



Programa Operativo Anual 2017

AREA DE PLANIFICACIÓN

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



Contenido

1 ANTECEDENTES 4

2 MARCO NORMATIVO 5

 2.1 Constitución Política del Estado 5

 2.2 Ley N° 2066 6

 2.3 Decreto Supremo N° 071 6

 2.4 Ley N° 777 del Sistema de Planificación Integral del Estado – SPIE 6

 2.5 Ley N° 786 7

 2.6 Decreto Supremo N° 29894 7

 2.7 Ley N° 1178 7

 2.8 Ley N° 031 Marco de Autonomías y Descentralización (LMAD) 8

 2.9 Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones 8

 2.10 Directrices de Formulación Presupuestaria 8

 2.11 Competencias y mandatos de la AAPS 8

3 MARCO INSTITUCIONAL 10

 3.1 Situación Actual 11

 3.2 FODA 17

4 MARCO ESTRATÉGICO 19

 4.1 Ley 777 del Sistema Integrado de Planificación del Estado (SPIE) 19

 4.2 Agenda Patriótica Estratégica del Estado 2025 21

 4.3 Plan de Desarrollo Económico Social 2016 - 2020 23

 4.3.1 Pilar 2: Universalización de los servicios básicos 24

 4.3.2 Pilar 11: Soberanía y transparencia en la gestión pública 26

 4.4 Plan Sectorial de Desarrollo Integral – PSDI 30

 4.5 Plan Estratégico Institucional 31

 4.5.1 Objetivos Estratégicos Institucionales 32

5 DETERMINACIÓN OBJETIVOS DE GESTION INSTITUCIONAL 33

 5.1 Objetivos institucionales de gestión, operaciones y determinación de recursos 33

 5.2 Estrategia de implementación del POA 2016 35



5.2.1	OBJETIVO Nº 1 Regular, Fiscalizar e incorporar a la EPSA en el sistema regulatorio a través de la otorgación de licencias y registros, para el seguimiento y evaluación a la calidad de prestación de servicio.	35
5.2.2	Objetivo Nº 2: Regularizar, fiscalizar y controlar el desempeño ambiental de los sistemas de autoabastecimiento del recurso hídrico, saneamiento alternativo, saneamiento convencional y fuentes de agua.....	38
5.2.3	Objetivo Nº 3: Proteger los derechos de los usuarios y consumidores de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, dentro del marco de adecuación sectorial a los principios de la Ley Nº 453 de 4 de diciembre del 2013.....	51
5.2.4	Objetivo Nº 4: Administrar los recursos económicos, financieros, humanos, bienes y servicios, así como la gestión de Tasas de regulación con base a las normas en vigencia, las directrices del MEFP y el presupuesto 2016, demostrando la eficiencia, efectividad, economía y transparencia que permita lograr los resultados de una gestión generando información financiera oportuna, útil y confiable para la toma de decisiones.....	53
5.2.5	Objetivo Nº 5: Prestar Asesoramiento Legal a la Entidad y sustanciar todos los procesos administrativos, regulatorios y procesos judiciales.....	54
5.2.6	Objetivo Nº 6: Difundir y socializar la gestión e imagen institucional de la AAPS	55
5.2.7	Objetivo Nº 7: Realizar de manera permanente el control interno, mediante la emisión de recomendaciones orientadas a la implementación de controles que permitan el mejoramiento de los procesos formales establecidos y el aprovechamiento efectivo de los recursos disponibles en la AAPS, para el logro de los objetivos institucionales, en el marco de la normativa vigente.	56
5.2.8	Objetivo Nº 8: Diseñar, Desarrollar, Implementar, Administrar y Fortalecer los Sistemas Informáticos, Garantizando el correcto funcionamiento de los sistemas implementados en la AAPS	57
5.2.9	Objetivo Nº 9: Planificar, programar, monitorear y evaluar la programación de objetivos y metas gestión de la AAPS	58
5.2.10	Objetivo Nº10: Contribuir al desarrollo de capacidades regulatorias y a la articulación de AAPS con instituciones que desarrolla investigación, hecho que permita mejorar los procesos de regulación del Agua.	60
6	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	60
6.1	Organigrama.....	60
7	FORMULACION DEL PRESUPUESTO 2017	62
7.1.1	Detalle presupuestario.....	64



ESTADO PLURINACIONAL
DE BOLIVIA

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

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL – GESTIÓN 2017



8	PRESUPUESTO DE RECURSOS.....	66
9	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	67
10	ANEXOS	73
10.1	Formulario 1: Determinación de objetivos y metas de corto plazo.....	74
10.2	Formulario 2: Determinación de objetivos de gestión institucionales	75
10.3	Formulario 3: Memoria de cálculo para determinar RRHH, Bienes o Servicios.....	76



ESTADO PLURINACIONAL
DE BOLIVIA

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

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL – GESTIÓN 2017



1 ANTECEDENTES

La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico – AAPS fue creada por el artículo 3 del Decreto Supremo N° 0071 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; cumple el rol trascendental del Estado de proteger y garantizar el derecho humano fundamentalísimo al agua de todas las bolivianas y bolivianos, a partir de acciones de fiscalización, control, supervisión y regulación de la prestación del servicio de agua potable y saneamiento básico.

La AAPS en el marco de lo establecido en la Ley No. 2066, de Prestación y Utilización de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario; la Ley 2878, de Promoción y Apoyo al Sector Riego y sus reglamentos; desarrolla sus tareas de control, supervisión, fiscalización y regulación a las Entidades Prestadoras de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario – EPSA; regula también las acciones en fuentes de agua, nacientes y zonas intermedias de los ríos que ocasiona daños a los ecosistemas y disminución de caudales por explotación o sobreexplotación; además realiza el control y fiscalización del tratamiento y vertido de aguas residuales industriales y otras que afecten fuentes de agua para consumo humano.

La Ley 777 establece el nuevo Sistema de Planificación Integral del Estado (SPIE), que conducirá el proceso de planificación del desarrollo integral del Estado Plurinacional de Bolivia, en el marco del Vivir Bien.

Mediante Ley N° 786 se aprueba el Plan de Desarrollo Económico y Social 2016-2020 en el Marco del Desarrollo Integral para Vivir que se formula a partir de los trece (13) pilares de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, la misma se constituye en el Plan General de Desarrollo establecido en el numeral 9 del Artículo 316 de la Constitución Política del Estado y establecer la obligatoriedad de su aplicación y los mecanismos de coordinación, evaluación y seguimiento.

Dentro de los Sistemas de Administración y Control de los recursos del Estado establecidos en la Ley 1178, está el Sistema de Programación de Operaciones (SPO) como parte de los sistemas para programar y organizar actividades, que traducirá los objetivos



y planes estratégicos de cada entidad, en resultados, tareas, procedimientos, medios y recursos a utilizar; concordantes con los planes y políticas del Sistema Nacional de Planificación.¹

Las Normas Básicas de Sistema de Programación de Operaciones NB – SPO aprobadas mediante Resolución Suprema 225557 de 1 de diciembre de 2005 establecen que la elaboración del Programa de Operaciones Anual debe comprender²:

- a) El análisis de situación.
- b) La definición de los objetivos de gestión para cada ejercicio fiscal.
- c) La determinación de las operaciones de funcionamiento e inversión correspondientes.
- d) La definición de indicadores de gestión.
- e) La determinación de los recursos requeridos para la ejecución de las operaciones previstas en el POA.

Por su parte, el Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones de la AAPS aprobado mediante Resolución Administrativa Interna AAPS N° 52/2016 de 3 de agosto de 2016, en la sección II (artículos 10 al 17) detalla los procesos de elaboración del Programa Operativo Anual.

En virtud a estos antecedentes se inicia el proceso de elaboración del Programa Operativo Anual correspondiente a la gestión 2017, de acuerdo a la normatividad vigente del país.

2 MARCO NORMATIVO

2.1 Constitución Política del Estado

La Constitución Política del Estado establece que el agua constituye un derecho fundamentalísimo para la vida, además reconoce el derecho que tiene toda persona al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable y alcantarillado.

¹Artículo 6, Ley 1178

²Artículo 15, NB-SPO



Estos, entre otros, son los preceptos que conforman la base para el marco regulatorio, que es una de las prioridades del Gobierno Nacional, bajo el cual se desarrollan las funciones y acciones de la AAPS.

2.2 Ley N° 2066

La Ley N° 2066 del 11 de abril de 2000, establece las normas que regulan la prestación y utilización de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, las facultades y atribuciones de la Entidad Reguladora, y la protección de los derechos de los usuarios, por tanto, es parte del marco legal que respalda las actividades de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico.

2.3 Decreto Supremo N° 071

El Decreto Supremo N° 071 de 9 de abril de 2009 en su artículo 3, crea la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico – AAPS 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.

2.4 Ley N° 777 del Sistema de Planificación Integral del Estado – SPIE

La Ley N° 777 establece el Sistema de Planificación Integral del Estado (SPIE), que conducirá el proceso de planificación del desarrollo integral del Estado Plurinacional de Bolivia, en el marco del Vivir Bien.

El SPIE es el conjunto organizado y articulado de normas, subsistemas, procesos, metodologías, mecanismos y procedimientos para la planificación integral de largo, mediano y corto plazo del Estado Plurinacional, que permita alcanzar los objetivos del Vivir Bien a través del desarrollo integral en armonía y equilibrio con la Madre Tierra, para la construcción de una sociedad justa, equitativa y solidaria, con la participación de todos los niveles gubernativos del Estado.



2.5 Ley N° 786

La Ley N° 786 de 10 de marzo de 2016, que aprueba el Plan de Desarrollo Económico y Social (PDES) 2016-2020, en el Marco del Desarrollo Integral para Vivir Bien, se formula a partir de los trece (13) pilares de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, que se constituye en el Plan General de Desarrollo establecido en el numeral 9 del Artículo 316 de la Constitución Política del Estado.

En su artículo 4 establece la ejecución y aplicación obligatoria en todos los niveles del Estado Plurinacional de Bolivia.

2.6 Decreto Supremo N° 29894

El Decreto Supremo N° 29894 del 07 de febrero de 2009, determina la estructura organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional, constituyendo el marco referencial para la propuesta organizacional de la Entidad.

2.7 Ley N° 1178

La Ley N° 1178 de Sistema de Administración y Control Gubernamental, define los sistemas de administración y control que se encuentran conformados de la siguiente manera:

- Sistemas para programar y organizar las actividades,
- Sistemas para ejecutar las actividades programadas, y
- Sistemas para controlar la gestión del Sector Público.

Dentro de los sistemas para programar y organizar actividades, contempla al Sistema de Programación de Operaciones – SPO, mismo que traducirá los objetivos y planes estratégicos de cada entidad, concordantes con los planes y políticas de desarrollo, en resultados concretos a alcanzar en el corto y mediano plazo, en tareas específicas a ejecutar, en procedimientos a emplear, en medios y recursos a utilizar; todo ello en función del tiempo y el espacio.



2.8 Ley N° 031 Marco de Autonomías y Descentralización (LMAD)

La Ley Marco de Autonomías y Descentralización (LMAD) establece que es una competencia exclusiva del nivel central del estado, la regulación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario (Art. 83.I.1.a). Por lo tanto, el Estado en su nivel central tiene la facultad de dictar leyes, reglamentos y ejecutar la regulación de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado sanitario.

2.9 Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones

Las Normas Básicas del Sistema de Programación Operativa – SPO, aprobada mediante Resolución Suprema N° 225557 del 01 de diciembre de 2005, es un conjunto ordenado y coherente de principios, disposiciones normativas, procesos e instrumentos técnicos que tiene por objeto la elaboración del Programa de Operaciones Anual de las entidades del Sector Público.

2.10 Directrices de Formulación Presupuestaria.

Las Directrices de Planificación y Presupuesto para la gestión 2017, emitida por los Ministerios de Economía y Finanzas Públicas y de Planificación del Desarrollo en la gestión 2016, establecen los lineamientos generales y específicos para formular, realizar el seguimiento y la evaluación de los Programas de Operaciones Anuales – POA de todas las entidades públicas a nivel nacional.

2.11 Competencias y mandatos de la AAPS

Las competencias de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua y Saneamiento Básico, además de las establecidas en las normas legales sectoriales vigentes, en todo lo que no contravenga a la CPE y al Decreto Supremo No. 0071, son las siguientes:

- Otorgar, renovar, modificar, revocar o declarar caducidad de derechos de uso y aprovechamiento sobre fuentes de agua para consumo humano.
- Otorgar, renovar, modificar, revocar o declarar caducidad de derechos de prestación de servicios de agua potable y saneamiento básico.



- Asegurar el cumplimiento del derecho fundamentalísimo de acceso al agua y priorizar su uso para el consumo humano, seguridad alimentaria y conservación del medio ambiente, en el marco de sus competencias.
- Regular el manejo y gestión sustentable de los recursos hídricos para consumo humano y servicios de agua potable y saneamiento básico, respetando usos y costumbres de las comunidades, de sus autoridades locales y de organizaciones sociales, en el marco de la CPE.
- Precautelar, en el marco de la CPE y en coordinación con la Autoridad Ambiental Competente y el Servicio Nacional de Riego, que los titulares de derechos de uso y aprovechamiento de fuentes de agua actúen dentro de las políticas de conservación. Protección, preservación, restauración, uso sustentable y gestión integral de las aguas fósiles, glaciares, subterránea, minerales, medicinales; evitando acciones en las nacientes y zonas intermedias de los ríos, que ocasionan daños a los ecosistemas y disminución de caudales para el consumo humano.
- Imponer las servidumbres administrativas necesarias para la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico.
- Regular a los prestadores del servicio en lo referente a planes de operación, mantenimiento, expansión, fortalecimiento del servicio, precios, tarifas y cuotas.
- Recomendar las tasas que deben cobrar los Gobiernos Municipales por los servicios de agua potable y/o saneamiento básico, cuando éstos sean prestadores en forma directa por la Municipalidad.
- Atender, resolver, intervenir y/o mediar en controversias y conflictos que afecten al uso de recursos hídricos para consumo humano, y servicios de agua potable y saneamiento básico.
- Requerir a las personas naturales o jurídicas y otros entes relacionados con el sector regulado, información, datos y otros aspectos que considere necesarios para el cumplimiento de sus funciones.
- Precautelar el cumplimiento de las obligaciones y derechos de los titulares de las autorizaciones, licencias y registros.
- Proteger los derechos de usuarios de los servicios de agua potable y/o saneamiento básico.
- Otras atribuciones que le señalen normas sectoriales vigentes.



ESTADO PLURINACIONAL
DE BOLIVIA

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

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL – GESTIÓN 2017



3 MARCO INSTITUCIONAL

Mediante Decreto Supremo N° 0071 de 9 de abril de 2009, se crea la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico con vigencia a partir del 07 de mayo de 2009, junto con otras autoridades de los sectores de Transportes y Telecomunicaciones; Electricidad; Bosques y Tierra; Pensiones; y Empresas; para regular las actividades que realicen las personas naturales y jurídicas, privadas, comunitarias, públicas, mixtas y cooperativas del sector y garantizar los intereses y derechos de los consumidores y usuarios, contribuir al desarrollo de la economía nacional.

En la mencionada norma, se define a la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS) como una institución pública, técnica y operativa, con personalidad jurídica y patrimonio propio, independencia administrativa, financiera, legal y técnica, supeditadas al Ministerio de Medio Ambiente y Agua.

El Decreto Supremo N° 29894 de fecha de 07 de febrero de 2009, determina la estructura organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional, en el marco de lo establecido en la Constitución Política del Estado y por lo tanto la AAPS, se acoge a los alcances previstos a la Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990 de Administración y Control Gubernamental, así como los sistemas que componen la mencionada disposición legal.

En el marco de las normas legales sectoriales vigentes, la AAPS, se encarga de regular los servicios de Agua Potable y Saneamiento Básico, la misma, comprende actividades de fiscalización, control, supervisión, regulación y otras señaladas en forma expresa.



3.1 Situación Actual

Realizando la Situación Actual de avance del cumplimiento de los objetivos trazados en el POA 2016, con respecto a la Autoridad de Agua Potable y Saneamiento Básico.

OBJETIVOS DE GESTION	RESULTADOS ALCANZADOS
<p>Incorporación de EPSA al sistema regulatorio a través de la otorgación de licencias o registros aprobando documentos de planificación a mediano plazo en los casos que corresponda.</p>	<p>Se regularizó 5 nuevas EPSAs para la otorgación de Licencias y Registros, se aprobó un documento de planificación de EPSA, se Autorizó el uso y aprovechamiento y áreas de prestación del servicio de recurso hídrico 7 fuentes de agua, es decir cuentan con seguridad jurídica sobre fuentes y áreas de prestación del servicio.</p>
<p>Realizar el seguimiento regulatorio de las EPSA fiscalizando la calidad de la prestación de los servicios de acuerdo a normativa vigente.</p>	<p>El seguimiento permite regular a los prestadores en lo referente a planes de operación, mantenimiento, expansión, fortalecimiento, precios, tarifas, precautelando por el cumplimiento de obligaciones y derechos de los operadores y protegiendo los derechos de usuarios.</p> <p>Se realizó el seguimiento regulatorio a 29 EPSAs, se aplicó protocolos técnicos, económico financiero a 10 EPSAs, se realizó el control de la calidad del agua a 15 EPSAs a nivel nacional.</p> <p>También se desarrolló talleres regionalizados de capacitación para las EPSA y talleres regionalizados de capacitación GADs, GAMs y otros sobre competencias en el marco de la normativa vigente.</p> <p><i>La Dirección de Estrategias Regulatorias a finalizar el primer semestre alcanzo un promedio de 56% de cumplimiento de su objetivo y las operaciones programadas para la gestión 2016.</i></p>
<p>Regular el uso y aprovechamiento de usuarios que generen productos bienes y/o servicios que se autoabastezcan del recurso hídrico; para contribuir a la conservación protección, preservación, restauración y uso sustentable del recurso hídrico</p>	<p>La Dirección de Regulación Ambiental en Recursos Hídricos al primer semestre alcanzo los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se regularizo a 22 Sistemas de Autoabastecimiento de recursos Hídricos de forma directa, debidamente sistematizados son sus respectivas resoluciones administrativas regulatorias.



<p>velando el equilibrio entre la satisfacción de las necesidades de agua para consumo humano, los procesos productivos que garanticen la soberanía con seguridad alimentaria y los sistemas de vida de la madre tierra.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Regularizar a 31 Sistemas de Autoabastecimiento de recursos Hídricos de forma indirecta (a través de EPSA), debidamente sistematizados. ✓ Fiscalización del recurso económico generado por la aplicación de la tarifa SARH, a 6 EPSAS.
<p>Regular, controlar y fiscalizar el uso, acceso y aprovechamiento adecuado, racional y sustentable del recurso hídrico, cuidando y protegiendo las fuentes de agua para satisfacer en cantidad y calidad la prioridad de uso del agua potable para el consumo humano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fiscalización de descargas industriales a través de 4 EPSA ✓ Fiscalización del desempeño ambiental de 3 EPSA ✓ Fiscalización de 20 EPSA con alcantarillado sanitario ✓ Fiscalización a la elaboración de 6 Planes de Desarrollo
<p>Regular, controlar y fiscalizar el servicio de saneamiento convencional para lograr la sostenibilidad en los servicios en armonía y equilibrio con los sistemas de vida de la Madre Tierra</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se Fiscalizó el desempeño ambiental de 3 EPSA
<p>Regular, controlar y fiscalizar los servicios de saneamiento alternativo para establecer controles sobre el manejo, tratamiento y disposición de excretas, mitigando los impactos al medio ambiente y coadyuvando al derecho de acceso al saneamiento</p>	<p>No existe avances</p> <p><i>La Dirección de Regulación Ambiental de Recursos Hídricos a finalizar el primer semestre alcanzo un promedio de 21% de cumplimiento de su objetivo y las operaciones programadas para la gestión 2016.</i></p>
<p>Proteger los derechos de los usuarios y consumidores de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, dentro el marco de respeto a su consagración como derechos humanos.</p>	<p>La Jefatura de Atención al Consumidor de la AAPS al primer semestre realizo las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se Procesó y resolvió 185 reclamaciones administrativas. ✓ Se procesó y resolvió 7 procedimientos de investigación a denuncia o de oficio. ✓ Se atendieron consultas y brindaron 2344 casos en asesoramiento jurídico y/o técnico a los consumidores en diferentes medios (línea gratuita, página web, correo electrónico).



	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se canalizó 418 reclamaciones directas y denuncias ante las EPSA's en cumplimiento a la primera instancia. ✓ Se Inspeccionaron 35 ODECO de la EPSA's con Licencia para verificar cumplimiento de normas de funcionamiento. ✓ Se realizó 5 talleres para orientar a las organizaciones sociales y población en general en cuanto a la normativa del sector de agua potable y saneamiento básico. ✓ Se Participó en 9 ferias y eventos públicos para difundir los derechos y obligaciones de los consumidores y EPSA's sobre el sector de agua potable y saneamiento básico. <p><i>En general el grado a avance al finalizar el primer semestre de la gestión 2016 de la Jefatura de Atención al Consumidor es el 81%.</i></p>
<p>Asesor a la Dirección Ejecutiva y a las áreas técnicas y administrativas de la entidad</p>	<p>Asuntos Jurídicos de la AAPS al primer semestre realizo las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se elaboró 122 resoluciones administrativas regulatorias e informes legales a fin de regular a las empresas prestadoras de servicios de agua potable. ✓ Se elaboró 28 resoluciones administrativas internas e informes legales para la aprobación de normativa y reglamentos internos administrativos y regulatorios. ✓ Se sustancio 25 procesos administrativos. <p><i>La asesoría jurídica a finalizar el primer semestre alcanzo un promedio de 57% de cumplimiento de su objetivo y las operaciones programadas para la gestión 2016.</i></p>
<p>Implementar una estrategia comunicacional, con la difusión de medios impresos y audio-visuales para su propagación en medios de comunicación y ferias de sociabilización e informar las diferentes actividades proyectadas por la AAPS, con el fin de sensibilizar el buen uso del agua en el usuario y en las EPSA`S</p>	<p>El área de comunicación de la AAPS al primer semestre realizo las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se hizo la edición, diseño e impresión de la Memoria anual institucional gestión 2016 de la AAPS. ✓ Edición, diseño e impresión de 6 materiales de difusión (bípticos, afiches, volantes, rollers screen, banners, cartillas, folders, certificados etc.), difusión de 1 jingle institucionales



	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Difusión de 20 resultados institucionales a nivel nacional mediante medios de comunicación, pagina web y redes sociales. ✓ Participación a 9 ferias y eventos institucionales de socialización y sensibilización ciudadana sobre el sector de agua potable y saneamiento básico. ✓ Elaboración de 240 reportes de prensa, pauteo y monitoreo de Radio y TV. ✓ Organización de 6 eventos realizados a nivel nacional por las direcciones, jefaturas, áreas. <p><i>El área de comunicación al finalizar el primer semestre alcanzo un promedio de 62% de cumplimiento de su objetivo y las operaciones programadas para la gestión 2016.</i></p>
<p>Realizar de manera permanente el control interno, mediante la emisión de recomendaciones orientadas a la implementación de controles que permitan el mejoramiento de los procesos formales establecidos y el aprovechamiento efectivo de los recursos disponibles en la AAPS, para el logro de los objetivos institucionales, en el marco de la normativa vigente.</p>	<p>Según lo programado el área de Auditoria interna de la AAPS al primer semestre de 2016 alcanzo lo siguiente resultados</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Una Auditoría de confiabilidad de los registros y estados financieros, al 31 de diciembre de 2015 (Dictamen de auditoría). ✓ Una Auditoría de confiabilidad de los registros y estados financieros, al 31 de diciembre de 2015 (Informe de control interno). ✓ Una Auditoría Operativa - DER Licencias y Registros ✓ Se tiene previsto para el segundo semestre una Auditoría SAYCO del Sistema de Programación de Operaciones, de la Gestión 2015, una auditoría SAYCO del Sistema de Presupuestos, de la Gestión 2015 y una Auditoría Especial sobre el Cumplimiento Oportuno de las Declaraciones Juradas de Bienes y Rentas, la Gestión 2015. <p><i>El área de Auditoria Interna al finalizar el primer semestre alcanzo un promedio de 33% de cumplimiento de su objetivo y las operaciones programadas para la gestión 2016.</i></p>



<p>Implementar, Administrar y Fortalecer los Sistemas Informáticos, Garantizando el funcionamiento de Software y Hardware</p>	<p>El área de Tecnologías de Información y Comunicaciones al primer semestre de la gestión 2016 alcanzo los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Administrar y Actualizar 100% de los Sistemas Informáticos al primer semestre de la gestión 2015. ✓ Se tiene el diseño para el desarrollar una Aplicación Android con Información AAPS siendo un 30% de avance. ✓ Se realizó el diseño sistema de Alerta para Control de términos de Publicación en WEB AAPS estando a un 40% de avance.
<p>Realizar el mantenimiento en la seguridad e integridad de la información mejorando las operaciones sustantivas y administrativas en la AAPS hasta diciembre 2016.</p>	<p>Asimismo, se viene realizando el mantenimiento de 170 Equipos de Computación, 3 VPN, 5 Firewall, 5 Equipos Biométricos</p> <p>Realizar Mantenimiento preventivo y correctivo de Conexiones de Red las mismas se atendieron en 100% de las solicitudes.</p> <p><i>El área de Tecnologías de Información y Comunicación al finalizar el primer semestre alcanzo un promedio de 44% de cumplimiento de su objetivo y las operaciones programadas para la gestión 2016.</i></p>
<p>Administrar los recursos económicos, financieros, humanos, bienes y servicios, así como la gestión de Tasas de regulación con base a las normas en vigencia, las directrices del MEFP y el presupuesto 2016, demostrando la eficiencia, efectividad, economía y transparencia que permita lograr los resultados de una gestión generando información financiera oportuna, útil y confiable para la toma de decisiones.</p>	<p>La Jefatura Administrativa Financiera al primer semestre de la gestión 2016 alcanzo los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Apoyar la gestión administrativa y sustantiva de la AAPS de manera eficaz y eficiente. ✓ Transferencias de recursos financieros correspondientes a recaudaciones por tasas de servicios de EPSA al TGN ✓ Estados Financieros de la gestión 2015, aprobados y presentados al MEFP ✓ Recursos humanos administrados en base al SAP y las normas en vigencia de manera eficiente y eficaz ✓ Contrataciones de bienes y servicios realizados en el marco de las NB-SABS "Recursos de Tasas de Regulación registrados y conciliados"



	<i>La Jefatura Administrativa Financiera al finalizar el primer semestre alcanzo un promedio de 48% de cumplimiento de su objetivo y las operaciones programadas para la gestión 2016.</i>
Planificar, programar, monitorear y evaluar la programación de objetivos y metas de la AAPS.	<p>El área de Planificación al primer semestre de la gestión 2016 alcanzo los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se realizó en seguimiento y monitoreo a la programación operativa anual de la gestión 2016 a las diferentes direcciones, jefaturas y áreas dependientes de la AAPS. ✓ Elaboración del informe de seguimiento del primer trimestre. ✓ Elaboración del informe de seguimiento al POA 2016 del primer semestre.
Elaborar el PEI 2016-2020 de la AAPS	Se viene elaborando el Plan Estratégico Institucional de la AAPS en el marco de la ley 777 del Sistema de Planificación Integral del Estado (SPIE) y el Plan de Desarrollo Económico y Social PDES 2016 – 2020.
Contribuir al desarrollo de capacidades regulatorias y a la articulación de AAPS con instituciones que desarrolla investigación, hecho que permita mejorar los procesos de regulación del Agua.	Con el fin de fortalecer las capacidades regulatorias en el sector de agua potable y saneamiento básico y en marco del convenio suscrito con la Universidad Técnica Privada Cosmos (UNITEPC) y la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS) se viene desarrollando el Diplomado “Geopolítica del Recurso Hídrico en el Horizonte del Vivir Bien y la Madre Tierra”



3.2 FODA

Se analizó los factores que tienen incidencia positiva o negativa desde la perspectiva institucional interna, así como a las variables del entorno que afectan de manera favorable o desfavorable a la Entidad; el resultado de este trabajo se presenta en los cuadros siguientes:

CUADRO FODA

	FORTALEZAS		DEBILIDADES
INTERNAS	1	La AAPS genera información confiable, y precisa respecto a las EPSA reguladas	1 Limitaciones en uso de los escasos recursos financieros asignados a la AAPS.
	2	La AAPS cuenta con Personal capacitado para la resolución de conflictos en favor del usuario	2 La Ley 2066 es preconstitucional
	3	La AAPS es la única entidad reguladora que acredita los servicios de agua potable y saneamiento básico, garantizando el servicio a los usuarios.	3 Falta de una Ley Marco de Aguas que limita algunas acciones
	4	La AAPS Incorpora EPSA's al sistema regulatorio a través de la otorgación de licencias y/o registros- RAR.	4 Falta de Personal asignado a la atención de los consumidores y usuarios a nivel nacional.
	5	La AAPS realiza el seguimiento regulatorio de las EPSA fiscalizando la calidad de la prestación de los servicios de acuerdo a normativa vigente.	5 Alta rotación del personal debido a la falta de personal
	6	Las EPSA dependen de las acciones de fiscalización de la AAPS.	6 Falta de capacitación específica al personal.
	7	La AAPS protege los derechos de los usuarios y consumidores de los servicios de agua potable y Saneamiento Básico	7 Carencia de ambientes adecuados para mejor atención a los usuarios.
	8	La AAPS implementa normativa técnica vigente aplicable a las EPSA's	8 Falta de recursos para el área comunicacional
	9	La AAPS fiscaliza la ejecución de los recursos emergentes de la tarificación de las EPSAS	9 Dificultad en normar la Identificación de las Empresas industriales clandestinas, que descargan a la red de alcantarillado.
	10	ETRL regularizadas a nivel nacional (formalización de mercados informales)	10 Dificultad en normativas para Identificar las SARH fuera de las áreas de prestación de los operadores de servicio.
	11	Fiscalización y Control a las PTAR y SARHS a nivel nacional.	



ESTADO PLURINACIONAL
DE BOLIVIA

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

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL – GESTIÓN 2017



	OPORTUNIDADES		AMENAZAS
EXTERNAS	Que la AAPS sea designada como Autoridad del Recurso Hídrico	1	Poca Asignación de Presupuesto, limitaciones en recursos financieros.
	La AAPS dio Cobertura regulatoria al 70% de la población mediante las EPSA.	2	La Ley 2066 es preconstitucional
	La AAPS a través del seguimiento mejora el desempeño de las EPSA.	3	Falta de una Ley Marco de Aguas que limita algunas acciones
	Contribuir en el cumplimiento de los Pilares del PDES 2016-2020	4	Falta de asignación de personal de planta – Items, para fortalecer las regionales a nivel nacional.
	Fortalecimiento institucional a través de las cooperaciones externas.	5	Poco apoyo inter- institucional.
	Las entidades ejecutoras han incorporado dentro del DESCOM – FI la obligatoriedad de la regularización de las EPSA.	6	EPSA no reguladas limitan el accionar oportuno de la AAPS.
	Socialización y concientización de la realidad del recurso Agua a la población como consagración de los derechos y obligaciones de las EPSA.	7	Falta de conocimiento de competencias de los Municipios y EPSA, en el tema Agua Potable y Saneamiento Básico.
	Fortalecimiento de Cooperación para la protección de los derechos de los usuarios y consumidores del sector	8	Falta de políticas preventivas, respecto a la contaminación de las fuentes de agua que afecten el abastecimiento de agua potable.

El análisis de los factores de la matriz FODA, permiten identificar las potencialidades y limitaciones de AAPS que se consideran para el ajuste de objetivos y operaciones del POA, las mismas se resumen de la siguiente manera:

Potencialidades

- La AAPS es la única entidad reguladora que acredita los servicios de agua potable y saneamiento básico, garantizando el servicio a los usuarios.
- La AAPS realiza el seguimiento regulatorio de las EPSA fiscalizando la calidad de la prestación de los servicios de acuerdo a normativa vigente.
- La AAPS protege los derechos de los usuarios y consumidores de los servicios de agua potable y Saneamiento Básico
- TRL regularizadas a nivel nacional (formalización de mercados informales)
- Fiscalización y Control a las PTAR y SARHS a nivel nacional.



Limitaciones

- Limitaciones en uso de los escasos recursos financieros asignados a la AAPS.
- Falta de una Ley Marco de Aguas que limita algunas acciones
- Falta de Personal asignado a la atención de los consumidores y usuarios a nivel nacional.
- Dificultad en normar la Identificación de las Empresas industriales clandestinas, que descargan a la red de alcantarillado.
- Dificultad en normativas para identificar las SARH fuera de las áreas de prestación de los operadores de servicio.

4 MARCO ESTRATÉGICO

4.1 Ley 777 del Sistema Integrado de Planificación del Estado (SPIE)

La Ley tiene por objeto establecer el Sistema de Planificación Integral del Estado (SPIE), que conducirá el proceso de planificación del desarrollo integral del Estado Plurinacional de Bolivia, en el marco del Vivir Bien.

El SPIE es el conjunto organizado y articulado de normas, subsistemas, procesos, metodologías, mecanismos y procedimientos para la planificación integral de largo, mediano y corto plazo del Estado Plurinacional, que permita alcanzar los objetivos del Vivir Bien a través del desarrollo integral en armonía y equilibrio con la Madre Tierra, para la construcción de una sociedad justa, equitativa y solidaria, con la participación de todos los niveles gubernativos del Estado.

El Sistema de Planificación Integral del Estado, está conformado por los siguientes subsistemas:

- a. Planificación.
- b. Inversión Pública y Financiamiento Externo para el Desarrollo Integral.
- c. Seguimiento y Evaluación Integral de Planes.



ESTADO PLURINACIONAL
DE BOLIVIA

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

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL – GESTIÓN 2017



Los fines del Sistema de Planificación Integral del Estado, a efectos del cumplimiento son las siguientes:

- a. Lograr que la planificación de largo, mediano y corto plazo tenga un enfoque integrado y armónico, y sea el resultado del trabajo articulado de los niveles de gobierno, con participación y en coordinación con los actores sociales.
- b. Orientar la asignación óptima y organizada de los recursos financieros y no financieros del Estado Plurinacional, para el logro de las metas, resultados y acciones identificadas en la planificación.
- c. Realizar el seguimiento y evaluación integral de la planificación, basado en metas, resultados y acciones, contribuyendo con información oportuna para la toma de decisiones de gestión pública.

La aplicación del Sistema de Planificación Integral del Estado, comprende a las siguientes entidades públicas: Órgano Legislativo, Órgano Ejecutivo, Órgano Judicial, Órgano Electoral, Tribunal Constitucional Plurinacional, Instituciones de Control y Defensa de la Sociedad y del Estado, Entidades Territoriales Autónomas, Empresas Públicas y Universidades Públicas.

El Subsistema de Planificación (SP) está constituido por el conjunto de planes de largo, mediano y corto plazo de todos los niveles del Estado Plurinacional, y se implementa a través de lineamientos, procedimientos, metodologías e instrumentos técnicos de planificación.

La planificación de largo plazo, con un horizonte de hasta veinticinco (25) años, está constituida por el Plan General de Desarrollo Económico y Social para Vivir Bien (PGDES).

La planificación de mediano plazo, con un horizonte de cinco (5) años, está constituida por:

1. El Plan de Desarrollo Económico y Social en el marco del Desarrollo Integral para Vivir Bien (PDES).
2. Los Planes Sectoriales de Desarrollo Integral para Vivir Bien (PSDI).
3. Los Planes Territoriales de Desarrollo Integral para Vivir Bien (PTDI).
4. Los Planes de Gestión Territorial Comunitaria para Vivir Bien (PGTC).
5. Los Planes Estratégicos Institucionales (PEI).
6. Los Planes de Empresas Públicas.



7. Las Estrategias de Desarrollo Integral (EDI) de regiones, regiones metropolitanas y macroregiones estratégicas.

La planificación de corto plazo está constituida por los Planes Operativos Anuales (POA) y los planes anuales de ejecución de las empresas públicas con un horizonte de un (1) año, y por los Planes Inmediatos con una duración de hasta dos (2) años.

El PGDES y el PDES son de cumplimiento obligatorio para las entidades públicas establecidas en el Artículo 4 de la presente Ley.

El PGDES se constituye en el Plan de mayor jerarquía de planificación del Estado, que se implementa a través del PDES, del cual se desprenden todos los planes de mediano plazo del Sistema de Planificación Integral del Estado.

Los Planes Sectoriales de Desarrollo Integral para Vivir Bien (PSDI), se desprenden del PDES y son planes de carácter operativo que permiten integrar en el mediano plazo el accionar de los diferentes sectores, estableciendo los lineamientos para la planificación territorial y orientaciones para el sector privado, organizaciones comunitarias, social cooperativas, así como para el conjunto de los actores sociales.

4.2 Agenda Patriótica Estratégica del Estado 2025.

La Agenda Patriótica 2025 se constituye en el primer plan de largo plazo del Estado Plurinacional de Bolivia, el propósito fundamental de la planificación a largo plazo es que los diferentes niveles del Estado tengan una visión articulada e integrada y los planes de desarrollo se encaminen.

En la historia de la planificación de Bolivia se han elaborado planes de largo plazo sin llegar a implementarse en su totalidad, Plan Bohan (1941), Plan Decenal (1962 – 1971), Estrategia Socioeconómica del Desarrollo Nacional (1971-1991), sin embargo, su elaboración con consultores internacionales y sin la participación de la población no permitieron establecer una visión compartida y consensuada, ni una apropiación e implementación por parte de la población.



La Agenda Patriótica orienta hacia una visión conjunta a largo plazo, participativa que permita materializar el mandato de la CPE, a partir de este proceso de socialización y consolidación de propuestas, el Ministerio de Planificación del Desarrollo, desarrolla a través de los PDES, la Agenda Patriótica (Plan de largo plazo); La Agenda Patriótica, se constituye en la máxima directriz para el diseño y la aplicación de las políticas públicas y todos los instrumentos, donde se expresarán lineamientos que se requieren implementar para alcanzar la visión de desarrollo del país, enmarcados en el Vivir Bien, expresados en la Constitución Política del Estado, por lo cual su observancia es obligatoria. Tendrá una vigencia mayor a diez años y se efectuarán evaluaciones en forma anual.

Los lineamientos que orientan la planificación de mediano plazo son los pilares de la Agenda Patriótica 2025.

1. Erradicación de la extrema Pobreza.
2. Socialización y universalización de los servicios básicos con soberanía para Vivir Bien.
3. Salud, educación y deporte para la formación de un ser humano integro.
4. Soberanía científica y tecnológica con identidad propia.
5. Soberanía comunitaria financiera, sin servilismo al capitalismo financiero.
6. Soberanía productiva con diversificación y desarrollo integral sin la dictadura del mercado capitalista.
7. Soberanía sobre los recursos naturales, con nacionalización, industrialización y comercialización en armonía y equilibrio con la Madre Tierra.
8. Soberanía alimentaria a través de la construcción del saber alimentarse para el Vivir Bien.
9. Soberanía ambiental con desarrollo integral respetando los derechos de la Madre Tierra.
10. Integración complementaria de los pueblos con soberanía.
11. Soberanía de la transparencia en la gestión pública bajo los principios de no mentir, no robar y no ser flojo.
12. Disfrute y felicidad plena de fiestas y el medio ambiente.
13. Reencuentro soberano con el mar.



La Agenda Patriótica Estratégica del Estado 2025 plantea 13 pilares de la Bolivia Digna y Soberana, de los cuales dos pilares la AAPS está comprometida y se adecua a las competencias de la misma:

- **2do pilar** “Socialización y universalización de los servicios básicos con soberanía para Vivir Bien”
- **11avo pilar** “Soberanía y transparencia en la gestión pública bajo los principios del no robar, no mentir, no ser flojo”

4.3 Plan de Desarrollo Económico Social 2016 - 2020

El año 2006, el Gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia elaboró e implementó el “Plan Nacional de Desarrollo: Bolivia Digna, Soberana, Democrática y Productiva para la construcción del Vivir Bien” (PND 2006 – 2011), dando inicio al proceso de desmontaje del colonialismo y del neoliberalismo y a la construcción de una nueva sociedad sobre la base de un Estado Plurinacional y Comunitario. Esto se realizó a partir de la implementación de un proceso basado en cuatro estrategias: la socio-comunitaria (Bolivia Digna), la del poder social (Bolivia Democrática), la estrategia económica productiva (Bolivia Productiva) y la del relacionamiento internacional soberano (Bolivia Soberana).

El PDES (2016 - 2020), da continuidad a las políticas y estrategias iniciadas el año 2006, consolida los avances logrados con el proceso de cambio y los proyecta hacia Metas ambiciosas en la marcha hacia el Vivir Bien, tomando en cuenta que Bolivia vive actualmente en un nuevo contexto social, económico y político, producto de las grandes transformaciones que ya han ocurrido en el país en estos últimos años. Para entender los Resultados principales del proceso de cambio y las actuales condiciones del país, en esta sección se evalúan de manera general los logros alcanzados por el PND, mismos que han sentado las bases para el establecimiento de la Agenda Patriótica 2025 y el actual Plan de Desarrollo. Una parte importante de los logros alcanzados se deben a la implementación del modelo económico social comunitario productivo, el cual promueve políticas de distribución y redistribución justa de la riqueza y de los excedentes económicos, buscando complementar el interés individual con el Vivir Bien colectivo, articulando las diferentes formas de economía plural, promoviendo la ampliación y diversificación de la matriz



productiva, con el objetivo de superar el modelo primario exportador, logrando una economía productiva sobre la base de la industrialización de nuestros recursos naturales.

La estructura programática del PDES, posiciona a la AAPS en el Pilar 2 “UNIVERSALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS BÁSICOS” y el Pilar 11 “SOBERANÍA Y TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA”.

4.3.1 Pilar 2: Universalización de los servicios básicos

Hasta el año 2020, el Estado Plurinacional de Bolivia avanzará de forma significativa en el logro del pleno acceso del pueblo boliviano a los servicios básicos con calidad y sostenibilidad, creando las condiciones para que se pueda cumplir con la meta de la Agenda Patriótica que define que hacia el año 2025 todas las bolivianas y bolivianos tendrán acceso universal a los servicios básicos, entendidos como derechos humanos fundamentales de las personas. Los Resultados previstos en este pilar están relacionados con la provisión de los servicios básicos de agua y saneamiento, telefonía móvil, internet, energía eléctrica, transporte en sus diferentes modalidades, viviendas dignas y gas domiciliario como se presenta a continuación.

Agua, alcantarillado y saneamiento básico.

La ampliación de la cobertura de los servicios sostenibles de agua y saneamiento básico debe ser una realidad en todo el país en el marco de los principios de accesibilidad, calidad, continuidad, tarifas equitativas, con la participación y control social. Los Resultados previstos al año 2020 son los siguientes:

META RESULTADOS

1. El 95% de la población urbana cuenta con servicios de agua potable.
2. El 80% de la población rural cuenta con servicios de agua segura.
3. El 70% de la población urbana cuenta con servicios de alcantarillado y saneamiento.
4. El 60% de la población rural cuenta con servicios de alcantarillado y saneamiento



META	RESULTADOS
Meta 1: El 100% de las bolivianas y los bolivianos cuentan con servicios de agua y alcantarillado sanitario.	<ol style="list-style-type: none"> 1. El 95% de la población urbana cuenta con servicios de agua potable. 2. El 80% de la población rural cuenta con servicios de agua segura. 3. El 70% de la población urbana cuenta con servicios de alcantarillado y saneamiento. 4. El 60% de la población rural cuenta con servicios de alcantarillado y saneamiento.

En los últimos años se ha logrado un incremento significativo en el acceso al agua potable y a los servicios de saneamiento básico. Pese a ello todavía resta mucho por hacer y los grandes desafíos se encuentran en la provisión de estos servicios a las poblaciones rurales dispersas, en el mantenimiento de los servicios calidad. Hacia el año 2020 se continuarán con los procesos para permitir que todas las bolivianas y bolivianos puedan acceder a los servicios básicos. Para el cumplimiento de los Resultados se implementarán las siguientes Acciones:

- Ampliar de manera concurrente los servicios de agua potable en el área urbana y rural, con participación, tecnología adecuada y corresponsabilidad de la comunidad en su uso y mantenimiento.
- Desarrollar estrategias concurrentes para la gestión ambiental y control de calidad del agua para consumo humano (urbano y rural), a través de la implementación del Programa de Control de Calidad de Agua en las Empresas Públicas de Servicio de Agua (EPSAs).
- Incrementar la cobertura de servicios de alcantarillado y saneamiento en el área urbana con enfoque de reúso (cultivo restringido y/o energía) y corresponsabilidad de la población en el uso y mantenimiento adecuado del sistema.
- Ampliar la cobertura de alcantarillado y saneamiento en el área rural con participación y tecnología apropiada y pertinencia a la cultura de las comunidades.
- Rehabilitar y mejorar las plantas de tratamiento de aguas residuales con enfoque de reúso (cultivo restringido y/o energía).

Para el logro de esta Meta es esencial la participación coordinada del nivel central del Estado y de las Entidades Territoriales Autónomas de acuerdo a sus competencias específicas, en articulación con las organizaciones sociales y comunitarias que deben vigilar por la adecuada implementación de los servicios y su mantenimiento efectivo.



4.3.2 Pilar 11: Soberanía y transparencia en la gestión pública

Para consolidar el cambio en nuestro país es imprescindible un Estado fuerte con una gestión pública al servicio de la población, caracterizada por la interculturalidad, transparencia, eficacia, eficiencia y que promueva la participación y el control social. Hacia el 2020, se tiene previsto que los Órganos Judicial y Ejecutivo, así como la Policía Boliviana y las Fuerzas Armadas presten servicios públicos efectivamente orientados al Vivir Bien de la población, considerando una justicia transparente, ágil y con un entorno interno y externo seguro. Esto permitirá recuperar la confianza y credibilidad de la población en la justicia como en la policía. Para lograr este propósito se realizará la reestructuración del Órgano Judicial y la reforma de la Policía Boliviana.

Gestión Pública transparente, con servidores públicos éticos, competentes y comprometidos que luchan contra la corrupción.

Para dar continuidad al nuevo modelo de gestión pública, se debe contar con servidores públicos con formación técnica, ética, con un alto compromiso y que luchen contra la corrupción, a fin de que los recursos públicos efectivamente se destinen al bien común y no vayan en beneficio de pocas personas que usan lo público para sus intereses particulares. Esto comprende mecanismos de evaluación que incluyan el reconocimiento de los servidores públicos comprometidos con el logro de Resultados del Plan, así como sanciones efectivas a actos comprobados de corrupción. Para lograr una gestión pública transparente y una cultura de cero tolerancia a la corrupción, las instituciones y empresas públicas deben contar con personal capacitado para prevenir, denunciar y sancionar según corresponda los delitos de corrupción. Por su parte, la ciudadanía en general debe participar en el ejercicio del control social, lo que implica el seguimiento a resultados y el uso eficiente de recursos públicos, así como realizar las denuncias ante las instancias que correspondan. En este marco corresponde priorizar la formación de servidores públicos y actores sociales en ética, valores y principios, así como en el manejo de instrumentos que contribuyan a luchar contra la corrupción. Los Resultados esperados al 2020 tienen que ver con la consolidación de la visión de un servidor público que trabaja por la patria y por el proceso de cambio de manera comprometida y con un espíritu revolucionario, así como con la puesta en marcha del nuevo modelo de servidor público del Estado Plurinacional de Bolivia. Los Resultados hacia el 2020 son los siguientes:



META	RESULTADOS
<p>Meta 1: Gestión Pública transparente, con servidores públicos éticos, competentes y comprometidos que luchan contra la corrupción.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se ha investigado, procesado y sancionado la mayor cantidad de hechos y delitos de corrupción, en coordinación con el Ministerio Público y Órgano Judicial, entre otras. 2. Se ha recuperado una cantidad importante de recursos públicos por daño económico al Estado. 3. Se ha implementado un modelo de servicio público inclusivo, intercultural y comprometido con la concreción del Vivir Bien. 4. Se han vinculado instituciones públicas a la Plataforma Electrónica y se ha implementado el Gobierno Electrónico para una gestión pública eficiente (trámites ágiles y mejores servicios) y transparente (acceso a la información), facilitando su evaluación. 5. Se ha iniciado un proceso de cambio tecnológico para lograr la soberanía en la gestión de información y del conocimiento (uso del software libre y estándares abiertos). 6. Se ha institucionalizado en las entidades estatales la rendición pública de cuentas para el ejercicio efectivo del control social y procesos de formación en principios y valores éticos. 7. Se ha reducido significativamente la burocracia en los procesos y procedimientos de la administración pública con la integración de los sistemas del Estado y el uso de las tecnologías de información y comunicación.

Para lograr estos Resultados, se continuará transparentando la información y promoviendo el control social, a través de las rendiciones públicas de cuentas, pero también se desarrollarán nuevas Acciones, como la implementación de un nuevo modelo de servicio público y la introducción de tecnologías de comunicación e información. Las principales Acciones se detallan a continuación:

- Consolidar el SIIARBE (Sistema Integrado de Información Anticorrupción y de Recuperación de Bienes del Estado) para coadyuvar con insumos al procesamiento y sanción de hechos y delitos de corrupción.
- Realizar investigaciones en transparencia y lucha contra la corrupción.
- Realizar programas de formación en ética pública, valores y principios, transparencia y lucha contra la corrupción.



- Promover y supervisar la implantación gradual del nuevo modelo de la Carrera Administrativa en las instituciones públicas.
- Implementar un Programa de Certificación de Competencias laborales para el ingreso y permanencia de las/los servidores públicos.
- Implementar la política de descolonización de la ética y de la revolución de las servidoras y servidores públicos.
- Integrar el sistema único de información sobre datos personales, de carrera e incompatibilidades de servidoras y servidores públicos a partir de la interoperabilidad de los sistemas del Estado y el Sistema de Seguimiento Académico de Formación y Capacitación del Estado.
- Cambiar la cultura organizacional que incluya el trabajo intergubernamental comunitario y programas de profesionalización que respondan a demandas territoriales, sectoriales y a la visión país.
- Diseñar e implementar un modelo de evaluación del desempeño basado en el reconocimiento de saberes y prácticas innovativas para optimizar la gestión pública.
- Generar alianzas interinstitucionales para potenciar la gestión de calidad y sistematizar las mejores prácticas en la Administración Pública, para su premiación y replica en las entidades públicas.
- Consolidar una gestión transparente a través de la Rendición Pública de Cuentas con participación efectiva de la sociedad civil e institucionalización del Control Social.
- Implementar tecnologías de información para el acceso a la información como derecho del ciudadano y para facilitar la evaluación a la gestión pública.

Las entidades de todo el nivel central del Estado, en el marco de sus competencias, llevarán a cabo estas Acciones de forma coordinada.



ESTADO PLURINACIONAL
DE BOLIVIA

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

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL – GESTIÓN 2017



Mediante la Resolución BI Ministerial N° 07 de fecha 24 de junio de 2016, se aprobó las “Directrices de Formulación Presupuestaria para la gestión fiscal 2017” en la que se anexa la Estructura Programática 2017, en la que se identifica a la AAPS según sus competencias:

P	M	R	A		Estructura Programática PDES 2016 - 2020
2				Pilar	Universalización de los servicios básicos
2	1			Meta	El 100% de las bolivianas y los bolivianos cuentan con servicios de agua y alcantarillado sanitario.
2	1	39		Resultado	El 95% de la población urbana cuenta con servicios de agua potable.
2	1	39	1	Acción	Ampliación de cobertura de los servicios de agua potable en el área urbana.
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	80% de la población rural cuentan con servicios sostenibles de agua segura.
2	1	40	1	Acción	Ampliación de cobertura de los servicios de agua segura en el área rural.
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.
2	1	41	1	Acción	Ampliación de cobertura de alcantarillado (sanitario y pluvial) y saneamiento en el área urbana.
2	1	41	2	Acción	Rehabilitación y mejoras de plantas de tratamiento de aguas residuales de las áreas urbanas.
2	1	41	3	Acción	Empoderamiento social y desarrollo institucional para la gestión integral y control del servicio de alcantarillado y saneamiento urbanos.
2	1	42		Resultado	El 60% de la población rural cuenta con servicios de alcantarillado y saneamiento.
2	1	42	1	Acción	Ampliación de cobertura de alcantarillado (sanitario y pluvial) y saneamiento en el área rural.
2	1	42	2	Acción	Construcción, rehabilitación y mejoras de plantas de tratamiento de aguas residuales de las áreas rurales.
2	1	42	3	Acción	Empoderamiento social y desarrollo institucional para la gestión integral y control del servicio de alcantarillado y saneamiento rural.

11				Pilar	Soberanía y transparencia en la gestión pública
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.



4.4 Plan Sectorial de Desarrollo Integral – PSDI

En el marco de la Ley 777 del Sistema de Planificación Integral del Estado (SPIE), en el artículo 5 numeral 2 define a la Planificación Sectorial de Desarrollo Integral PSDI como aquel que articula las propuestas del sector y del conjunto de las entidades, instituciones y empresas públicas bajo tuición, sujeción o dependencia del Ministerio cabeza de sector, de forma simultánea y complementaria, de acuerdo a lo establecido en la planificación nacional de largo y mediano plazo. Comprende procesos de planificación multisectorial de articulación y coordinación de acciones entre los diferentes sectores.

El marco conceptual del Plan Sectorial de Desarrollo Integral, aprobado por el Ministerio de Medio Ambiente y Agua – MMAyA, menciona como objetivo alcanzar una gestión integral del agua que sustenta las funciones naturales, los sistemas productivos y el derecho humano al agua y saneamiento.

Para ello se han establecido los siguientes objetivos de desarrollo sectorial:

- ❖ Se ha alcanzado una gestión integral del agua que sustenta las funciones naturales, los sistemas productivos sustentables y el derecho humano al agua y saneamiento.
- ❖ Las comunidades humanas alcanzan el goce de un ambiente sano.
- ❖ La gestión integral y productiva de los bosques fortalece la economía plural y comunitaria.
- ❖ Los sistemas naturales son funciones y aportan a la seguridad alimentaria de la superación de la pobreza.

Asimismo, plantea las políticas prioritarias del sector:

- ❖ **Política 1: Agua y saneamiento para todos y todas**

Pilar 2:
Universalización de
los servicios
básicos

- Meta 1: El 100 % de las bolivianas y los bolivianos cuentan con servicios de agua y alcantarillado sanitario.



En consecuencia, pretende ejecutar políticas, programas y proyectos para ampliar de manera concurrente los servicios de agua potable y saneamiento en el área urbana, a cargo de las EPSAS, y rural con participación, tecnología adecuada y corresponsabilidad de la comunidad en su uso, operación y mantenimiento.

Cuya línea de acción estratégica pretende:

- ❖ **Fortalecer el marco regulatorio y de fiscalización para la óptima operación de los servicios (Meta 1: AAPS)**

4.5 Plan Estratégico Institucional.

El Plan Estratégico Institucional 2016 – 2020 de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico determina el marco estratégico institucional, que viene determinado por la misión, la visión y los objetivos estratégicos institucionales:

Misión

Entidad que fiscaliza, controla, supervisa y regula la gestión y manejo de los recursos hídricos, priorizando el derecho de uso para consumo humano y el saneamiento en equilibrio y armonía con la Madre Tierra.

Visión

La AAPS se constituye en una entidad referente y reconocida por facilitar el derecho humano fundamentalísimo al Agua de todas las bolivianas y bolivianos en el horizonte del Vivir Bien y la Madre Tierra.

Valores institucionales

Los valores, representan actitudes y conductas que la AAPS y sus miembros consideran necesarias para el logro de su visión; los mismos se enuncian a continuación:

- **Compromiso**, todas las servidoras y servidores públicos de la Entidad están plenamente involucrados con la visión y valores, y conscientes para servir a la población.



- **Efectividad**, enmarcar los objetivos y sus resultados en lograr el mayor impacto y beneficio a la población y el medio ambiente a partir de una real participación de los actores, asegurando su contribución a las políticas y estrategias sectoriales e institucionales.
- **Transparencia**, hacer lo que es debido con honestidad, abierto al control interno y al control 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, basada en la comprensión clara de los objetivos, comunicación fluida, delegación adecuada, flexibilidad y reconocimiento por el logro de resultados.

4.5.1 Objetivos Estratégicos Institucionales

El Plan Estratégico Institucional de la AAPS, en el marco del Plan de Desarrollo Económico y Social, y el Plan Sectorial de Desarrollo Integral plantea los siguientes Objetivos Estratégicos:

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

1. Contribuir para que todas las bolivianas y bolivianos tengan acceso al agua potable y saneamiento básico para asegurar el derecho humano fundamentalísimo al Agua en el horizonte del Vivir Bien a través de la Regulación, Fiscalización y Control Social de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico, promoviendo servicios accesibles, continuos, con calidad y eficiencia, protegiendo los derechos de los usuarios y consumidores, en equilibrio y armonía con la Madre Tierra, en el marco de las metas y resultados definidos en el PDES 2016 – 2020.
2. Contribuir al desarrollo de una gestión pública eficiente y transparente, con control social para asegurar el uso adecuado de los recursos públicos del Estado Plurinacional, desarrollando gestiones administrativas y financieras, que apoyen las acciones operativas de la institución en el sector de agua potable y saneamiento básico, en el marco de las metas y resultados definidos en la PDES 2016 – 2020.



5 DETERMINACIÓN OBJETIVOS DE GESTION INSTITUCIONAL

En consideración al Marco Estratégico descrito en el apartado 4 y el correspondiente Análisis de Situación, se formuló el objetivo de Gestión para el 2017 de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico:

“Desarrollar acciones estratégicas orientadas a fiscalizar, controlar, supervisar y regular la prestación del servicio de Agua Potable y Saneamiento Básico, para coadyuvar y facilitar el cumplimiento del derecho humano fundamentalísimo al Agua de todas las bolivianas y bolivianos, precautelando los derechos de los usuarios y vigilando la sostenibilidad del servicio, en equilibrio y armonía con la Madre Tierra en el horizonte del Vivir Bien”.

5.1 Objetivos institucionales de gestión, operaciones y determinación de recursos.

La formulación de los objetivos institucionales de las áreas, así como las operaciones de funcionamiento y actividades, más la determinación de los recursos para las actividades planificadas fueron elaborados por las Direcciones, Jefaturas y Áreas de la AAPS las mismas se detallan a continuación:

Los objetivos Institucionales de gestión son un total de 10, mismos que coadyuvaran al logro del objetivo institucional y estos se desagregan en las operaciones de funcionamiento de cada unidad organizacional con un total de 92.

1.- Regular, Fiscalizar e incorporar a la EPSA en el sistema regulatorio a través de la otorgación de licencias y registros, para el seguimiento y evaluación a la calidad de prestación de servicio.

2.- Regularizar, fiscalizar y controlar el desempeño ambiental de los sistemas de autoabastecimiento del recurso hídrico, saneamiento alternativo, saneamiento convencional y fuentes de agua.



- 3.-** Proteger los derechos de los usuarios y consumidores de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, dentro del marco de adecuación sectorial a los principios de la Ley N° 453 de 4 de diciembre del 2013.

- 4.-** Administrar los recursos económicos, financieros, humanos, bienes y servicios, así como la gestión de Tasas de regulación con base a las normas en vigencia, las directrices del MEFP y el presupuesto 2016, demostrando la eficiencia, efectividad, economía y transparencia que permita lograr los resultados de una gestión generando información financiera oportuna, útil y confiable para la toma de decisiones.

- 5.-** Prestar Asesoramiento Legal a la Entidad y sustanciar todos los procesos administrativos, regulatorios y procesos judiciales.

- 6.-** Difundir y socializar la gestión e imagen institucional de la AAPS.

- 7.** Realizar de manera permanente el control interno, mediante la emisión de recomendaciones orientadas a la implementación de controles que permitan el mejoramiento de los procesos formales establecidos y el aprovechamiento efectivo de los recursos disponibles en la AAPS, para el logro de los objetivos institucionales, en el marco de la normativa vigente.

- 8.** Diseñar, Desarrollar, Implementar, Administrar y Fortalecer los Sistemas Informáticos, Garantizando el correcto funcionamiento de los sistemas implementados en la AAPS.

- 9.** Planificar, programar, monitorear y evaluar la programación de objetivos y metas gestión de la AAPS

- 10.-** Contribuir al desarrollo de capacidades regulatorias y a la articulación de AAPS con instituciones que desarrolla investigación, hecho que permita mejorar los procesos de regulación del Agua.



CUADRO RESUMEN

AREA	OBJETIVOS	OPERACIONES
Dirección de Estrategias Regulatorias	1	18
Dirección de Regulación Ambiental de Recursos Hídricos	1	21
Asesoría Legal	1	4
Auditoría Interna	1	9
Jefatura de Atención al Consumidor	1	7
Jefatura Administrativa Financiera	1	8
Tecnologías de Información y Comunicación	1	7
Comunicación	1	8
Planificación	2	10
TOTAL	10	92

5.2 Estrategia de implementación del POA 2016

5.2.1 OBJETIVO N° 1 Regular, Fiscalizar e incorporar a la EPSA en el sistema regulatorio a través de la otorgación de licencias y registros, para el seguimiento y evaluación a la calidad de prestación de servicio.

La Unidad de Licencias y registros tiene como misión principal regularizar la gestión y manejo de los recursos hídricos, priorizando el derecho de uso para consumo humano y el saneamiento, en equilibrio con el medio ambiente, para tal efecto se ha implementado el proceso de Regularización de Licencias y Registros, en el marco de la Ley 2066 (Art. 34, 44, 47, 78) D.S. 071/2009, a través de un relevamiento de información técnica, económica, financiera, comercial y legal. Se tienen las siguientes operaciones para lograr el objetivo:

Las principales actividades son:

- ❖ Regularizar 50 nuevas EPSA para la otorgación de Licencias y Registros.

Para el cumplimiento de este objetivo se coordinará con instituciones que están relacionadas con proyectos (EMAGUA, FPS) también aquellas que estén relacionadas con fortalecimiento institucional (SENASBA) y sobre todo con las autoridades sub - nacionales (GAD y GAM).



Son estas instituciones quienes generan la demanda de regularización y esta demanda si no es bien dirigida ocasiona problemas y retrasos en el procedimiento.

Es necesario generar planes para fortalecimiento con la finalidad de cumplir no solo la meta establecida en el POA, es importante también atender la demanda generada cabe mencionar que a la fecha se cuenta con 500 EPSA que realizaron la solicitud de su Registro ante la AAPS, o bien generara alianzas estratégicas que permitan lograr un mayor número de registros con el mismo presupuesto.

Dentro de esta actividad es también conveniente cerrar el ciclo con la programación de talleres para la entrega de los certificados y resoluciones a aquellas EPSA que concluyeron con su trámite, así mismo realizar un taller informativo sobre la normativa regulatoria.

- ❖ Regular y aprobar a las 10 EPSA en lo referente a sus documentos de Planificación (PTDS - PDQ - Estudios).

Con el fin de incrementar la cobertura de EPSA con seguimiento regulatorio se debe continuar con la elaboración de documentos de planificación ya que de acuerdo a la experiencia obtenida se determinó que este documento genera en las EPSA una cultura de planificación que les permite asumir medidas preventivas y correctivas para una adecuada prestación del servicio.

De la misma manera se estableció que el mejor camino para lograr este objetivo es trabajar directamente con las EPSA en su lugar de funcionamiento ya que de esta manera se realiza el trabajo de manera más efectiva.

- ❖ Autorizar el uso y aprovechamiento; y áreas de prestación del servicio de recurso hídrico a través de 30 nuevas captaciones de fuentes de agua.

Como única entidad encargada de autorizar la prestación del servicio y el uso y aprovechamiento de las fuentes se calcula que se realizaran al menos 8 trámites de ampliación de área y/o fuentes.

Se tiene planificado en el marco de la normativa regulatoria la atención de conflictos en 100 EPSAs en proceso de regularización y la atención de solicitudes de revocatoria de área y/o derechos de prestación de servicios de 5 EPSAs.

La AAPS con institución reguladora en el sector de agua potable y saneamiento básico se tiene previsto la formulación y elaboración del Plan Nacional de Regularización de EPSAs.



Es importante que como única entidad regulatoria socialicemos la normativa correspondiente con el fin de mejorar el servicio. En cada etapa para la fiscalización de las EPSA es importante difundir tanto las medidas asumidas y la socialización de la normativa vigente.

La jefatura de Fiscalización y Seguimiento Regulatorio es responsable del logro del objetivo, teniendo la misión de realizar la supervisión, control y fiscalización regulatoria de la prestación del servicio en las EPSA con seguimiento es decir aquellas que cuentan con Licencia y un documento de planificación de mediano plazo, se acuerdo a las siguientes operaciones:

Las principales actividades son:

- ❖ Evaluación al desempeño técnico económico, financiero y comercial de la EPSA.

Para realizar el seguimiento regulatorio a 70 EPSA, se aplicará el siguiente modelo de seguimiento conforme a las obligaciones establecidas en los manuales de seguimiento, Resoluciones Administrativas Regulatorias, Normativa Sectorial y otros:



- ❖ Elaboración de informes de emisión de RAR sancionatorias.
- ❖ Fiscalización en el lugar a la operación mantenimiento y administración de agua potable de las EPSA.
- ❖ Atención conflictos de las EPSAS.

Se elaborarán informes de emisión de resoluciones administrativas regulatorias sancionatorias para aquellas EPSA que no cumplan con la normativa vigente.

- ❖ Fiscalización y control a la calidad de agua en EPSA.



La AAPS en el marco de la norma NB-512 realiza la fiscalización al control de calidad de agua efectuada por las EPSA, esencialmente reguladas y a denuncia de acuerdo al siguiente detalle de controles:

- ❖ CONTROL MINIMO: PH, Conductividad, Turbiedad, Cloro Residual, Coliformestermo resistentes.
- ❖ CONTROL BASICO: 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 análisis de verificación que se realizan en los laboratorios de la AAPS son: pH, Conductividad, Turbiedad, Coliformes, Hierro, Manganeso, Sulfatos y Cloro Residual.

- ❖ Elaboración de una nueva herramienta regulatoria.

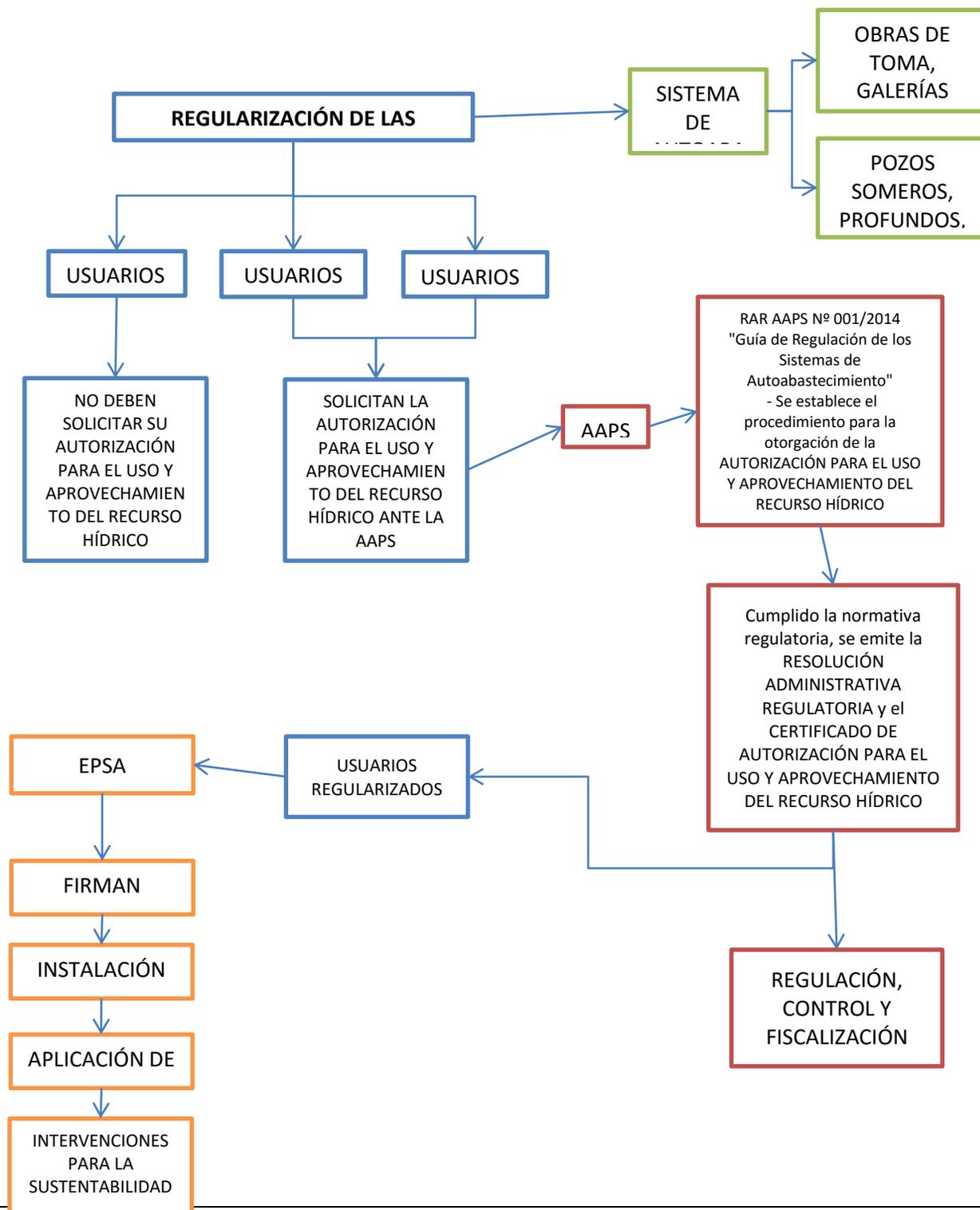
Es importante la elaboración de nuevas herramientas de seguimiento regulatorio al contexto nacional actual, que conforme se van implementando la prestación de servicio con una mayor cobertura rumbo a la agenda 2025 se deben generar nuevas herramientas de seguimiento y regulación, considerando los trabajos realizados al respecto.

5.2.2 Objetivo N° 2: Regularizar, fiscalizar y controlar el desempeño ambiental de los sistemas de autoabastecimiento del recurso hídrico, saneamiento alternativo, saneamiento convencional y fuentes de agua.

Regular el uso y aprovechamiento de usuarios que generen productos bienes y/o servicios que se autoabastezcan del recurso hídrico; para contribuir a la conservación protección, preservación, restauración y uso sustentable del recurso hídrico velando el equilibrio entre la satisfacción de las necesidades de agua para consumo humano, los procesos productivos que garanticen la soberanía con seguridad alimentaria y los sistemas de vida de la madre tierra.

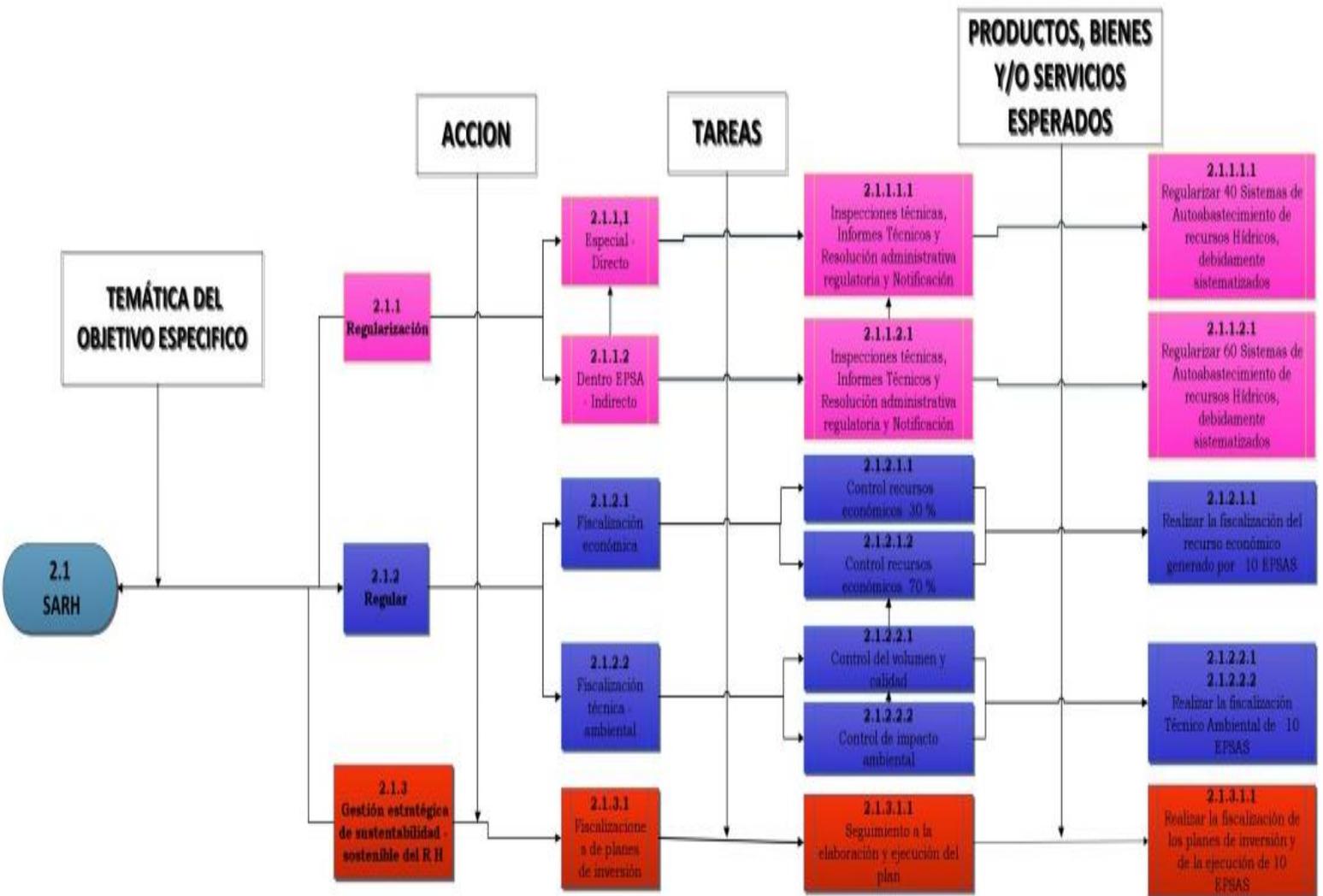


ESQUEMA LÓGICO REGULATORIO





ESQUEMA DE ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN





❖ **REGULARIZACIÓN**

Con la finalidad de controlar la sobreexplotación del recurso hídrico, se procede a la regularización de los Sistemas de Autoabastecimiento de Recurso Hídrico, otorgándose una autorización de uso y aprovechamiento del recurso hídrico a través de un sistema de Autoabastecimiento, y de esta forma se introduzca a los SARH al sistema regulatorio.

Para este efecto se procede a la regularización del siguiente modo:

❖ **REGULARIZACIÓN DIRECTA**

Se considera como regularización directa a los Sistemas de Autoabastecimiento de Recurso Hídrico, que se encuentran fuera de las áreas de prestación de servicio de las EPSA, mismas que son reconocidas en la Guía para la Regulación de Sistemas de Autoabastecimiento de Recurso Hídrico, aprobada mediante la RAR AAPS N° 01/2014, como “caso especial”.

Las tareas que se realizarán para la regularización se describen a continuación:

- Inspección técnica
- Informe Técnico
- Emisión de Resolución administrativa regulatoria
- Notificación de entrega.

Productos, Bienes y/o servicios esperados

- Regularizar a 40 Sistemas de Autoabastecimiento de recursos Hídricos, debidamente sistematizados.

Medio de verificación

- El medio de verificación de regularización se plasma en Resoluciones Administrativas Regulatorias y Certificados de autorización entregadas a los usuarios que cuentan con SARH.



❖ **REGULARIZACIÓN INDIRECTA**

Se considera como regularización indirecta, a los Sistemas de Autoabastecimiento de Recurso Hídrico, que se encuentran dentro de las áreas de prestación de servicio de las EPSA, por lo que su regularización se las realiza con la EPSA correspondiente.

- Las tareas que se realizarán para la regularización se describen a continuación:
- Inspección técnica (a cargo de la EPSA)
- Informe Técnico
- Emisión de Resolución administrativa regulatoria
- Notificación de entrega.

Productos, Bienes y/o servicios esperados

- Regularización, renovación y/o actualización de SARH a través de las EPSA

Medio de verificación

- El medio de verificación de regularización se plasma en informe anual final.
- **REGULAR**

Posterior a la regularización de los Sistemas de Autoabastecimiento de recursos Hídricos, los usuarios SARH, a través de los operadores de servicio están obligados al cumplimiento de la normativa regulatoria que emite la AAPS.

Dentro de las acciones de la regulación, se establece la fiscalización económica y fiscalización técnica – ambiental, como se describe a continuación:

❖ **FISCALIZACIÓN ECONÓMICA**

Esta acción permite controlar la recaudación económica generada por concepto de la tarifa SARH, de manera que estos recursos económicos sean destinados conforme establece la Guía para la Regulación de Sistemas de Autoabastecimiento de Recurso Hídrico, aprobada mediante la RAR AAPS N° 01/2014, y RAR AAPS N° 04/2013, donde se establece un porcentaje del 30% destinado a los gastos operativos, administrativos y comerciales



emergentes del proceso de regularización, monitoreo, evaluación y fiscalización de los sistemas de autoabastecimiento, asimismo se establece que el 70% de la tarifa SARH, debe destinarse a la implementación y ejecución de estudios y/o proyectos para la cuantificación, monitoreo y protección del recurso agua, así como la identificación, captación y aprovechamiento de nuevas fuentes de agua, con un enfoque de Sostenibilidad de Cuenca.

Las tareas que se realizarán son:

- Control recursos económicos 30 %
- Control recursos económicos 70 %

Productos, Bienes y/o servicios esperados

- Regularización, renovación y/o actualización de 50 SARH (especial- directo).

Medio de verificación

- El medio de verificación de la fiscalización económica se plasmará en informe económico anual.

❖ FISCALIZACIÓN TÉCNICA - AMBIENTAL

Esta acción permite controlar aspectos técnicos, como la calidad y volumen del recurso hídrico que es extraído mediante Sistemas de Autoabastecimiento de Recurso Hídrico, con la finalidad minimizar los riesgos de afectación a las fuentes de agua, destinadas para el consumo humano.

Dentro de esta tarea también se controla los impactos ambientales en materia de recurso hídrico, que podría generarse a raíz de los sistemas de autoabastecimiento.

Las tareas que se realizarán son:

- Control del volumen y calidad
- Control de impacto ambiental

Productos, Bienes y/o servicios esperados

- Fiscalización técnica – ambiental a SARH a través a 10 EPSAs.



Medio de verificación

- El medio de verificación de la fiscalización técnico – ambiental se plasmará en Informe económico anual.

❖ GESTIÓN ESTRATÉGICA DE SUSTENTABILIDAD - SOSTENIBLE DEL RECURSO HÍDRICO

Con Sistemas de Autoabastecimiento de recursos Hídricos regulados, surge el desarrollo y ejecución de planes destinados a la protección de las fuentes de agua, de manera que el aprovechamiento del recurso hídrico sea sostenible y sustentable en el tiempo.

Esta acción establece la fiscalización de planes de inversión, para lo que se realizará la tarea de seguimiento a la elaboración y ejecución del plan.

❖ FISCALIZACIONES DE PLANES DE INVERSIÓN

Esta acción establece se realizará seguimiento a la elaboración y ejecución tanto de los Planes de Desarrollo Quinquenal como los Planes Transitorios de Desarrollo Sostenible.

Como tarea de esta acción se establece:

- Seguimiento a la elaboración y ejecución de los planes de desarrollo

Productos, Bienes y/o servicios esperados

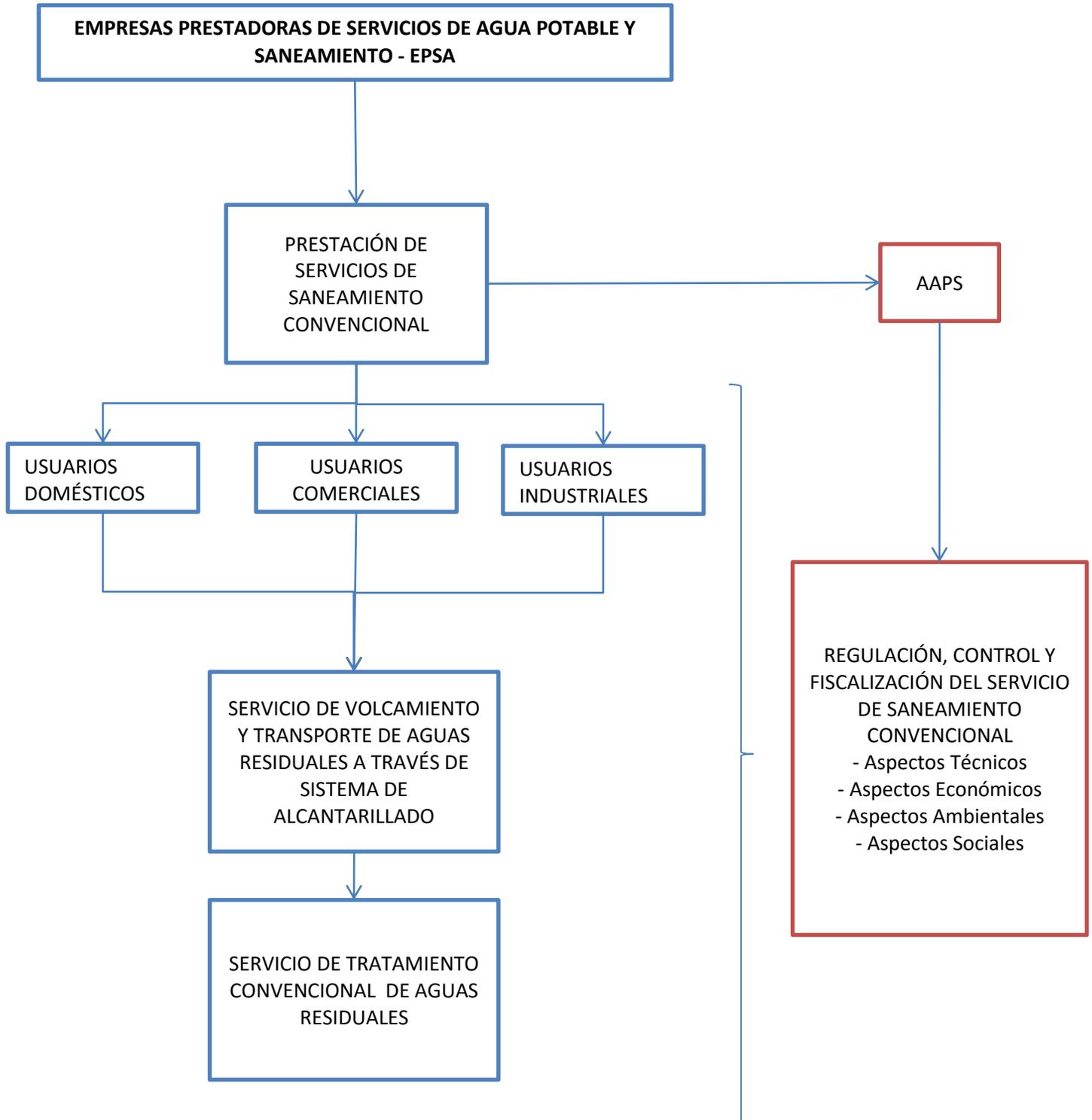
- Fiscalización de los planes de inversión a 10 EPSA.

Medio de verificación

- El medio de verificación de la fiscalización de los planes de inversión y de ejecución, se plasmará en informe técnico de revisión de planes de inversión.

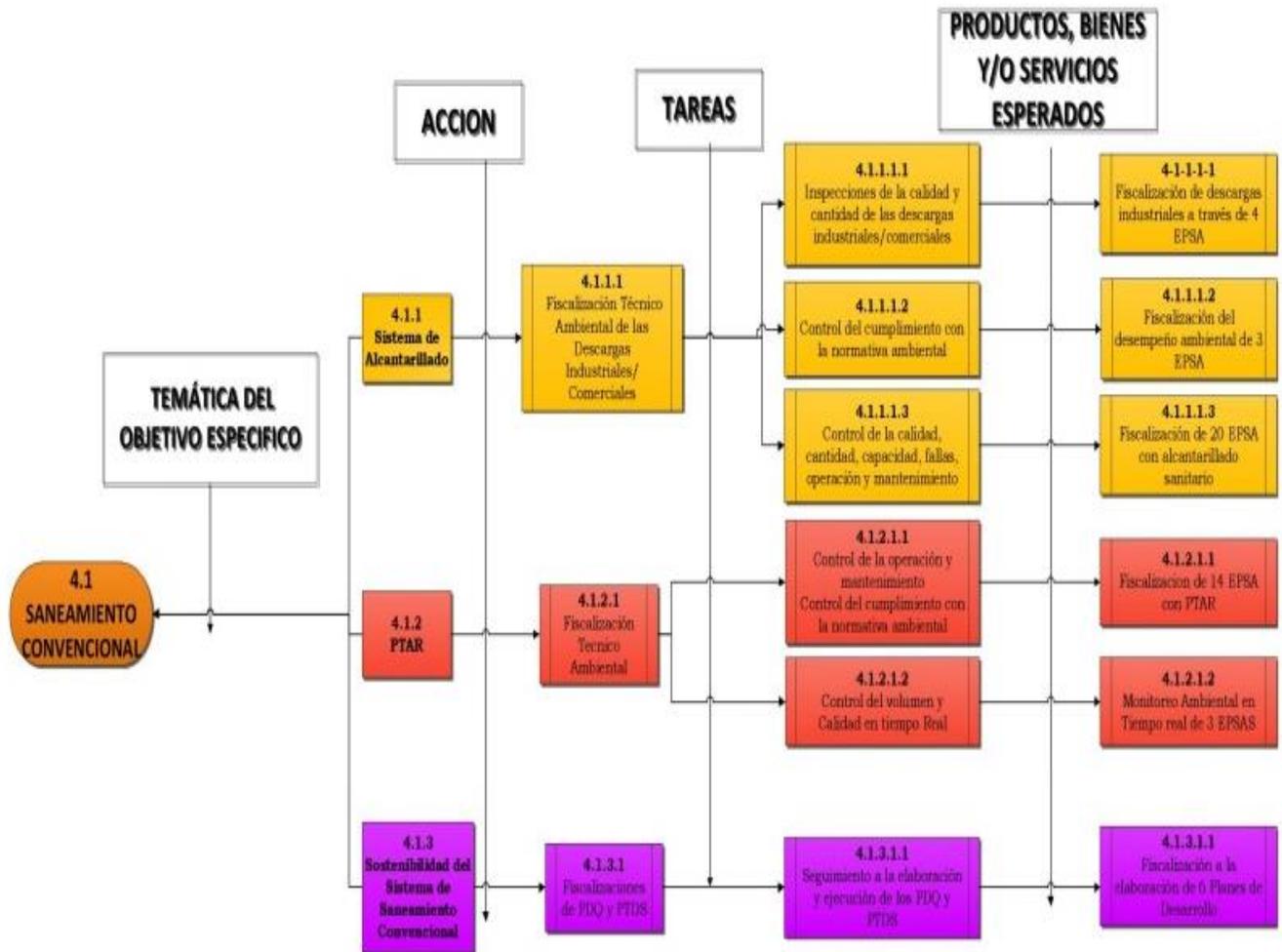


ESQUEMA LÓGICO REGULATORIO





ESQUEMA DE ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN





❖ **REGULACIÓN AL SERVICIO DE SANEAMIENTO CONVENCIONAL**

La actividad de regulación al servicio de saneamiento convencional, se efectúan de acuerdo a criterios generales de higiene y salubridad ciudadana, conservación y mejora del recurso hídrico y del medio ambiente en general, sostenibilidad y recuperación de costes del servicio, renovación e inversión, además de estar coordinada e interrelacionada con el servicio de abastecimiento de agua potable y con las acciones de abastecimiento o autoabastecimiento de otras aguas, naturales o recicladas, siempre que produzcan un vertido tras su uso.

Asimismo, se emplean criterios de sostenibilidad financiera, la compensación económica por la prestación de servicios de alcantarillado es regulada, buscando establecer tarifas proporcionales a los volúmenes de agua abastecida, cualquiera que sea su origen, y a la magnitud y características de la contaminación aportada, y tratando de fomentar la reducción de la contaminación vertida y el uso racional y sostenible del agua.

❖ **REGULACIÓN TÉCNICO, ECONÓMICO Y AMBIENTAL AL SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO**

La AAPS centra su accionar de regulación, control y fiscalización en los siguientes puntos que hacen parte de la gestión del servicio de saneamiento convencional:

- Asegurar la prestación del servicio de la forma más eficiente, con los medios y recursos necesarios, y vigilar que la prestación del mismo se efectúe con continuidad y regularidad y sin otras interrupciones que las que se deriven de fuerza mayor, o bien incidencias excepcionales y justificadas.
- Garantizar la correcta evacuación y transporte del agua residual, en conformidad con lo que estipula la normativa ambiental, en la que se establecen los criterios ambientales de la protección de los recursos hídricos y el medio ambiente.
- Informar sobre los potenciales incidentes de manera oportuna y con diligencia y transparencia.
- Velar para que los usuarios implementen y hagan uso de adecuados dispositivos higiénicos de saneamiento.
- Organizar, coordinar y reglamentar el servicio, estableciendo y modificando la forma de gestión (directa o indirecta) y controlando y supervisando la efectiva prestación del mismo. Regulando, en su caso, la adjudicación y formalizando los contratos administrativos que tengan por objeto la gestión indirecta del servicio y su seguimiento y control posterior.



- Aprobar las tarifas del servicio, buscando la sostenibilidad financiera de las EPSA, no solo para renovación sino también expansión.
- Aprobar todas las disposiciones que sean necesarias para la gestión del servicio de saneamiento, que serán complementarias y en mérito a la satisfacción del usuario y sostenibilidad del operador del servicio.

Productos, bienes y/o servicios esperados

Considerando las limitaciones institucionales en cuanto a recursos económicos y humanos, se plantea realizar las siguientes operaciones:

- Fiscalización de descargas industriales a través de 4 EPSA
- Fiscalización del desempeño ambiental de 3 EPSA
- Fiscalización de 20 EPSA con alcantarillado sanitario
- Fiscalización a la elaboración de 6 Planes de Desarrollo
- Fiscalización a la ejecución de 6 Planes de Desarrollo

Medios de verificación

- Informes Técnicos del cumplimiento de DIELAS
- Informes Técnicos de desempeño ambiental
- Informes Técnicos de fiscalización
- Informes Técnicos de elaboración de PDQ y PTDS
- Informes Técnicos de fiscalización de PDQ y PTDS

❖ REGULACIÓN A LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO A LAS PTAR

En Bolivia poco más del 50% de la población carece de saneamiento. Del universo poblacional que cuenta con el servicio de saneamiento, el porcentaje que cuenta con un servicio de alcantarillado es todavía menor, ya que una parte de la ciudadanía – esencialmente de zonas periurbanas, ciudades pequeñas y zonas rurales- cuenta con sistemas de saneamiento in situ, vale decir letrinas y en menor proporción cámaras sépticas y baños secos. (MMAYMA SENASBA 2014). Actualmente solamente se trata el 30% de las aguas residuales en el país.

En el contexto Nacional y de manera genérica, se puede clasificar en cuatro tipos de tratamiento de agua residual, esto de acuerdo a los procesos y operaciones unitarios que se llevan a cabo, entre ellos el pre-tratamiento, tratamiento primario, tratamiento secundario y tratamiento terciario; donde los contaminantes de las aguas residuales pueden ser disminuidos a través de procesos físicos, químicos y biológicos.

Actualmente se aplican diversas tecnologías para el tratamiento de agua residual, sin embargo, son contados los sistemas que operan eficientemente y con éxito sin generar



mayores impactos ambientales o sin presentar problemas técnicos en su operación y mantenimiento.

Entre las principales causas de los problemas encontrados en las PTAR, se identificaron sobre todo las deficiencias relacionadas a la operación y mantenimiento, la falta de capacidades específicas del personal técnico para asegurar un buen funcionamiento de las PTAR, a ello se suma que las PTAR reciben mayor caudal del que fueron diseñadas, provocando el colapso, la colmatación o el tratamiento ineficiente de las aguas residuales.

En ese sentido, la AAPS implemento herramientas e instrumentos de seguimiento, control y fiscalización a la operación y mantenimiento de las PTAR, de esta manera la EPSA podrá realizar una mejor gestión en el tratamiento de aguas residuales provenientes de los sistemas de alcantarillado.

❖ REGULACIÓN TÉCNICA, ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL DEL TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

Con la implementación de los instrumentos regulatorios de fiscalización y control de la operación y mantenimiento de las Plantas de Tratamiento de Agua Residual, se optimizará la regulación y fiscalización del desempeño de las plantas de tratamiento de aguas residuales - PTAR en operación que se encuentran dentro del sistema regulatorio a nivel Nacional, con la finalidad de prevenir y mitigar la contaminación en los cuerpos de agua naturales receptores y promover el cierre de ciclo y reusó de aguas residuales.

Estos instrumentos regulatorios contemplan criterios sobre operación y mantenimiento de las PTAR, además de toda la gestión para el tratamiento de aguas residuales midiéndolos con indicadores de desempeño, en los siguientes aspectos:

- Establecer la situación de sus capacidades de tratamiento, aguas de origen y su desempeño.
- Definición de variables e indicadores para la fiscalización y control de la operación y mantenimiento, la gestión del servicio (social, institucional, financiero, técnico, ambiental), calidad lograda de los efluentes y del reusó de aguas residuales de las PTAR.
- Establecer los medios de control, supervisión y de reporte de la información de las variables e indicadores definidos para la regulación, fiscalización y control del desempeño de las PTAR.



Productos, bienes y/o servicios esperados

- Fiscalización de 14 EPSA con PTAR
- Monitoreo Ambiental en Tiempo Real de 3 EPSA

Medios de verificación

- Informe Técnico de fiscalización de PTAR

Reportes de monitoreo de la cantidad y calidad de agua residual en PTAR

Las principales actividades son:

- ❖ Fiscalización y Monitoreo Ambiental en Tiempo real a 3 EPSA.
- ❖ Fiscalización a 6 Planes de Desarrollo.
- ❖ Fiscalización de 6 DIELAS a través de EPSA.
- ❖ Sistematización y análisis de resultados de 4 DIELAS (gestión 2016).
- ❖ Actualización de la RAR AAPS N°546/2014.
- ❖ Fiscalización a 20 EPSA con AS.
- ❖ Fiscalización a 10 EPSA con PTAR
- ❖ Monitoreo Ambiental en Tiempo Real a 3 EPSA
- ❖ Fiscalización a la elaboración de 6 planes de desarrollo.
- ❖ Generación de un instrumento regulatorio para ETRL
- ❖ Regularización y/o renovación de certificados a 10 ETRL
- ❖ Generación de un instrumento regulatorio para GAM
- ❖ Generación de un instrumento regulatorio para EPSA
- ❖ Socialización e implementación de los instrumentos técnicos ambientales en EPSA y GAM mediante dos talleres.
- ❖ Implementación de un instrumento regulatorio de saneamiento descentralizado
- ❖ Implementación de un instrumento regulatorio de reusó de residuos fecales provenientes de baños ecológicos.



5.2.3 Objetivo N° 3: Proteger los derechos de los usuarios y consumidores de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, dentro del marco de adecuación sectorial a los principios de la Ley N° 453 de 4 de diciembre del 2013.

Como la anterior gestión se hará énfasis en lo establecido en el art. 20-III de la Constitución Política del Estado, buscando la operativización de los derechos humanos al agua y alcantarillado como tales, ya que el omitir dicho aspecto implica soslayar un fundamento determinante en la defensa del consumidor, considerando que la mayor parte de la normativa del sector es preconstitucional y tiene una esencia demasiado formalista y mercantilista de la prestación de los servicios.

Este objetivo se genera considerando que la función principal de la AAPS es la proteger derechos de los usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario a través de la atención a reclamos y consultas; ya sean presentadas de forma personal, por teléfono, mediante correspondencia o por medio informático.

Asimismo, en procura de efectuar una regulación efectiva la JAC también realiza el seguimiento a las ODECO de las EPSA, que forman parte del sistema de regulación, por lo que en procura de que nuestras reguladas cuenten con los instrumentos para que efectúen una correcta atención a los usuarios, la JAC organiza y efectúa actividades de capacitación al personal de las ODECO de las EPSAS.

De igual forma la AAPS mediante la JAC efectúa y participa en actividades de difusión y concientización sobre derechos y obligaciones de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, dirigido a la población en general.

Las principales actividades son:

- ❖ *Procesamiento y resolución de reclamaciones administrativas.*

El registro, trámite y conclusión de reclamaciones administrativas presentadas por usuarios y consumidores, se basa en el procedimiento establecido en el Capítulo I del Título III del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial aprobado mediante D.S. N° 27172 de 15 de Septiembre de 2003 y se aplica únicamente a casos relacionados con usuarios y consumidores que obtienen servicios de Entidades Prestadoras de Centros Urbanos que cuentan con Licencia de cualquier tipo, ya que son las mismas las que se encuentran obligadas a contar con una Oficina de Atención



al Consumidor (ODECO), para el cumplimiento de la primera instancia del procedimiento mencionado. Esta operación tiene que ver estrictamente con el cumplimiento de un procedimiento y plazos establecidos en una norma, no siendo posible modificarse, al ser parte esencial y fundamental del ejercicio de la competencia establecida para la AAPS en el inc. I) del art. 24 del D.S. N° 0071 de 9 de Abril de 2009 delegada a la Jefatura de Atención al Consumidor.

El promedio de reclamaciones administrativas presentadas en los últimos cinco años es de 376 casos, lo cual constituye nuestra línea de base, siendo la meta la atención resolución del 100% de las reclamaciones administrativas que se presenten en la gestión 2016.

❖ *Atención a consultas jurídicas y técnicas de los usuarios y consumidores.*

Siendo la Jefatura de Atención al Consumidor la unidad de contacto directo con los usuarios y consumidores del territorio nacional, constituye parte esencial de la atención al público el asesoramiento jurídico y orientación técnica antes, durante y después de los procedimientos respectivos, mismo que se realiza por cualquier medio, es decir, de forma personal en la oficina de la unidad, a través de la línea gratuita de la institución o respondiendo de forma escrita a todas las consultas que no estén relacionadas con la manifestación de iniciar un proceso administrativo.

El promedio de atención en los últimos cinco años es de 3000 consultas, lo cual constituye nuestra línea de base, siendo la meta la atención y resolución del 100% de las reclamaciones administrativas que se presenten en la gestión 2017.

❖ *Capacitación al personal de las EPSA's en cuanto a la normativa de atención a usuarios y consumidores.*

Constituye parte esencial de la defensa de los derechos de los usuarios y consumidores la capacitación a los operadores de las Entidades Prestadoras de Servicios, para que los mismos brinden una correcta atención e informen adecuadamente respecto a los procedimientos técnicos y legales al momento de atender un reclamo, ya que gran parte de las reclamaciones son consecuencia del desconocimiento de la norma por parte de los funcionarios de las EPSA's.

El promedio de talleres realizados en los últimos cinco años es de 2, lo cual constituye nuestra línea de base, siendo la meta la realización de 2 talleres en la gestión 2017.



- ❖ *Integración de la Red de coordinación y complementación con los municipios para la protección de los derechos de los usuarios y consumidores.*

Se tiene previsto para la gestión 2017 con conformación e integración de una red de coordinación y complementación con los diferentes municipios de los nueve departamentos con el fin de fortalecer las capacidades sobre la protección de los derechos de los usuarios y consumidores de agua potable y saneamiento básico

- ❖ *Elaboración y publicación del “Compendio de sentencias constitucionales plurinacionales relacionadas con la protección de los derechos de los usuarios y consumidores del sector”*
- ❖ *Participación en ferias y eventos públicos para difundir los derechos y obligaciones de usuarios, consumidores y EPSA’s.*

La divulgación de información y orientación a la población en eventos de asistencia masiva constituye parte importante para el cumplimiento del objetivo, ya que no solamente se difunde derechos y obligaciones, también se atiende todo tipo de consultas técnicas y jurídicas, siendo tales eventos una fuente principal de captación de distintas reclamaciones directas y administrativas, así como también de denuncias que posteriormente son investigadas.

El promedio de ferias asistidas en los últimos cinco años es de 12, lo cual constituye nuestra línea de base, siendo la meta la asistencia a 12 ferias en la gestión 2017.

5.2.4 Objetivo N° 4: Administrar los recursos económicos, financieros, humanos, bienes y servicios, así como la gestión de Tasas de regulación con base a las normas en vigencia, las directrices del MEFP y el presupuesto 2016, demostrando la eficiencia, efectividad, economía y transparencia que permita lograr los resultados de una gestión generando información financiera oportuna, útil y confiable para la toma de decisiones.

Dentro de las acciones planificadas de la Jefatura Administrativa Financiera es de brindar apoyo efectivo a la AAPS que implica principalmente tareas administrativas en las áreas de presupuesto, contabilidad, tesorería, recursos humanos y bienes y servicios



Así también implican deberes que proporcionan una función de apoyo, en los proyectos, programa o al personal particular con puestos de mayor responsabilidad dentro de la AAPS, con el objetivo de “coadyuvar al logro de un estado eficiente gestionando por resultados con mecanismos de información oportuna y confiable para la toma de decisiones, promoviendo una cultura institucional orientada a resultados que permita un control social”.

Principales actividades:

- ❖ Apoyar la gestión administrativa y sustantiva de la AAPS de manera eficaz y eficiente.
- ❖ Transferencias de recursos financieros al TGN
- ❖ Elaboración del manual de procedimientos de la Jefatura Administrativa Financiera.
- ❖ Estados Financieros de la gestión 2015, aprobados y presentados al MEFP
- ❖ Recursos humanos administrados en base al SAP y las normas en vigencia de manera eficiente y eficaz
- ❖ Contrataciones de bienes y servicios realizados en el marco de las NB-SABS
- ❖ Recursos de Tasas de Regulación registrados y conciliados

5.2.5 Objetivo Nº 5: Prestar Asesoramiento Legal a la Entidad y sustanciar todos los procesos administrativos, regulatorios y procesos judiciales

Asuntos Jurídicos tiene como objetivo principal el de Asesorar a la Dirección Ejecutiva y a las áreas técnicas y administrativas de la entidad.

Asuntos Jurídicos plantea las siguientes actividades:

- ❖ **De la elaboración de resoluciones administrativas regulatorias e informes legales.** Se coordina para las metas de dicha operación con la dirección de estrategias regulatorias y la dirección de regulación ambiental de recursos hídricos y la jefatura de atención al consumidor.
- ❖ **La elaboración resoluciones administrativas internas e informes legales.** Dicha operación se coordina con la Jefatura Administrativa Financiera
- ❖ **Gestión de procesos administrativos,** dicha operación se coordina con la Jefatura Administrativa Financiera.
- ❖ **Patrocinación procesos judiciales,** es la única operación que no es transversal ya que la sustanciación de la misma se inicia y concluye en Asesoría Legal, pero requiere de la coordinación con las otras áreas en la aportación de pruebas, tal es el caso de



los procesos laborales y procesos coactivos se coordina con la Jefatura Administrativa Financiera.

5.2.6 Objetivo N° 6: Difundir y socializar la gestión e imagen institucional de la AAPS

La Estrategia de Comunicación es una herramienta esencial de planificación organizacional que sistematiza de manera global para llevar a cabo el objetivo general mediante tácticas, métodos, acciones comunicacionales. Este con el fin de promover y consolidar el propósito planteado en un tiempo determinado y poder proyectar una imagen favorable dentro y fuera de la institución.

La estrategia comunicacional que se utilizará en el Área de Comunicación de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico es la elaboración de medios impresos y audiovisuales; tal es el caso de papelería, lonas y rollers screen para la identificación de las unidades, direcciones, jefaturas que tiene la institución, la creación de jingles y spot para concientizar el buen uso del agua.

Otra acción donde debe asistir la Unidad de Comunicación para sensibilizar y concientizar al usuario sobre el consumo del agua es a las ferias educativas, estas actividades se deberán coordinar con la jefatura de atención al consumidor y con la Dirección de Estrategia Regulatoria para que las tres áreas conformen la participación conjunta en dichas ferias, para informar y guiar de manera efectiva y cordial sobre problemas técnicos, reclamos y concientización del buen uso del recurso hídrico. A ello, se distribuirá diferentes recursos impresos como ser; cartillas, bipticos, volantes, folders y se realizará una interacción con los niños con juegos didácticos.

Otro recurso imprescindible son los medios de prensa; en la Unidad de Comunicación se escribirán boletines informativos y notas de prensa, estos para informar a la ciudadanía las actividades que viene realizando la AAPS a favor del usuario, mediante medios de comunicación de prensa, pagina web y red social.

Organizar y coordinar diferentes eventos que realice la Dirección de Estrategia Regulatoria, la Dirección de Regulación Ambiental y Dirección Ejecutiva.



De esta manera se dará cumplimiento al objetivo general del Área de Comunicación, elaborando, difundiendo e informando todo lo acontecido en la institución durante la gestión 2017 de acuerdo al Plan Operativo Anual planteado.

Las principales actividades son:

- ❖ Edición, diseño e impresión de la Memoria anual institucional gestión 2016.
- ❖ Edición, diseño e impresión de material de difusión (bípticos, afiches, volantes, rollers screen, banners, cartillas, folders, certificados etc.)
- ❖ Edición y Producción de Capsulas, Spot, Videos Institucionales, etc
- ❖ Difusión de jingles institucionales, etc
- ❖ Difusión de resultados institucionales a nivel nacional mediante medios de comunicación, pagina web y redes sociales.
- ❖ Participar en ferias y eventos institucionales de socialización y sensibilización ciudadana.
- ❖ Elaboración de reportes de prensa, pauteo y monitoreo de Radio y TV.
- ❖ Organización de eventos realizados a nivel nacional por las direcciones, jefaturas, áreas.

5.2.7 Objetivo N° 7: Realizar de manera permanente el control interno, mediante la emisión de recomendaciones orientadas a la implementación de controles que permitan el mejoramiento de los procesos formales establecidos y el aprovechamiento efectivo de los recursos disponibles en la AAPS, para el logro de los objetivos institucionales, en el marco de la normativa vigente.

Para el efecto se deberá considerar que la auditoría interna (UAI) es una función de evaluación independiente, establecida dentro de la autoridad de fiscalización y control social de agua potable y saneamiento básico, para examinar y evaluar sus actividades. el aporte de los trabajos efectuados por la UAI contribuye al mejor aprovechamiento de los recursos disponibles, a la obtención de información útil para la toma de decisiones y al cumplimiento adecuado de los objetivos institucionales.

El objetivo de la UAI es coadyuvar a los funcionarios de los niveles gerenciales y a la máxima autoridad ejecutiva de la entidad, para que puedan dar cumplimiento efectivo a sus responsabilidades. Para lograr dicho objetivo, la UAI evalúa el desempeño institucional y formula las recomendaciones necesarias para mejorarlo; presta asesoramiento a través de



sus informes sobre la organización de los procesos y promueve la implantación de los controles adecuados que permitan asegurar razonablemente el logro de los objetivos institucionales.

El alcance del trabajo de auditoría interna comprende el examen y evaluación de la adecuación de la efectividad del sistema de control interno y la calidad del desempeño, en el cumplimiento de las responsabilidades a los distintos servidores públicos de la autoridad de fiscalización y control social de agua potable y saneamiento básico.

Las principales actividades son:

- ❖ 1 informe de confiabilidad
- ❖ 1 informe de control interno
- ❖ 3 Informes de Seguimiento a recomendaciones emergentes del Examen de Confiabilidad 2015 y de gestiones anteriores
- ❖ 3 informes de Relevamiento de información
- ❖ 1 informe de verificación sobre el grado de cumplimiento del objetivo institucional de mayor ponderación correspondiente a la Dirección de Estrategias Regulatorias
- ❖ 2 Informes de seguimiento a las recomendaciones contenidas en los informes emergentes de la Evaluación del Sistema de Programación de Operaciones.
- ❖ 1 Informe de seguimiento a las recomendaciones contenidas en el informe emergentes de la Evaluación del Sistema de Presupuesto Gestión 2015.
- ❖ 1 Informe de revisión anual del cumplimiento del procedimiento de Cumplimiento Oportuno de las Declaraciones Juradas de Bienes y Rentas
- ❖ 2 Informes de seguimiento a las Auditorías Sobre el Cumplimiento Oportuno de las Declaraciones Juradas de Bienes y Rentas
- ❖ Actividades no Programadas

5.2.8 Objetivo Nº 8: Diseñar, Desarrollar, Implementar, Administrar y Fortalecer los Sistemas Informáticos, Garantizando el correcto funcionamiento de los sistemas implementados en la AAPS

En el marco de la Ley 164, Ley General de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación, Las Tecnologías de Información y Comunicación, comprende al conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones redes y medios



que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión y recepción de información, voz, datos, texto, video e imágenes. Se considera como sus componentes el hardware, software y los servicios.

En su artículo 77, indica que los órganos ejecutivo, legislativo, judicial y electoral en todos los niveles, promoverán y priorizarán la utilización de software libre y estándares abiertos, en el marco de la soberanía y seguridad nacional.

El área de TIC de la AAPS, se planeó las siguientes actividades: Administrar, Fortalecer los sistemas de Información existentes en la institución, e Implementar nuevos Sistemas Informáticos, Garantizando el correcto funcionamiento de Software y Hardware, empleando aplicaciones informáticas que “promueven y priorizan” el uso de software libre y estándares abiertos en todas las instituciones públicas.

Las principales actividades son:

- ❖ Administración y Actualización 100% de los Sistemas Informáticos en producción en la AAPS
- ❖ Diseño y desarrollo de un Sistema de administración de Reclamos ODECO - AAPS
- ❖ Verificar áreas de prestación de servicios de EPSA con la BD GIS-AAPS
- ❖ Publicar artes de solicitud de otorgación y ampliación de licencias y/o registros
- ❖ Administrar y realizar el mantenimiento equipos de comunicación VPN, Firewall (central y regionales), Central telefónica, red interna y Equipos Biométricos.
- ❖ Realizar Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de computación y soporte técnico a usuarios de la AAPS.

5.2.9 Objetivo Nº 9: Planificar, programar, monitorear y evaluar la programación de objetivos y metas gestión de la AAPS

El seguimiento, monitoreo y evaluación que realizara la Jefatura de Planificación del Plan Operativo Anual, consiste en la coordinación intra e interinstitucional conjunto del total de operaciones de programadas que corresponden a cada área organizacional, en el marco de las estratégicas identificadas y priorizadas.



La metodología que se utilizará para realizar el seguimiento partirá de los siguientes aspectos:

- El seguimiento se realizará a las operaciones y objetivos del POA de la AAPS
- Se identificarán los cambios registrados desde las condiciones de la línea de base establecida y los resultados propuestos en los objetivos planteados en el POA; asimismo se evaluarán los resultados que se obtuvieron.
- Se evaluará los impactos obtenidos en la población beneficiada, comparando los indicadores antes y después de la intervención.
- Se identificará y evaluará el desempeño institucional utilizando indicadores de eficacia y eficiencia.

Estas acciones permitirán lo siguiente:

- Solucionar problemas y asegurar la toma de decisiones oportunas, en función a una información técnica - financiera precisa y confiable.
- La rendición de cuentas a la sociedad civil organizada, a las entidades financieras de cooperación, como a las instancias institucionales del Estado Plurinacional de Bolivia.
- Medición y análisis de los impactos, efectos y resultados logrados, en la población meta del POA,
- Generar procesos de aprendizaje institucional a través de la sistematización de conocimientos y experiencias generadas en la AAPS

Las principales actividades son:

- ❖ Seguimiento y evaluación al POA 2017
- ❖ Formulación y Aprobación POA 2018
- ❖ Coordinación en la elaboración de proyectos, planes estratégicos para la AAPS.
- ❖ Relacionamiento y gestión de recursos financieros con organismos externos
- ❖ Cumplir el Mandato Constitucional de Rendición Pública de Cuentas
- ❖ Elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos del SPO y el Manual de Organización y Funciones
- ❖ Elaboración del Manual de Organización y Funciones



5.2.10 Objetivo N°10: Contribuir al desarrollo de capacidades regulatorias y a la articulación de AAPS con instituciones que desarrolla investigación, hecho que permita mejorar los procesos de regulación del Agua.

Con el fin de contribuir y fortalecer el desarrollo de capacidades regulatorias de los servidores públicos de la AAPS y los funcionarios de las EPSAS.

Las principales actividades son:

- ❖ Seguimiento y acompañamiento técnico a las unidades ejecutoras de la AAPS
- ❖ Desarrollo de capacidades regulatorias en agua potable y saneamiento básico
- ❖ Articulación interinstitucional para la socialización, realización y/o difusión de trabajos de investigación en agua potable y saneamiento básico

6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

6.1 Organigrama

La estructura organizacional requerida para el logro de los objetivos de gestión institucional, fue elaborada mediante RAI N° 09/2016 de 25 de enero de 2016 que aprueba las programaciones operativas individuales y el Manual de Puestos de la AAPS, la que es compatible con la Escala Salarial, quedando definida de la manera en que se muestra en el gráfico de la página que sigue:

Los niveles que conforman la estructura organizacional de la AAPS son:

- Nivel de Decisión Superior
- Nivel de Apoyo y Asesoramiento
- Nivel Directivo
- Nivel Operativo



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

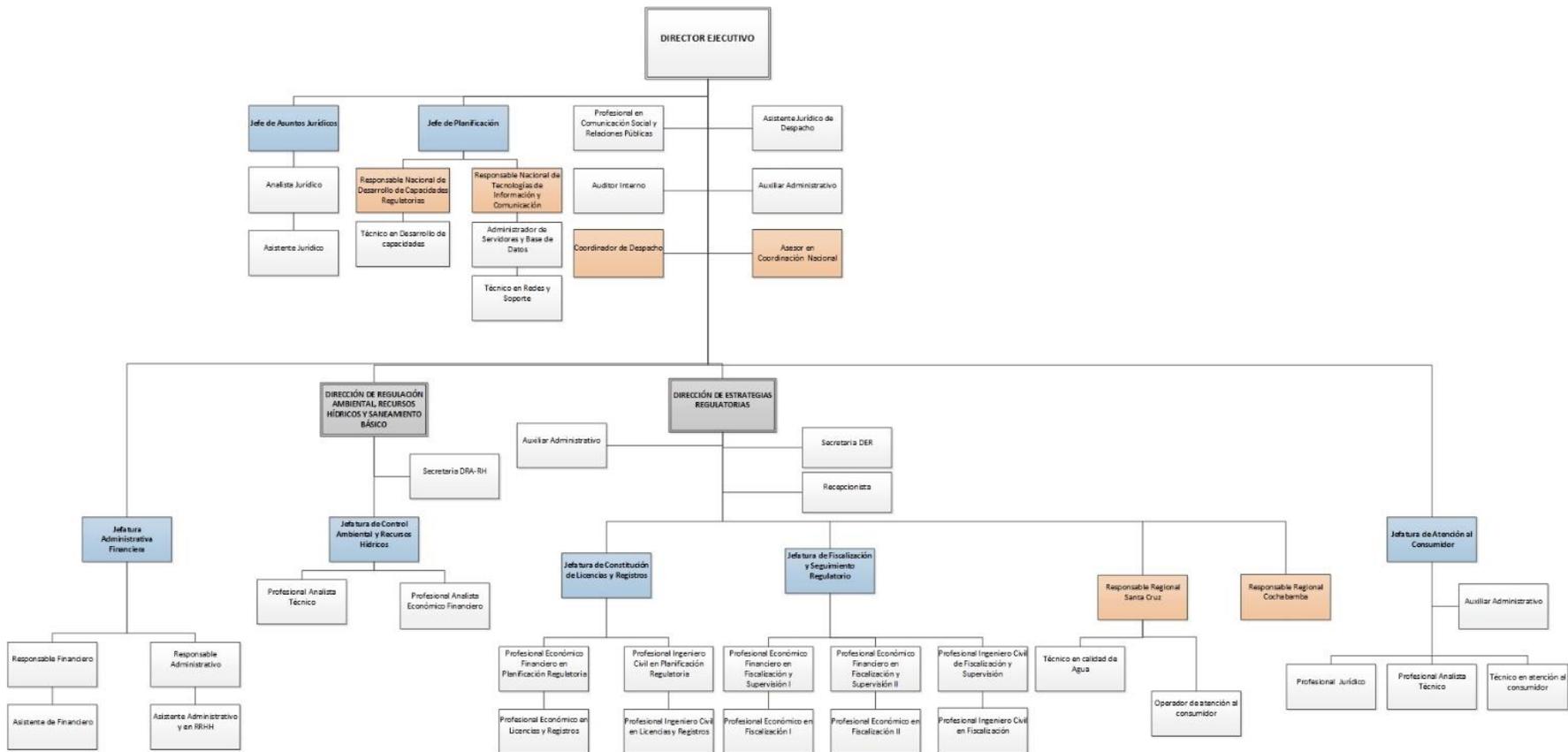
MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL – GESTIÓN 2017



ESTADO PLURINACIONAL
DE BOLIVIA

ORGANIGRAMA





7 FORMULACION DEL PRESUPUESTO 2017

En cumplimiento a la nota con Cite: MEFP/VPCF/DGPGP/UOEPED/Nº 1240/16 de fecha 5 de agosto de 2016 emitido por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas con referencia a la presentación de la formulación del anteproyecto de presupuesto para la gestión 2017, se ha formulado el anteproyecto de presupuesto de la entidad en coordinación con la Jefatura Administrativa Financiera.

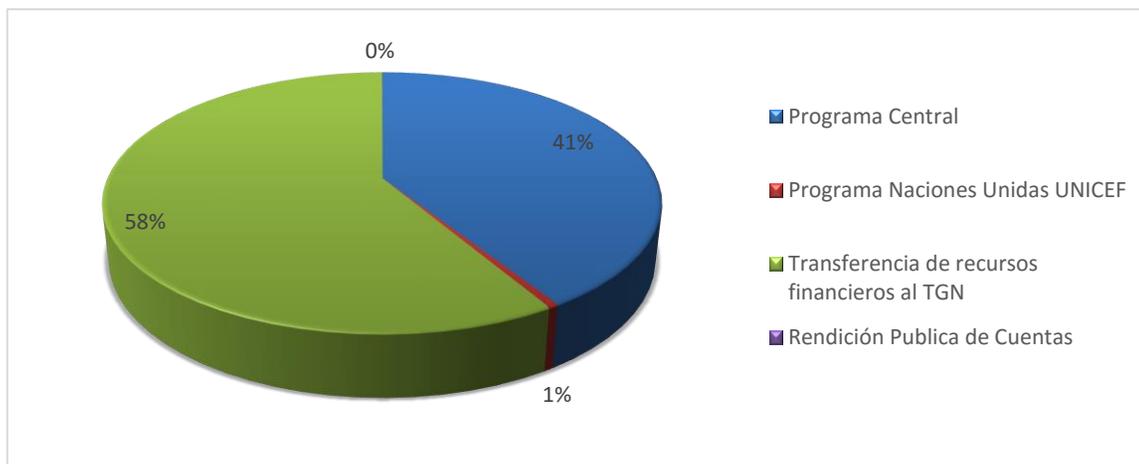
El presupuesto asignado de gastos a la AAPS para la gestión 2017 de distintas fuentes de financiamiento se refleja de acuerdo al siguiente detalle:

Cuadro No 1
Presupuesto AAPS

PROGRAMAS/ACTIVIDADES	PRESUPUESTO 2016 (Bs.)	FUENTE
Programa Central	11,693,992.00	TGN
Programa Naciones Unidas UNICEF	148,700.00	TGN
Transferencia de recursos financieros al TGN	16,689,651.00	TGN
Rendición Publica de Cuentas	10,000.00	TGN
TOTAL Bs.	28,542,343.00	



Grafico No 1
Presupuesto AAPS



En el gráfico puede observarse que el 58% corresponden a la transferencia de recursos financieros al TGN siendo la actividad con el mayor financiamiento para la AAPS, en segundo lugar, en financiamiento con un 41% corresponde al programa central, el 1% al Programa de Naciones Unidas UNICEF y un monto 10.000 Bs. destinado para las actividades de rendición de cuentas que porcentualmente significaría un 0% del financiamiento para las actividades y programas presupuestadas para la gestión 2017.

Cuadro No 2

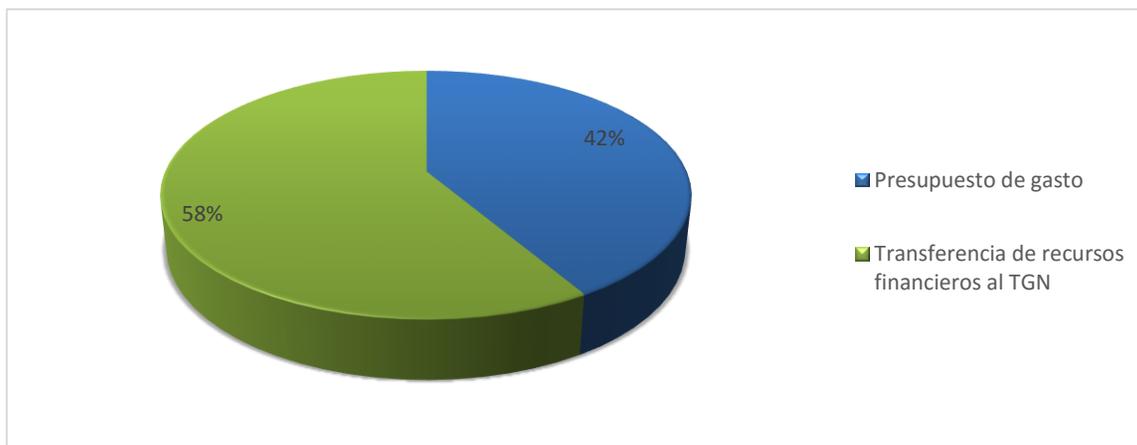
Relación de Presupuesto de gasto y transferencias al TGN

PROGRAMAS/ACTIVIDADES	PRESUPUESTO 2016 (Bs.)	FUENTE
Presupuesto de gasto	11,852,692.00	TGN
Transferencia de recursos financieros al TGN	16,689,651.00	TGN
TOTAL Bs.	28,542,343.00	



Gráfico No. 2

Relación de Presupuesto de gasto y transferencias al TGN



Como puede observarse el 58% del presupuesto están destinados a la transferencia de recursos financieros al TGN y el 42% va destinados a gasto corriente para el funcionamiento de la entidad.

7.1.1 Detalle presupuestario

PARTIDA	TGN	UNICEF	Total General
11220	56,316.00		56,316.00
11400	555,768.00		555,768.00
11600	21,660.00		21,660.00
11700	6,612,912.00		6,612,912.00
13110	666,924.00		666,924.00
13120	114,048.00		114,048.00
13131	200,076.00		200,076.00
13200	133,380.00		133,380.00
15400	95,603.00		95,603.00
21100	18,000.00		18,000.00
21200	66,000.00		66,000.00
21300	3,600.00		3,600.00
21400	108,000.00		108,000.00
21600	31,200.00		31,200.00
22110	108,000.00		108,000.00



ESTADO PLURINACIONAL
DE BOLIVIA

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

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL – GESTIÓN 2017



22120	5,000.00		5,000.00
22210	120,204.00		120,204.00
22220	10,000.00		10,000.00
22300	3,600.00		3,600.00
22500	78,000.00		78,000.00
22600	3,600.00		3,600.00
23100	405,168.00		405,168.00
23400	11,600.00		11,600.00
24110	15,000.00		15,000.00
24120	30,000.00		30,000.00
25120	3,600.00		3,600.00
25210	50,000.00	42,000.00	92,000.00
25220	1,199,482.00	67,100.00	1,266,582.00
25300	1,600.00		1,600.00
25400	88,000.00		88,000.00
25500	10,000.00		10,000.00
25600	60,000.00	3,600.00	63,600.00
25900	9,000.00		9,000.00
26200	1,800.00		1,800.00
26610	18,000.00		18,000.00
26930	132,000.00		132,000.00
26990	4,451.00		4,451.00
31110	259,200.00		259,200.00
31120	58,000.00	30,000.00	88,000.00
32100	42,000.00		42,000.00
32500	18,000.00		18,000.00
34110	30,000.00		30,000.00
34200	48,000.00		48,000.00
34300	16,000.00		16,000.00
39100	1,200.00		1,200.00
39500	150,000.00	6,000.00	156,000.00
39700	6,000.00		6,000.00
39800	24,000.00		24,000.00
73100	16,689,651.00		16,689,651.00
Total general	28,393,643.00	148,700.00	28,542,343.00



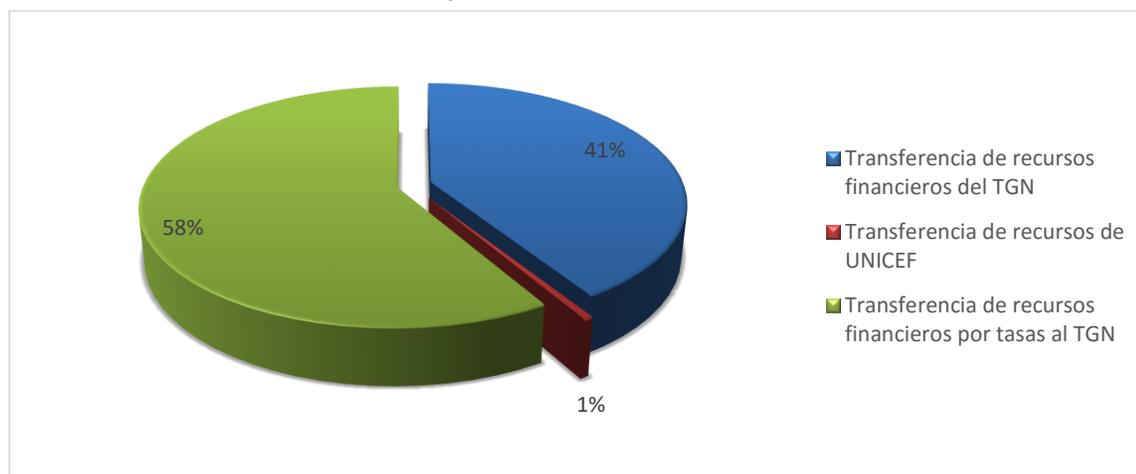
8 PRESUPUESTO DE RECURSOS

Los recursos presupuestados para la gestión 2017 son los siguientes:

Cuadro No 3
Presupuesto de Recursos AAPS

RECURSOS	PRESUPUESTO 2016 (Bs.)
Transferencia de recursos financieros del TGN	11,703,992.00
Transferencia de recursos de UNICEF	148,700.00
Transferencia de recursos financieros al TGN	16,689,651.00
TOTAL Bs.	28,542,343.00

Gráfico No 3
Presupuesto de Recursos AAPS



Como puede observarse los recursos presupuestados para la gestión 2017 se destinarán 58% en recursos específicos por Tasas a EPSAS, un 41% destinado a la transferencia de recursos financieros del TGN y un 1% en la transferencia de recursos UNICEF.

**Ingresos por Tasas.**

Los recursos de la AAPS para el desarrollo de sus actividades de la gestión 2017 se generan por Tasas de Regulación que se aplica a los Entidades Prestadores de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario sujetos a regulación del 2% y 1,5% de los ingresos netos provenientes de sus servicios, deducidos los impuestos indirectos (Art. 16 de la Ley 2066).

9 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Objetivos de gestión institucional	Productos Esperados	PROGRAMACIÓN DE EJECUCIÓN TRIMESTRAL (%)			
		I	II	III	IV
Regularización de nuevas EPSA para la otorgación de Licencias y Registros	Regularización de nuevas 2046 EPSAs para la otorgación de Licencias y Registros	0%	20%	40%	40%
Elaboración de documentos de Planificación (PTDS - PDQ - Estudios) con informe de aprobación	Elaboración de documentos de Planificación (PTDS - PDQ - Estudios) con informe de aprobación	10%	30%	30%	30%
Autorización del uso y aprovechamiento de nuevas fuentes de agua por EPSA	Uso y aprovechamiento de 34 nuevas fuentes de agua por EPSA autorizadas	0%	30%	30%	40%
Autorización de ampliaciones de área de servicio por EPSA	24 ampliaciones de área de servicio por EPSA autorizadas	0%	30%	30%	40%
Atención de conflictos en EPSA en proceso de regularización	Proceso de regularización a conflictos en 10 EPSA atendidas	0%	30%	30%	40%
Atención a solicitudes de trámites de registros	100 solicitudes de trámites de registros atendidas	25%	25%	25%	25%
Atención de solicitudes de revocatoria de área y/o derechos de prestación de servicios	5 solicitudes de revocatoria de área y/o derechos de prestación de servicios atendidas	10%	30%	30%	30%
Formulación y Elaboración del Plan Nacional de Regularización de EPSA	Plan Nacional de Regularización de EPSA elaborado	100%	0%	0%	0%
Socialización de la normativa regulatoria a nivel municipal	Socialización de la normativa regulatoria a 20 municipios	0%	25%	40%	35%
Evaluación al desempeño técnico económico, financiero y comercial de la EPSA	Evaluación al desempeño técnico económico, financiero y comercial a 70 EPSA	40%	60%	0%	0%



ESTADO PLURINACIONAL
DE BOLIVIA

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

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL – GESTIÓN 2017



incorporación de nuevas EPSAS al seguimiento regulatorio	70 EPSAS al seguimiento regulatorio incorporadas				
Elaboración de informe de emisión de RAR sancionatorias	20 informes de emisión de RAR sancionatorias elaboradas	0%	0%	40%	60%
Fiscalización en el lugar a la operación mantenimiento y administración de agua potable de las EPSA	fiscalización de 12 EPSA en el lugar a la operación mantenimiento y administración de agua potable	0%	40%	60%	0%
atención conflictos de las EPSAS	10 Conflictos de las EPSAS atendidos	80%	20%	0%	0%
Fiscalización y control a la calidad de agua en EPSA	Fiscalización y control a la calidad de agua a 45 EPSA	25%	25%	25%	25%
Elaboración de una nueva herramienta regulatoria	Tres herramientas regulatorias elaboradas	25%	25%	25%	25%
Capacitación para reporte de información regulatoria	27 talleres de capacitación sobre información regulatoria	25%	25%	25%	25%
Aplicación de protocolos de control de precios y tarifas	12 protocolos de control de precios y tarifas aplicadas	25%	25%	25%	25%
Regularización, renovación y/o actualización de SARH (especial- directo)	50 SARH Regularizados, renovados y/o actualizados de SARH (especial- directo)	10%	30%	40%	20%
Regularización, renovación y/o actualización de SARH a través de las EPSA (indirecto)	70 SARH Regularizados, renovados y/o actualizados de SARH (indirecto)	10%	30%	40%	20%
Fiscalización técnico – ambiental a SARH a través de las EPSA	Fiscalización técnico – ambiental a 10 SARH a través de las EPSA	10%	30%	40%	20%
Fiscalización del recurso económico generado por la aplicación de la tarifa SARH a EPSA.	Recurso económico generado por la aplicación de la tarifa a 10 SARH a EPSA fiscalizados.	0%	30%	50%	20%
Fiscalización de los planes de inversión de EPSA.	10 Planes de inversión de EPSA fiscalizados.	0%	20%	50%	30%
Fiscalización del desempeño de la gestión ambiental de EPSA.	Informes de desempeño de la gestión ambiental de 20 EPSA fiscalizados	0%	20%	50%	30%
Fiscalización y Monitoreo Ambiental en Tiempo real de EPSA.	Fiscalización y Monitoreo Ambiental a 3 EPSAs.	0%	20%	50%	30%
Fiscalización de Planes de Desarrollo.	6 Planes de Desarrollo fiscalizados	10%	40%	30%	20%
Fiscalización de DIELAS a través de EPSA.	4 DIELAS a través de EPSA fiscalizadas	0%	30%	40%	30%
Sistematización y análisis de resultados de DIELAS (gestión 2016).	4 DIELAS Sistematizados y analizados	20%	40%	20%	20%



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

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL – GESTIÓN 2017



ESTADO PLURINACIONAL
DE BOLIVIA

Actualización de la RAR AAPS N°546/2014.	RAR AAPS N°546/2014 actualizado	10%	20%	50%	20%
Fiscalización de EPSA con AS.	Fiscalización a 20 EPSA con AS.	10%	40%	40%	10%
Fiscalización de EPSA con PTAR	Fiscalización a 10 EPSA con PTAR	0%	20%	50%	30%
Monitoreo Ambiental en Tiempo Real de EPSA	3 EPSAS con Monitoreo Ambiental en Tiempo Real	0%	20%	50%	30%
Generación del instrumento regulatorio para ETRL	Un instrumento regulatorio para ETRL generado	0%	0%	60%	40%
Regularización y/o renovación de certificados a ETRL	10 Certificados a ETRL regularizados y renovados	0%	20%	20%	60%
Generación del instrumento regulatorio para GAM	Un instrumento regulatorio para GAM generado	0%	0%	60%	40%
Generación del instrumento regulatorio para EPSA	Un instrumento regulatorio para EPSA generado	0%	0%	60%	40%
Socialización e implementación de los instrumentos técnicos ambientales en EPSA y GAM.	2 Talleres de socialización de instrumentos técnicos ambientales en EPSA y GAM.	0%	0%	60%	40%
Implementación de instrumentos regulatorios de saneamiento descentralizado	Un instrumento regulatorio de saneamiento descentralizado implementado	0%	0%	60%	40%
Implementación de instrumentos regulatorios de reuso de residuos fecales provenientes de baños ecológicos	Un instrumento regulatorio de reuso de residuos fecales provenientes de baños ecológicos implementado	0%	0%	60%	40%
Procesamiento y resolución de reclamaciones administrativas	100% Reclamaciones procesadas según plazos	25%	25%	25%	25%
Atención a consultas jurídicas y técnicas de los usuarios y consumidores	100% Consultas jurídicas y técnicas atendidas	25%	25%	25%	25%
Fiscalización de las instalaciones de las EPSA's destinadas a la atención de usuarios y consumidores.	56 instalaciones de EPSAs fiscalizadas	10%	40%	40%	10%
Capacitación al personal de las EPSA's en cuanto a la normativa de atención a usuarios y consumidores	2 Talleres realizados en cuanto a la normativa de atención a usuarios y consumidores	0%	0%	50%	50%
Integración de la Red de coordinación y complementación con los municipios para la protección de los derechos de los usuarios y consumidores	12 Municipios integrados para coordinar la protección de los usuarios	10%	30%	30%	30%
Elaboración y publicación del "Compendio de sentencias constitucionales plurinacionales relacionadas con la protección de los	1 Compendio publicado	30%	35%	35%	0%



ESTADO PLURINACIONAL
DE BOLIVIA

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

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL – GESTIÓN 2017



derechos de los usuarios y consumidores del sector"					
Participación en ferias y eventos públicos para difundir los derechos y obligaciones de usuarios, consumidores y EPSA's	12 Ferias Asistidas para difundir los derechos y obligaciones de los usuarios y consumidores y EPSAS	25%	25%	25%	25%
Apoyar la gestión administrativa y sustantiva de la AAPS de manera eficaz y eficiente.	12 Informes técnicos financieros y presupuestarios elaborados	15%	25%	30%	30%
Transferencias de recursos financieros al TGN	1 Informe del 100% de Transferencias al TGN de Recursos recaudados de las Tasas de Regulación generados por la AAPS elaborado	20%	20%	30%	30%
Elaboración del manual de procedimientos de la Jefatura Administrativa Financiera	Manuales de procedimientos elaborados y aprobados			50%	50%
Estados Financieros de la gestión 2015, aprobados y presentados al MEFP	1 documento de los Estados Financieros de la gestión 2015 elaborado, aprobado y presentado al MEFP	100%	0%	0%	0%
Recursos humanos administrados en base al SAP y las normas en vigencia de manera eficiente y eficaz	1 Informe de Funcionarios administrados al 100% en el marco del SAP y RIP.	30%	40%	20%	10%
Contrataciones de bienes y servicios realizados en el marco de las NB-SABS	1 Informe del 100% de Contrataciones de bienes y servicios en el marco de las NB-SABS	25%	25%	35%	15%
Recursos de Tasas de Regulación registrados y conciliados	1 Informe del 100% de recursos de las Tasas de Regulación registrados y conciliados	8%	20%	37%	35%
Elaboración de resoluciones administrativas regulatorias e informes legales	100% de resoluciones elaboradas	25%	25%	25%	25%
Elaboración resoluciones administrativas internas e informes legales	100% de resoluciones administrativas elaboradas	25%	25%	25%	25%
Gestión de procesos administrativos	100% de actos administrativos gestionados	25%	25%	25%	25%
Patrocinación procesos judiciales	13 procesos judiciales patrocinados	25%	25%	25%	25%
Edición, diseño e impresión de la Memoria Anual gestión 2016	1 Memoria anual institucional elaborado	100%	0%	0%	0%



ESTADO PLURINACIONAL
DE BOLIVIA

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

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL – GESTIÓN 2017



Edición, diseño e impresión de material de difusión (trípticos, afiches, volantes, pasacalles, banners, etc.)	60 materiales de difusión elaborados e impresos	35%	15%	35%	15%
Edición y Producción de capsulas, Spot, Videos Institucionales, etc.	8 Materiales de difusión audio visual	25%	25%	25%	25%
Difusión de jingles institucionales, etc.	5 Materiales de difusión de audio.	25%	25%	25%	25%
Difusión de resultados institucionales a nivel nacional mediante medios de comunicación, pagina web y redes sociales.	100 Notas de prensa difundidos	25%	25%	25%	25%
Participación en ferias y eventos institucionales de socialización y sensibilización ciudadana.	20 Ferias interinstitucionales participados	25%	25%	25%	25%
Elaboración de reportes de prensa, pauteo y monitoreo de Radio y TV.	500 Reportes de prensa elaborados	25%	25%	25%	25%
Coordinación de eventos realizados a nivel nacional por las direcciones, jefaturas, áreas	10 Eventos coordinados	25%	25%	25%	25%
1 informe de confiabilidad	1 informe de confiabilidad elaborado	100%			
1 informe de control interno	1 informe de control interno elaborado	100%			
3 Informes de Seguimiento a recomendaciones emergentes del Examen de Confiabilidad 2015 y de gestiones anteriores	3 Informes de seguimiento elaborado	100%			
3 informes de Relevamiento de información	3 Informes de relevamiento elaborado		67%	33%	
1 informe de verificación sobre el grado de cumplimiento del objetivo institucional de mayor ponderación correspondiente a la Dirección de Estrategias Regulatorias	1 Informe de verificación sobre el grado de cumplimiento del POA elaborado		100%		
2 Informes de seguimiento a las recomendaciones contenidas en los informes emergentes de la Evaluación del Sistema de Programación de Operaciones.	2 Informes de seguimiento SAYCO-SPO elaborado			100%	
1 Informe de seguimiento a las recomendaciones contenidas en el informe emergentes de la Evaluación del Sistema de Presupuesto Gestión 2015.	1 Informe de Seguimiento SAYCO-SP elaborado			100%	
1 Informe de revisión anual del cumplimiento del procedimiento de Cumplimiento Oportuno de las Declaraciones Juradas de Bienes y Rentas	1 Informe de Revisión abual del cumplimiento de las declaraciones juradas de bienes y rentas				100%



ESTADO PLURINACIONAL
DE BOLIVIA

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

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL – GESTIÓN 2017



2 Informes de seguimiento a las Auditorias Sobre el Cumplimiento Oportuno de las Declaraciones Juradas de Bienes y Rentas	2 Informes de seguimiento a las auditorias elaborados					100%
Actividades no Programadas	1 Informe de Actividades	25%	25%	25%	25%	
Administración y Actualización 100% de los Sistemas Informáticos en producción en la AAPS	16 Sistemas Informáticos administrados y actualizados	25%	25%	25%	25%	
Implementación de un Sistema de administración de Reclamos ODECO - AAPS	1 Sistema de información para Reclamos ODECO desarrollado e implementado	50%	50%	0%	0%	
Implementación de un sistema de información interno de gestión administrativa	1 sistema de información interno de gestión administrativa desarrollado e implementado	0%	0%	50%	50%	
Verificación áreas de prestación de servicios de EPSA con la base de datos GIS-AAPS	250 áreas de prestación de servicios verificados	25%	25%	25%	25%	
Publicación artes de solicitud de otorgación y ampliación de licencias y/o registros	100% de solicitudes publicadas	25%	25%	25%	25%	
Administración y realizar el mantenimiento equipos de comunicación VPN, Firewall (central y regionales), Central telefónica, red interna y Equipos Biométricos.	100% de equipos de comunicación administrador y con mantenimiento	25%	25%	25%	25%	
Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de computación y soporte técnico a usuarios de la AAPS.	100% de solicitudes de mantenimiento de equipos atendidas	25%	25%	25%	25%	
Seguimiento y evaluación al POA 2017	2 Informes elaborados	25%	25%	25%	25%	
Formulación y Aprobación POA 2018	1 Documento elaborado	0%	0%	50%	50%	
Coordinación en la elaboración de proyectos, planes estratégicos para la AAPS.	2 informes de coordinación de proyectos, planes estratégicos elaborados.	25%	25%	25%	25%	
Relacionamiento y gestión de recursos financieros con organismos externos	5 acuerdos o convenios firmados	25%	25%	25%	25%	
Cumplir el Mandato Constitucional de Rendición Publica de Cuentas	1 evento para la rendición publica de cuentas de la AAPS	50%	0%	0%	50%	
Elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos del SPO y el Manual de Organización y Funciones	1 Manual de procesos y procedimientos elaborado y aprobado	0%	50%	30%	50%	
Elaboración del Manual de Organización y Funciones	1 manual MOF elaborado y aprobado			50%	50%	
Seguimiento y acompañamiento técnico a las unidades ejecutoras de la AAPS	4 Informes de seguimiento y acompañamiento elaborado	25%	25%	25%	25%	



ESTADO PLURINACIONAL
DE BOLIVIA

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

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL – GESTIÓN 2017



Desarrollo de capacidades regulatorias en agua potable y saneamiento básico	6 actividades de formación en agua potable y saneamiento básico desarrolladas	20%	30%	30%	20%
Articulación interinstitucional para la socialización, realización y/o difusión de trabajos de investigación en agua potable y saneamiento básico	6 instituciones articuladas a procesos de socialización, difusión e investigación en el marco del agua potable y saneamiento	20%	30%	30%	20%

10 ANEXOS



ESTADO PLURINACIONAL
DE BOLIVIA

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

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL – GESTIÓN 2017



10.1 Formulario 1: Determinación de objetivos y metas de corto plazo



ESTADO PLURINACIONAL
DE BOLIVIA

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

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL – GESTIÓN 2017



10.2 Formulario 2: Determinación de objetivos de gestión institucionales



ESTADO PLURINACIONAL
DE BOLIVIA

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

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL – GESTIÓN 2017



10.3 Formulario 3: Memoria de cálculo para determinar RRHH, Bienes o Servicios