



Latin America & Caribbean

*RED DE EMPRESAS HERMANAS DE
AMERICA LATINA Y EL CARIBE*

Memorando de Entendimiento

**EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE
AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO
QUITO – ECUADOR**

**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS
Y ALCANTARILLADOS**

Índice

Antecedentes de la Red de Empresas Hermanas de Latinoamérica y el Caribe (WOP-LAC)..... 3

Antecedentes y descripción de las operadoras..... 4

 Antecedentes y descripción de la(s) fortaleza(s) de la Empresa A 5

 Antecedentes y necesidad(es) de la Empresa B..... 6

Objetivos generales del intercambio 7

Profesionales involucrados 8

Productos esperados del intercambio 10

Actividades y cronograma de Trabajo 11

Coordinación General 13

Responsabilidades..... 13

Vigencia del acuerdo..... 14

Penalidades 14

Presupuesto 14

Fuente(s) de financiamiento..... 15

Aprobación y aval del Secretariado 16

Feedback a la red WOP-LAC vía Secretariado 16

Código de Conducta..... 16

Antecedentes de la Red de Empresas Hermanas de Latinoamérica y el Caribe (WOP-LAC)

La “Declaración del Milenio” adoptada por 178 países expresa la decisión y el compromiso de los gobiernos y del Sistema de Naciones Unidas, de erradicar la pobreza y reducir las inequidades que aún persisten en el mundo. La Declaración del Milenio es el resultado de la Cumbre de la Naciones Unidas sobre el nuevo milenio, realizada en septiembre del año 2000. Dicha iniciativa establece objetivos y metas a ser cumplidos por los países signatarios de la declaración, incluyendo metas referidas al acceso al agua potable y saneamiento.

En la Cumbre Mundial para el Desarrollo Sustentable, realizada en Johannesburgo en el año 2002, los gobiernos reafirmaron sus compromisos con la Declaración del Milenio, decidiendo incluir metas relacionadas con la gestión integrada de los recursos hídricos y otras referidas al acceso al saneamiento, siendo este último tema considerado prioritario.

El Comité Asesor en materia de agua y saneamiento del Secretario General de las Naciones Unidas, en consultas y discusiones con diferentes segmentos de la sociedad en distintos países alrededor del mundo, propuso durante el IV Foro Mundial del Agua, realizado en la ciudad de México en 2006, la iniciativa conocida como “Plan Hashimoto” que focaliza un “Compendio de Acciones” en seis aspectos considerados críticos y vitales para el cumplimiento de los Objetivos del Milenio, entre los cuales se encuentra **“La cooperación entre operadores de los servicios de agua potable y saneamiento”**.

A nivel regional, UN-DESA y ONU-HABITAT organizaron una serie de reuniones de consulta, con el objetivo de promover e instituir una red de cooperación técnica entre operadores de agua potable y saneamiento (WOPs) en países en desarrollo, que permitiera ampliar la cobertura y acceso, y mejorar la calidad y eficiencia de la prestación de los servicios, sobre todo para las comunidades más pobres. De esta manera, y contando con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y de la Asociación Interamericana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental (AIDIS), y con la participación de representantes de empresas operadoras líderes de la región, se conformó la Plataforma de la Red de Empresas Hermanas de América Latina y el Caribe (WOP-LAC).

A ese respecto, se propende el fortalecimiento de redes de empresas hermanas en el sector de agua potable y saneamiento, para que compartan sus conocimientos sobre la base de principios de cooperación y sin ánimo de lucro y entendiendo que, quien mejor conoce algo es quien ya lo hace y lo hace con buenos resultados. Lo anterior, como parte de las estrategias para mejorar y

robustecer la capacidad de gestión de empresas con debilidades manifiestas, contribuyendo a alcanzar niveles de mayor eficacia y eficiencia en la prestación de estos servicios, coadyuvando con ello a generar condiciones que permitan alcanzar las metas del milenio.

WOP-LAC se encuadra a nivel mundial dentro del Programa GWOPA, Alianza Global de Empresas Operadoras de Agua, que institucionaliza y lleva a la práctica la mencionada línea del plan de acción propuesto en mayo de 2006 por el Comité Consejero en Agua Potable y Saneamiento de las Naciones Unidas respecto a la cooperación entre operadores de los servicios de agua potable y saneamiento.

WOP-LAC se constituye en la plataforma regional de la Alianza Global en Octubre de 2007, asumiendo el BID su Secretaría, e incorporándolo dentro de la denominada “Iniciativa del Agua” que esta entidad lanzó para dar apoyo a la búsqueda del cumplimiento de las Metas del Milenio en agua potable y saneamiento en las regiones de Latinoamérica y del Caribe.

En la actualidad el Secretariado es llevado adelante por AySA como una contribución a la Asociación Latinoamericana de Operadores de Agua y Saneamiento (ALOAS), con el asesoramiento permanente de ONU-HABITAT, quienes en conjunto buscan potenciar las actividades en la región, en el entendimiento de que el mecanismo Water Operators Partnerships en Latinoamérica y el Caribe presenta enormes posibilidades para movilizar recursos para la mejora del desempeño de los operadores en pos de universalizar el acceso a los servicios de agua y saneamiento.

Es en ese espíritu que el presente Memorando de Entendimiento se aprueba y ejecuta.

Antecedentes y descripción de las operadoras

Antecedentes del Intercambio:

Como resultado de un encuentro que se dio tanto en el Congreso del IWA en Copenhague, Dinamarca, en setiembre 2022; la Gerente de Planificación y Desarrollo de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de Quito (EPMAPS-Agua de Quito), y el Subgerente de Ambiente, Investigación y Desarrollo del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA), se pusieron en contacto debido a la similitud en las experiencias que

habían venido liderando en sus respectivas empresas, mediante la implementación del Estándar Aquarating en ambas organizaciones. Esto motivó a su vez a generar un acercamiento posterior para que a través del BID se concretara una iniciativa mediante algún mecanismo de cooperación, tal como el WOP-LAC.

Posteriormente, en el evento VI LATINOSAN, llevado a cabo en Cochabamba, Bolivia en octubre 2022; se tuvo un encuentro entre el Presidente Ejecutivo de AyA, Roberto Guzmán; el Subgerente de Ambiente Investigación y Desarrollo de AyA, Fabio Hernández, y el Gerente de Operaciones de EPMAPS, Juan Esteban Espinoza, con el fin de concretar detalles de una posible visita técnica a las instalaciones de EPMAPS, durante el presente año. La motivación de la visita radica en el hecho de que ambas organizaciones se encuentran en un proceso de gestión de cambio organizacional que inició con anterioridad por parte de la empresa EPMAPS, sobre la base del diagnóstico de Aquarating, razón por la cual se consideró esencial obtener lecciones aprendidas para el proceso de gestión de cambio que está enfrentando actualmente el AyA.

Antecedentes y descripción de las fortalezas de EPMAPS

EPMAPS-Agua de Quito, está ubicada en Ecuador, provincia de Pichincha y es la encargada de prestar servicio de agua potable y saneamiento al Distrito Metropolitano de Quito (DMQ), que comprende la ciudad de Quito, capital del Ecuador y las parroquias rurales aledañas sirviendo a cerca de 2'781.641 millones de habitantes del DMQ, siendo el 70% población urbana y 30% población rural. Su gestión es posible gracias al esfuerzo y compromiso de 1596 servidores (a octubre de 2022), lo que se traduce en 2,35 empleados totales por mil conexiones y el funcionamiento de 23 plantas de tratamiento de agua potable y 27 plantas de tratamiento de aguas residuales.

EPMAPS tiene una experiencia de 62 años en el sector de agua potable y alcantarillado, a través de los años ha desarrollado y fundamentado su misión, visión y valores a través de un modelo de gestión y la implementación de buen gobierno corporativo, que es un instrumento que transparenta una gestión basada en buenas prácticas empresariales que se sostienen sobre los tres pilares: Sostenibilidad, Eficiencia y Calidad, factores clave para el desarrollo empresarial, siempre con miras a satisfacer la demanda ciudadana y garantizar la universalidad y accesibilidad de dichos servicios en beneficio de los habitantes del DMQ.

El Buen Gobierno Corporativo (BCG) funciona a través del Código de BGC que establece las políticas, el Comité de Ética y Transparencia, la aplicación del Código de Ética, el Rol del Directorio en el desarrollo y cumplimiento del Gobierno Corporativo y la participación

ciudadana. Asimismo, la adecuada selección de los perfiles del equipo gerencial es una práctica esencial.

Este modelo, define facultades y responsabilidades del Directorio y Gerencia General, divulgación de información sobre la prestación del servicio, divulgación de información financiera, y procesos de control y auditoría.

Adicionalmente, EPMAPS basa su gestión en estándares internacionales de referencia como AQUARATING, normas ISO y modelos nacionales que contribuyen a la mejora continua de sus procesos empresariales.

EPMAPS, desde el año 2000 ha destinado un fondo para la protección, conservación y monitoreo del recurso hídrico en las áreas de captación de los sistemas de agua potable del DMQ, FONAG, el cual fue creado mediante Ordenanza Municipal y constituye el primer fondo del agua en el mundo creado para este objetivo. Sus principales ejes de acción son:

Además, los recursos hídricos disponibles por su particular topografía, permiten a EPMAPS-Agua de Quito la optimización a través de 5 centrales y micro centrales de generación hidroeléctrica, siendo de esta manera autosustentables, sostenibles y permitiendo la venta de hidroelectricidad al estado ecuatoriano.

En lo referente a la comercialización del servicio de agua potable y alcantarillado, la empresa realiza mejoras continuas en función de la medición de la satisfacción del cliente, algunas de estas mejoras, son: la lectofacturación con una micromedición superior al 95%, cuenta con un laboratorio de medidores, múltiples canales de atención, entre otras.

Antecedentes y necesidades de AyA

El Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA) es el rector y principal operador de servicios de abastecimiento de agua potable y saneamiento en Costa Rica, con más de 675000 servicios de agua potable en todo el territorio costarricense, abasteciendo de agua potable a más de 2.7 millones de habitantes.

Actualmente, el AyA se encuentra en un proceso de fortalecimiento que partió del diagnóstico del Estándar Aquarating y sus análisis focalizados, los cuales han sido diseñados por el BID y la IWA, de manera coincidente con el proceso de modernización que ha venido llevando a cabo la empresa EPMAPS durante varios años, con resultados exitosos, los cuales han permitido posicionar a esta empresa como referente a nivel latinoamericano, además de tener similitudes en su naturaleza con el AyA. En particular, interesa conocer las experiencias que tiene la EPMAPS en temas claves de modernización tales como:

1. Modelo de negocio: Inteligencia del negocio, misión y visión, marco de acción y funcionamiento (marco legal, rectoría, financiamiento), incursión en nuevos modelos de negocios (venta de productos y servicios: agua, economía circular, energía, consultoría y otros asociados a la cadena del negocio).
2. Análisis de los procesos sustantivos del negocio (criterios de eficiencia, rol del sector privado, abordaje de la innovación, inserción y desarrollo del tema de transformación digital, incorporación de tecnologías, entre otros).
3. Implementación y sostenibilidad de AQR en lo táctico para lograr victorias graduales (lecciones aprendidas y alineamiento con la estrategia, retos en la implementación, monitoreo y seguimiento de los mismos en relación a las metas de transformación planteadas).
4. Gestión del cambio: Evolución en el tiempo, proceso de transformación, manejo de crisis y estrategias para apropiada divulgación y apropiación.
5. Relación y rol de los reguladores y órganos de fiscalización.

Objetivos generales del intercambio

AyA tiene por objetivo desarrollar un intercambio de nivel gerencial y técnico, que le permita obtener un panorama claro de lecciones aprendidas en el proceso de transformación de EPMAPS a partir de la inclusión del estándar Aquarating, como estrategia para incorporar acciones de mejora orientados a las áreas del negocio.

Incorporar por parte del AyA, todas las lecciones aprendidas de EPMAPS, en el proceso de fortalecimiento del AyA, a efectos de insertar el conocimiento en la implementación de la estrategia institucional.

Fortalecer el hermanamiento entre empresas similares, con el fin de propiciar un ambiente de crecimiento mutuo empresarial, a partir del compartir logros, estrategias y experiencias que puedan nutrir a la alta gerencia de ambas organizaciones.

EPMAPS tiene como finalidad la cooperación y el fortalecimiento de vínculos entre empresas, indagar sobre las fortalezas de AYA, compartir logros, estrategias y experiencias para un intercambio a futuro, las cuales podrán incorporar a su gestión empresarial.

Profesionales involucrados

Operador a	Nombre y cargo en la empresa	Posición y/o responsabilidad en el intercambio	Email	Teléfono
AyA	Fabio Hernández Ramírez, Subgerente de Ambiente, Investigación y Desarrollo	Líder de la misión	jhernandez@aya.go.cr	(506) 2242-3605
AyA	María Gabriela Vallejo Astua, Subgerente General	Participante	gvallejo@aya.go.cr	(506) 2242-5090
AyA	Gerardo Rivas Rivas, UEN de Optimización de Sistemas GAM	Participante	grivas@aya.go.cr	(506) 2242-5250
AyA	German Mora Rodríguez, UEN Investigación y Desarrollo	Participante	gemora@aya.go.cr	(506) 2242-2211
EPMAPS	Verónica Sanchez, Gcia. de Planificación y Desarrollo	Participante	Veronica.sanchez@aguaquito.gob.ec	
EPMAPS	Tania Romero, Depto. Planificación y Control de Gestión	Participante		

EPMAPS	Lorena Perez, Depto. Desarrollo Corporativo y Sostenibilidad	Participante		
EPMAPS	Rosalva Bedón, Depto. Procesos y Calidad	Participante		
EPMAPS	Gabriela Maldonado, Depto. Investigación, Desarrollo e Innovación	Participante		
EPMAPS	Jimena Polanco, Asesoría Gerencia General	Participante		
EPMAPS	Marcelo Bonilla, Gerencia Tecnología de la Información	Participante		
EPMAPS	Evelyn Barahora, Gerencia Tecnología de la Información	Participante		
EPMAPS	Pamela León, Gerencia Comercial	Participante		
EPMAPS	David Flor, Gerencia Comercial	Participante		
EPMAPS	Marcelo Aguas, Gerencia Comercial	Participante		

EPMAPS	Daniel Quimbaila, Gerencia Comercial	Participante		
EPMAPS	Antonio Villagomez, Subgerencia Hidroelectricidad	Participante		
EPMAPS	Juan E. Espinoza, Gerencia Operaciones	Participante		
EPMAPS	Juan Carlos Romero, Gerencia del Ambiente y FONAG	Participante		

Productos esperados del intercambio

Se espera obtener de este intercambio:

Documento que contenga las lecciones aprendidas en la gestión del cambio de EPMAPS que puede ser aplicado al AyA, tanto en los temas tácticos como de divulgación y seguimiento.

Documento que contenga una propuesta de cuadro de mando para seguimiento y control de la estrategia a partir de los planes de acción que surgen del implementar Aquarating.

Documento con los roles del regulador y los órganos de fiscalización de la empresa, así como las estrategias de abordaje de la empresa con estos entes.

Documento con la lista de bienes y servicios que vende la empresa EPMAPS, de acuerdo con su conocimiento técnico y el mercado disponible.

Documento con los planes de inversión y la documentación del planeamiento físico de la

infraestructura de la empresa EPMAPS, así como los mecanismos respectivos de seguimiento, presupuestación, financiamiento, entre otros aspectos.

Documento con los procesos sustantivos de la empresa EPMAPS, y las estrategias de tercerización que utiliza en el sector privado.

Documento con el plan de acción que incluya la propuesta de implementación que surjan de los diagnósticos que se evidencien de los entregables anteriores, lo cual se realizará posterior a la visita.

Los documentos serán remitidos, una vez concluidos, a la Secretaria de WOP-LAC.

El WOP utilizará la Plataforma de Gestión de Hermanamientos (Partnership Management Platform – PMP) de GWOPA, una plataforma en línea creada para ayudar a los participantes a centralizar la planificación, la supervisión, la comunicación, la visualización y la presentación de los informes relacionados con el Proyecto.

Actividades y cronograma de Trabajo

DÍAS	TEMÁTICAS	HORARIO	ÁREAS RESPONSABLES
MARTES 6	<i>Reunión de Inicio</i>	<i>08h30</i>	<i>Gerencia de Planificación y Desarrollo Verónica Sánchez</i>
	<i>Presentación EPMAPS</i>	<i>09h00-10h00</i>	<i>GP: Verónica Sánchez, Tania Romero, Lorena Pérez, Rosalva Bedón, Gabriela Maldonado, Paulina Torres GO: Juan Esteban Espinoza</i>

	<i>Presentación AYA</i>	<i>10h00 - 11h00</i>	<i>Expone representantes AYA</i>
	<i>Planificación Estratégica de Modelo de Gestión Reguladores</i>	<i>11h30 - 13h00</i>	<i>Dpto. Planificación y Control de Gestión Tania Romero</i>
	<i>Gobierno Corporativo Responsabilidad Social Riesgos Corporativos</i>	<i>15h00 - 17h00</i>	<i>Dpto. Desarrollo Corporativo y Sostenibilidad Lorena Pérez</i>
MIÉRCOLES 7	<i>Procesos Empresariales de Gestión Aquaranting (estándar y focalizado)</i>	<i>08h30 - 10h00</i>	<i>Dpto. Procesos y Calidad Rosalva Bedón</i>
	<i>Investigación Desarrollo e Innovación</i>	<i>10h00-11h30</i>	<i>Dpto. de Investigación, Desarrollo e Innovación Gabriela Maldonado</i>
	<i>Relacionamiento con entes de control</i>	<i>12h00-13h00</i>	<i>Asesoría Gerencia General Jimena Polanco</i>
	<i>Gestión de Tecnologías de Información</i>	<i>15h00-16h30</i>	<i>Gerencia de Tecnología de la Información Marco Bonilla, Evelyn Barahora.</i>
	<i>Gestión Comercial Atención al cliente y control de servicios</i>	<i>08h30-10h00</i>	<i>Gerencia Comercial: Pamela León, David Flor</i>
	<i>Gestión Comercial Lectofacturación</i>	<i>10h30-11h30</i>	<i>Gerencia Comercial: Marcelo Aguas</i>

JUEVES 8	<i>Gestión Comercial- Conexiones Domiliciarias/Laboratorio de medidores</i>	<i>12h00-13h00</i>	<i>Gerencia Comercial: Daniel Quimbaila</i>
	<i>Hidroelectricidad, economía circular, autogeneración</i>	<i>15h00 - 16h30</i>	<i>Subgerencia de Hidroelectricidad: Antonio Villagómez</i>
VIERNES 9	<i>Visita Técnica al Sistema de Captación y Conducción La Mica y Central hidroeléctrica El Carmen. Explicación G. del Ambiente y FONAG sobre acciones para Conservación de Cuencas.</i>	<i>07h00-17h00</i>	<i>Gerencia de Operaciones: Juan Esteban Espinoza Gerencia del Ambiente y FONAG Juan Carlos Romero</i>

Coordinación General

Por parte del AyA, la coordinación general recae en el Ing. Fabio Hernández Ramírez, MSc, Subgerente de Ambiente, Investigación y Desarrollo.

Por parte del EPMAPS-Agua de Quito, la coordinación general estará a cargo de la Lcda. Verónica Sánchez Hidalgo, MSc, Gerente de Planificación y Desarrollo.

Responsabilidades

El AyA destinará el equipo indicado para que en la misión se dedique a tiempo completo a cumplir con los objetivos de la misión.

Posteriormente, dicho equipo destinará tiempo parcial de forma inmediata en los dos meses siguientes, a efectos de establecer la implementación de lecciones aprendidas en el accionar del AyA, en relación con los objetivos planteados. La transferencia de conocimiento estará a cargo del MSc. Fabio Hernández Ramírez, Subgerente Ambiental, Investigación y Desarrollo.

La Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento, EPMAPS- Agua de Quito, destinará a un grupo de profesionales para realizar las actividades de transferencia de conocimientos, los mismos que poseen el conocimiento y experiencia para el desarrollo de los requerimientos solicitados por el Instituto Costarricense de Acueductos y

Alcantarillados. La coordinación de estas actividades de transferencia de conocimiento estará a cargo de la Gerencia de Planificación y Desarrollo.

Vigencia del acuerdo

Este acuerdo permanecerá vigente durante un año calendario, contado a partir de la firma de este documento. Podrá ser prorrogado por acuerdo de las partes, en el marco del interés plasmado en este documento.

Penalidades

No aplican

Presupuesto

Visita Equipo de AyA a EPMAPS (5 al 9 de diciembre)					
Nombre	Trayecto	Pasaje	Hotel (US\$ 190 por noche)	Meals & Incidentals (US\$ 107 por día)	Total US\$:
María Gabriela Vallejo Astúa	San José - Quito - San José	700	950	642	2.292
Fabio Hernández Ramirez	San José - Quito - San José	700	950	642	2.292
Germán Mora Rodriguez	San José - Quito - San José	700	950	642	2.292
Gerardo Rivas Rivas	San José - Quito - San José	700	950	642	2.292
Total US\$:		2.800	3.800	2.568	9.168

ACTIVIDAD	SUBACTIVIDAD	CATEGORIA DEL GASTO	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO UNITARIO U\$S	CANTIDAD	TOTAL U\$S
WOP EPMAPS Agua de Quito - AyA	VISITA: Equipo AyA a EPMAPS	Pasajes	Tickets	700	4	2.800
		Hotel	Noches	190	20	3.800
		Meals & Incidentals Honduras	Días	107	24	2.568
		Personal EPMAPS	Días / hombre	150	16	2.400
		Personal AyA	Días / hombre	150	16	2.400
TOTAL						13.968

Fuente de financiamiento

La fuente de financiamiento es el Banco Interamericano de Desarrollo, mediante la plataforma WOP-LAC.

WOP-LAC cubrirá los costos de pasajes, hotel y viáticos del equipo de AyA en su visita a EPMAPS por un monto previsto de USD 9.168-

Los fondos financiados por WOP-LAC provendrán de la Cooperación Técnica RG-T4044 otorgada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para apoyo a la implementación del programa de trabajo de la Red de Empresas Hermanas WOP-LAC.

Este documento ha sido desarrollado con apoyo del AquaFund. El AquaFund es un fondo temático del BID para agua y saneamiento, siendo el principal mecanismo de financiación para apoyar las inversiones del Banco en el sector desde su creación en 2008. El AquaFund ha contribuido a la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio en agua y saneamiento en LAC, y va a jugar un papel crucial para apoyar a los Gobiernos de la región en alcanzar los nuevos Objetivos de Desarrollo Sostenible. Lo ha hecho facilitando las inversiones para aumentar la provisión de agua y saneamiento, la gestión de recursos hídricos, la gestión de residuos sólidos y el tratamiento de aguas residuales, al mismo tiempo que ha contribuido a la sostenibilidad y la accesibilidad de estos servicios para las poblaciones de bajos ingresos. Apoya igualmente a los países clientes del Banco para hacer frente a los nuevos desafíos del cambio climático, la rápida degradación de los ecosistemas de agua dulce, y la creciente inseguridad hídrica. El AquaFund es financiado con recursos propios del BID y con recursos de socios donantes, siendo estos el Gobierno de Austria, la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo AECID, la Fundación PepsiCo y la Cooperación Suiza a través

de su Agencia para el Desarrollo y la Cooperación COSUDE y el Secretariado de Estado para Asuntos Económicos SECO.

Las instituciones involucradas en el WOP destinarán personal a tiempo completo y parcial para el intercambio. Monto estimado: USD 4.800.-

Aprobación y aval del Secretariado

En el caso de que el intercambio se financie con fondos gestionados por WOP-LAC se requerirá un aval del Secretariado.

Feedback a la red WOP-LAC vía Secretariado

Los informes entregables serán remitidos por AyA a la Secretaría de WOP-LAC. Estos documentos serán utilizados para generar lecciones aprendidas y promocionar la red WOP-LAC.

Código de Conducta

A continuación se detallan los aspectos a los que deberán adherir los participantes aquellos actores del sector de agua y saneamiento que participen de WOPs promovidos por el WOP-LAC:

Buena Gobernanza

Las partes involucradas tomarán todas las medidas necesarias para llevar a cabo sus actividades dentro del WOP de acuerdo con los principios de la buena gobernanza, entre ellos:

- Transparencia.
- Rendición de cuentas.
- Capacidad de respuesta a las preocupaciones e intereses de las partes interesadas.
- Consenso.
- La claridad y el entendimiento común de los roles de cada una de las partes, derechos, responsabilidades y expectativas.

- El cumplimiento de las leyes locales.

Integridad

Un punto central para los WOPs es el intercambio de conocimientos sin fines de lucro, sin restricciones y construido sobre la noción de la solidaridad entre las empresas. Su objetivo es mejorar la capacidad y la competencia de las empresas de servicios públicos siguiendo el principio rector de la integridad.

Por lo tanto, los socios están de acuerdo en que la información no será retenida intencionalmente por cualquiera de las partes a la espera de beneficios comerciales, y ninguna información confidencial de una de las partes será utilizada por la otra parte para obtener una ventaja comercial.

Valores Sociales y Culturales

Las partes involucradas tomarán las medidas necesarias para acatar y respetar los valores sociales y culturales de la región en la que se encuentren por la participación en un WOP, incluyendo:

Respetar las normas culturales y los comportamientos relacionados con el contexto local.

Reconocer y respetar la influencia del sexo, la edad, la cultura y la religión en los distintos puntos de vista y valores concedidos al agua y al saneamiento

Resolución de Conflictos

Las partes involucradas llevarán adelante los WOPs basados en la confianza y el respeto mutuo, tratando de resolver todos los problemas con total transparencia, y colaborando para identificar soluciones factibles.

Orientación a resultados

Antes del WOP, las partes involucradas elaborarán acuerdos de asociación escritos que describan: a) los objetivos del WOP y los resultados esperados, b) los roles y responsabilidades de cada socio, c) el valor o costo (en especie y en efectivo) del WOP, d) los intereses de cada una de las partes en la participación en el WOP.

El acuerdo debe ser la base para una cooperación profesional y orientada a

resultados, dejando suficiente espacio para soluciones flexibles, que tengan en cuenta que el contexto y los temas pueden cambiar y evolucionar.

Costos compartidos y sin fines de lucro

Las actividades llevadas a cabo por cualquiera de los socios o interesados en un WOP se harán sobre la base de no perseguir ánimo alguno de lucro. Las partes no deberán usar nunca los WOPs como un vehículo para actividades comerciales. Las actividades dentro de un WOP conllevarán costos para ambos socios. Las partes tienen que identificar esos costos y decidir juntos si los afrontan ellos mismos, si solicitan apoyo externo, o utilizan ambas modalidades. Las contribuciones que realicen las partes, ya sean en efectivo o en especie, serán de mutuo acuerdo.

Incentivos compartidos

Los objetivos particulares y los intereses comunes de las partes serán abiertamente discutidos para identificar todos los posibles costos y beneficios que implicará el intercambio. Las respectivas motivaciones de las partes deben ser discutidas explícitamente. Los beneficios de los WOPs son mutuos, pero no necesariamente iguales. Los socios tienen que respetar los intereses genuinos de sus contrapartes y buscar acciones que promuevan los objetivos del partenariado sin que esto comprometa los intereses clave del socio.

En total acuerdo con lo expresado en este Memorándum de Entendimiento, firmamos las partes involucradas a los 29 días del mes de noviembre de 2022.

Nombre del Representante
Cargo:
EPMAPS-Agua de Quito:

 ESTADO ELECTRONICAMENTE FIRMADO
**TERESA VERONICA
SANCHEZ HIDALGO**

Firma: -----

Nombre del Representante

Cargo:

AyA:

ROBERTO GUZMAN Firmado digitalmente por ROBERTO
GUTIERREZ (FIRMA) GUZMAN GUTIERREZ (FIRMA)
Fecha: 2022.11.29 09:51:21 -06'00'

Firma: -----

Valeria Suarez

Coordinadora

Organización: WOP-LAC

Firma: -----

