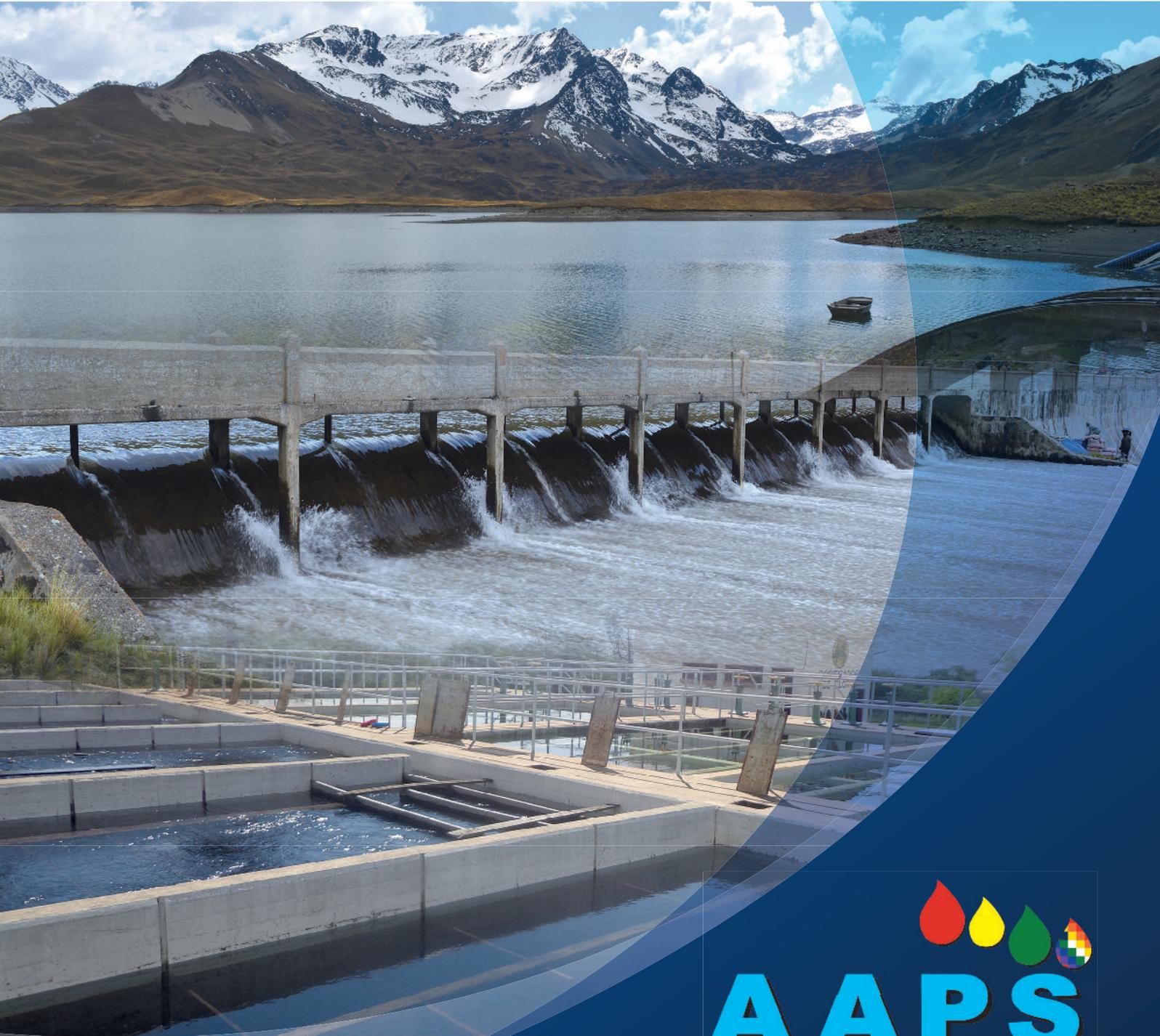




ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA



**AAPS**

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

MEMORIA 2017  
INSTITUCIONAL



MEMORIA 2017  
INSTITUCIONAL

---





**EVO MORALES AYMA**  
PRIMER PRESIDENTE CONSTITUCIONAL  
DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA



MEDALLA PRESIDENCIAL  
SIMÓN BOLÍVAR



PROCIER DE LA REVOLUCIÓN  
TUPAC KATARI  
GRADO: ÚNICO



MEDALLA NACIONAL CÓNDOR  
DE LOS ANDES  
GRADO: GRAN COLLAR



MEDALLA MARISCAL SANTA CRUZ  
Y CALAHUMANA  
GRADO: GRAN COLLAR





**Álvaro García Linera**  
Vicepresidente del Estado Plurinacional de Bolivia





**Ing. Carlos Ortuño Yáñez**  
Ministro de Medio Ambiente y Agua

---





**Ing. Victor Hugo Rico Arancibia**  
Director Ejecutivo AAPS

---



# ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	13
<b>1. MARCO INSTITUCIONAL.....</b>	<b>15</b>
1.1. AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO.....	17
1.2. ARTICULACIÓN DEL SISTEMA DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL.....	17
1.3. MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL.....	18
1.4. PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES.....	18
1.5. OBJETIVOS INSTITUCIONALES.....	18
1.6. MARCO NORMATIVO.....	19
1.7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	19
<b>2. OTORGACIÓN DE LICENCIAS, REGISTROS Y AUTORIZACIONES.....</b>	<b>21</b>
2.1. OTORGACIÓN DE LICENCIAS, REGISTROS Y AUTORIZACIONES.....	23
2.1.1. REGULARIZACIÓN DE EPSA MEDIANTE LA OTORGACIÓN DE LICENCIAS O REGISTROS.....	23
2.1.2. AUTORIZACIONES PARA EL USO Y APROVECHAMIENTO DE FUENTES DE AGUA POR EPSA DEL ÁREA URBANA Y/O RURAL.....	24
2.1.3. AUTORIZACIÓN DE AMPLIACIONES DE ÁREAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO.....	24
2.1.4. AUTORIZACIÓN DE USO Y APROVECHAMIENTO DE SISTEMAS DE AUTOABASTECIMIENTO DE RECURSOS HÍDRICOS - SARH.....	25
2.1.5. REGULARIZACIÓN Y RENOVACIÓN DE AUTORIZACIONES A EMPRESAS TRANSPORTADORAS Y RECOLECTORAS DE LODOS (ETRL).....	27
<b>3. EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DE PLANES DE DESARROLLO DE LOS SERVICIOS.....</b>	<b>29</b>
3.1. EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DE PLANES DE DESARROLLO DE LOS SERVICIOS.....	31
3.1.1. EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS DE PLANIFICACIÓN (PTDS- PDQS- ESTUDIOS).....	31
<b>4. SEGUIMIENTO, SUPERVISIÓN, FISCALIZACIÓN Y CONTROL EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS.....</b>	<b>33</b>
4.1. SEGUIMIENTO, SUPERVISIÓN, FISCALIZACIÓN Y CONTROL EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS.....	35
4.2. EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO TÉCNICO, ECONÓMICO, FINANCIERO Y COMERCIAL DE 70 EPSA.....	37
4.2.1. ANÁLISIS DE PLANES OPERATIVOS ANUALES 2017.....	37
4.2.2. EVALUACIÓN DE INFORMES ANUALES 2016.....	39
4.2.3. ANÁLISIS DE ESTADOS FINANCIEROS.....	40
4.2.4. EVALUACIÓN DE PLANES DE CONTINGENCIAS (PdC) 2017.....	41
4.3. SEGUIMIENTO A PROCESOS DE INTERVENCIÓN.....	42
4.4. PROCESOS SANCIONATORIOS POR INCUMPLIMIENTOS DE LAS EPSA REGULADAS.....	43
4.5. INSPECCIONES EN CAMPO PARA LA APLICACIÓN DE PROTOCOLOS TÉCNICO Y/O ECONÓMICO EN EPSA REGULADAS.....	44
4.6. FISCALIZACIÓN Y CONTROL A LA CALIDAD DE AGUA EN 25 EPSA.....	45
4.7. ASISTENCIA TÉCNICA A EPSA EN ELABORACIÓN Y REPORTES DE INFORMACIÓN REGULATORIA.....	46
4.8. VERIFICACIÓN DE LA CORRECTA APLICACIÓN DE TARIFAS Y PRECIOS EN EPSA REGULADAS.....	47
4.9. REVISIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES DE ADECUADA CATEGORIZACIÓN DE USUARIOS EN EPSA REGULADAS.....	47
4.10. VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE 4 INDICADORES PASAP.....	48
4.11. SEGUIMIENTO REGULATORIO A LAS EPSA QUE CUENTAN CON SISTEMAS DE AUTOABASTECIMIENTO DE RECURSOS HÍDRICOS (SARH).....	49

4.12. SANEAMIENTO CONVENCIONAL .....	50
4.13. INSPECCIONES DE LAS DESCARGAS DE EFLUENTES INDUSTRIALES .....	51
4.14. PROCEDIMIENTOS TÉCNICO ADMINISTRATIVOS PARA DESCARGAS INDUSTRIALES, ESPECIALES Y LODOS AL ALCANTARILLADO SANITARIO (DIELAS).....	52
<b>5. DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES .....</b>	<b>55</b>
5.1. DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES .....	57
5.1.1. ATENCIÓN AL CONSUMIDOR .....	57
5.1.2. RECLAMACION ADMINISTRATIVA .....	57
5.1.3. ATENCION A CONSULTAS .....	59
5.2. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE ATENCION AL USUARIO EN ODECO DE LAS EPSA .....	59
5.3. CAPACITACIÓN A LOS OPERADORES ODECO DE LAS EPSA .....	60
5.4. COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN CON GOBIERNOS AUTÓNOMOS MUNICIPALES PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES .....	60
5.5. ATENCIÓN DE CONFLICTOS EN EL SECTOR RURAL QUE AFECTAREN AL USO DE RECURSOS HÍDRICOS PARA CONSUMO HUMANO.....	61
<b>6. ASUNTOS JURÍDICOS.....</b>	<b>63</b>
6.1. GESTIÓN JURÍDICA.....	65
<b>7. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....</b>	<b>67</b>
7.1. APROBACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2016 - 2020 DE LA AAPS .....	69
7.2. APROBACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES.....	69
7.3. APROBACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2018 DE LA AAPS .....	69
7.4. DESARROLLO DE CAPACIDADES REGULATORIAS GESTION 2017.....	69
7.4.1. REALIZACIÓN DE EVENTOS DE CAPACITACIÓN .....	69
7.5. TECNOLOGÍAS DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN.....	71
7.5.1. VERIFICACIÓN DE ÁREAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS .....	71
7.5.2. DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN REGULATORIA EN AGUA Y SANEAMIENTO .....	72
7.5.3. IMPLEMENTACIÓN DEL CENTRO DE DATOS DE LA AAPS .....	72
7.6. COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.....	73
<b>8. GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA.....</b>	<b>77</b>
8.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y CONTROL .....	79
8.1.1. PRESUPUESTO DE LA AAPS .....	79
8.1.2. EJECUCIÓN FINANCIERA DE LA AAPS .....	79
8.2. RECAUDACION POR INGRESOS Y TRANSFERENCIAS POR TASA DE REGULACIÓN - GESTIÓN 2017 .....	79
<b>9. CONTROL INTERNO .....</b>	<b>81</b>
9.1. AUDITORÍA INTERNA .....	83
<b>10. RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS .....</b>	<b>85</b>
10.1. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	87

## PRESENTACIÓN

La regulación de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, durante la gestión 2017 ha centrado su accionar en la supervisión y seguimiento de la implantación de Planes de Contingencia de las EPSA, debido a que a fines del año 2016 y gran parte la gestión 2017 se han presentado manifestaciones de los efectos del cambio climático traducidos en sequías extremas. En esas circunstancias se ha brindado la respectiva asistencia técnica en su formulación conforme lineamientos emitidos por la AAPS. Los lineamientos instruidos no solamente contemplan los riesgos de desabastecimiento por sequía sino todos aquellos de origen natural y antrópico bajo un esquema de atención preventiva y reactiva.

Asimismo, fue un año de reflexión del accionar de la regulación en consideración a los nuevos desafíos que la planificación estratégica nacional ha establecido en sus metas, por lo que se ha planteado iniciar un proceso de actualización del sistema regulatorio nacional y su correspondiente normativa regulatoria, pasando por la revisión exhaustiva de la normativa en proceso de elaboración referida a aspectos medio ambientales en recursos hídricos, a fin de dar operatividad a sus trece competencias señaladas en el Decreto Supremo N° 071.

Al margen de lo señalado, de manera recurrente ha cumplido con su Programación Operativa Anual, objetivos que tienen que ver con la otorgación de Licencias y Registros por cierto con limitado apoyo presupuestario adicional tal como ocurrió en gestiones precedentes, la Planificación del Servicio habiendo aprobado Planes de Desarrollo Quinquenal y Planes Transitorios de Desarrollo del Servicio e incorporado los Planes de Contingencia como nuevos instrumentos de regulación. También se ha cumplido con labores de Seguimiento Regulatorio al cumplimiento de las obligaciones de las EPSA a setenta EPSA teniendo a dos (EPSAS y COAPSB San Borja) con intervención preventiva; también fueron importantes las acciones de regularización de Sistemas de Autoabastecimiento del Recurso Hídrico 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 por el Decreto Supremo N° 071 de 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, basado en sus competencias de regulación, supervisión, fiscalización y control del desempeño de las entidades prestadoras de servicios en el Estado Plurinacional de Bolivia.

La AAPS, en el marco de lo establecido en la Ley N° 2066, de Prestación y Utilización de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario y la Ley 2878, de Promoción y Apoyo al Sector Riego y sus respectivos reglamentos; regula las actividades de uso y aprovechamiento de fuentes de agua superficiales y subterráneas que son destinadas al consumo humano; 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 el marco de la Ley N° 777 del Sistema de Planificación Integral del Estado y la Ley N° 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 en plena concordancia con el Plan de Desarrollo Económico y Social 2016 – 2020 del Estado Plurinacional de Bolivia y el Plan Sectorial de Desarrollo Integral 2016 – 2020 del Ministerio de Medio Ambiente y Agua.

**TABLA N° 1: ARTICULACIÓN A PILARES, METAS, RESULTADOS Y ACCIONES DEL PDES**

P	M	R	A	ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA PDES 2016 - 2020	
2				<b>Pilar</b>	<b>Socialización y Universalización de los Servicios Básicos con soberanía para Vivir Bien</b>
2	1			Meta	La Agenda Patriótica 2025 establece que el 100% de las bolivianas y los bolivianos contarán con servicios de agua potable y alcantarillado sanitario
2	1	39		Resultado	El 95% de la población urbana cuenta con servicios de agua potable al 2020
2	1	39	2	Acción	Empoderamiento social y desarrollo institucional para la gestión integral y control del agua en escenarios urbanos
2	1	40		Resultado	El 80% de la población rural cuenta con servicios de agua segura al 2020
2	1	40	2	Acción	Empoderamiento social y desarrollo institucional para la gestión integral y control del agua en escenarios rurales
2	1	41		Resultado	El 70% de la población urbana cuenta con servicios de alcantarillado y saneamiento al 2020
2	1	41	3	Acción	Empoderamiento social y desarrollo institucional para la gestión integral y control del alcantarillado y saneamiento urbano
2	1	42		Resultado	El 60% de la población rural cuenta con servicios de alcantarillado y saneamiento al 2020
2	1	42	3	Acción	Empoderamiento social y desarrollo institucional para la gestión integral y control del alcantarillado y saneamiento rural
P	M	R	A	ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA PDES 2016 - 2020	
11				<b>Pilar</b>	<b>Soberanía y Transparencia en la Gestión Pública bajo los principios de No Robar, No Mentir y No ser Flojo.</b>
11	1			Meta	Gestión pública transparente, con servidores públicos éticos, competentes y comprometidos que luchan contra la corrupción.
11	1	298		Resultado	Se ha implementado un modelo de servicio público inclusivo, intercultural y comprometido con la concreción del Vivir Bien.
11	1	298	5	Acción	Diseño e implementación de un modelo de evaluación del desempeño basado en el reconocimiento de saberes y prácticas innovativas para optimizar la gestión pública.

### 1.3. MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL

#### MISIÓN

Ejercer la función de regulación y fiscalización de las EPSA para que las mismas presten servicios sostenibles de agua potable y saneamiento básico en el marco del derecho humano de acceso al agua y en armonía con la madre tierra.

#### VISIÓN

Autoridad fortalecida y consolidada con cumplimiento pleno de sus competencias regulatorias en la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico con alta incidencia en el cumplimiento del derecho humano al agua.

### 1.4. 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 constituyen 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 y que se constituyen en los fundamentos éticos que deben aplicarse en todas las acciones que se desarrollen tanto institucional como personalmente son:

- Compromiso: todas las servidoras y servidores públicos de la AAPS están plenamente involucrados con la visión y valores de la entidad, y son conscientes de su rol de servicio a la población.
- Efectividad: enmarcar los objetivos y sus resultados en lograr el mayor impacto y beneficio para la población y el medio ambiente a partir de una real participación de los actores, asegurando su influencia en las políticas y estrategias sectoriales e institucionales.
- Transparencia: hacer lo que es debido 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: iniciativa personal y colectiva para aprender y mejorar continuamente el desempeño y la calidad de los servicios que presta la entidad a sus usuarios.
- Trabajo en equipo: interacción efectiva y entusiasta, orientada a la consecución de resultados y basada en la comprensión clara de los objetivos; comunicación fluida, delegación adecuada, flexibilidad y reconocimiento por el logro de resultados.

### 1.5. OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- O.E. 1** Regular y Fiscalizar la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico con 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 en 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.

## 1.6. MARCO NORMATIVO

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

- La Constitución Política del Estado.
- La Ley N° 2066 de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, del 11 de abril de 2000.
- El Decreto Supremo N° 071 del 9 de abril de 2009, que crean las Autoridades de Fiscalización y Control Social, entre ellas la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico.
- La Ley N° 031 Marco de Autonomías y Descentralización Andrés Ibáñez, del 17 de julio de 2010.
- La Ley N° 071 de Derechos de la Madre Tierra, del 21 de diciembre de 2010.
- El Decreto Supremo N° 726 del 6 de diciembre de 2010, de Transformación de las Concesiones de servicios de agua potable y saneamiento básico, en Autorizaciones Transitorias Especiales.
- La Ley N° 300 Marco de la Madre Tierra y Desarrollo Integral para Vivir Bien, del 15 de octubre de 2012.
- La Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, del 23 de abril de 2002.
- El Decreto Supremo N° 27172 del 15 de septiembre de 2003, que reglamenta la Ley N° 2341 del 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial.
- El Reglamento Nacional de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado para Centros Urbanos, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 510 del 29 de octubre de 1992.
- El Decreto Supremo N° 1506 del 27 de febrero de 2013, que tiene el propósito de establecer la Representación Presidencial de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025.

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

## 1.7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional establecida para el logro de los resultados institucionales, fue aprobada mediante Resolución Administrativa Interna - RAI N° 09/2016.

GRÁFICO N° 1: ORGANIGRAMA DE LA AAPS



A continuación se presenta la memoria de las actividades desarrolladas por las diversas reparticiones de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico – AAPS, por la cual se busca reflejar el nivel de cumplimiento de su Plan Operativo Anual 2017.





## 2 OTORGACIÓN DE LICENCIAS, REGISTROS Y AUTORIZACIONES



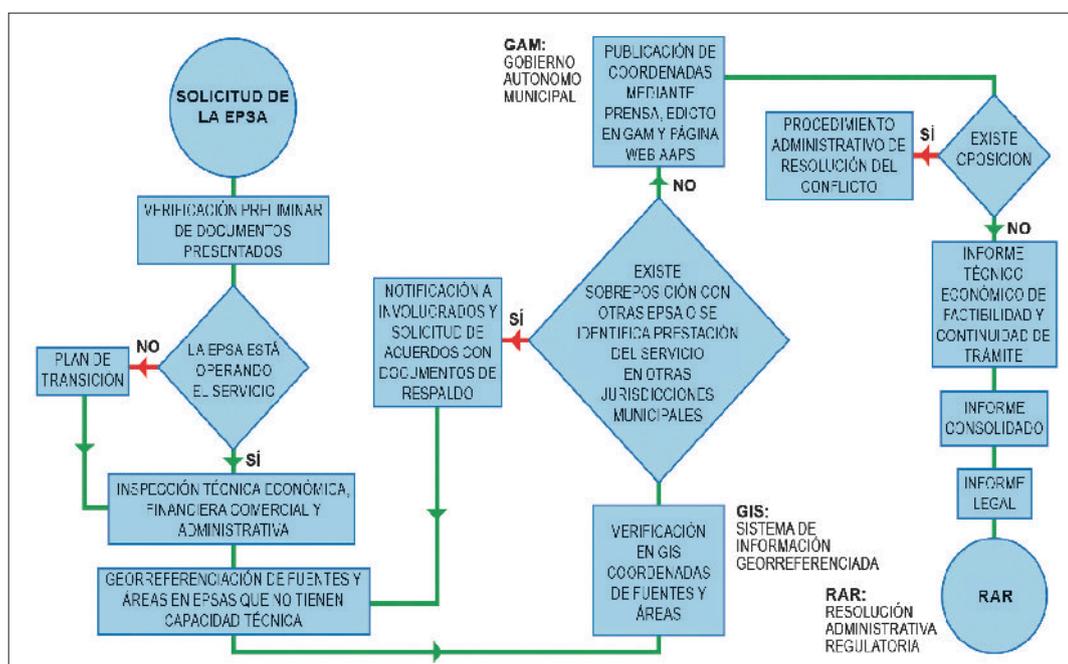
## 2.1. OTORGACIÓN DE LICENCIAS, REGISTROS Y AUTORIZACIONES

Con el propósito de brindar Seguridad Jurídica a la prestación de servicios de agua potable y saneamiento básico, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable Saneamiento Básico otorga Licencias, Registros y Autorizaciones de funcionamiento a las Entidades Prestadoras de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, así como también realiza el registro y autorización del uso de fuentes de agua para consumo humano y la habilitación de áreas de prestación del servicio de las EPSA.

### 2.1.1. REGULARIZACIÓN DE EPSA MEDIANTE LA OTORGACIÓN DE LICENCIAS O REGISTROS<sup>1</sup>

Los trámites de regularización de las EPSA mediante Licencias Registros o Autorizaciones se realizan de acuerdo al siguiente flujograma:

GRÁFICO N° 2 FLUJOGRAMA PARA LA REGULARIZACIÓN DE EPSA



Como resultado de los trámites iniciados por las EPSA, en la gestión 2017 se ha completado un total de 231 trámites de regularización, como se muestra en la TABLA N° 2.

<sup>1</sup> La Licencia así como el Registro son el resultado de actos administrativos por los cuales el Ente Regulador acredita que una EPSA cumple con los requisitos necesarios para prestar servicios de agua potable y/o alcantarillado sanitario y por tanto es elegible para acceder a Proyectos y Programas Gubernamentales del sector. La Licencia se aplica a poblaciones urbanas y el Registro a poblaciones rurales.

TABLA N° 2: EPSAS REGULARIZADAS GESTIÓN 2017 (POR DEPARTAMENTO)

DEPARTAMENTO	LICENCIAS	REGISTROS	TOTALES	%
BENI	0	0	0	0%
CHUQUISACA	0	102	102	44%
COCHABAMBA	0	36	36	16%
LA PAZ	0	50	50	22%
ORURO	0	6	6	3%
PANDO	0	0	0	0%
POTOSI	0	27	27	12%
SANTA CRUZ	0	9	9	4%
TARIJA	1	0	1	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1</b>	<b>230</b>	<b>231</b>	<b>100%</b>

Como se puede observar en la TABLA N° 2, la AAPS ha procesado 230 Registros y 1 Licencia. Por tanto, en la gestión 2017 se han completado 231 trámites de regularización de EPSA del área rural del Estado Plurinacional de Bolivia.

La distribución por departamentos muestra que, la mayor cantidad de EPSA regularizadas en la gestión 2017 se encuentran en los departamentos de Chuquisaca, La Paz y Cochabamba; en cambio desde los departamentos de Beni y Pando no tuvieron requerimientos de regularización de EPSA.

### 2.1.2. AUTORIZACIONES PARA EL USO Y APROVECHAMIENTO DE FUENTES DE AGUA POR EPSA DEL ÁREA URBANA Y/O RURAL

En el marco de la Resolución Administrativa Regulatoria N° 085/2009, durante la gestión 2017 se ha autorizado el uso y aprovechamiento de 71 fuentes de agua adicionales para consumo humano mediante proceso de regularización, lo que representa un caudal autorizado de 3.388,54 l/s. adicionales.

TABLA N° 3 AUTORIZACIONES DE FUENTES DE AGUA GESTIÓN 2017

N°	EPSA	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO	Nº. DE FUENTES	CAUDAL (l/s)	TIPO DE FUENTES
1	EMPRESA LOCAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SUCRE – ELAPAS	SUCRE	CHUQUISACA	1	330,00	SUPERFICIAL
2	EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE VIACHA - EMAPAV	VIACHA	LA PAZ	12	49,46	SUBTERRANEA
3	COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUA POTABLE SAN JULIAN - COSAJU	SAN JULIAN	SANTA CRUZ	5	55,54	SUBTERRANEA
4	COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS SANTA CRUZ R.L. - SAGUAPAC	VARIOS MUNICIPIOS	SANTA CRUZ	53	3.003,00	SUBTERRANEA
<b>TOTAL FUENTES Y CAUDAL ACUMULADO AUTORIZADO (l/s)</b>				<b>71</b>	<b>3.388.54</b>	

### 2.1.3. AUTORIZACIÓN DE AMPLIACIONES DE ÁREAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO

Basados en la Resolución Administrativa Regulatoria N° 86/2009 que establece los Procedimientos para la Ampliación de Áreas de Prestación de Servicios, durante la gestión 2017 se han procesado siete (7) autorizaciones de ampliaciones de área de prestación de servicio a EPSA, habiéndose emitido las respectivas Resoluciones Administrativas Regulatorias, lo que representa un área de ampliación de 7.027,10 hectáreas, tal como se detalla en la tabla N° 4.

**TABLA N° 4 AUTORIZACIONES DE AMPLIACIONES DE ÁREAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS GESTIÓN 2017**

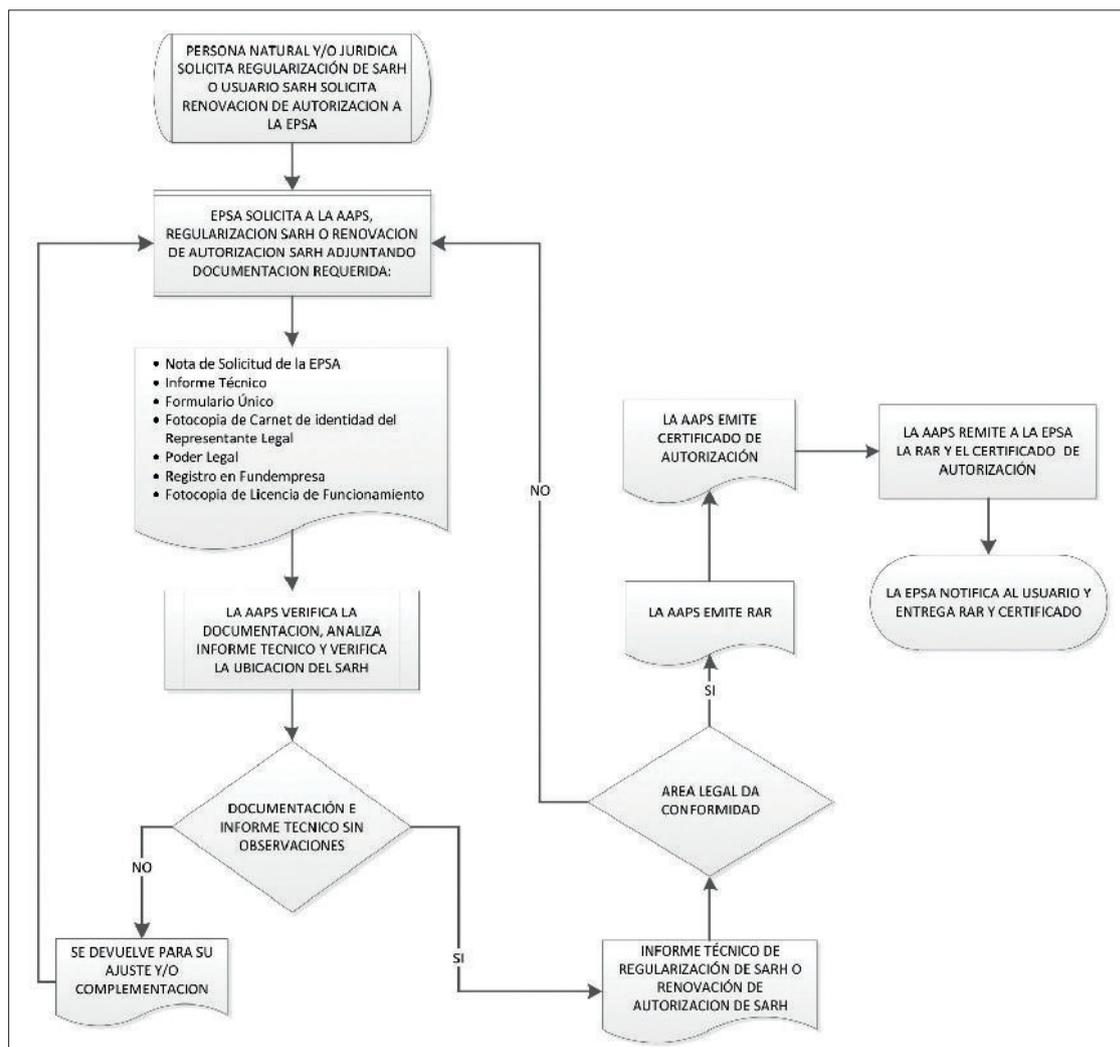
N°	EPSA	DESCRIPCIÓN	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO	ÁREA DE AMPLIACIÓN (HA)
1	COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS HUMBERTO LEIGUE LTDA. - COSPHUL	URBANIZACIONES CLARA ARENA MAINTER, MILITARES 01 Y MILITARES 02	SANTA CRUZ	SANTA CRUZ	374,57
2	COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUA POTABLE SAN JULIAN - COSAJU	AMPLIACIÓN GENERAL	SAN JULIAN	SANTA CRUZ	3.851,89
3	COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS SANTA CRUZ R.L. - SAGUAPAC	SECTOR NOROESTE 2 CIUDAD DEL URUBO	PORONGO	SANTA CRUZ	1.924,31
4	COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS SANTA CRUZ R.L. - SAGUAPAC	SECTOR NORESTE 4 URB. CIUDADELA JERUSALEN, MI QUINTA I, I, II, III, IV y TORRE FUERTE	COTOCA	SANTA CRUZ	363,39
5	COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS SANTA CRUZ R.L. - SAGUAPAC	SECTOR NORTE 8 URB. LOS PINOS	COTOCA	SANTA CRUZ	56,19
6	COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS SANTA CRUZ R.L. - SAGUAPAC	SECTOR ESTE 3 URB. BISITO II	COTOCA	SANTA CRUZ	51,49
7	COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS SANTA CRUZ R.L. - SAGUAPAC	SECTOR NORESTE 5 URB. GENESIS JIREH	COTOCA	SANTA CRUZ	405,26
<b>TOTAL AMPLIACIÓN DE ÁREAS DE SERVICIOS AUTORIZADA (ACUMULADA EN Ha)</b>					<b>7.027,10</b>

### 2.1.4. AUTORIZACIÓN DE USO Y APROVECHAMIENTO DE SISTEMAS DE AUTOABASTECIMIENTO DE RECURSOS HÍDRICOS - SARH

En el marco de las políticas de preservación de fuentes de agua y velando por la sostenibilidad de las fuentes de agua para la prestación de servicios, la AAPS realiza la regularización, regulación, fiscalización y control de los Sistemas de Autoabastecimiento de Recursos Hidricos - SARH a través de las EPSA.

El procedimiento aplicado para la regularización de un SARH, se ilustra en el siguiente flujograma:

GRÁFICO N° 3: FLUJOGRAMA PARA LA REGULARIZACIÓN DE SARH



Durante la gestión 2017 se regularizaron 126 SARH de acuerdo a lo solicitado por las siguientes EPSA: COSAALT, EMAPAS, SAGUAPAC, EMAPAV y EPSAS Interv. Como resultado de dichas regularizaciones, se ha autorizado un volumen mensual de extracción del recurso hídrico de 842.375,77 m<sup>3</sup>.

TABLA N° 5: SARH REGULARIZADOS Y VOLUMEN DE USO Y APROVECHAMIENTO AUTORIZADO

EPSA	NUMERO DE REGULARIZACIONES	VOL EXPLOTADO (m3/mes)	PORCENTAJE
SAGUAPAC	49	453.442,68	53,83%
EPSAS	28	363.401,94	43,14%
EMAPAS	12	17.986,10	2,14%
COSAALT	4	6.681,00	0,79%
EMAPAV	33	864,05	0,10%
<b>TOTALES</b>	<b>126</b>	<b>842.375,77</b>	<b>100%</b>

En la Tabla N° 5 se puede apreciar que, durante la gestión 2017 se ha autorizado dentro del área de prestación de servicio de SAGUAPAC el mayor volumen mensual de uso y aprovechamiento del recurso hídrico (453.442,68 m<sup>3</sup>/mes que representa el 53,83% del total autorizado), y proporcionalmente un uso menor autorizado para EMAPAV (864,05 m<sup>3</sup>/mes que representan el 0,10% del total autorizado).

La siguiente tabla, muestra las categorías de uso y aprovechamiento del recurso hídrico que les fueron asignadas por las respectivas EPSA a los usuarios SARH autorizados durante la gestión 2017:

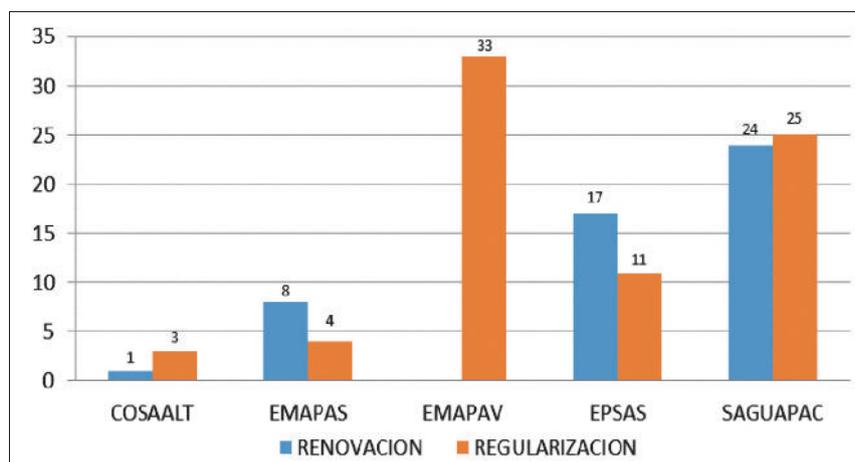
**TABLA N° 6: DISTRIBUCIÓN DE SARH AUTORIZADOS POR CATEGORÍA DE ACTIVIDAD**

CATEGORIA	EPSA					TOTALES	PORCENTAJE
	EPSAS	SAGUAPAC	EMAPAV	EMAPAS	COSAALT		
INDUSTRIAL	21	21	33	9	1	85	67%
COMERCIAL	6	24	0	3	3	36	29%
SOCIAL PUBLICO	1	4	0	0	0	5	4%
<b>TOTALES</b>	<b>28</b>	<b>49</b>	<b>33</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>126</b>	<b>100%</b>

La Tabla N° 6 muestra que el 67% de los SARH autorizados (85 usuarios) corresponden al sector industrial; el 29% (36 usuarios) al rubro comercial y el 4% de los SARH (5 usuarios) corresponden a la categoría social/público.

Respecto al tipo de autorización, se establece que de un total de 126 SARH autorizados en la gestión 2017, 50 corresponden a renovación de su autorización y 76 SARH a regularización. Las EPSA con mayor número de renovaciones son: SAGUAPAC (24) y EPSAS (17) y las EPSA con el mayor número de regularizaciones son: EMAPAV (33) y SAGUAPAC (25). Tal como muestra el Grafico N° 4:

**GRÁFICO N° 4: NÚMERO DE REGULARIZACIONES Y RENOVACIONES POR EPSA**

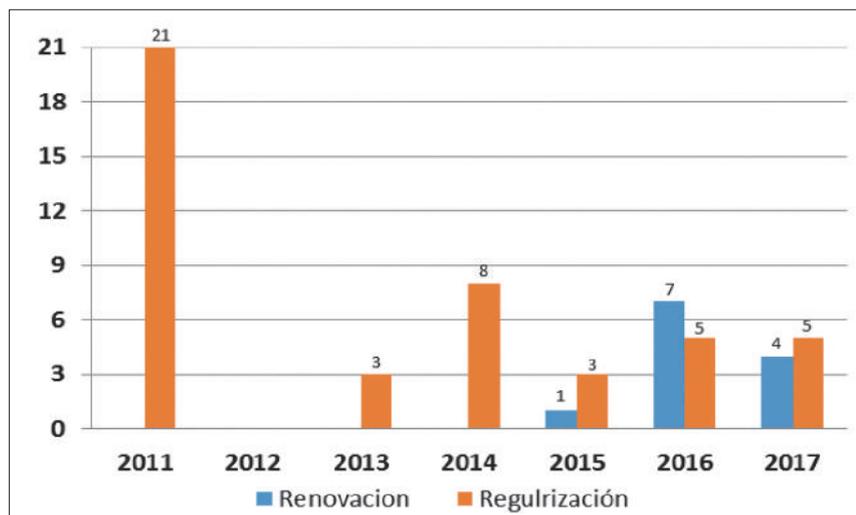


### 2.1.5. REGULARIZACIÓN Y RENOVACIÓN DE AUTORIZACIONES A EMPRESAS TRANSPORTADORAS Y RECOLECTORAS DE LODOS (ETRL)

El servicio de transporte de lodos fecales provenientes de sistemas alternativos de saneamiento se realiza mediante el uso de carros cisternas a objeto de su disposición en Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales de las EPSA o los sitios transitorios que las EPSA determinen. Desde la emisión de la Resolución Administrativa Regulatoria N° 227/2010, que regula la relación de las EPSA con empresas de transporte de lodos fecales domésticos, la AAPS

ha emitido un total de 57 Resoluciones Administrativas Regulatorias de Autorización, entre regularizaciones y renovaciones. De éstas autorizaciones 12 corresponden a renovación y 45 a regularización, como se presenta en el Gráfico 5.

**GRÁFICO N° 5: RAR EMITIDAS PARA REGULARIZACIÓN Y RENOVACIÓN DE AUTORIZACIONES A ETRL DE LAS GESTIONES 2011 AL 2017**



A continuación se presenta el listado de ETRL que a través de la EPSA respectiva, han realizado trámites de renovación o regularización de autorizaciones para la prestación de servicio de transporte y recolección de lodos fecales domésticos en la gestión 2017, ver Tabla N° 7

**TABLA N° 7: ETRL CON RAR DE AUTORIZACION**

No	NOMBRE DE LA EMPRESA	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO	EPSA	RAR
1	I.S.T LTDA.	LA GUARDIA	SANTA CRUZ	EMAPYC	RAR/AAPS N° 32/2017
2	TECNA BOLIVIA S.A.	SANTA CRUZ DE LA SIERRA	SANTA CRUZ	EMAPYC	RAR/AAPS N° 255/2017
3	ITAQUERA LTDA.	SANTA CRUZ DE LA SIERRA	SANTA CRUZ	EMAPYC	RAR/AAPS N° 564/2017
4	EXCELSIOR CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS S.R.L.	YACUIBA	TARIJA	EMAPYC	RAR/AAPS N° 500/2017
5	RENE USNAYO ANCASI	EL ALTO	LA PAZ	EPSAS	RAR/AAPS N° 477/2017
6	LIMPIEZA BOLIVIA	SANTA CRUZ DE LA SIERRA	SANTA CRUZ	SAGUAPAC	RAR/AAPS N° 537/2017
7	SERVICIO DE LIMPIEZA "EL TILUCHI"	SANTA CRUZ DE LA SIERRA	SANTA CRUZ	SAGUAPAC	RAR/AAPS N° 664/2017
8	EMPRESA "SERVICIOS SANTA BARBARA"	SANTA CRUZ DE LA SIERRA	SANTA CRUZ	SAGUAPAC	RAR/AAPS N° 631/2017
9	PAOLA REYES ORTIZ	COCHABAMBA	COCHABAMBA	SEMAPA	RAR/AAPS N° 536/2017

De las 9 autorizaciones otorgadas en la gestión 2017, las EPSA con mayor número de ETRL que prestan servicios en sus respectivas áreas de servicio son: EMAPYC (45%) y SAGUAPAC (33%).

Se debe aclarar que, sobre la base de los resultados y lecciones aprendidas del Proyecto Piloto de Lodos Fecales que se ejecuta en la ciudad de Santa Cruz, consideramos que más allá de las lecciones referidas a aspectos técnico operativos, se podrán establecer mecanismos de mejora en procesos de regularización a ETRL y su respectivo sistema de control.



# 3 | EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DE PLANES DE DESARROLLO DE LOS SERVICIOS



### 3.1. EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DE PLANES DE DESARROLLO DE LOS SERVICIOS

Las EPSA que son objeto de seguimiento regulatorio, tienen la obligación de elaborar el 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 las mismas. Los Planes de desarrollo de los servicios 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), además de los respectivos estudios de precios y tarifas. La formulación de propuestas de acondicionamiento de precios y tarifas de las EPSA debe tomar en cuenta la política tarifaria y política de uso racional del agua establecidas 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, que garantice la accesibilidad, continuidad, calidad y sostenibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.

#### 3.1.1. EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS DE PLANIFICACIÓN (PTDS - PDQS - ESTUDIOS)

En la gestión 2017, previa evaluación de documentos de planificación presentados por las EPSA, se aprobaron siete (7) Planes de Desarrollo Quinquenal y un (1) Estudio de Precios y Tarifas, tal como se presenta en la Tabla N° 8.

**TABLA N° 8: DOCUMENTOS DE PLANIFICACIÓN DE EPSA APROBADOS**

N°	EPSA	RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN	PERIODO DE VIGENCIA DEL PLAN
1	COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS ADRÉS IBÁÑEZ LTADA. – COSPAIL	617/2017	PDQ 2017- 2021
2	COOPERATIVA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SAN JUAN BAUTISTA LTADA. – SAJUBA	594/2017	PDQ 2017- 2021
3	COOPERATIVA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE SAN JULIÁN LTDA. – COSAJU	613/2017	PDQ 2017- 2021
4	COOPERATIVA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO – EL RECREO 1 – LTDA. – COOPARE	618/2017	PDQ 2017- 2021
5	COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS WARNES LTDA. – COSEPW	614/2017	PDQ 2017- 2021
6	COOPERATIVA SERVICIOS PÚBLICOS 1° DE MAYO LTDA. – COOPAGUAS	616/2017	PDQ 2017- 2021
7	COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS LIMONCITO PUERTO RICO LTDA. – COOPLIM	626/2017	PDQ 2017- 2021
8	COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS SAN IGNACIO DE VELASCO LTDA. – COOSIV	532/2017	Estudio de Precios y Tarifas, (periodo 2017 – 2021)





# 4 | SEGUIMIENTO, SUPERVISIÓN, FISCALIZACIÓN Y CONTROL EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS



## 4.1. SEGUIMIENTO, SUPERVISION, FISCALIZACIÓN Y CONTROL EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS

---

La AAPS, a través de la Unidad de Fiscalización y Seguimiento Regulatorio, asume la labor de hacer cumplir los compromisos asumidos por las EPSA con la AAPS respecto al alcance y calidad de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, a objeto de que se cumplan los respectivos indicadores de gestión de los servicios referidos a cobertura, continuidad, calidad, cantidad y sostenibilidad, establecidos en las condiciones de otorgación de licencia o autorización otorgada por la AAPS conforme lo establece el D.S. 726/2010.

También se realiza el seguimiento y control del cumplimiento de las obligaciones de monitoreo y control técnico operativo de los servicios que deben realizar las entidades operadoras y que se traducen en los sistemas de información implantados y los respectivos reportes conforme a los cronogramas establecidos en el modelo de seguimiento. Es en base a ello que se realiza la evaluación del desempeño de las EPSA, considerando los principales objetivos trazados para la prestación del servicio.

Asimismo, las EPSA que son objeto de seguimiento regulatorio, tienen la obligación de elaborar el 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 las mismas. Los Planes de desarrollo de los servicios 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). Sobre la base de estos instrumentos de planificación se realiza la programación del desarrollo de los servicios, estableciendo metas a cumplir para garantizar la sostenibilidad de los mismos, tanto en el ámbito técnico como financiero, de modo que se logre un nivel de equilibrio adecuado entre ingresos y gastos de las entidades operadoras.

A partir de la gestión 2016 se incorpora a la Planificación del Servicio de las EPSA los Planes de Contingencia (PdC), y desde la Gestión 2017 se aplica un modelo mejorado de PdC con procedimientos operativos específicos y preestablecidos de coordinación, alerta, movilización y respuesta ante la manifestación o la inminencia de eventos adversos para los cuales se tienen identificados potenciales escenarios de contingencia.

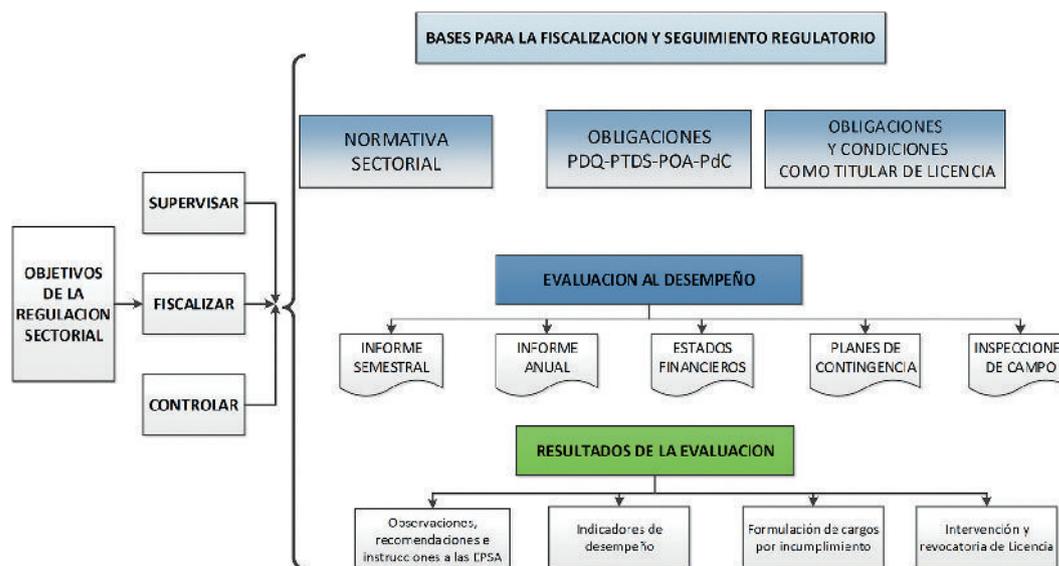
Al contar con sus respectivos instrumentos de planificación del servicio, 70 EPSA son objeto de Seguimiento Regulatorio mediante procedimientos establecidos por el Ente Regulador, de acuerdo a su capacidad de generación y reporte de información y de conformidad a la categoría poblacional establecida por la AAPS, aplicando los procesos de fiscalización y control, considerando también la normativa sectorial en agua potable y saneamiento básico.

Durante la gestión 2017 se ha realizado la evaluación y análisis de las variables registradas por las EPSA, mismas que se constituyen en insumo para el cálculo de Indicadores de Desempeño de las operadoras de los servicios. El análisis que realizan los funcionarios de la AAPS se basa en: a) evaluación del informe segundo semestre e informe anual de la gestión concluida, b) análisis de los Estados Financieros de la gestión, c) análisis y evaluación del nivel de cumplimiento de los POA de la gestión 2017 y d) evaluación de los Planes de Contingencia 2017.

El modelo de seguimiento regulatorio que se aplica, permite que la AAPS realice 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.

## GRAFICO N° 6: MODELO DE SEGUIMIENTO REGULATORIO

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



Como conclusión de la evaluación de desempeño se emiten instrucciones y/o recomendaciones a las EPSA, para que éstas realicen ajustes en sus procesos técnicos, administrativos y de gestión orientados a mejorar las condiciones de la prestación de los servicios.

En la gestión 2017 se ha publicado la Cuarta Versión de Indicadores de Desempeño de las EPSA, documento que muestra información detallada de variables y resultados de gestión de las mismas, del cual se extrae los siguientes resultados relevantes.

TABLA N° 9: RESUMEN DE SEGUIMIENTO REGULATORIO – GESTIÓN 2017

DETALLE	UNIDAD	DATOS
EPSA CON SEGUIMIENTO REGULATORIO	EPSA	70
POBLACIÓN TOTAL SEGÚN CENSO (INE)	HAB.	11.145.770
POBLACIÓN CON COBERTURA DE SEGUIMIENTO REGULATORIO	HAB.	7.578.309
POBLACIÓN CON COBERTURA DE SEGUIMIENTO REGULATORIO	%	67,99
NÚMERO DE CONEXIONES DE AGUA POTABLE	CONEX.	1.281.002
NÚMERO DE CONEXIONES DE ALCANTARILLADO	CONEX.	809.827
POBLACIÓN ABASTECIDA CON AGUA POTABLE	HAB.	6.942.093
POBLACIÓN SERVIDA CON ALCANTARILLADO	HAB.	4.465.458
COBERTURA PROMEDIO DE AGUA POTABLE	%	91,3
COBERTURA PROMEDIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO	%	58,7

La población con cobertura de seguimiento regulatorio, hace referencia a todos los habitantes que se encuentran dentro de las áreas de prestación de servicios de las 70 EPSA con seguimiento regulatorio y fiscalización.

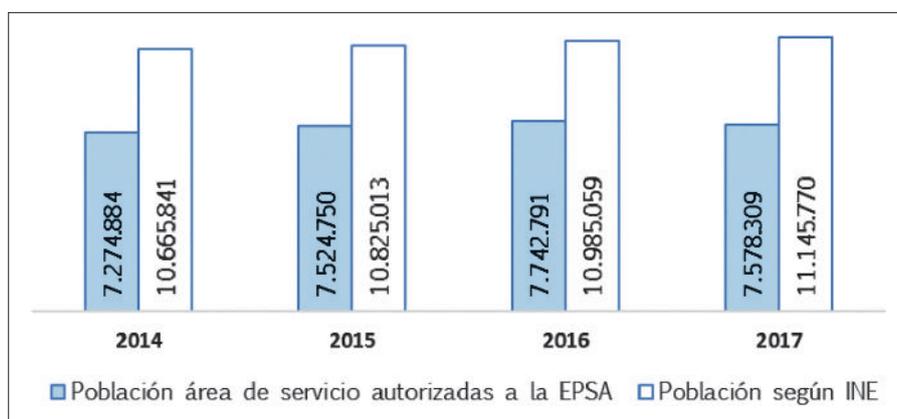
En relación a la población total de Bolivia proyectada al 2017, las acciones de seguimiento regulatorio cubren al 67,99% de los habitantes, como se describe en la siguiente tabla:

TABLA N° 10: COBERTURA DE SEGUIMIENTO REGULATORIO

AÑO	POBLACIÓN ÁREA DE SERVICIO AUTORIZADAS A LAS EPSA (Habitantes)	POBLACIÓN SEGÚN INE(Habitantes)	COBERTURA REGULATORIA (%)
2014	7.274.884	10.665.841	68,21%
2015	7.524.750	10.825.013	69,51%
2016	7.742.791	10.985.059	70,48%
2017	7.578.791	11.145.770	67,99%

La cobertura regulatoria (CR) resulta de la relación entre la sumatoria de las poblaciones dentro de las áreas de servicio autorizadas por la AAPS y la población total del país, dando como resultado para la gestión 2017 una cobertura bajo regulación del 67,99%, lo que representa una disminución de población con servicios regulados en el país, frente al porcentaje registrado en el año 2016. Esta disminución se explica por los ajustes que 10 EPSA hicieron a sus datos poblacionales de sus respectivas áreas de servicio (SAGUAPAC, COSCHAL, COSPAIL, SEAPAS, COOPLIM, COOPAGUAB, COSPUGEBUL, EMAPAS, EMAPAV y AGUAYSES).

GRAFICO N° 7: COBERTURA DE SEGUIMIENTO REGULATORIO



## 4.2. EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO TÉCNICO, ECONÓMICO, FINANCIERO Y COMERCIAL DE 70 EPSA

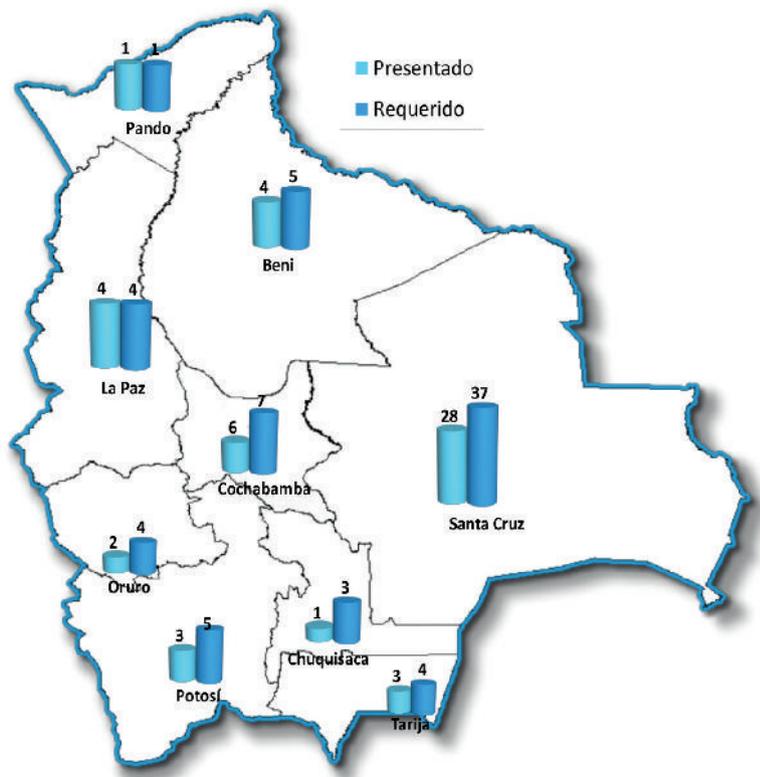
En base a la información reportada de la gestión concluida por las EPSA, se realizó el seguimiento al desempeño técnico económico, financiero y comercial a 70 EPSA, a través del análisis de sus Planes Operativos Anuales y evaluación de sus Informes Anuales, Semestrales y Estados Financieros, concluyendo en el cálculo de indicadores de desempeño.

### 4.2.1. ANALISIS DE PLANES OPERATIVOS ANUALES 2017

Las EPSA presentaron sus respectivos Planes Operativos Anuales (POA) y Presupuestos. La evaluación se realiza analizando los objetivos y metas programadas para la gestión respectiva (expansion densificación, equipamientos, en producción de agua potable mantenimiento, distribución, tratamiento, entre otros).

El presupuesto se evalúa analizando los ingresos operativos y no operativos (por servicio de agua potable y/o alcantarillado, conexiones, reconexiones, multas, intereses, etc). Asimismo, se analizan los egresos (que incluyen gastos de producción, administración, comercialización, depreciación, amortización de deuda, reducción de pasivos corrientes, incremento de activos corrientes, impuestos, regalías, inversiones y otros).

Durante la Gestión 2017 se analizaron 52 Planes Operativos Anuales de las EPSA con Seguimiento Regulatorio.



Las EPSA que no presentaron el POA y Presupuesto 2017, enfrentan procesos sancionatorios que necesariamente se inician con cargo de infracción siendo las siguientes, ver Tabla N° 11.

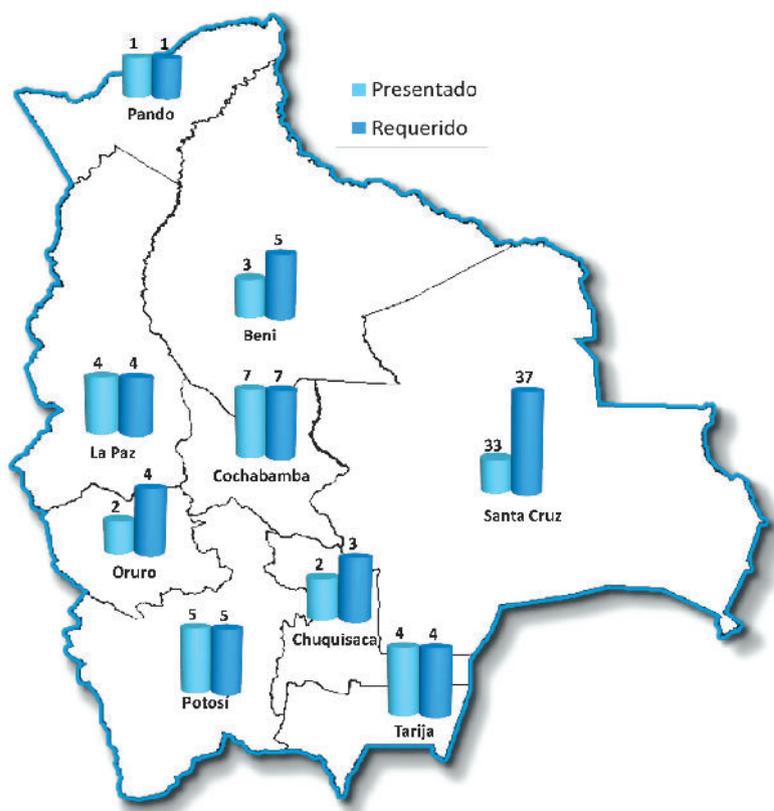
**TABLA N° 11 EPSA EN PROCESO SANCIONATORIO INICIADO CON CARGO DE INFRACCIÓN**

N°	EPSA	CAT.	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO
1	SEMAPAR	C	RIBERALTA	BENI
2	COSERCA	D	CAMARGO	CHUQUISACA
3	EMAPA	C	HUANUNI	ORURO
4	SMAPA	C	CHALLAPATA	ORURO
5	AAPOS	B	POTOSÍ	POTOSÍ
6	CAPU	C	UYUNI	POTOSÍ
7	COSPAS	C	ASCENSIÓN DE GUARAYOS	SANTA CRUZ
8	6 DE OCTUBRE	C	PUERTO QUIJARRO	SANTA CRUZ
9	LA PORTEÑA	C	PUERTO SUÁREZ	SANTA CRUZ
10	COMAYO	C	SAN JOSÉ DE CHIQUITOS	SANTA CRUZ
11	FLORIDA	C	SAMAIPATA	SANTA CRUZ
12	AGUAYSES	D	PORONGO	SANTA CRUZ
13	COSEPFA	D	FERNÁNDEZ ALONSO	SANTA CRUZ
14	CAPCHI	D	FERNÁNDEZ ALONSO	SANTA CRUZ
15	EMAAB	C	BERMEJO	TARIJA
16	COOPASH	D	SHINAHOTA	COCHABAMBA
17	COSEPUR	C	ROBORÉ	SANTA CRUZ
18	ELAPAS	B	SUCRE	CHUQUISACA

## 4.2.2. EVALUACIÓN DE INFORMES ANUALES 2016

Mediante este procedimiento se realiza el seguimiento y control del grado de avance y el cumplimiento de metas en cuanto a indicadores de prestación de servicios y los compromisos asumidos en el POA, referidos a las inversiones consignadas todas ellas en los PTDS o PDQ.

En la gestión 2017 se evaluaron 61 Informes Anuales 2016 de las EPSA con Seguimiento Regulatorio. Las EPSA que no presentaron su respectivo reporte, son sometidas a procesos sancionatorios mediante Cargos de Infracción sobre base de la normativa vigente.



Las EPSA que no presentaron su respectivo Informe Anual, que fueron notificados con cargo de infracción son las siguientes:

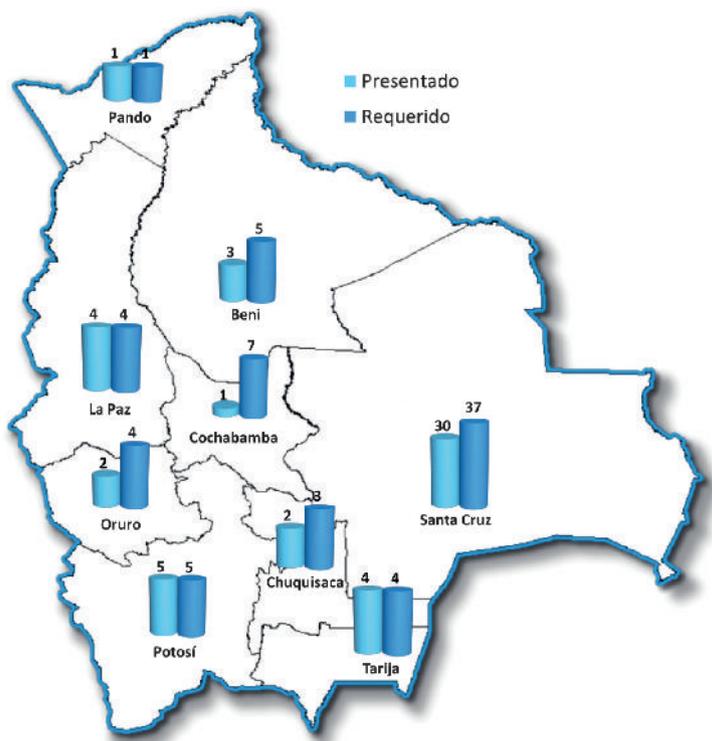
**TABLA N° 12: EPSA EN PROCESO SANCCIONATORIO CON CARGO DE INFRACCION**

N°	EPSA	CAT.	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO
1	COAPASB	C	SAN BORJA	BENI
2	COSERCA	D	CAMARGO	CHUQUISACA
3	EMAPA	C	HUANUNI	ORURO
4	SMAPA	C	CHALLAPATA	ORURO
5	COSFAL	C	PAILÓN	SANTA CRUZ
6	COMAYO	C	SAN JOSÉ DE CHIQUITOS	SANTA CRUZ
7	AGUAYSES	D	PORONGO	SANTA CRUZ
8	COSPOL	C	PORTACHUELO	SANTA CRUZ
9	SEMAPAR	C	RIBERALTA	BENI

### 4.2.3. ANÁLISIS DE ESTADOS FINANCIEROS

El análisis sistemático y la evaluación de los estados financieros de las EPSA, es el procedimiento por el cual se realiza el seguimiento y control a la razonabilidad financiera de la gestión basado en la auditoría realizada a la EPSA por parte de una consultora o auditor independiente, mismo que debe estar acorde a las normas de auditoría generalmente aceptadas.

Durante la gestión 2017, se generaron 52 informes de análisis y evaluación de Estados Financieros de las EPSA con seguimiento regulatorio.



A las EPSA que no presentaron sus respectivos Estados Financieros, se les ha iniciado procesos sancionatorios con cargo de infracción los cuales se muestran en la tabla 13.

**TABLA N° 13: EPSA EN PROCESO SANCIONATORIO INICIADO CON CARGO DE INFRACCION**

N°	EPSA	CAT.	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO
1	SEMAPAR	C	RIBERALTA	BENI
2	ASOAPAL	D	TIRAQUE	COCHABAMBA
3	JASAP	D	VILLA TUNARI	COCHABAMBA
4	COLOMI	D	COLOMI	COCHABAMBA
5	COSERCA	D	CAMARGO	CHUQUISACA
6	EMAPAS	B	SACABA	COCHABAMBA
7	CAPSCH	D	CHIMORÉ	COCHABAMBA
8	COOAPASH	D	SHINAHOTA	COCHABAMBA
9	EMAPA	C	HUANUNI	ORURO
10	SMAPA	C	CHALLAPATA	ORURO
11	LA PORTEÑA	C	PUERTO SUÁREZ	SANTA CRUZ
12	COSFAL	C	PAILÓN	SANTA CRUZ
13	COSPOL	C	PORTACHUELO	SANTA CRUZ
14	COMAYO	C	SAN JOSÉ DE CHIQUITOS	SANTA CRUZ
15	AGUAYSES	D	PORONGO	SANTA CRUZ

N°	EPSA	CAT.	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO
16	CAPCHI	D	FERNÁNDEZ ALONSO	SANTA CRUZ
17	COSAJÓ	D	LA GUARDIA	SANTA CRUZ

En el caso de COAPASB, se realizó el análisis de estados financieros 2016 habiéndose evidenciado que no fueron elaborados de acuerdo a normas de contabilidad generalmente aceptadas, por lo que se ha exigido presentar estados financieros sujetos a auditoría externa.

#### 4.2.4. EVALUACIÓN DE PLANES DE CONTINGENCIAS (PdC) 2017

La formulación de Planes de Contingencia 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 para el cual se tienen escenarios definidos, lo que permite anticipar acciones de prevención, preparación o respuesta a potenciales suspensiones del suministro de agua y/o fallas en el sistema de alcantarillado sanitario.



Llegada del agua de Trasvase Palcoma – EPSAS



Bombeo de agua de refuerzo en situación de emergencia Canal Ravelo – ELAPAS

En la gestión 2017 se recibieron y evaluaron informes de 48 Planes de Contingencia. Las EPSA que no presentaron su PdC han sido notificadas sobre su incumplimiento y que en caso de generarse emergencias en la prestación de los servicios a su cargo, estas deberán asumir plena responsabilidad legal, operativa y de gestión.

TABLA N° 14: PLAN DE CONTINGENCIAS 2017

N°	EPSA	CATEGORÍA	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO
1	COATRI	B	TRINIDAD	BENI
2	SEMAPAR	C	RIBERALTA	BENI
3	SAMAPAR	C	RURRENABAQUE	BENI
4	CAPAG	B	GUAYARAMERIN	BENI
5	ELAPAS	B	SUCRE	CHUQUISACA
6	SEMAPA	A	COCHABAMBA	COCHABAMBA
7	EMAPAS	B	SACABA	COCHABAMBA
8	EMAPAV	B	VIACHA	LA PAZ
9	COSAPAC	C	CARANAVI	LA PAZ
10	EPSAS	A	LA PAZ	LA PAZ
11	SELA	B	ORURO	ORURO
12	COAPAS VINTO	D	ORURO	ORURO
13	EMAPA	C	HUANUNI	ORURO
14	EPSA COBIJA	B	COBIJA	PANDO
15	AAPOS	B	POTOSÍ	POTOSÍ

N°	EPSA	CATEGORÍA	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO
16	EMPSAAT	C	TUPIZA	POTOSÍ
17	BUSTILLO	B	LLALLAGUA	POTOSÍ
18	EMSABAV	C	VILLAZÓN	POTOSÍ
19	CAPU	C	UYUNI	POTOSÍ
20	SAGUAPAC	A	SANTA CRUZ DE LA SIERRA	SANTA CRUZ
21	COSMOL	B	MONTERO	SANTA CRUZ
22	COOPAGUAS	B	SANTA CRUZ DE LA SIERRA	SANTA CRUZ
23	COSPAIL	B	SANTA CRUZ DE LA SIERRA	SANTA CRUZ
24	SAJUBA	B	SANTA CRUZ DE LA SIERRA	SANTA CRUZ
25	COSPHUL	C	SANTA CRUZ DE LA SIERRA	SANTA CRUZ
26	COSMIN	C	MINEROS	SANTA CRUZ
27	COSPAS	C	ASCENSIÓN DE GUARAYOS	SANTA CRUZ
28	SEAPAS	C	EL TORNO	SANTA CRUZ
29	COSAP	C	COTOCA	SANTA CRUZ
30	COSPUGEBUL	C	YAPACANÍ	SANTA CRUZ
31	COSAJU	C	SAN JULIÁN	SANTA CRUZ
32	FLORIDA	C	SAMAIPATA	SANTA CRUZ
33	COOPLAN	B	SANTA CRUZ DE LA SIERRA	SANTA CRUZ
34	LA GUARDIA	C	LA GUARDIA	SANTA CRUZ
35	COOPLIM	C	EL TORNO	SANTA CRUZ
36	COOSPELCAR	C	LA GUARDIA	SANTA CRUZ
37	COOSIV	C	SAN IGNACIO DE VELASCO	SANTA CRUZ
38	COSMON	C	VALLEGRANDE	SANTA CRUZ
39	COSIMBO	C	LA GUARDIA	SANTA CRUZ
40	COSSAJA	D	SAN JAVIER	SANTA CRUZ
41	COSEPCO	C	CONCEPCIÓN	SANTA CRUZ
42	COSEPW	C	WARNES	SANTA CRUZ
43	COSCHAL	C	SANTA CRUZ DE LA SIERRA	SANTA CRUZ
44	COOPAPPI	B	SANTA CRUZ DE LA SIERRA	SANTA CRUZ
45	LA PORTEÑA	C	PUERTO SUÁREZ	SANTA CRUZ
46	EMAPYC	B	YACUIBA	TARIJA
47	COSAALT	B	TARIJA	TARIJA
48	EMAAB	C	BERMEJO	TARIJA

### 4.3. SEGUIMIENTO A PROCESOS DE INTERVENCIÓN

Debido a la identificación de problemas que ponen en riesgo la prestación del servicio, se continúan con los procesos de Intervención en 2 EPSA (COAPASB, EPSAS S.A.), a objeto de establecer mejoras en la gestión del servicio de estos operadores.

TABLA N° 15: EPSA INTERVENIDAS

N°	EPSA	CATEGORIA	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO
1	COAPASB	C	SAN BORJA	BENI
2	EPSAS	A	LA PAZ - EL ALTO	LA PAZ

COAPASB - Cooperativa de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario San Borja Ltda.

Durante la gestión 2017 (periodo de intervención), como es de conocimiento público existió al interior del Gobierno Autónomo Municipal de San Borja, problemas de gobernabilidad, por lo que no se cumplió lo dispuesto en la RAR AAPS N° 153/2016 referido a la transición del servicio de agua potable a la Empresa Municipal, evento que fue acompañado por la ausencia de la representación legítima de los Concejos de Administración y Vigilancia de la Cooperativa. Esta indefinición, durante la gestión 2017, ha tenido incidencia en la determinación de las ampliaciones de plazo a la Intervención preventiva por periodos semestrales según el siguiente detalle:

N° DE RAR Y FECHA DE EMISIÓN	PLAZO AMPLIADO
RAR AAPS N° 153/2016, del 25 de agosto de 2017	6 meses
RAR AAPS N° 45/2017, de fecha 20 de marzo de 2017	6 meses
RAR AAPS N° 436/2017, de fecha 14 de septiembre de 2017	6 meses

Ante la renuncia irrevocable del Sr. Tito Mamani (1er Interventor), se designa al Sr. Raymundo Paniagua a solicitud del Gobierno Autónomo Municipal del San Borja como Interventor designado con RAR AAPS N°473/2017, de fecha 28 de septiembre de 2017.

EPSAS- Empresa Pública Social de Agua y Saneamiento.

Durante la gestión 2017 y dando cumplimiento a lo dispuesto en la RAR AAPS N° 260/2016, se desarrolló el Plan de Intervención Octubre 2016-Septiembre 2017, cuyo objetivo era el de permitir a los Gobiernos Autónomos Municipales la consolidación de la propuesta planteada de provisión del servicio y presentación de un Plan de Transición que permita asegurar la continuidad del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario mediante un nuevo operador.

En este sentido, la tarea principal fue la atención de la emergencia a partir del mes de noviembre 2016 hasta febrero 2017 y la previsión de futuros eventos de esta naturaleza, dando prioridad a la gestión y ejecución de proyectos principalmente.

Asimismo, y de acuerdo al objetivo principal de la RAR N° 437/2017, el Plan de Intervención Octubre 2017-Septiembre 2018, se orienta a garantizar la continuidad del servicio hasta la legal habilitación de un nuevo operador, que cumpla con los requisitos establecidos en la normativa vigente.

N° DE RAR Y FECHA DE EMISIÓN	PLAZO AMPLIADO
RAR AAPS N°260/2016, de fecha 26 de septiembre de 2016	12 meses
RAR AAPS N°437/2017, de fecha 13 de septiembre de 2017	12 meses

Para ambos períodos de intervención, se designa al Ing. Marcel Humberto Claire Quezada como Interventor, de acuerdo a lo dispuesto en la RAR AAPS N°346/2016 y RAR AAPS N°475/2017.

#### 4.4. PROCESOS SANCIONATORIOS POR INCUMPLIMIENTOS DE LAS EPSA REGULADAS

Considerando las obligaciones establecidas en los manuales de seguimiento regulatorio y el régimen de infracciones y sanciones, se han generado 98 informes para inicio de procesos sancionatorios con el respectivo cargo de infracción por: a) aplicación de estructuras tarifarias y precios no aprobados por el ente regulador, b) incumplimiento en la presentación de informes específicos u obligación requerida por el Ente Regulador y c) presentación de información incompleta o fuera de plazo.

TABLA N° 16: PROCESOS SANCIONATORIOS

CONCEPTO	N°
POA Y PRESUPUESTO	28
INFORME ANUAL	27
ESTADOS FINANCIEROS	27
PRIMER SEMESTRE 2017	14
INCUMPLIMIENTO DE APLICACIÓN DE TARIFA	1
INCUMPLIMIENTO DE CAUDAL AUTORIZADO.	1
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>

## 4.5. INSPECCIONES EN CAMPO PARA LA APLICACIÓN DE PROTOCOLOS TÉCNICO Y/O ECONÓMICO EN EPSA REGULADAS

En la gestión 2017, se aplicaron 16 protocolos de inspección de carácter técnico, económico, financiero y comercial, en cuyo desarrollo se verificaron 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, 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 operación vigente de recolección de aguas servidas, manejo de estaciones de bombeo, plantas de tratamiento y controles de calidad de aguas residuales.
- Cobertura de los servicios, continuidad, calidad de agua y presiones en la red de agua potable.
- Análisis comercial del servicio en los ámbitos de: facturación, cobranza, aplicación correcta de estructuras tarifarias y precios aprobados, reclamos y políticas del servicio.
- Análisis financiero en cuanto a los ámbitos de: estados financieros, activos, inversiones, ejecución financiera POA y tasas de regulación.
- Análisis administrativo en aspectos referidos a normativa interna, estructura organizacional y recursos humanos.



Ajuan Khota - EPSAS



Pozo Pasi 1 P2 – SEMAPA

En la siguiente tabla se detallan las inspecciones de campo realizadas mediante la aplicación de protocolos durante la gestión 2017.

**TABLA N° 17: INSPECCIÓN DE CAMPO y APLICACIÓN DE PROTOCOLOS**

N°	EPSA	CAT.	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO
1	COAPASB	C	SAN BORJA	BENI
2	ELAPAS	B	SUCRE	CHUQUISACA
3	EPSAS	A	LA PAZ - EL ALTO	LA PAZ
4	EPSAS	A	LA PAZ - EL ALTO	LA PAZ
5	COAPAS VINTO	D	ORURO	ORURO
6	AAPOS	B	POTOSÍ	POTOSÍ
7	COSPAIL	B	SANTA CRUZ DE LA SIERRA	SANTA CRUZ
8	COOPLAN	B	SANTA CRUZ DE LA SIERRA	SANTA CRUZ
9	COSAP	C	COTOCA	SANTA CRUZ
10	6 DE OCTUBRE	C	PUERTO QUIJARRO	SANTA CRUZ
11	LA PORTEÑA	C	PUERTO SUÁREZ	SANTA CRUZ

N°	EPSA	CAT.	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO
12	COSEPUR	C	ROBORÉ	SANTA CRUZ
13	COSMON	C	VALLEGRANDE	SANTA CRUZ
14	COOPLIM	C	COTOCA	SANTA CRUZ
15	COSAALT	B	TARIJA	TARIJA
16	EMAAB	C	BERMEJO	TARIJA

## 4.6. FISCALIZACIÓN Y CONTROL A LA CALIDAD DE AGUA EN 25 EPSA

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

- 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).

Los casos atendidos están relacionados a situaciones de contingencia, denuncias de usuarios y solicitud de entidades sectoriales. Se realizaron inspecciones a 30 EPSA en las que se obtuvieron muestras para el respectivo control de calidad de agua, de las cuales en 23 EPSA se realizaron controles de calidad específicos y en 7 EPSA se obtuvieron 82 muestras de agua en fuente para su control de calidad en los parámetros mínimos, básicos y complementarios de acuerdo con la reglamentación de la NB 512.



Control de calidad EPSA SEMAPA

El detalle de inspecciones a la calidad de aguas realizadas en las EPSA objeto del respectivo control, es el siguiente:

TABLA N° 18: CONTROL DE CALIDAD DE AGUA

N°	EPSA	CAT.	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO	INFORME	DESCRIPCIÓN DE CONTROL DE CALIDAD DE AGUA
1	EMAPSA(*)	-	ACHACACHI	LA PAZ	AAPS/DER/INF/326/2017	EN RED
2	CHULUMANI(*)	-	CHULUMANI	LA PAZ	AAPS/DER/INF/615/2017	EN RED
3	EPSAS(*)	-	LA PAZ - ZONA SUR	LA PAZ	AAPS/DER/INF/327/2017	EN RED
4	COOASANI	-	SAN IGNACIO DE MOXOS	BENI	AAPS/DER/INF/1179/2017	EN RED
5	COAPASB	C	SAN BORJA	BENI	AAPS/DER/INF/322/2017	EN RED
6	COSERCA	D	CAMARGO	CHUQUISACA	AAPS/DER/INF/1185/2017	EN FUENTE
7	SEMAPA	A	COCHABAMBA	COCHABAMBA	AAPS/DER/INF/1594/2017	5 FUENTES
8	EPSAS	A	LA PAZ - EL ALTO	LA PAZ	AAPS/DER/INF/1184/2017	EN RED
9	EPSAS	A	LA PAZ - EL ALTO	LA PAZ	AAPS/DER/INF/1645/2017	45 FUENTES
10	SELA	B	ORURO	ORURO	AAPS/DER/INF/1472/2017	5 FUENTES
11	SMAPA	C	CHALLAPATA	ORURO	AAPS/DER/INF/1189/2017	EN RED
12	EMAPA	C	HUANUNI	ORURO	AAPS/DER/INF/1725/2017	EN RED
13	BUSTILLO	B	LLALLAGUA	POTOSÍ	AAPS/DER/INF/1723/2017	EN RED
14	EMSABAV	C	VILLAZÓN	POTOSÍ	AAPS/DER/INF/1694/2017	1 FUENTE
15	EMPSAAT	C	TUPIZA	POTOSÍ	AAPS/DER/INF/1692/2017	1 FUENTE
16	16 DE JULIO	-	EL CARMEN RIVERO TORO	SANTA CRUZ	AAPS/ORSCZ/INF/93/2017	EN RED
17	SAN RAMON	-	SAN RAMON	SANTA CRUZ	AAPS/DER/INF/23/2017	EN RED
18	ROBORE	-	ROBORÉ	SANTA CRUZ	AAPS/ORSCZ/INF/94/2017	EN RED
19	SAGUAPAC	A	SANTA CRUZ DE LA SIERRA	SANTA CRUZ	AAPS/DER/INF/1641/2017	20 FUENTES
20	COOPLAN	B	SANTA CRUZ DE LA SIERRA	SANTA CRUZ	AAPS/ORSCZ/INF/160/2017	EN RED
21	COSMOL	B	MONTERO	SANTA CRUZ	AAPS/ORSCZ/INF/52/2017	EN RED
22	LA PORTEÑA	C	PUERTO SUÁREZ	SANTA CRUZ	AAPS/ORSCZ/INF/91/2017	EN RED
23	6 DE OCTUBRE	C	PUERTO QUIJARRO	SANTA CRUZ	AAPS/ORSCZ/INF/78/2017	EN RED
24	COSMIN	C	MINEROS	SANTA CRUZ	AAPS/ORSCZ/INF/111/2017	EN RED
25	COSEPW	C	WARNES	SANTA CRUZ	AAPS/ORSCZ/INF/114/2017	EN RED
26	CAPCHI	D	FERNÁNDEZ ALONSO	SANTA CRUZ	AAPS/ORSCZ/INF/112/2017	EN RED
27	COSEFA	D	FERNÁNDEZ ALONSO	SANTA CRUZ	AAPS/ORSCZ/INF/113/2017	EN RED
28	EMAPAS		SAIPINA	SANTA CRUZ	AAPS/ORSCZ/INF/37/2017	EN RED
29	COSAALT	B	TARIJA	TARIJA	AAPS/DER/INF/1475/2017	5 FUENTES
30	COSAALT	B	TARIJA	TARIJA	AAPS/DER/INF/1076/2017	INGRESO PTAP

#### 4.7. ASISTENCIA TÉCNICA A EPSA EN ELABORACIÓN Y REPORTES DE INFORMACIÓN REGULATORIA

Durante la Gestión 2017 la AAPS ha realizado 5 talleres - reuniones con fines de información y asistencia técnica, eventos en los que participaron funcionarios de 43 EPSA, oportunidad en la que se fortalecieron conocimientos técnicos y operativos en la interpretación y manejo de herramientas regulatorias, además del llenado de planillas parametrizadas en los ámbitos técnico, económico y financiero, además de la determinación de variables y cálculo de indicadores.

TABLA N° 19: ASISTENCIA TÉCNICA REGULATORIA A EPSA

Nº	EPSA	CIUDAD	DEPARTAMENTO	FECHA DE CAPACITACIÓN
1	COSEPP, COSAPSI, COSAPAC, COSERCA, COMAYO Y SMAPA	LA PAZ	LA PAZ	26 DE ENERO DE 2017
2	(1) AAPOS	POTOSÍ	POTOSÍ	08 AL 09 DE JUNIO DE 2017
3	(1) ELAPAS	SUCRE	CHUQUISACA	28 Y 29 DE JUNIO DE 2017
4	SEAPAS, COOPLIM, COSPHUL, COSCHAL, COOPLAN, COOPAGUAS, COOPAPPI, COSEPW, COSMOL, COSPAIL, COOSPELCA, COSEFPA, 6 DE OCTUBRE, COSFAL, COMAYO, COSIMBO, AGUAYSES, COSEPCO, COSEPUR, COSAJO, JOROCHITO, LA FUENTE, SAJUBAPO, COSPOL, CAPCHI, LA PORTEÑA, SAJUBA, COSSAJA, COSAP	SANTA CRUZ	SANTA CRUZ	11 AL 13 DE SEPTIEMBRE DE 2017
5	EMAPAS, JASAP, COOPASH, CAPCH, ASOAPAL, COLOMI	COCHABAMBA	COCHABAMBA	19 DE SETIEMBRE DE 2017

Con relación al manejo de variables e indicadores se ha recibido una amplia diversidad de consultas técnicas de las EPSA, mismas que fueron atendidas en las oficinas regionales (La Paz, Cochabamba, Santa Cruz).

#### 4.8. VERIFICACIÓN DE LA CORRECTA APLICACIÓN DE TARIFAS Y PRECIOS EN EPSA REGULADAS

Se realizaron 7 inspecciones de control de la correcta aplicación de estructuras tarifarias y precios aprobados, mismas que se realizaron en atención a denuncias o reclamos en segunda instancia presentadas por parte de los usuarios.

Los controles que realizan los analistas de la AAPS, tienen el propósito de verificar la aplicación de estructuras tarifarias aprobadas por el ente regulador, verificación de precios aplicados y verificación de la correcta aplicación de la indexación sobre la base de la variación de la UFV. Como resultado se tienen informes y recomendaciones de aplicación de la normativa regulatoria.

En la siguiente tabla se muestra las EPSA en las que se aplicaron tales procedimientos.

TABLA N° 20: INSPECCIÓN DE APLICACIÓN DE PRECIOS Y TARIFAS

Nº	EPSA	CAT.	CIUDAD	PROVINCIA	DEPARTAMENTO	FECHA PROTOCOLO
1	COSERCA	D	CAMARGO	NOR CINTI	CHUQUISACA	18/09/2017
2	SMAPA	C	CHALLAPATA	ABAROA	ORURO	19/09/2017
3	EMAPA	C	HUANUNI	PANTALEÓN DALENCE	ORURO	21/09/2017
4	BUSTILLO	B	LLALLAGUA	RAFAEL BUSTILLO	POTOSÍ	20/09/2017
5	AAPOS	B	POTOSÍ	TOMÁS FRÍAS	POTOSÍ	01/06/2017
6	EMPSAAT	C	TUPIZA	SUR CHICHAS	POTOSÍ	19/09/2017
7	EMSABAV	C	VILLAZÓN	MODESTO OMISTE	POTOSÍ	20/09/2017

#### 4.9. REVISIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES DE ADECUADA CATEGORIZACIÓN DE USUARIOS EN EPSA REGULADAS

El Reglamento Nacional de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado para Centros Urbanos (Resolución Ministerial 510), artículo 2 señala: La empresa prestará los servicios de agua potable y/o alcantarillado en la ciudad y población del país que se encuentran bajo su jurisdicción, aplicando las tasas y tarifas por estos servicios, en cumplimiento de la Política Tarifaria vigente. Asimismo, de acuerdo al artículo 13, "la Empresa

está facultada a cambiar las clasificaciones de uso de conexiones, corregir la categoría, el importe inicialmente facturado, el pago de los consumos de agua y/o servicio de alcantarillado, en casos debidamente justificados y establecidos en su Reglamento Interno”.

En el marco del Convenio PASAP y dando cumplimiento al objetivo “Número de EPSA con adecuada categorización de usuarios”, en la gestión 2017 se seleccionó cinco (5) EPSA a objeto de realizar el respectivo seguimiento y evaluación sobre, si las mismas cuentan con procesos y procedimientos de recategorización de usuarios que reunan condiciones de formalidad en cuanto a procesos que regulan la relación EPSA - usuario, para que en consecuencia y según corresponda, instruir a las EPSA que elaboren un plan de re categorización de usuarios para ser aplicado bajo lineamientos establecidos por la AAPS.

**TABLA N° 21: PLANES DE RE CATEGORIZACIÓN**

N°	EPSA	CAT.	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO
1	EPSAS	A	MURILLO	LA PAZ
2	EMAPAV	B	VIACHA	LA PAZ
3	SEMAPA	A	CERCADO	COCHABAMBA
4	SAGUAPAC	A	SANTA CRUZ DE LA SIERRA	SANTA CRUZ
5	SELA	B	ORURO	ORURO

#### 4.10. VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE 4 INDICADORES PASAP

La AAPS suscribió con el Ministerio de Medio Ambiente y Agua el Convenio Interinstitucional de Financiamiento N° 55 el 07 de julio de 2017, por el cual se determina realizar un proceso de fortalecimiento institucional del Ente Regulador. Para el efecto se realiza la transferencia de recursos, para que de acuerdo a sus competencias, la AAPS realice acciones regulatorias que representen un valor agregado a las actividades de interacción con las entidades operadoras de los servicios, a objeto de mejorar la calidad de la prestación del servicio en las EPSA, en concordancia con los indicadores y metas establecidos en el Plan de Financiamiento.

En el marco del Plan de Financiamiento de Acciones Regulatorias para la mejora en la calidad en la prestación del servicio y teniendo en cuenta las metas programadas para la gestión 2017, en la siguiente tabla se detalla los niveles de cumplimiento de los indicadores programados:

**TABLA N° 22: CUMPLIMIENTO DE INDICADORES PASAP 2017**

<b>INDICADOR 1</b>				
<b>Número de fuentes con control de calidad de agua conforme lo establecido en la NB-512</b>				
Fuentes	Gestión	Resultado	Meta	Cumplimiento
Fuentes Subterráneas	2017	75	60	125%
<b>INDICADOR 2</b>				
<b>Número de EPSA con adecuada categorización de usuarios</b>				
EPSA	Gestión	Resultado	Meta	Cumplimiento
EPSA con adecuada categorización de usuarios	2017	5	5	100%

**INDICADOR 3****(\*)Número de guías de aplicación normativa, herramientas e instrumentos de control y fiscalización en regulación ambiental en recursos hídricos**

Guías	Gestión	Resultado	Meta	Cumplimiento
1. Guía para la elaboración de Informe Técnico SARH 2. Guía para aplicación de Herramientas e Instrumentos de Seguimiento, Monitoreo y Control de la Operación y Mantenimiento de las PTAR	2017	2	2 herramientas regulatorias elaboradas	100%

**INDICADOR 4****Número de EPSA con estudios de protección de fuentes con recursos SARH**

Informes	Gestión	Resultado	Meta	Cumplimiento
Informes de fiscalización técnica	2017	10	10	100%
Informes de evaluación de iniciativas de pre-inversión e inversión con recursos SARH	2017	10	10	100%
Informes de fiscalización económica	2017	10	10	100%

#### 4.11. SEGUIMIENTO REGULATORIO A LAS EPSA QUE CUENTAN CON SISTEMAS DE AUTOABASTECIMIENTO DE RECURSOS HÍDRICOS (SARH)

La Resolución Administrativa Regulatoria N° 004/2013, establece la tarifa aplicable a los SARH en 2.90 Bs/m<sup>3</sup>. Estos recursos económicos no son de libre disponibilidad de las EPSA; es decir, hasta un máximo del 30% del total recaudado, puede utilizarse como gastos operativos, administrativos y comerciales; en tanto que el 70% debe destinarse a estudios y/o proyectos para la protección y preservación de fuentes de agua y aprovechamientos de refuerzo para la EPSA. Montos calculados a partir de la deducción de impuestos y tasa de regulación

Producto de las fiscalizaciones económicas realizadas a las EPSA sobre los ingresos percibidos por los SARH, se estableció que los recursos acumulados en la gestión 2017 ascienden a Bs.- 10.737.554,07, de los cuales el 70% (Bs.- 7.516.287,85) deben ser utilizados por las EPSA en estudios y/o proyectos que estén destinados a la protección y preservación del recurso hídrico y aprovechamientos de refuerzo, conforme a lo establecido en la Guía para la Regulación de SARH.

En la siguiente tabla se presenta el detalle de los recursos generados por concepto de tarifa SARH.

**TABLA N° 23: RECURSOS GENERADOS POR TARIFA SARH**

EPSA	GESTION 2017			ACUMULADO
	GASTO CORRIENTE 30% (Bs)	INVERSION 70%	MONTO NETO 2017	MONTO ACUM. AL 2017
		(Bs.)	(Bs)	(Bs)
EPSAS	1.261.538,70	2.943.590,31	4.205.129,01	26.460.087,30
SAGUAPAC*	44.463,09	103.747,21	148.210,30	148.210,30
COSAALT	1.217.075,61	2.839.843,10	4.056.918,71	5.705.678,85
EMAPAV	201.636,49	470.485,14	672.121,63	3.198.392,00
EMAPAS	225.323,43	525.754,67	751.078,10	2.752.443,81
COATRI	159.561,32	372.309,75	531.871,07	2.278.747,00
EMAPYC	73.170,39	170.730,90	243.901,29	859.559,75
SEMAPA	37.388,41	87.239,63	124.628,04	191.861,42
SeLA	1.108,78	2.587,14	3.695,92	22.685,42
<b>TOTAL</b>	<b>3.221.266,22</b>	<b>7.516.287,85</b>	<b>10.737.554,07</b>	<b>41.617.665,85</b>

\* La EPSA inicio el cobro de recursos SARH a partir de noviembre/2017, los datos historicos fueron estimados a partir volumenes lecturados.

Como se aprecia en la tabla anterior, los ingresos generados por concepto de tarifa de SARH, acumulados a la gestión 2017, alcanzan a Bs.- 41.617.665,85, importe registrado en la información reportada por las EPSA.

Así también, la AAPS en la gestión 2017, realizó la evaluación de 10 iniciativas de pre-inversión e inversión de las EPSA con recursos económicos de SARH, de acuerdo al siguiente detalle:

**TABLA N° 24: IMPORTE DESTINADO A INVERSIONES CON ORIGEN SARH**

N°	EPSA	INFORME	MONTO INVERTIDO (Bs)
1	COSAALT	AAPS/DRA-RH/INF/94/2017	7.283.544,70
2	EMAPAV	AAPS/DRA-RH/INF/100/2017	930.867,37
3	EMAPAS	AAPS/DRA-RH/INF/151/2017	528.702,38
4	EMAPAS	AAPS/DRA-RH/INF/152/2017	49.990,00
5	EMAPAS	AAPS/DRA-RH/INF/153/2017	752.379,78
6	EMAPAS	AAPS/DRA-RH/INF/154/2017	96.440,00
7	EMAPAS	AAPS/DRA-RH/INF/155/2017	144.274,00
8	EMAPAV	AAPS/DRA-RH/INF/250/2017	116.150,00
9	COATRI	AAPS/DRA-RH/INF/251/2017	491.106,00
10	COSAALT	AAPS/DRA-RH/INF/269/2017	4.786.685,73
<b>TOTAL MONTO INVERTIDO</b>			<b>15.180.139,96</b>

## 4.12. SANEAMIENTO CONVENCIONAL

Como parte del seguimiento regulatorio que realiza la AAPS a las diferentes EPSA, se tienen registradas 31 EPSA que cuentan con una o más Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) para la prestación de servicios correspondientes al año 2017:

**TABLA N° 25: VOLUMEN DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES POR EPSA**

N°	EPSA	CAT	DEPARTAMENTO	CIUDAD	VOLUMEN TRATADO DE AGUAS RESIDUALES (m <sup>3</sup> /año)
1	EPSAS	A	LA PAZ	LA PAZ	12.806.400,00
2	SAGUAPAC	A	SANTA CRUZ	SANTA CRUZ DE LA SIERRA	51.850.440,00
3	SEMAPA	A	COCHABAMBA	COCHABAMBA	9.943.778,05
4	COATRI	B	BENI	TRINIDAD	2.650.636,80
5	COOPAGUAS	B	SANTA CRUZ	SANTA CRUZ DE LA SIERRA	4.256.186,00
6	COSAALT	B	TARIJA	TARIJA	9.523.872,00
7	COSMOL	B	SANTA CRUZ	MONTERO	4.131.476,28
8	COSPAIL	B	SANTA CRUZ	SANTA CRUZ DE LA SIERRA	1.702.182,00
9	ELAPAS	B	CHUQUISACA	SUCRE	4.376.380,72
10	EMAPAS	B	COCHABAMBA	SACABA	857.779,20
11	EMAPYC	B	TARIJA	YACUIBA	2.113.858,08

N°	EPSA	CAT	DEPARTAMENTO	CIUDAD	VOLUMEN TRATADO DE AGUAS RESIDUALES (m <sup>3</sup> /año)
12	MANCHACO	B	TARIJA	VILLAMONTES	1.928.669,79
13	CAPSCH	C	COCHABAMBA	CHIMORÉ	204.984,00
14	COMAYO	C	SANTA CRUZ	SAN JOSÉ DE CHIQUITOS	250.000,00
15	COOSIV	C	SANTA CRUZ	SAN IGNACIO DE VELASCO	133.597,00
16	COSAPAC	C	LA PAZ	CARANAVI	2.488.320,00
17	COSCHAL	C	SANTA CRUZ	SANTA CRUZ DE LA SIERRA	371.750,00
18	COSEPUR	C	SANTA CRUZ	ROBORÉ	314.150,40
19	COSMIN	C	SANTA CRUZ	MINERO	455.169,60
20	COSMON	C	SANTA CRUZ	VALLEGRANDE	464.849,40
21	COSPOL	C	SANTA CRUZ	PORTACHUELO	401.821,20
22	COSPUGEBUL	C	SANTA CRUZ	YAPACANÍ	341.640,00
23	EMAAB	C	TARIJA	BERMEJO	1.705.590,00
24	EMPSAAT	C	POTOSI	TUPIZA	2.661.638,40
25	EMSABAV	C	POTOSI	VILLAZÓN	353.203,20
26	FLORIDA	C	SANTA CRUZ	SAMAIPATA	61.685,00
27	LA GUARDIA	C	SANTA CRUZ	LA GUARDIA	327.542,00
28	SEAPAS	C	SANTA CRUZ	EL TORNO	466.127,05
29	COOAPASH	D	COCHABAMBA	SHINAHOTA	188.340,00
30	JASAP	D	COCHABAMBA	VILLA TUNARI	18.720,00
31	COLOMI	D	COCHABAMBA	COLOMI	276.825,00

Por otra parte, de acuerdo con los datos presentados por diferentes estudios y diagnósticos, se evidencia que los mayores problemas en las PTAR, son los referidos a su operación y mantenimiento, lo que se debe principalmente a la limitada o ninguna asignación de recursos económicos y/o personal capacitado para cumplir dichas tareas.

#### 4.13. INSPECCIONES DE LAS DESCARGAS DE EFLUENTES INDUSTRIALES

La AAPS, como miembros de la comisión interinstitucional de inspección de descargas industriales, en coordinación con el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, Gobierno Autónomo Departamental de La Paz y EPSAS Intervenido, participó en diez (10) inspecciones de descargas industriales. En dichos eventos de inspección de las descargas de efluentes industriales, se realizaron las siguientes actividades:

- Recopilación de información sobre el uso de agua en el proceso industrial.
- Verificación de las condiciones de vertido.
- Verificación de procesos de Producción más Limpia (PML), en caso de que existan.
- Verificación de procesos de tratamiento y recirculación de agua.
- Preparación de equipo y toma de muestra.
- Registro de parámetros in situ.
- Registro de datos fotográficos.
- Redacción y firma de acta de visita.

A continuación se presenta el detalle de las industrias inspeccionadas en la gestión 2017.

**TABLA N° 26: INSPECCIONES DE LAS DESCARGAS INDUSTRIALES GESTIÓN 2017**

N°	EPSA	INDUSTRIA	FECHA DE INSPECCIÓN	INFORME DE INSPECCIÓN
1	EPSAS	CURTIEMBRE AVELINA	03/08/2017	AAPS/DRA-RH/INF/168/2017
2	EPSAS	CURTIEMBRE HILARI	18/08/2017	AAPS/DRA-RH/INF/169/2017
3	EPSAS	LABORATORIOS HAHNEMANN	03/08/2017	AAPS/DRA-RH/INF/170/2017
4	EPSAS	CURTIEMBRE ATAHUACHI	10/08/2017	AAPS/DRA-RH/INF/171/2017
5	EPSAS	CURTIEMBRE SARZURI	31/08/2017	AAPS/DRA-RH/INF/172/2017
6	EPSAS	MATADERO ROSILDA	14/09/2017	AAPS/DRA-RH/INF/173/2017
7	EPSAS	FÁBRICA DE VIDRIOS VC	24/08/2017	AAPS/DRA-RH/INF/181/2017
8	EPSAS	INDUSTRIAS GUSTOSSI	07/09/2017	AAPS/DRA-RH/INF/188/2017
9	EPSAS	INNOVE SRL	07/09/2017	AAPS/DRA-RH/INF/189/2017
10	EPSAS	FAPELSA S.A.	27/07/2017	AAPS/DRA-RH/INF/167/2017

A nivel nacional, el control de descargas industriales es realizado por las EPSA sobre la base de los Procedimientos Técnicos y Administrativos para las Descargas de Efluentes Industriales, Especiales y Lodos al Alcantarillado Sanitario (DIELAS). Al finalizar la gestión 2017, se cuenta con los datos de calidad de 85 unidades industriales de los departamentos de Tarija, Beni y La Paz, como se muestra en la siguiente tabla:

**TABLA N° 27: INDUSTRIAS MONITOREADAS POR EPSA A NIVEL NACIONAL**

N°	EPSA	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	NUMERO
2	COSAALT	TARIJA	TARIJA	15
1	COATRI	BENI	TRINIDAD	4
3	EPSAS INTERV.	LA PAZ	LA PAZ	29
4	EPSAS INTERV.	LA PAZ	EL ALTO	37

Aunque varias EPSA realizaron monitoreos, en la gestión 2017 solo 3 de ellas han reportado información sobre descargas industriales en cumplimiento al instructivo emitido por la AAPS debido a que la RAR AAPS 546/2014 en el apéndice 6, inciso c) determina que la EPSA remitirán informes a la AAPS y a la Autoridad Ambiental Competente, solo cuando existan problemas de contaminación industrial.

#### 4.14. PROCEDIMIENTOS TÉCNICO ADMINISTRATIVOS PARA DESCARGAS INDUSTRIALES, ESPECIALES Y LODOS AL ALCANTARILLADO SANITARIO (DIELAS)

La AAPS mediante Resolución Administrativa Regulatoria No. 546/2014, aprobó la "Guía para la Elaboración de Procedimientos Técnicos y Administrativos para Descargas de Efluentes Industriales, Especiales y Lodos al Alcantarillado Sanitario (PTA)" con el objetivo de que las EPSA reguladas, elaboren Procedimientos Técnicos Administrativos (PTA) como base para la suscripción de convenios para el seguimiento, monitoreo y control de descargas a colectores sanitarios con el sector industrial, mismos que deben ser suscritos por la EPSA con las industrias que operan en su área de licencia.

Durante las Gestiones 2015 y 2016, 15 EPSA presentaron sus PTA. Durante la gestión 2017, se han aprobado transitoriamente 3 de los PTA presentados (COSAALT, EMAPAS y SEMAPA); el resto de PTA, aún se encuentran

en evaluación o han sido observados, debido a que no cumplen con el contenido mínimo establecido en la mencionada Guía.

**TABLA N° 28: SITUACIÓN ACTUAL DE LOS PTA PRESENTADOS**

No.	CIUDAD	DEPARTAMENTO	EPSA	CATEG.	Con PTAR	SITUACION PTA's
1	TRINIDAD	BENI	COATRI	B	SI	EN EVALUACIÓN
2	GUAYARAMERIN	BENI	CAPAG	B	NO	OBSERVADO
3	SUCRE	CHUQUISACA	ELAPAS	B	SI	EN EVALUACIÓN
4	CAMARGO	CHUQUISACA	COSERCA	D	NO	OBSERVADO
5	COCHABAMBA	COCHABAMBA	SEMAPA	A	SI	APROBADO/ TRANSITORIO
6	SACABA	COCHABAMBA	EMAPAS	B	SI	APROBADO/ TRANSITORIO
7	LA PAZ, EL ALTO	LA PAZ	EPSAS	A	SI	OBSERVADO
8	VIACHA	LA PAZ	EMAPAV	C	NO	EN EVALUACIÓN
9	POTOSÍ	POTOSI	AAPOS	B	NO	OBSERVADO
10	SANTA CRUZ	SANTA CRUZ	SAGUAPAC	A	SI	EN EVALUACIÓN
11	MONTERO	SANTA CRUZ	COSMOL	B	SI	OBSERVADO
12	COTOCA	SANTA CRUZ	COSAP	C	SI	EN EVALUACIÓN
13	EL TORNO	SANTA CRUZ	SEAPAS	C	SI	EN EVALUACIÓN
14	TARIJA	TARIJA	COSAALT	B	SI	APROBADO/ TRANSITORIO
15	YACUIBA	TARIJA	EMAPYC	B	SI	EN EVALUACIÓN





# 5

## DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES



## 5.1. DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES

### 5.1.1. ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

El servicio de agua potable y alcantarillado sanitario, por razones técnicas y financieras se presta en condiciones de exclusividad, lo que podría generar prácticas inadecuadas de parte de las EPSA, razón por la cual el Estado a través de la Entidad de regulación AAPS, asume la protección de los derechos del usuario y consumidor a través de la sustanciación de procedimientos de reclamación en segunda instancia.

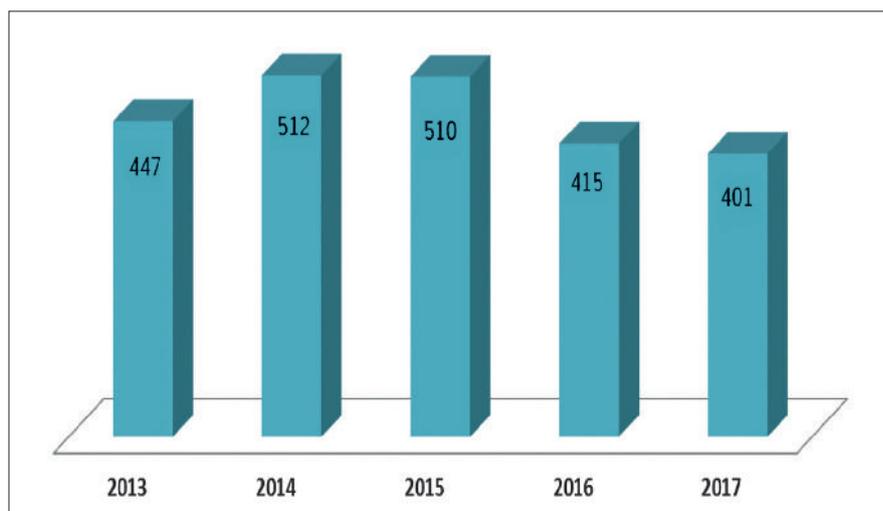
Asimismo, se atienden consultas, se canalizan reclamos directos de los usuarios ante las EPSA y se efectúa el seguimiento al desempeño de las Oficinas de Atención al Consumidor (ODECO) de las Empresas Operadoras.

### 5.1.2. RECLAMACION ADMINISTRATIVA

El proceso de reclamación administrativa ante la AAPS, procede cuando el usuario considera que no ha recibido una respuesta satisfactoria, en primera instancia, por parte de la EPSA.

En la gestión 2017 se atendieron 401 reclamaciones administrativas, como se muestra en el Gráfico N° 14 la evolución de las reclamaciones, considerando los registros de las gestiones 2013 al 2017, se puede evidenciar una tendencia a la baja sobre todo las tres últimas gestiones.

GRAFICO N° 8: EVOLUCION DE LAS RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS PERIODO 2013 – 2017



Específicamente en la gestión 2017, las reclamaciones administrativas clasificadas por EPSA estuvieron distribuidas de la siguiente manera, ver Tabla N° 29

TABLA N° 29: RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS POR EPSA

N°	EPSA	RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS
1	EPSAS (La Paz – El Alto)	264
2	ELAPAS (Sucre)	47
3	SAGUAPAC (Santa Cruz)	12
4	SELA (Oruro)	10
5	AAPOS (Potosí)	9
6	COSAALT (Tarija)	8
7	SEMAPA (Cochabamba)	7
8	LIHUAJTAYPI (Mecapaca LP)	7
9	COOPLAN (Santa Cruz)	5
10	EMAPAV (Viacha LP)	5
11	COSPAIL (Santa Cruz)	5
12	COSCHAL (Santa Cruz)	3
13	COSAPSI (Palos Blancos LP)	2
14	Montero Hoyos (Santa Cruz)	2
15	Otras EPSA (*)	15
<b>TOTAL</b>		<b>401</b>

(\*) Otras EPSA's, hace referencia a otras 15 entidades reguladas contra cada una de las cuales se interpuso solo una reclamación administrativa.

Entre las reclamaciones administrativas atendidas en la gestión 2017, se presentaron diferentes tipos de reclamos, cuya frecuencia se muestra en la tabla N° 30.

TABLA 30: TIPOS DE RECLAMOS ADMINISTRATIVOS

N°	TIPOS DE RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	COMERCIAL	217	54%
2	TECNICO	61	15%
3	ACCESO AL SERVICIO	104	26%
4	OTROS	19	5%
<b>TOTAL</b>		<b>401</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.

Las reclamaciones administrativas relacionadas con la compensación de daños, se refieren a las solicitudes de usuarios que fueron afectados por la presunta negligencia del personal de la EPSA en la prestación del servicio, habiendo sufrido daños en sus inmuebles a causa de la falta de una atención oportuna de casos de filtraciones de agua de la red o de predios o propiedades vecinas.

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, entre otros.

### 5.1.3. ATENCION A CONSULTAS

Las consultas que realizaron los usuarios tanto en la oficina central de la AAPS, como en las regionales de Cochabamba y Santa Cruz, o a través de la línea gratuita 800-10-3600, se refieren a requerimientos de información técnica y/o legal relacionados con la prestación de los servicios.

**TABLA N° 31: CONSULTAS Y ASESORAMIENTO TÉCNICO JURÍDICO GESTIÓN 2017**

N°	CONSULTA Y ASESORAMIENTO TÉCNICO-JURÍDICO	CANTIDAD
1	CENTRAL LA PAZ	1.535
2	REGIONAL COCHABAMBA	274
3	REGIONAL SANTA CRUZ	127
4	EL ALTO	74
<b>TOTAL</b>		<b>2.010</b>

## 5.2. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE ATENCION AL USUARIO EN ODECO DE LAS EPSA

La AAPS en la gestión 2017, realizó inspecciones de seguimiento a las instalaciones ODECO de las EPSA, con el objetivo de verificar el cumplimiento de requisitos y procedimientos en la atención a los usuarios, de acuerdo al siguiente detalle:

**TABLA N° 32: INSPECCIÓN DE ODECO EN EPSA**

N°	EPSA	MUNICIPIO	RESULTADOS
1	COOPAPPI	SANTA CRUZ	Evaluar la habilitación del horario de medio día para la atención de sus usuarios, programar campañas de difusión y perfeccionar el idioma originario de sus operadores.
2	SAGUAPAC	SANTA CRUZ	Viabilizar la división de funciones de sus operadores ODECO para independizar las cobranzas de la atención al usuario.
3	COSMOL	SANTA CRUZ	Evaluar la habilitación del horario de medio día para la atención de sus usuarios y mejorar la división de las funciones de sus operadores para independizar las cobranzas de la atención al usuario.
4	COSEPW	SANTA CRUZ	Mejorar la señalización ODECO vinculada a la AAPS y evaluar la habilitación del horario de medio día para la atención de sus usuarios.

N°	EPSA	MUNICIPIO	RESULTADOS
5	SEMAPA	COCHABAMBA	Mejorar la comodidad de sus ambientes, capacitar a sus operadores para el mejoramiento del trato al usuario, realizar el mantenimiento técnico de sus líneas telefónicas y ejercer un mayor control sobre la ausencia o vacancia del personal en sus módulos de atención.
6	EMAPAS	COCHABAMBA	Evaluar si la cantidad de personal de atención al usuario con el que cuenta es suficiente, mejorar la señalización ODECO y ampliar sus ambientes para la comodidad de sus usuarios.
7	EPSAS - INTERV.	LA PAZ	Mejorar entre unidades el flujo de la información relacionada con los usuarios y perfeccionar el idioma originario de sus operadores.
8	COSAJU	SANTA CRUZ	Habilitar una línea telefónica exclusiva para reclamaciones y perfeccionar el idioma originario de sus operadores.
9	COOSPELCAR	SANTA CRUZ	Evaluar la habilitación del horario de medio día para la atención de sus usuarios y mejorar la señalización vinculada a la AAPS.
10	COOPAGUAS	SANTA CRUZ	Viabilizar la división de funciones de sus operadores ODECO para independizar las cobranzas de la atención al usuario

### 5.3. CAPACITACIÓN A LOS OPERADORES ODECO DE LAS EPSA

Siendo necesaria la capacitación a los Operadores ODECO de las EPSA para coadyuvar en la mejora continua de atención que se brinda a los usuarios y socializar la normativa regulatoria del sector, en la Gestión 2017 la AAPS llevó a cabo el denominado "TALLER DE CAPACITACIÓN ODECO" en el cual se desarrolló la siguiente temática:

- El Rol del Operador ODECO en la EPSA.
- La Atención y Trato a Usuarios Difíciles.
- El Análisis Técnico y Legal de los Distintos Tipos de Reclamaciones.
- La Consolidación del Plan Rector de Atención a Usuarios.
- La Resolución Práctica y Grupal de Casos.

A continuación se presenta el detalle, de los mencionados eventos de capacitación:

TABLA N° 33: CAPACITACIÓN A OPERADORES ODECO DE LAS EPSA

N°	TALLERES DE CAPACITACIÓN	FECHA DE EVENTO	LUGAR DEL EVENTO	PARTICIPANTES
1	CIUDAD DE SANTA CRUZ	17/11/2017	Auditorio Casa Kolping	92 Personas
2	CIUDAD DE LA PAZ	24/11/2017	Auditorio Edificio Herrmann	55 Personas

### 5.4. COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN CON GOBIERNOS AUTÓNOMOS MUNICIPALES PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES

Dada la competencia exclusiva que tienen los Gobiernos Municipales para garantizar la provisión de servicios básicos en su jurisdicción territorial, de conformidad a la Ley Marco de Autonomías y Descentralización Andrés Ibáñez, en la gestión 2017 se firmó actas de coordinación y articulación entre la AAPS y algunos municipios, para coadyuvar en la atención de reclamos y denuncias relacionadas a 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 dentro la jurisdicción municipal.

TABLA N° 34: COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN

N°	COORDINACION Y ARTICULACIÓN CON GOBIERNOS AUTONOMOS MUNICIPALES	ACTAS DE RESPALDO
1	GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE TACACOMA	ACTA DE 29 DE NOVIEMBRE DE 2017
2	GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE CHULUMANI	ACTA DE 30 DE NOVIEMBRE DE 2017
3	GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE COROICO	ACTA DE 04 DE DICIEMBRE DE 2017

## 5.5. 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 2017, involucrando a Autoridades Municipales, Autoridades Originarias, presidentes de cooperativas, comités de agua, organizando reuniones de conciliación en el lugar del conflicto.

TABLA N° 35: ATENCIÓN DE CONFLICTOS GESTIÓN 2017

N°	COMUNIDAD	MUNICIPIO	CONFLICTO	ACTIVIDAD/RESULTADO
1	CIUDAD DE PATACAMAYA	PATACAMAYA	OBSTRUCCIÓN DE SISTEMA DE ALCANTARILLADO POR REBALSE DE AGUAS SERVIDAS EN SEMBRADIOS	<b>ACTIVIDAD:</b> Verificación de la obstrucción y reunión con las comunidades. <b>SOLUCIÓN:</b> Acuerdo de desobstrucción en base a compromiso de funcionamiento correcto de la Planta de Tratamiento, evitando daños a los sembradíos.
2	IRUPATA Y CUTIMARCA	CHAYANTA-POTOSÍ	DESIVIO DE FUENTE SUPERFICIAL (RIO LAKAKUCHO) POR CONFLICTOS LIMITROFES.	<b>ACTIVIDAD:</b> Verificación, medición de caudales y reunión con las comunidades. <b>SOLUCIÓN:</b> Acuerdo de uso compartido.
3	MAYNIPAYA	COROICO	CORTE INDIVIDUAL DEL SUMINISTRO DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO POR ABANDONO DE CARGO COMUNAL	<b>ACTIVIDAD:</b> Verificación del corte y reunión con la comunidad. <b>SOLUCIÓN:</b> Restitución del suministro por decisión de la asamblea que impondrá otro tipo de sanciones por la falta cometida.
4	QUILASI	CHULUMANI.	OPOSICIÓN A USO DE FUENTE SUPERFICIAL POR CONFLICTOS LIMÍTROFES.	<b>ACTIVIDADES:</b> Reunión con las comunidades. <b>SOLUCIÓN:</b> Acuerdo de uso compartido con compromiso del GAM de Chulumani para la ejecución de un proyecto común.
6	MILLIMBAYA	TACACOMA	DESTROZO DE TUBERÍAS DE SUMINISTRO COLECTIVO DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO POR CONFLICTOS LIMÍTROFES	<b>ACTIVIDADES:</b> Verificación y reunión con las comunidades. <b>SOLUCIÓN:</b> Arreglo de las tuberías dañadas en coordinación con el GAM de Tacacoma.





# 6

## ASUNTOS JURÍDICOS



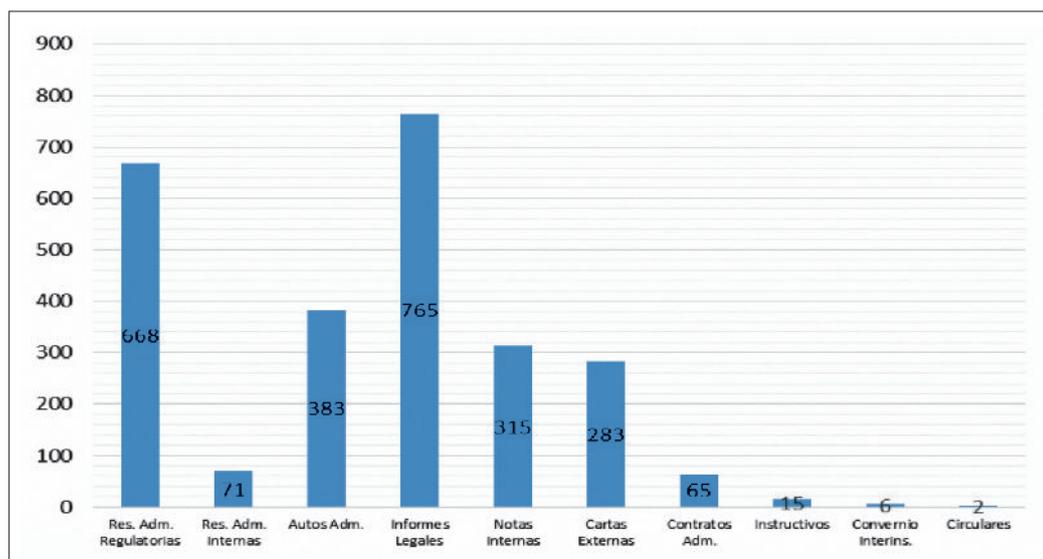
## 6.1. GESTIÓN JURÍDICA

La otorgación de derechos, la evaluación y aprobación de documentos de planificación, el seguimiento regulatorio a las EPSA, la fiscalización y control del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario y la defensa de los derechos de los usuarios de los servicios, como funciones principales de la entidad de regulación, se traducen necesariamente en documentos legales, de modo que las decisiones que asuma la Entidad Reguladora, sean de cumplimiento obligatorio en tanto inciden, no solo en la calidad de la prestación del servicio, sino además, en aspectos económicos y sociales del país, dada la importancia que tiene el recurso agua en la vida y desarrollo de los pueblos.

La Jefatura de Asuntos Jurídicos en relación y coordinación con la Dirección Ejecutiva, Dirección de Estrategias Regulatorias (DER), Dirección de Regulación Ambiental y Recursos Hídricos (DRA-RH), y la Jefatura de Atención al Consumidor (JAC), emitió Resoluciones Administrativas Regulatorias de: Licencias, Registros, Ampliación de áreas de prestación de servicios, habilitación de nuevas fuentes de agua, la regularización de Sistemas de Autoabastecimiento de Recursos Hídricos (SARH), Autorización de servicios de Transporte y Recolección de Lodos (ETRL).

Así también, en el marco de la gestión interna de la entidad, se emitieron Resoluciones Administrativas Internas – RAI, que aprueban modificaciones presupuestarias, reglamentos, modificaciones del POA, traspasos presupuestarios intra-institucional, autorizaciones de viajes, Contratos, Convenios, Instructivos y Circulares entre otros.

GRÁFICO N° 9: DOCUMENTOS LEGALES GENERADOS



Con el fin de optimizar y cumplir de forma eficiente los fines y objetivos de la Entidad de Regulación AAPS, en el marco de la normativa vigente, se aprobaron los siguientes documentos legales:

- 1) Reglamento Específico de Proceso Sumario, aprobado mediante Resolución Administrativa Interna AAPS N° 08/2017 de 07 de marzo de 2017.
- 2) Reglamento Interno Específico de Trato Preferente a personas adultas mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad, aprobado mediante Resolución Administrativa Interna AAPS N° 15/2017 de 03 de mayo de 2017.

- 3) Manual de Funcionamiento del Comité Técnico de Análisis, Seguimiento y Evaluación de las Acciones que desarrolla la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico, aprobado mediante Resolución Administrativa Interna AAPS No. 011/2017 de 21 de marzo de 2017.
- 4) Código de Ética y de Conducta, homologado por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social aprobado mediante Resolución Administrativa N° 026/2017 de 14 de Diciembre de 2017 y aprobado por la Entidad de Regulación AAPS mediante Resolución Administrativa Interna AAPS N° 70/2017 de 29 de Diciembre de 2017.



# 7

## GESTIÓN ADMINISTRATIVA



## 7.1. APROBACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2016 - 2020 DE LA AAPS

En el marco del nuevo Sistema de Planificación Integral del Estado, y enmarcados en los pilares de la Agenda Patriótica 2025, el Plan de Desarrollo Económico y Social 2020, y el Plan Sectorial de Desarrollo Integral del Ministerio de Medio Ambiente y Agua, se elaboró el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016 – 2020 de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico, mismo que fue aprobado mediante Resolución Ministerial N° 224 de fecha 29 de mayo de 2017, documento que fue socializado con todo el personal de la AAPS. Dicho documento esta disponible para acceso del público en la página web de la Entidad.

## 7.2. APROBACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE PROGRAMACIÓN DE OPERACIONES

En el marco de la Ley 1178 de Sistema de Administración y Control Gubernamental y las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones, se elaboró el Manual de Procesos y Procedimientos del Sistema de Programación de Operaciones de la AAPS, mismo que fue aprobado mediante RAI N° 35/2017 de fecha 7 de julio de 2017. A la fecha, este documento se encuentra en plena vigencia en la entidad.

## 7.3. APROBACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2018 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, lo dispuesto en el Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones (RE – SPO) y el Manual de Procesos y Procedimientos del RE - SPO, la Unidad de Planificación de la AAPS en coordinación con las diferentes direcciones y unidades, ha elaborado el PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2018 de la AAPS, de acuerdo a directrices antes mencionadas. El POA 2018 fue remitido oportunamente a las instancias correspondientes. Documento publicado en la página web de la Entidad.

## 7.4. DESARROLLO DE CAPACIDADES REGULATORIAS GESTION 2017

### 7.4.1. REALIZACIÓN DE EVENTOS DE CAPACITACIÓN

Con el objetivo de generar y facilitar procesos de desarrollo de capacidades en temas específicos que hacen a la función de regulación de servicios de agua potable y saneamiento básico al interior de la AAPS y en instituciones como las EPSA, en la gestión 2017 se ha cumplido labores de coordinación para la realización de los siguientes eventos Internos y Externos:

#### Eventos Internos:

- Taller Interno: “El Modelo Regulatorio”, realizado con el propósito de actualizar conocimientos. (19 de abril de 2017 en ambientes de la AAPS).
- Taller Interno: “La Regulación Ambiental y Recursos Hídricos”, realizado con el fin de definir procesos, procedimientos y mecanismos de Regulacion Ambiental (29 de mayo de 2017 en ambientes de la Vicepresidencia del Estado Plurinacional de Bolivia).
- Taller Interno: “Modelo de Gestión de la DRA – RH”, realizado con apoyo de la metodología de Capacity Works (28 de agosto en ambientes de ABIS).
- Taller Interno: “Iniciativa Piloto de Lodos Fecales Domésticos”, realizado a objeto de informar al personal sobre elementos constitutivos del Proyecto Piloto de Lodos Fecales que se ejecuta en Santa Cruz (20 de septiembre de 2017 en ambientes de ABIS).
- Taller Interno: “Procesos y procedimientos para la Regularización de EPSA”, realizado en el marco del análisis de competencias de la AAPS (24 de noviembre de 2017 en ambientes de ABIS).
- Seminario Interno: “Regulación y Cambio Climático”, realizado con el propósito de informar al personal de la AAPS sobre líneas de acción de la AAPS en épocas de Cambio climático (27 y 28 de noviembre de 2017 en los salones del Hotel Stanum).



La realización de estos talleres han permitido generar espacios para compartir conocimiento y experiencias en temáticas específicas, que tienen que ver con conceptos, procesos y procedimientos que hacen a la regulación de los servicios de agua potable y saneamiento básico, así también ha permitido generar espacios para analizar y reflexionar sobre conceptos que hacen a la regulación ambiental. En general, la realización de cada uno de los eventos ha contribuido a fortalecer las capacidades del equipo técnico de la AAPS.

Eventos Externos:

- Taller Externo: “Las SARH un Componente dentro de la Regulación Ambiental”, Procesos y Procedimientos, realizado en fecha 31 de mayo de 2017 en ambientes del Restaurant Vienna, con el apoyo de GIZ, se contó con la participación de servidores públicos de los diferentes Viceministerios y Direcciones del Ministerio de Medio Ambiente y Agua, como el Viceministerio de Agua Potable y Saneamiento Básico, el Viceministerio de Recursos Hídricos y Riego, el Viceministerio de Medio Ambiente, la Dirección General de Asuntos Jurídicos, la Dirección General de Planificación, además de PERIAGUA – GIZ.
- Taller Externo: “Indicadores de Desempeño de las EPSA”, realizado en la ciudad de Santa Cruz, en fecha 12 y 13 de septiembre, con el propósito de responder a dudas de los operadores de los servicios en cuanto a la generación de información para la construcción de indicadores de desempeño.
- Taller Externo: “Indicadores de Desempeño de las EPSA”, realizado en la ciudad de Cochabamba, en fecha 19 de septiembre, con el propósito de responder a dudas de los operadores de los servicios en cuanto a la generación de información para la construcción de indicadores de desempeño.
- Evento: “Presentación de Indicadores de Desempeño de las EPSA”, realizado en la ciudad de La Paz en fecha 27 de noviembre de 2017, en ocasión de haberse difundido la publicación del Documento de Indicadores de desempeño de las EPSA reguladas por la AAPS



Respecto a los talleres externos, debemos señalar que su realización ha permitido generar espacios de discusión sobre temáticas referidas a la regulación de los servicios de agua potable y saneamiento básico en un contexto de cambio climático e indicadores de desempeño, con diferentes instituciones del sector como el MMAyA, SENASBA, las EPSA, GIZ, el Instituto de Hidráulica e Hidrología de la UMSA, entre otras entidades.

## 7.5. TECNOLOGÍAS DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN

### 7.5.1. VERIFICACIÓN DE ÁREAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Las Direcciones de Estrategias Regulatorias y de Regulación Ambiental y Recursos Hídricos conjuntamente el área de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) realizan la verificación de las coordenadas georeferenciadas de todo trámite que requiera información geográfica pertinente, mismos que corresponden a los siguientes casos:

- ✓ Regularización de EPSA a través de Licencias y Registros para la localización georeferenciada de elementos actualizados de componentes de los servicios que prestan las EPSA.
- ✓ Regularización de Ampliaciones de áreas de servicio autorizadas para las EPSA, aspecto que incluye la identificación de áreas específicas.
- ✓ Autorización de nuevas fuentes de abastecimiento para consumo humano, debidamente georeferenciadas.
- ✓ Autorización de fuentes de autoabastecimiento (SARH) con localizaciones debidamente identificadas.
- ✓ Información georeferenciada pertinente para procesos de Resolución de conflictos.

Una vez que cuentan con Resolución Administrativa Regulatoria, los datos de puntos específicos y áreas oficialmente reconocidas son cargadas a una base de datos, la cual esta disponible como información pública en el portal WEB-AAPS, lo cual permite difundir información actualizada sobre la georreferenciación tanto de áreas de prestación de Servicio de las EPSA como fuentes de autoabastecimiento a nivel nacional



El área de TIC realiza la verificación de las áreas de prestación de servicios, tanto para nuevas EPSAS o para aquellas que solicitan la ampliación de áreas de servicio. En ese sentido en la gestión 2017 se verificaron 128 áreas validadas.

## 7.5.2. DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN REGULATORIA EN AGUA Y SANEAMIENTO

El módulo Implementado “Regularización” del sistema SIIRaYS permite registrar y hacer el seguimiento de nuevos procesos de Licencias y/o Registros, asimismo, acceder a documentación digitalizada de las EPSA regularizadas.

En la gestión 2017 se concluye el desarrollo de la Fase 1B denominada “Seguimiento Regulatorio”, modulo que permitirá que las Empresas Prestadoras de Servicio de Agua Potable y Saneamiento (EPSA) envíen información técnica y económica en línea mediante esta herramienta informática y de esta manera agilizar los procedimientos relacionados a la fiscalización de las EPSA con seguimiento regulatorio y facilitar el cálculo de indicadores de desempeño de la EPSA, que se generan y se publican anualmente. La Fase 1B entrara en un proceso de prueba piloto en la gestión 2018 y se aplicara a nivel nacional a partir de la gestión 2019 en las 70 EPSA con seguimiento regulatorio.



SIIRaYS - Módulo Implementado (Regularización)

## 7.5.3. IMPLEMENTACIÓN DEL CENTRO DE DATOS DE LA AAPS

En el marco del programa SIIRaYS, se implementó el Centro de Datos de la AAPS, en el cual se realizó la adecuación del ambiente con un sistema eléctrico independiente, cuenta con medidas de seguridad como ser sistema de alimentación de energía ininterrumpida, acceso biométrico, cámara de seguridad, extintor, asimismo, se instalaron racks que albergan los equipos servidores, firewall y switch. Este equipamiento está dirigido al fortalecimiento de los sistemas informáticos en producción de la institución, principalmente al funcionamiento del Sistema Integrado de Información Regulatoria en Agua y Saneamiento SIIRaYS.



## 7.6. COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

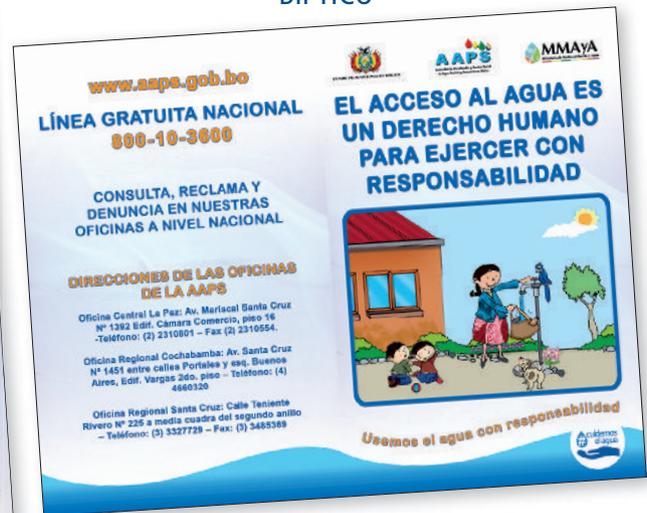
En cuanto a comunicación, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico difundió y socializó la gestión institucional de la entidad con los diferentes actores sociales e instituciones, también se realizó un seguimiento informativo a los medios de comunicación tanto, radio, prensa y televisión para coadyuvar y apoyar en el trabajo técnico que viene llevando adelante la entidad.

Así también, en la gestión 2017 el área de comunicación elaboró material de difusión con la nueva línea gráfica de la institución (afiches y bípticos), para utilizar estos materiales en los diferentes eventos públicos.

### AFICHE



### BIPTICO



Otra de las actividades que caracterizó a comunicación, fue la participación en ferias a nivel local y nacional, en las que se difundió información sobre los derechos y obligaciones que tienen los usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario.

### Feria de Educación y Sensibilización del cuidado del Agua ORURO



1ra. Feria Nacional de Cooperativas de Producción, Servicios y Servicios Públicos  
**EXPOFENCOOP**



Así también, en la gestión 2017 la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico, representado 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 de los servicios de agua potable y saneamiento básico.

**INFORMANDO SOBRE LAS REPRESAS DE LA PAZ**



Entrevistas Radio Erbol – La Paz



Entrevista Canal 41 - Abya Yala - La Paz

CONFERENCIA DE  
PRENSA EN LA AAPS  
Lanzamiento de la  
campaña "Disfruta del  
carnaval sin derrochar  
el agua"

---







8

GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
FINANCIERA



## 8.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y CONTROL

La gestión administrativa financiera en la AAPS se ha desarrollado en base a las normas en vigencia, las directrices del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y el presupuesto aprobado para la gestión 2017, en el marco de los lineamientos de la Planificación Estratégica Institucional

### 8.1.1. PRESUPUESTO DE LA AAPS

La AAPS programó un presupuesto de gastos de Bs. 28.938.167,07 (Veintiocho Millones Novecientos Treinta y Ocho Mil, Ciento Sesenta y Siete 07/100 Bolivianos), de los cuales el 40,44% corresponden a la asignación del Tesoro General de la Nación, el 1,14% al financiamiento del Apoyo Presupuestario Sectorial mediante el PASAP – MMayA, el 0,75% proveniente del Fondo de Naciones Unidas para la Infancia a través de UNICEF y el 57,67% corresponden a Transferencias de Recursos Específicos, recaudados por Tasa de Regulación que son transferidos al TGN, ver Tabla N° 36.

TABLA N° 36: PRESUPUESTO POR FUENTE Y ORGANISMO FINANCIADOR

FTE – ORG	DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTO VIGENTE	PORCENTAJE DE ASIGNACION
41 - 111	Transferencias T.G.N.	11.703.992,00	40,44%
80 - 344	Fondo de las NN.UU. para la Infancia	215.644,07	0,75%
41 - 111	Transferencias T.G.N.- APS	328.880,00	1,14%
42 - 230	Transferencias de Recursos Específicos	16.689.651,00	57,67%
<b>TOTALES</b>		<b>28.938.167,07</b>	<b>100,00%</b>

### 8.1.2. EJECUCIÓN FINANCIERA DE LA AAPS

La ejecución presupuestaria en la gestión 2017 en general alcanzó el 96,67% del presupuesto total aprobado por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, que en suma asciende a Bs. 28.483.118,39 (Veintiocho Millones Cuatrocientos Ochenta y Tres Mil, Ciento Dieciocho 39/100 Bolivianos), es importante resaltar que en lo que significa Transferencias T.G.N. y Transferencias de Recursos Específicos, se ha logrado ejecutar el 97,88% y 96,95% respectivamente. A continuación se presenta en detalle por Fuente de Financiamiento y Organismo la ejecución presupuestaria correspondiente a la gestión 2017.

TABLA N° 37: ESTADO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

FTE – ORG	DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTO VIGENTE	PRESUPUESTO EJECUTADO	PORCENTAJE DE EJECUCION
41 - 111	Transferencias T.G.N.	11.703.992,00	11.456.208,33	97,88%
80 - 344	Fondo de las NN.UU. para la Infancia	215.644,07	185.644,07	86,09%
41 - 111	Transferencias T.G.N.- APS	328.880,00	151.614,99	46,10%
42 - 230	Transferencias de Recursos Específicos	16.689.651,00	16.179.930,11	96,95%
<b>TOTALES</b>		<b>28.938.167,07</b>	<b>27.973.397,50</b>	<b>96,67</b>

## 8.2. RECAUDACION POR INGRESOS Y TRANSFERENCIAS POR TASA DE REGULACIÓN - GESTIÓN 2017

Es importante resaltar que las EPSA reguladas desembolsan sus respectivas Tasas de Regulación, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 2066 de Prestación y Utilización de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario. Dichos, recursos son transferidos al Tesoro General de la Nación, como se muestra en la siguiente tabla N° 38.

TABLA N° 38: RECAUDACIÓN DE RECURSOS POR TASA DE REGULACION GESTIÓN – 2017 (EXPRESADO EN BOLIVIANOS)

Nº	DESCRIPCIÓN	RECAUDACION PROGRAMADA	RECAUDACION EJECUTADA	% DE RECAUDACION
1	RECAUDACION POR TASA DE REGULACION	16.689.651,00	16.179.830,11	97%
<b>TOTALES</b>		<b>16.689.651,00</b>	<b>16.179.830,11</b>	<b>97%</b>

La AAPS programó una recaudación de Bs. 16.689.651,00 (Dieciséis Millones Seiscientos Ochenta y Nueve Mil y Seiscientos Cincuenta y Un 00/100 Bolivianos), habiendo logrado una recaudación equivalente al 97%, como resultado de procesos de conciliación efectuadas con 22 EPSA sujetas a seguimiento regulatorio. La conciliación de montos de las Tasas de Regulación de cada EPSA regulada se realiza mediante procesos formales concertados con cada EPSA.

Se debe indicar que existen EPSA que están incumpliendo el pago de Tasas de Regulación, por tanto se constituyen de deudores al Estado Boliviano, lo que ocasiona la disminución de los ingresos al Tesoro General de la Nación y contravienen la Ley 2066 de Prestación y Utilización de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.



# 9

## CONTROL INTERNO



## 9.1. AUDITORÍA INTERNA

La Unidad de Auditoría Interna de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico, según sus atribuciones establecidas en la normativa vigente y en coordinación con la Contraloría General del Estado, apoya al logro de los objetivos, metas y resultados institucionales. Tiene el propósito de contribuir a la mejora de la administración, eficiencia, eficacia, economía, transparencia y licitud de la gestión en la Entidad; asimismo incrementar los niveles de calidad, oportunidad y confiabilidad del sistema de administración, información y control gerencial, con el fin de fortalecer el desarrollo, implantación, funcionamiento y retroalimentación de los sistemas de administración y control a través de recomendaciones expuestas en informes de evaluación periódica en procura del mejoramiento de los procesos administrativo, financieros y de gestión institucional.

Durante la gestión 2017, la Unidad de Auditoría Interna realizó el control interno posterior de las operaciones y actividades de la Entidad en cumplimiento al artículo 15 de la Ley 1178. Realizó los respectivos seguimientos a informes de auditoría para determinar el grado de cumplimiento y eficacia de los sistemas de administración y de los instrumentos de control interno incorporados a ellos; determinó la confiabilidad de los registros y estados financieros; analizó los resultados y la eficiencia de las operaciones y finalmente realizó relevamientos de información específica en cumplimiento al Plan Estratégico Institucional y Programa Operativo Anual de la Unidad, los cuales fueron evaluados y aprobados por la Contraloría General del Estado y que son de conocimiento del Director Ejecutivo de la Institución y del Ministerio de Medio Ambiente y Agua.

Las actividades programadas y no programadas que fueron ejecutadas por la Unidad de Auditoría Interna, se detallan a continuación. (Ver Tablas N° 39 y 40)

**TABLA N° 39: ACTIVIDADES PROGRAMADAS**

N°	Actividades	Número de Informe	Fecha de Conclusión	Remisión
1	Informe de Actividades de la Unidad de Auditoría Interna de la AAPS del 1ro de enero al 31 de diciembre de 2016	INF. UAI. N° 01/2017	31/01/2017	- CGE - MMAyA - Dirección Ejecutiva
2	Auditoría de Confiabilidad de los Registros y Estados Financieros de la AAPS, al 31 de diciembre de 2016.	INF. UAI. N° 02/2017	01/03/2017	- CGE - MMAyA - Dirección Ejecutiva
	Informe de Control Interno, emergente de la Auditoría de Confiabilidad de los Registros y Estados Financieros, al 31 de diciembre de 2016	INF. UAI. N° 03/2017		
3	Seguimientos a las recomendaciones pendientes, emergentes de los exámenes de Confiabilidad de gestiones anteriores	INF. UAI. N° 04/2017 INF. UAI. N° 05/2017 INF. UAI. N° 06/2017 INF. UAI. N° 07/2017	30/05/2017	- MMAyA - Dirección Ejecutiva
4	Relevamiento de Información al Plan Estratégico Institucional de la AAPS 2016 - 2020	INF. UAI. N° 08/2017	30/06/2017	- CGE - MMAyA - Dirección Ejecutiva
5	Relevamiento de Información Específica sobre la Implementación del Procedimiento para el Control y Conciliación de los Datos Liquidados en las Planillas Salariales y Registros Individuales de cada Servidor Público	INF. UAI. N° 09/2017	30/06/2017	- CGE - MMAyA - Dirección Ejecutiva
6	Verificación sobre el Grado de Cumplimiento del Objetivo Institucional de Mayor Ponderación	INF. UAI. N° 12/2017	30/06/2017	- CGE - Dirección Ejecutiva
7	Informe de Actividades de la Unidad de Auditoría Interna de la AAPS del 1ro de enero al 30 de junio de 2017	INF. UAI. N° 13/2017	31/07/2017	- CGE - MMAyA - Dirección Ejecutiva

Nº	Actividades	Número de Informe	Fecha de Conclusión	Remisión
8	Seguimientos a las recomendaciones pendientes, emergentes de las Auditorías SAYCO del Sistema de Programación de Operaciones de gestiones anteriores	INF. UAI. Nº 14/2017    INF. UAI. Nº 15/2017	24/08/2017	- MMAyA - Dirección Ejecutiva
9	Seguimiento a las recomendaciones pendientes, emergentes de la Auditoría SAYCO del Sistema de Presupuesto gestión 2015	INF. UAI. Nº 16/2017	16/10/2017	- MMAyA - Dirección Ejecutiva
10	Relevamiento de Información General (PEI 2018-2020 y POA 2018)	INF. UAI. Nº 17/2017	15/11/2017	- CGE - MMAyA - Dirección Ejecutiva
11	Revisión Anual al Procedimiento de Cumplimiento Oportuno de la Declaración Jurada de Bienes y Rentas	INF. UAI. Nº 18/2017	05/12/2017	- Dirección Ejecutiva
12	Seguimientos a las recomendaciones de los informes de Auditorías sobre el Cumplimiento Oportuno de las Declaraciones Juradas de Bienes y Rentas	INF. UAI. Nº 19/2017 INF. UAI. Nº 20/2017	05/12/2017	- MMAyA - Dirección Ejecutiva

TABLA Nº 40: ACTIVIDADES NO PROGRAMADAS

Nº	Actividades	Número de Informe	Fecha de Conclusión	Remisión
1	Relevamiento de Información Específica en Relación a los Aspectos que Incidieron en la Pérdida de Información del Sistema de Correspondencia de la AAPS	AAPS/AU/INF/45/2017	17/10/2017	- Dirección Ejecutiva
2	Relato de Hechos con Indicios de Responsabilidad Administrativa, producto del "Relevamiento de Información Específica de los Aspectos que incidieron en la Pérdida de Información del Sistema de Correspondencia de la AAPS"	ADM. UAI. Nº 01/2017	17/10/2017	- Dirección Ejecutiva
3	Seguimiento a la implantación de Recomendaciones del Informe INF. UAI. Nº 005/2016 "Auditoría Operacional al Proceso de Otorgación de Licencias y Registros, gestión 2015"	INF. UAI. Nº 021/2017	29/12/2017	- MMAyA - Dirección Ejecutiva



# 10 | RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS



## 10.1. RENDICIÓN DE CUENTAS



En cumplimiento del Art. 235, numeral 4, de la Constitución Política del Estado, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de fin de gestión 2017.



Esta rendición ha sido efectuada en fecha 21 de diciembre de 2017, en el Salón de eventos Restaurant Vienna, con la participación de representantes de organizaciones sociales e instituciones como AGAMDEPAZ, FEJUVE El Alto, ANESAPA, el Ministerio de Medio Ambiente y Agua con su Unidad de Transparencia, EMAGUA, SENASBA, GIZ, UCP-PAAP y FPS con su Unidad de Transparencia.

En esta oportunidad se presentó información detallada de los resultados alcanzados en la gestión 2017 por las diferentes unidades organizacionales de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico, así como la ejecución de los recursos financieros.





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**