

**PLAN DE MEJORA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE OPERADORES DE AGUA Y SANEAMIENTO**

**BO-T1294**

**CERTIFICACIÓN**

Por la presente certifico que esta operación fue aprobada para financiamiento por el **Programa Estratégico para el Desarrollo de Infraestructura Financiado con Capital Ordinario (INF)**, de conformidad con la comunicación de fecha 17 de septiembre de 2017 suscrita por Felipe Caicedo (ORP/GCM). Igualmente, certifico que existen recursos en los mencionados fondos, hasta la suma de **US\$300.000** para financiar las actividades descritas y presupuestadas en este documento. La reserva de recursos representada por esta certificación es válida hasta el 13 de diciembre del 2017. Si el proyecto no fuese aprobado por el BID dentro de ese plazo, los fondos reservados se considerarán liberados de compromiso, requiriéndose la firma de una nueva certificación para que se renueve la reserva anterior. El compromiso y desembolso de los recursos correspondientes a esta certificación sólo debe ser efectuado por el Banco en dólares estadounidenses. Esta misma moneda será utilizada para estipular la remuneración y pagos a consultores, a excepción de los pagos a consultores locales que trabajen en su propio país, quienes recibirán su remuneración y pagos contratados en la moneda de ese país. No se podrá destinar ningún recurso del Fondo para cubrir sumas superiores al monto certificado para la implementación de esta operación. Montos superiores al certificado pueden originarse de compromisos estipulados en contratos que sean denominados en una moneda diferente a la moneda del Fondo, lo cual puede resultar en diferencias cambiarias de conversión de monedas sobre las cuales el Fondo no asume riesgo alguno.

CERTIFICADO:	<b>Original firmado</b> _____ Sonia M. Rivera Jefe de División Unidad de Gestión de Donaciones y Cofinanciamiento ORP/GCM	<u>12/7/2017</u> Fecha
APROBADO:	<b>Original firmado</b> _____ Sergio I. Campos Jefe de División División de Agua y Saneamiento INE/WSA	<u>12/8/2017</u> Fecha

## DOCUMENTO DE COOPERACIÓN TÉCNICA

### I. Información Básica del Proyecto

▪ País/Región:	BOLIVIA/CAN
▪ Nombre de la CT:	Plan de Mejora de Calidad del Servicio de Operadores de Agua y Saneamiento
▪ Número de CT:	BO-T1294
▪ Jefe de Equipo/Miembros:	Omar Garzonio (WSA/CBO), Jefe de Equipo; Cristina Mecerreyes (WSA/CBO), Jefe de Equipo Alterno; Corinne Cathala (INE/WSA), Federico Pérez, y Liliana López (INE/WSA); Javier Jiménez (LEG/SGO); y Georgia Peláez (CAN/CBO).
▪ Indicar si es: Apoyo Operativo, Apoyo al Cliente, o Investigación y Difusión	Apoyo al Cliente
▪ Si es Apoyo Operativo, proveer número y nombre de la operación que apoyará la CT:	N/A
▪ Fecha de Autorización del Abstracto de CT:	Agosto 17, 2017
▪ Beneficiario (países o entidades que recibirán la asistencia técnica):	Ministerio de Medio Ambiente y Agua - MMAyA
▪ Agencia Ejecutora	Banco Interamericano de Desarrollo
▪ Donantes que proveerán financiamiento	Programa Estratégico para el Desarrollo de Infraestructura Financiado con Capital Ordinario (INF)
▪ Financiamiento Solicitado del BID:	US\$300.000
▪ Contrapartida Local, si hay:	No
▪ Periodo de Desembolso (incluye periodo de ejecución):	36 meses
▪ Fecha de Inicio requerido:	7 de diciembre de 2017
▪ Tipos de consultores (firmas o consultores individuales):	Firmas Consultores Individuales Servicios de no consultoría
▪ Unidad de Preparación:	INE/WSA
▪ Unidad Responsable de Desembolso:	CAN/CBO
▪ CT incluida en la Estrategia de País (s/n):	Si
▪ CT incluida en CPD (s/n):	Si
▪ Alineación a la Actualización de la Estrategia Institucional 2010-2020:	Fortalecimiento institucional a operadores Incrementos en la cobertura de agua y saneamiento.

### II. Objetivos y Justificación de la CT

- 2.1 El objetivo de esta Cooperación Técnica (CT) es financiar un plan que apoye la mejora de los niveles de desempeño de las empresas prestadoras de los servicios de agua potable y saneamiento (AyS) en Bolivia, en materia de calidad en el servicio y sostenibilidad financiera. Se plantea lograr este objetivo a través del cumplimiento de los siguientes objetivos específicos: (i) apoyar a que al menos a dos Entidades Prestadoras de Servicios de Agua Potable y Saneamiento Básico (EPSAs) urbanas mejoren su capacidad de gestión en términos de calidad del servicio y sostenibilidad financiera, mediante la implementación de Medidas de Rápido Impacto (MRI) orientadas a mejorar sus capacidades organizacionales y procesos de mejora

continúa; (ii) implementar AquaRating<sup>1</sup> como línea base de conocimiento del estado de las EPSAs e identificar potenciales oportunidades de mejora, y a partir de los resultados de la evaluación, acciones de corto y mediano plazo encaminadas a mejorar el desempeño de las empresas, con especial énfasis en su desarrollo corporativo; y (iii) adelantar un diálogo sectorial con la participación de las entidades sectoriales.

- 2.2 Para una adecuada implementación del Plan de Mejora de Calidad del Servicio de Operadores de AyS (PMC) es importante contar con la activa participación de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS) dependiente del Ministerio de Medio Ambiente y Agua (MMAyA), con el fin de focalizar adecuadamente los recursos y medir los resultados. Para ello, será necesario contar con herramientas técnicas, informáticas y de capacitación adecuadas tanto para el personal de la AAPS como para las EPSAs participantes.
- 2.3 El PMC, se formulará específicamente para cada operador que compone el plan piloto y permitirá contar con una línea base confiable de los indicadores de los EPSAs. Asimismo, integrará los paquetes de acciones priorizados y con una secuencia estratégica a efecto de obtener resultados tangibles en el corto y mediano plazo enfocados a la sostenibilidad financiera. De ahí que la solidez de dicho instrumento y el reconocimiento de las condiciones específicas de los EPSAs del país, es fundamental para que el financiamiento sea efectivo. Se ha considerado acompañar a por lo menos dos EPSAs (de distintos tamaños) en la implementación del Plan para poder dar un seguimiento particular que permita realizar los ajustes necesarios y contar con una herramienta más sólida para su aplicación en el marco del proyecto.
- 2.4 Asimismo, se pretende realizar la aplicación de la herramienta AquaRating, desarrollada por el Banco y actualmente utilizada por la entidad AquaRating, auspiciada por la International Water Association (IWA). El AquaRating, además de ser una herramienta de evaluación, es una herramienta de gestión para operadores, principalmente para aquellos de tamaño medio a grande. Mediante esta CT se pretende definir los requerimientos para el uso de la herramienta para las EPSAs piloto en Bolivia. Dado que esta será la primera vez que la herramienta se implemente en Bolivia, se considera necesario el acompañamiento cercano tanto en el uso como en el proceso de la certificación de los operadores seleccionados.
- 2.5 La CT se alinea con el Programa Estratégico para el Desarrollo de Infraestructura financiado con Capital Ordinario (CO) mediante el objetivo de fortalecer la capacidad técnica y de gestión de los gobiernos nacionales y subnacionales (incluidos los organismos descentralizados o autónomos y las empresas estatales de esos gobiernos), dado que se enfoca principalmente en la mejora del servicio en EPSAs del país.
- 2.6 La CT contribuirá al objetivo estratégico de política del BID de ofrecer infraestructura incluyente y servicios de infraestructura, a fin de velar para que las zonas urbanas sean más incluyentes para la población pobre y vulnerable, a través del fortalecimiento de las EPSAs y así brindar una mejor calidad en los servicios de AyS.

---

<sup>1</sup> AquaRating es un sistema universal de evaluación de la gestión de empresas de AyS. Califica el nivel de desempeño a través de una evaluación objetiva e integral y utiliza indicadores y buenas prácticas para determinar los niveles de calidad en la gestión que realizan los operadores de servicios de agua y saneamiento.

- 2.7 La CT es consistente con la Estrategia de País de Bolivia (2016-2020) y contribuye al objetivo estratégico de reducir las brechas sociales a través de la ampliación al acceso y calidad de servicios de AyS. Asimismo, apoya a los indicadores de CRF de Inclusión Social e Igualdad al contribuir a la mejora de los servicios relacionados a la infraestructura de AyS, que sean inclusivos para la población. Adicionalmente, a través del fortalecimiento institucional de los operadores, la CT se alinea al objetivo de capacidad institucional y estado de derecho.
- 2.8 La presente CT complementa el trabajo que se viene realizando en el sector en Bolivia a través de varios programas enfocados al incremento de cobertura de AP y AS, así como el fortalecimiento de operadores

### **III. Descripción de las Actividades y Resultados**

- 3.1. La CT consta de tres componentes: (i) estrategia de intervención, (ii) diagnóstico, línea de base y diseño de Medidas de Rápido Impacto (MRI); y (iii) implementación y evaluación de las MRI financiados a través de OC-SDP para Infraestructura INF.
- 3.2. **Componente 1. Estrategia de intervención (US\$8.550,00).** Este componente desarrollará, junto con los actores claves, los lineamientos y objetivos para una estrategia de intervención a nivel nacional, orientada a la mejora de calidad del servicio de agua potable en operadores de ciudades intermedias y mayores. Esta estrategia permitirá priorizar EPSAs y áreas de intervención para el país, así como ordenar y sistematizar las acciones de refuerzo, e incluirá una línea específica para la evaluación de riesgo ante eventos como sequías, estrés hídrico y efectos derivados del cambio climático sobre las infraestructuras y servicios de abastecimiento de agua potable en área urbana.
- 3.3. **Componente 2. Diagnóstico y Diseño de Plan de MRI (US\$168.300,00).** Este componente desarrollará, a partir de las herramientas existentes en el país y en la región, los instrumentos de diagnóstico rápido para las líneas e indicadores priorizados en la estrategia de intervención (Componente 1) y realizará su aplicación en al menos tres EPSAs seleccionadas, para las cuales se aplicará la herramienta AquaRating como piloto en Bolivia. A partir de los resultados obtenidos, y en coordinación con el sector y las EPSAs objeto de diagnóstico, se elaborará un plan de MRI, que incluirá programación de productos y subproductos, con línea de base y metas específicas para las líneas de acción priorizadas en cada EPSA. Se realizarán talleres de socialización y aprobación del Plan en cada EPSA junto con el MMAyA y la AAPPS.
- 3.4. **Componente 3. Implementación MRI (US\$123.150,00).** Se realizarán las consultorías, estudios y asistencia técnica requerida según lo previsto en el plan de MRI, así como el seguimiento y evaluación del mismo en función de la línea de base y metas de gestión priorizadas para cada EPSA. Cada EPSA deberá organizar un comité de seguimiento a la implementación del plan de MRI con acompañamiento cercano del MMAyA y la AAPPS.
- 3.5. El resultado de esta CT será la calidad del servicio de agua potable mejorada para al menos dos EPSAs seleccionadas a nivel nacional, mediante el diseño e implementación de MRI para indicadores de gestión priorizados, que sirva de modelo para ser replicado a nivel nacional por el sector en Bolivia.

Presupuesto Indicativo (en US\$)

Componente	Financiamiento BID	Contra-partida	Total financiamiento
Componente 1. Estrategia de Intervención	\$8.550,00	\$0.00	\$8.550,00
Componente 2. Diagnóstico y diseño del MRI	\$168.300,00	\$0.00	\$168.300,00
Componente 3. Implementación MRI	\$123.150,00	\$0.00	\$123.150,00
Financiamiento Total			\$300.000,00

❖ Ver [Presupuesto Detallado](#)

- 3.6. La supervisión de esta CT estará a cargo del equipo de la División de Agua y Saneamiento (INE/WSA) de la representación en Bolivia. El responsable de la ejecución será el jefe de equipo. Dentro de las actividades se contempla el seguimiento de las contrataciones que se realicen, para ello el equipo de WSA/CBO y CAN/CBO participará en reuniones con el MMAyA, la AAPS, las EPSAs seleccionadas con las firmas y/o consultores individuales. Asimismo, acompañará algunas visitas que se realicen a las EPSAs, revisará los entregables y aportará comentarios para la correcta ejecución de la CT. Para las visitas se prevé la utilización de recursos transaccionales.
- 3.7. En algunos casos se podrá contratar a personal adicional para fortalecer los términos de referencia de las contrataciones y para el monitoreo y evaluación de los productos que se generen con cargo a la misma CT.

#### IV. Agencia Ejecutora y Estructura de Ejecución

- 4.1 Para la operación de la CT, el MMAyA solicitó al Banco que sea el ejecutor<sup>2</sup> con el fin de beneficiarse de la experiencia y conocimiento del Banco en el sector, así como su mayor eficiencia en el proceso de selección, contratación, supervisión y pago de los consultores individuales y firmas consultoras que puedan requerirse. El MMAyA y la AAPS revisarán los términos de referencia para las consultorías y los entregables en conjunto con el Banco y en coordinación con los operadores beneficiados.
- 4.2 Se propone un plazo de ejecución incluyendo desembolsos de 36 meses, contados a partir de la elegibilidad de la operación. El Banco efectuará los desembolsos en función del calendario de pagos de los contratos a suscribirse. En virtud de que el Banco será la agencia ejecutora no se requerirá la presentación de estados financieros auditados.
- 4.3 Las actividades a ejecutar bajo esta operación se han incluido en el Plan de Adquisiciones (Anexo) y serán ejecutadas de acuerdo con los métodos de adquisiciones establecidos del Banco, a saber: (a) Contratación de consultores individuales, según lo establecido en las normas AM-650; (b) Contratación de firmas consultoras para servicios de naturaleza intelectual según la GN-2765-1 y sus guías operativas asociadas (OP-1155-4) y (c) Contratación de servicios logísticos y compra de bienes de acuerdo a la política GN-2303-20. Se prevé la implementación de AquaRating en al menos dos EPSAs piloto.

---

<sup>2</sup> Ver Ayuda Memoria de Programación 2017 – 2018.

## **V. Riesgos Importantes**

- 5.1 Se identifica como el principal riesgo un cambio de autoridades en las instituciones del sector, lo cual podría incidir en la dinámica del procesamiento de las reformas y por tanto en la ejecución de esta CT. Como medida de mitigación, se plantea una comunicación cercana con todas las entidades involucradas y la conformación de un equipo de trabajo liderado por el MMAyA. Asimismo, se identifica como riesgo la falta de institucionalidad de las EPSAs seleccionadas y una falta de interés a su involucramiento y posterior implementación de los modelos. Por ello, el acompañamiento de la AAPS será muy importante, pues promoverá una mayor apropiación de los resultados de esta CT.

## **VI. Excepciones a las Políticas del Banco**

- 6.1 No existen excepciones a las políticas del Banco.

## **VII. Salvaguardias Ambientales**

- 7.1 La clasificación de ESG para esta operación es Categoría “C”. Dada la naturaleza de las actividades a ser financiadas por esta cooperación técnica, se espera que la misma no resulte en impactos ambientales y sociales negativos ([SPF](#) & [SSF](#)).

### **Anexos Requeridos:**

- [Solicitud del Cliente](#)
- [Términos de Referencia](#)
- [Plan de Adquisiciones](#)
- [Presupuesto Detallado](#)
- [Matriz de Resultados](#)