	Chuquisaca	Sucre	B
6	Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado de Oruro	SELA	Oruro	Oruro	B
7	Cooperativa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado "Trinidad" Ltda.	COATRI	Beni	Trinidad	B
8	Cooperativa de Agua Potable y Alcantarillado "Guayaramerín"	CAPAG	Beni	Guayaramerín	B
9	Administración autónoma para obras sanitarias	AAPOS	Potosí	Potosí	B
10	Cooperativa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado "Tarija" Ltda.	COSAALT	Tarija	Tarija	B
11	Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario "Yacuiba"	EMAPYC	Tarija	Yacuiba	B
12	Cooperativa de Servicios Públicos "Villa 1ro de Mayo" Ltda.	COOPAGUAS	Santa Cruz	Santa Cruz	B
13	Cooperativa de Servicios Públicos de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario "Andrés Ibáñez"	COSPAIL	Santa Cruz	Santa Cruz	B
14	Cooperativa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado "Plan Tres Mil" Ltda.	COOPLAN	Santa Cruz	Santa Cruz	B
15	Cooperativa de Servicios Públicos "Pampa de la Isla"	COOPAPPI	Santa Cruz	Santa Cruz	B
16	Entidad Prestadora de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario en la Mancomunidad del Chaco	MANCHACO	Tarija	Villamontes, Gran Chaco	B

Nº	Nombre o razón social	Sigla	Departamento	Municipio y/o localidad	Categoría
17	Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de Sacaba	EMAPAS	Cochabamba	Sacaba	B
18	Empresa Pública Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de Cobija	EPSA Cobija	Pando	Cobija	B
19	Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado "Viacha"	EMAPAV	La Paz	Viacha	B
20	Cooperativa de Servicios Públicos de Agua Potable y Alcantarillado "San Juan Bautista" Ltda.	SAJUBA	Santa Cruz	Santa Cruz	B
21	Entidad Prestadora de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario Mancomunidad social "Bustillo"	EPSA Bustillo	Potosí	Llallagua	B
22	Cooperativa de Servicios Públicos "Humberto Leigue" Ltda.	COSPHUL	Santa Cruz	Santa Cruz	C
23	Cooperativa de Servicios Públicos "Villa los Chacos" Ltda.	COSCHAL	Santa Cruz	Santa Cruz	C
24	Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario "Bermejo"	EMAAB	Tarija	Bermejo	C
25	Cooperativa de Servicios Públicos "La Guardia" Ltda.	COSPLAG	Santa Cruz	La Guardia	C
26	Cooperativa de Servicios Públicos "Mineros" Ltda.	COSMIN	Santa Cruz	Mineros	C
27	Empresa Municipal de Saneamiento Básico Villazón	EMSABAV	Potosí	Villazón	C
28	Cooperativa de Servicios Públicos "Ascensión de Guarayos" Ltda.	COSPAS	Santa Cruz	Ascensión de Guarayos	C
29	Cooperativa de Servicios Públicos "El Torno"	SEAPAS	Santa Cruz	El Torno	C
30	Cooperativa de Servicio de Agua y Alcantarillado Ltda.	COSAP	Santa Cruz	Cotoca	C
31	Cooperativa de Servicios Públicos "Limoncito"	COOPLIM	Santa Cruz	Santa Cruz	C

Nº	Nombre o razón social	Sigla	Departamento	Municipio y/o localidad	Categoría
32	Cooperativa de Servicios Públicos de Agua Potable y Alcantarillado "Warnes"	COSEPW	Santa Cruz	Warnes	C
33	Cooperativa de Servicios Públicos "Buenavista"	BUENA VISTA	Santa Cruz	Buenavista	C
34	Cooperativa de Servicios Públicos "Germán Busch" Ltda.	COSPUGEBUL	Santa Cruz	Yapacaní	C
35	Cooperativa de Servicios Públicos "El Carmen" Ltda.	COOSPELCAR	Santa Cruz	Santa Cruz	B
36	Cooperativa de Servicios Públicos de Agua Potable "San Julián"	COSAJU	Santa Cruz	San Julián	C
37	Cooperativa de Servicios Públicos "6 de Octubre-Puerto Quijarro" Ltda.	6 de Octubre	Santa Cruz	Puerto Quijarro	C
38	Cooperativa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario Ltda.	COOSIV	Santa Cruz	San Ignacio de Velasco	C
39	Cooperativa de Agua Potable y Alcantarillado "Caranavi" Ltda.	COSAPAC	La Paz	Caranavi	C
40	Servicio Autónomo Municipal de Agua Potable y Alcantarillado "Rurrenabaque"	SAMAPAR	Beni	Rurrenabaque	C
41	Cooperativa de Agua Potable "Uyuni" Ltda.	CAPU	Potosí	Uyuni	C
42	Empresa Municipal Prestadora de Servicio de Agua y Alcantarillado "Tupiza"	EMPSAAT	Potosí	Tupiza	C
43	Cooperativa de Servicios Públicos "La Porteña" Ltda.	La Porteña	Santa Cruz	Puerto Suárez	C
44	Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario "Huanuni"	EMAPA	Oruro	Huanuni	C
45	Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario "Riberalta"	SEMAPAR	Beni	Riberalta	C
46	Cooperativa de Servicios Públicos "Florida" Ltda.	Florida	Santa Cruz	Samaipata	C
47	Cooperativa de Servicios Públicos "Nuestra Señora de Fátima" Ltda.	COSFAL	Santa Cruz	Pailón	C

Nº	Nombre o razón social	Sigla	Departamento	Municipio y/o localidad	Categoría
48	Cooperativa de Servicios Públicos "Portachuelo" Ltda.	COSPOL	Santa Cruz	Portachuelo	C
49	Cooperativa de Servicios Públicos "Primero de Mayo" Ltda.	COMAYO	Santa Cruz	San José de Chiquitos	C
50	Cooperativa de Servicios Públicos "Montes Claros" Ltda.	COSMON	Santa Cruz	Vallegrande	C
51	Cooperativa de Servicios Públicos "Libertador Simón Bolívar" Ltda.	COSIMBO	Santa Cruz	Simón Bolívar	C
52	Cooperativa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado "Palos Blancos"	COSAPSI	La Paz	Palos Blancos	C
53	Cooperativa de Servicios Públicos "Concepción" Ltda.	COSEPCO	Santa Cruz	Concepción	C
54	Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado "Challapata"	SMAPA	Oruro	Challapata	C
55	Cooperativa de Servicios Públicos "Roboré" Ltda.	COSEPUR	Santa Cruz	Roboré	C
56	Cooperativa de Servicios Públicos Camargo	COSERCA	Chuquisaca	Camargo	D
57	Cooperativa de Servicios Públicos "Fernández Alonso" Ltda.	COSEPFA	Santa Cruz	Fernández Alonso	D
58	Cooperativa de Servicios Públicos "San Xavier" Ltda.	COSSAJA	Santa Cruz	San Javier	C
59	Cooperativa de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario "COAPAS-Vinto"	COAPAS	Oruro	Vinto	D
60	Cooperativa de Agua Potable y Servicios "Chimoré" Ltda.	CAPSCH	Cochabamba	Chimoré	C
61	Cooperativa de Agua Potable "Shinahota"	COOAPASH	Cochabamba	Shinahota	D
62	Cooperativa de Servicios Públicos "Padilla" Ltda.	COSEPP	Chuquisaca	Padilla	D
63	Cooperativa de Agua Potable y Servicios Sanitarios Ltda.	AGUAYSES	Santa Cruz	Porongo	D
64	Cooperativa de Agua Potable "Chane Independencia"	CAPCHI	Santa Cruz	Chane Independencia	D
65	Entidad Prestadora de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado - Asociación de Agua Potable y Alcantarillado "Tiraque"	ASOAPAL	Cochabamba	Tiraque	D

<b>Nº</b>	<b>Nombre o razón social</b>	<b>Sigla</b>	<b>Departamento</b>	<b>Municipio y/o localidad</b>	<b>Categoría</b>
66	Junta Administradora del Sistema y Alcantarillado y Agua Potable "Villa Tunari"	JASAP	Cochabamba	Villa Tunari, Chapare	D
67	Servicio de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario "Colomi"	Colomi	Cochabamba	Colomi	D
68	Cooperativa de Servicios Públicos "San José-Santa Martha" Ltda.	COOSAJ	Santa Cruz	La Guardia	D
69	Cooperativa de Servicios Públicos "San Juan" Ltda.	COSPUSAJ R.L.	Santa Cruz	El Torno	D
70	Cooperativa de agua potable y alcantarillado sanitario "San Borja" Ltda.	COAPASB	Beni	General José Ballivian	C







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

---

**OFICINA CENTRAL LA PAZ**

Av. Mariscal Santa Cruz N° 1392 - Edificio Cámara Nacional de Comercio  
Piso 16 Teléfono: (2) 2310801 - Fax: (2) 2310554

**OFICINA REGIONAL COCHABAMBA**

Calle Av. Santa Cruz N° 1451 entre calle Portales y Esq. Buenos Aires  
Edificio Vargas 2do. Piso - Teléfono: (4) 4660320

**OFICINA REGIONAL SANTA CRUZ**

Calle Teniente Rivero N° 225 media cuadra del Segundo Anillo  
Teléfono: (3) 3327729 - Fax: (3) 3485369



**800-10-3600** / LÍNEA GRATUITA NACIONAL



**www.aaps.gob.bo**