

# PROGRAMA EU-WOP 2

## PAQUETE DE CONVOCATORIA DE PROPUESTAS

**Programa de Asociaciones entre Operadores de Agua de la Unión Europea – Fase 2**  
Administrado por la Alianza Global de Asociaciones entre Operadores de Agua (GWOPA),  
alojada en ONU-Habitat y financiada por la Unión Europea



UN-HABITAT



Financiado por  
la Unión Europea

# PROGRAMA EU-WOP 2

PAQUETE DE CONVOCATORIA DE PROPUESTAS



Derechos de autor © Alianza Global de Asociaciones entre Operadores de Agua (GWOPA)

Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos (ONU-Habitat)  
Alianza Global de Asociaciones entre Operadores de Agua (GWOPA)  
Sección de Servicios Básicos Urbanos, Rama de Prácticas Urbanas, ONU-Habitat  
Campus de la ONU en Bonn, Platz der Vereinten Nationen 1  
53113 Bonn, Alemania

Junio de 2025

# Contenidos

<b>Directrices de la Convocatoria EU-WOP 2</b>	<b>5</b>	<b>Convocatoria de Propuestas EU-WOP 2</b>	<b>10</b>	<b>Anexos</b>	<b>21</b>
Introducción	6	Generalidades	11	Anexo A: Formulario de Solicitud para EU-WOP 2	22
Contexto	7	Ventanas de Financiación	11	Anexo B: Criterios de Selección	22
Sobre las Asociaciones entre Operadores de Agua	7	Calendario de Presentación de Solicitudes	11	Anexo C: Código de Conducta de las WOPs	24
El Programa EU-WOP	8	Palancas del EU-WOP	12	Anexo D: Países Elegibles (Socios Residentes)	25
Novedades de EU-WOP 2: Principales Cambios	8	Criterios de Elegibilidad para EU-WOP 2	13	Anexo E: Países elegibles (Socios de Apoyo y Adicionales)	26
				Anexo F: Palancas	27

# Glosario de Definiciones Aplicables

<b>Operador (de agua y saneamiento)</b>	Término genérico utilizado indistintamente para referirse al proveedor de servicios de agua y saneamiento o a una empresa prestadora de servicios públicos.
<b>Asociación entre Operadores de Agua (WOP)</b>	Asociación entre dos o más operadores homólogos de servicios de agua y/o saneamiento, realizada sin fines de lucro con el objetivo de fortalecer su capacidad para prestar servicios de calidad de manera sostenible para todas las personas.
<b>Asociación EU-WOP</b>	Una WOP financiada en el marco del Programa EU-WOP.
<b>Socios EU-WOP</b>	Organizaciones asociadas que colaboran activamente en una asociación específica del Programa EU-WOP. Los socios EU-WOP comprenden Socios Residentes, Socios de Apoyo y Socios Adicionales. Todos los socios participan sin fines de lucro y son distintos de los contratistas.
<b>Socio Residente</b>	Operador de agua y/o saneamiento acompañado en su proceso de mejora por un Socio de Apoyo en el marco de una WOP.
<b>Socio de Apoyo</b>	Operador de agua y/o saneamiento que acompaña a un operador homólogo (Socio Residente) en el marco de una WOP.
<b>Socio Adicional</b>	Organización que contribuye activamente, y sin fines de lucro, a los objetivos del proyecto WOP. Puede incluir operadores co-mentores, financiadores, facilitadores, instituciones de conocimiento u otros actores que desempeñan funciones complementarias a las actividades entre homólogos.
<b>Administrador de la Subvención</b>	Organización Socio de Apoyo que asume la gestión de la subvención EU-WOP a través de un Acuerdo de Cooperación con ONU-Habitat.
<b>Acuerdo de Cooperación (AdC)</b>	Instrumento jurídico suscrito entre ONU-Habitat y los socios WOP, mediante el cual se administran las subvenciones del Programa EU-WOP.

# Directrices de la Convocatoria EU-WOP 2

# Introducción

El Programa EU-WOP está dirigido por la Alianza Global de Asociaciones entre Operadores de Agua (GWOPA), una red global facilitada por el Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos (ONU-Habitat) y financiada por la Dirección General de Asociaciones Internacionales de la Comisión Europea (DG INTPA). Lanzado en 2020, el programa permitió la ejecución de 22 Asociaciones entre Operadores de Agua (WOP), apoyando mejoras en 35 empresas prestadoras de servicios entre 2022 y 2025.

Actualmente se ha lanzado una segunda fase del programa que invita a presentar propuestas de asociación para su implementación entre 2026 y 2030. Estas directrices describen la oportunidad que ofrece el programa e invitan a la presentación de propuestas para la fase 2 del EU-WOP.

## Contexto

El mundo enfrenta enormes desafíos en materia de agua y saneamiento. Actualmente, 2.100 millones de personas no tienen acceso a agua libre de contaminación y 3.500 millones carecen de sistemas de saneamiento que las protejan de enfermedades. La calidad del agua está disminuyendo y los ecosistemas de agua dulce se están degradando, lo que amenaza la disponibilidad continua de agua para servicios básicos.

Se estima que existen unas 240.000 entidades proveedoras de servicios de agua y saneamiento encargadas de prestar servicios básicos en ciudades y comunidades de todo el mundo. Muchas enfrentan dificultades técnicas, financieras y de gestión. Los servicios son a menudo inseguros, poco fiables, inaccesibles y poco asequibles. Las pérdidas elevadas contribuyen a los problemas financieros que deterioran la infraestructura y los servicios, e impiden extender el acceso universal. Los servicios de saneamiento y el tratamiento de aguas residuales son ampliamente inadecuados o incluso inexistentes.

En muchas zonas, las presiones externas sobre las empresas de servicios aumentan debido a la urbanización rápida, no planificada y desigual; la disminución de los recursos hídricos; los regímenes hidrológicos alterados por el cambio climático; y la aparición de nuevos riesgos como contaminantes emergentes, lo que agrava las debilidades existentes en la prestación de servicios de agua y saneamiento.

El desempeño de una empresa de servicios está estrechamente vinculado a su capacidad. Una capacidad sólida —tanto individual como institucional— desde el conocimiento, las rutinas y las estrategias de la empresa hasta el entorno normativo y financiero en el que opera, es clave para abordar estos desafíos de manera sostenible. Asimismo, una capacidad robusta es fundamental para cerrar la brecha financiera estimada en 7 billones de dólares estadounidenses en el sector del agua y el saneamiento.<sup>1</sup>

## Sobre las Asociaciones entre Operadores de Agua

Las WOP ofrecen apoyo para desarrollar capacidades y mejorar el desempeño de los operadores, con miras a lograr el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 6: garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todas las personas. Las WOP son asociaciones entre operadores homólogos de servicios de agua, realizadas sin fines de lucro, con el objetivo de fortalecer las capacidades y el rendimiento de los operadores y contribuir al ODS 6. Estas asociaciones han demostrado ser eficaces para mejorar la eficiencia y la eficacia de los servicios, haciéndolos más sostenibles e inclusivos.

En 2006, la Junta Consultiva del Secretario General de las Naciones Unidas sobre Agua y Saneamiento hizo un llamado a los actores del desarrollo para apoyar este tipo de asociaciones, y solicitó a ONU-Habitat la creación de GWOPA para fomentar su expansión. Desde la creación de la Alianza en 2009, se han llevado a cabo cientos de WOP que han permitido a empresas prestadoras de todo el mundo fortalecer sus conocimientos y mejorar la prestación de servicios, transformando millones de vidas.

Cuando están bien diseñadas y ejecutadas, las WOP fortalecen la capacidad de los operadores para implementar y sostener mejoras. En lugar de sustituir la capacidad existente, ayudan a las empresas a adquirir y aplicar conocimientos, establecer nuevas prácticas e incorporar enfoques mejorados que perduran más allá de la duración de la asociación. Los socios homólogos trabajan conjuntamente para comprender la situación actual, co-crear estrategias y llevarlas a la práctica. Las actividades específicas de fortalecimiento de capacidades —en aula, con apoyo en el puesto de trabajo, a distancia, mediante visitas de intercambio u otras modalidades— generan nuevos conocimientos y habilidades que se traducen en planes de acción, herramientas, estructuras y sistemas que se integran en la organización para fomentar mejoras sostenibles.

Una vez consolidados, estos cambios contribuyen a que las empresas de servicios sean más eficientes, equitativas, resilientes y respetuosas con el medio ambiente. Además, las WOP contribuyen a reducir la brecha de financiación en el sector del agua al permitir un uso más eficaz

<sup>1</sup> Khemka, Rochi; Knudsen Sterte, Åsa (2024). "Closing the \$7 Trillion Gap: Three Lessons on Financing Water Investments from World Water Week", blog del Banco Mundial.

de los recursos y al mejorar la preparación de los operadores para acceder y gestionar inversiones que impulsen más mejoras. Para más información sobre las WOP y GWOPA, consulte el [sitio web de GWOPA](#).

## El Programa EU-WOP

El objetivo general del **Programa EU-WOP** es apoyar a los operadores de agua y saneamiento en los países socios elegibles de la Unión Europea para mejorar su capacidad y desempeño en consonancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

La primera fase del Programa EU-WOP se inició en 2020 y apoyó 22 asociaciones en África, Asia y América Latina, implementadas entre 2022 y 2025.

Ahora se ha abierto una segunda fase del Programa EU-WOP, que se desarrollará de 2025 a 2030. La presente convocatoria tiene por objeto identificar hasta 30 nuevas WOP para su financiación.

Las asociaciones seleccionadas podrán tener una duración de hasta 48 meses, entre 2026 y 2030. Los proyectos individuales contarán con apoyo técnico y administrativo de GWOPA/ONU-Habitat y estarán interconectados mediante actividades de intercambio de conocimientos a escala del Programa.

## Novedades de EU-WOP 2: Principales Cambios

A continuación, se presentan los principales cambios introducidos respecto a la primera fase del Programa EU-WOP. Todos los cambios se explican con mayor detalle en las secciones siguientes:

### Ventanas de Financiación

EU-WOP 2 cuenta con dos ventanas de financiación: "Asociaciones en expansión" y "Asociaciones emergentes", cada una con calendarios de presentación distintos. La ventana de expansión está dirigida exclusivamente a propuestas que amplíen proyectos existentes de la fase 1.

### Elegibilidad Geográfica

Las WOP solo pueden llevarse a cabo en países en los que las Delegaciones de la Unión Europea hayan aprobado el programa. Los Socios de Apoyo y Socios Adicionales deben estar establecidos en un país del CAD de la OCDE o en un país europeo. Véase el [Anexo D](#) y [Anexo E](#).

### Definiciones y Terminología

- Se han introducido ajustes menores en las **definiciones** y criterios de elegibilidad de los Socios de Apoyo y los Socios Adicionales.
- Para subrayar la reciprocidad y la corresponsabilidad, se ha sustituido el término "Socio Beneficiario" por "Socio Residente".
- El término "Socio de Apoyo" abarca a todos los operadores mentores, incluidos los co-mentores.
- "Administrador de la Subvención" se refiere al Socio de Apoyo que gestiona la subvención.
- Cualquier otro socio dentro de la WOP se considera "Socio Adicional".

### Gestión Financiera e Informes

- Solo se requiere un informe financiero y narrativo al año, al cierre del ejercicio.
- Se solicitarán informes adicionales únicamente si las solicitudes de pago no coinciden con el calendario anual.
- Todas las organizaciones socias deberán participar en ejercicios de seguimiento y presentación de informes. GWOPA organizará un taller anual con todos los socios para evaluar el avance y el estado de las asociaciones.
- La compra de bienes destinados al Socio Residente podrá ser realizada directamente por este, utilizando fondos transferidos por el Administrador de la Subvención.
- Para las funciones de coordinación o facilitación de la WOP, ahora se permite cubrir con la subvención el tiempo de trabajo del personal del Socio Residente. Se fomentan activamente las contribuciones en especie.
- El tiempo del personal deberá planificarse y presupuestarse en la propuesta, ya sea financiado por la subvención o como contribución paralela.
- Se han reducido ligeramente los montos mínimo y máximo de la subvención.

## Palancas de Impacto

Todas las WOP deberán integrar al menos una de las siguientes palancas del EU-WOP: digitalización, vinculación financiera o derechos humanos.

## Compromiso Institucional

Ahora se exige una carta de respaldo de cada operador participante (Socios Residentes y de Apoyo).

# Convocatoria de Propuestas EU-WOP 2

## Generalidades

La presente convocatoria invita a presentar propuestas para las dos ventanas de financiación: "Asociaciones en expansión" y "Asociaciones emergentes", que cumplan con los siguientes criterios:

- Ser Asociaciones entre Operadores de Agua (WOP) o WOP centradas en saneamiento (SWOP), es decir, asociaciones sin fines de lucro entre dos o más operadores homólogos de servicios de agua y/o saneamiento, que busquen fortalecer la capacidad y el desempeño de los Socios Residentes. Estas pueden abordar aspectos operativos, financieros, sociales y ambientales relacionados con la sostenibilidad.
- Incluir al menos un Socio Residente y un Socio de Apoyo que sean **miembros de GWOPA** y se adhieran a su Código de Conducta (véase el **Anexo C**), lo que incluye el compromiso de no firmar contratos comerciales con el Socio Residente durante al menos cuatro (4) años después del fin de la WOP. También pueden participar Socios Adicionales.
- Solicitar una subvención de entre 200.000 y 400.000 USD (además de las contribuciones paralelas en efectivo o en especie).
- Tener una duración financiada de hasta 48 meses (cuatro años).
- Integrar una de las **palancas del EU-WOP**: digitalización, vinculación financiera y/o derechos humanos.
- Haber sido co-desarrollada y contar con el respaldo de todos los socios del consorcio.

## Ventanas de Financiación

EU-WOP 2 contempla dos ventanas de financiación: Asociaciones en expansión y Asociaciones emergentes.

**Ventana de asociaciones en expansión:** abierta a asociaciones que den continuidad a proyectos de la fase 1 del Programa EU-WOP. Las asociaciones en esta categoría deberán:

- Desarrollarse en el mismo país del operador residente de la fase 1.
- Incluir a la mayoría o a la totalidad de los socios que participaron en la WOP de la fase 1.
- Basarse en las relaciones de asociación establecidas durante la fase 1.
- Consolidar y ampliar los resultados obtenidos en la WOP anterior.

**Ventana de asociaciones emergentes:** dirigida a asociaciones que no hayan sido financiadas previamente en el marco del Programa EU-WOP.

## Calendario de Presentación de Solicitudes

Las asociaciones para la fase 2 del Programa EU-WOP serán seleccionadas mediante un proceso de solicitud en dos etapas. Las dos ventanas de financiación tienen calendarios distintos.

Tabla 1: Calendario de presentación

Ventana	Fecha Límite Etapa 1	Notificación Resultados Etapa 1	Fecha Límite Etapa 2	Notificación Resultados Etapa 2
Asociaciones en expansión	26 sep 2025	3 oct 2025	24 oct 2025	15 nov 2025
Asociaciones emergentes	7 nov 2025	24 nov 2025	30 ene 2026	16 feb 2026

Cualquier modificación del calendario será publicada en el [sitio web de GWOPA](#).

## Cronograma para la Ventana de Asociaciones en Expansión

Las propuestas para la etapa 1 deberán presentarse a más tardar el 26 de septiembre de 2025.

Las solicitudes completas serán evaluadas por el Comité de Selección conforme al procedimiento establecido. Los resultados de la etapa 1 se publicarán en línea el 3 de octubre de 2025.

Las propuestas mejor valoradas pasarán a la etapa 2, donde se solicitará información adicional sobre el proyecto y el presupuesto, así como los documentos justificativos necesarios.

La fecha límite para la presentación de las propuestas de la etapa 2 es el 24 de octubre de 2025. Los resultados se publicarán el 15 de noviembre de 2025, y los socios seleccionados serán invitados a formalizar su acuerdo de asociación.

## Cronograma para la Ventana de Asociaciones Emergentes

Las propuestas para la etapa 1 deberán presentarse a más tardar el 7 de noviembre de 2025. Las solicitudes completas serán evaluadas por el Comité de Selección. Los resultados de la etapa 1 se publicarán en línea el 24 de noviembre de 2025.

Las propuestas mejor clasificadas serán invitadas a presentar una solicitud de etapa 2, para lo cual se proporcionará retroalimentación a fin de fortalecer las propuestas. Las asociaciones seleccionadas en esta etapa podrán realizar una visita de diagnóstico y habilitación (DEV) financiada en el país del Socio Residente, para llevar a cabo una evaluación conjunta, precisar los objetivos y elaborar colaborativamente la propuesta antes de la fecha límite.

La fecha límite para la etapa 2 es el 30 de enero de 2026. Los resultados se publicarán el 16 de febrero de 2026, y las asociaciones seleccionadas serán invitadas a formalizar su acuerdo de cooperación.

## Palancas del EU-WOP

Las palancas del Programa EU-WOP reflejan las prioridades estratégicas de la Unión Europea para esta fase del programa. Todas las propuestas EU-WOP 2 deberán integrar una o más de las siguientes palancas: Digitalización, Vinculación financiera y Derechos Humanos.

Estas palancas no constituyen el objetivo principal de la WOP, sino consideraciones transversales que pueden incrementar su impacto y sostenibilidad. Muchas WOP bien diseñadas integran de forma natural aspectos de varias palancas. Sin embargo, cada propuesta será evaluada con base en su palanca más sólida, que deberá indicarse en el formulario de solicitud.

Para integrar una palanca, la propuesta deberá incluir al menos uno de los siguientes pasos:

- A. Realizar conjuntamente un diagnóstico (o basarse en uno reciente) sobre la situación del operador residente respecto de la palanca seleccionada (por ejemplo, nivel de digitalización, situación financiera o grado de realización de los Derechos Humanos).<sup>2</sup>
- B. Desarrollar conjuntamente una estrategia concreta para abordar dicha palanca dentro de la entidad operadora.<sup>3</sup>
- C. Implementar total o parcialmente la estrategia elaborada como parte de la WOP.

Como en el resto del proyecto, la aplicación de una palanca debe evitar redundancias y tener en cuenta cualquier acción que el operador residente ya haya emprendido.

Para más información sobre cómo abordar cada una de las palancas (Digitalización, Vinculación Financiera y Derechos Humanos), consulte el [Anexo F](#).

## Criterios de Elegibilidad para EU-WOP 2

### Configuraciones de Asociación Elegibles

Las WOP pueden adoptar distintas configuraciones. En todas ellas deben participar al menos dos operadores:

- Uno (y un máximo de cinco) Socio(s) Residente(s).
- Uno (y un máximo de tres) Socio(s) de Apoyo.

Las asociaciones también pueden incluir Socios Adicionales.

Juntos, los Socios Residentes, de Apoyo y Adicionales constituyen los Socios EU-WOP, responsables de implementar la asociación de manera conjunta y sin fines de lucro.

<sup>2</sup> GWOPA pondrá a disposición publicaciones y herramientas útiles para apoyar este paso, en particular cuando aún no se utiliza ningún marco de diagnóstico.

<sup>3</sup> El desarrollo de la estrategia debe apuntar a una validación completa y un compromiso de implementación por parte del servicio asociado.

Todos los socios deben ser miembros institucionales de GWOPA.

Las propuestas deberán ser elaboradas y validadas por todos los socios participantes. En la evaluación se considerarán tanto las entidades individuales como el arreglo general de la asociación. Para más información sobre los tipos de socios y sus combinaciones, véase el [Anexo B](#).

## Socios Elegibles

Las organizaciones interesadas en formar una asociación no pueden presentar solicitudes de forma individual, sino únicamente como parte de un consorcio.

Se recomienda a las entidades que deseen establecer consorcios hacer uso de las herramientas de vinculación facilitadas por GWOPA en el marco del Programa EU-WOP, con el fin de conectar con posibles Socios Residentes, de Apoyo o Adicionales. Para más información, véase el [Portal Good Grants](#).

## Socios Residentes

En el marco del EU-WOP 2, un Socio Residente es un operador de agua y/o saneamiento que decide ser acompañado en su proceso de mejora por un Socio de Apoyo.

Los Socios Residentes deben desempeñar un papel muy activo en la asociación. Se espera que demuestren compromiso y participación plena en el diseño, la implementación y el seguimiento de la WOP. Además, deben aprobar la propuesta del proyecto, incluido su presupuesto, así como los informes anuales.

Los Socios Residentes deben estar registrados y operar en uno de los países donde las Delegaciones de la Unión Europea han aprobado el programa (véase el [Anexo D](#)). Las solicitudes que incluyan Socios Residentes no incluidos en la lista serán declaradas no elegibles.

Los Socios Residentes deben ser prestadores públicos de servicios de agua y/o saneamiento o entidades gubernamentales. En contextos donde no exista un mandato gubernamental claro, se permitirá la participación de operadores comunitarios con estatus jurídico sin fines de lucro.

Cada WOP deberá tener al menos un Socio Residente y no más de cinco.

Una misma organización no podrá actuar como Socio Residente en más de una asociación EU-WOP.

Los Socios Residentes pueden recibir fondos limitados (a través de transferencias del Administrador de la Subvención) para cubrir gastos elegibles cuando ello resulte más rentable. El tiempo de trabajo del personal del Socio Residente no podrá ser financiado con cargo a la subvención, salvo en actividades de coordinación. El tiempo del personal dedicado a actividades entre homólogos deberá contabilizarse como contribución en especie. También son elegibles los gastos operativos, logísticos y de equipamiento relacionados con la participación del Socio Residente.

## Socios de Apoyo

Los Socios de Apoyo son entidades operadoras que asumen un rol de mentoría dentro de la WOP.

Para ser elegible, un Socio de Apoyo debe ser un operador de agua y/o saneamiento de titularidad pública (o con participación mayoritaria del sector público), registrado y operando en un país de la Unión Europea o del CAD de la OCDE (véase el [Anexo E](#)). Los operadores privados registrados en estos países también pueden participar como co-mentores, pero no son elegibles para recibir fondos de la subvención (a través del Administrador de la Subvención).

Cada WOP puede incluir hasta tres Socios de Apoyo. Las WOP que cuenten con dos o tres Socios de Apoyo se considerarán arreglos de co-mentoría, en los que cada entidad asume funciones complementarias.

Una misma organización podrá actuar como Socio de Apoyo en un máximo de seis asociaciones EU-WOP. Ningún Socio de Apoyo podrá participar en más de diez propuestas EU-WOP 2.

En espíritu de colaboración, se espera que los Socios de Apoyo diseñen e implementen la WOP en condiciones de igualdad con los Socios Residentes, teniendo en cuenta las capacidades y expectativas de todas las partes.

El tiempo de trabajo del personal de Socios de Apoyo públicos podrá ser financiado con cargo a la subvención cuando sea necesario. Se alienta a todos los Socios de Apoyo a aportar contribuciones paralelas (en efectivo o en especie), lo que será valorado positivamente durante la evaluación. Si alguno de los socios no puede aportar contribuciones paralelas, se deberá explicar en la solicitud.

## Socios Adicionales

Los Socios Adicionales son organizaciones que contribuyen activamente al logro de los objetivos de la WOP, ya sea como financiadores, facilitadores u otros actores relevantes.

Deberán estar registradas y operar en un Estado miembro de la Unión Europea o en un país del CAD de la OCDE (véase el [Anexo E](#)).

Cada WOP podrá incluir hasta tres Socios Adicionales.

Una misma organización podrá participar como Socio Adicional en un máximo de seis asociaciones EU-WOP.

Los Socios Adicionales pueden incluir asociaciones de operadores, instituciones gubernamentales locales relevantes (por ejemplo, autoridades de planificación urbana, saneamiento, salud o conservación), organismos reguladores, instituciones financieras, entidades académicas o de investigación, sindicatos, organizaciones no gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil, comunidades y entidades del sector privado.

Todos los Socios Adicionales deberán participar sin fines de lucro. Aquellos que sean organismos públicos, de titularidad pública o entidades sin ánimo de lucro podrán recibir fondos (a través del Socio de Apoyo) para cubrir gastos elegibles, como el tiempo de trabajo del personal. No obstante, también se alienta a estos socios a aportar contribuciones paralelas, que serán valoradas positivamente en la evaluación.

Los Socios Adicionales de naturaleza privada no podrán recibir fondos del programa, pero sí podrán contabilizar el tiempo de su personal como contribución paralela. También serán elegibles los costos operativos, logísticos y de equipamiento relacionados con su participación.

## Buscar Socios a Través de GWOPA

GWOPA apoya a los operadores de agua y saneamiento y a sus aliados en la búsqueda de socios adecuados para formar asociaciones eficaces, mediante herramientas prácticas de vinculación y espacios que facilitan las conexiones entre posibles Socios Residentes, de Apoyo y Adicionales en el marco del Programa EU-WOP.

## WOPportunity Hub

El WOPportunity Hub es una breve encuesta en línea que permite a las organizaciones interesadas expresar su disposición a formar una WOP. Recoge información clave sobre lo que buscan los socios y la pone a disposición de toda la red, facilitando así la identificación de alianzas prometedoras entre regiones y ámbitos de especialización.

- **¿A quién va dirigido?** A todos los socios elegibles para el programa.
- **¿Qué hace?** Recoge información sobre necesidades, capacidades, tipo de socio buscado, áreas de colaboración y prioridades geográficas.
- **¿Qué ocurre después?** Los perfiles recopilados se ponen a disposición de otras organizaciones para facilitar el contacto.
- **¿Cómo se realiza el emparejamiento?** Se alienta a las organizaciones a establecer contacto directamente. GWOPA y su red global también pueden apoyar en la intermediación cuando sea necesario.

Rellenar la encuesta [WOPportunity Hub](#).

Consultar la [lista de organizaciones interesadas](#) y sus perfiles.

## WOPportunity Connect

WOPportunity Connect es un espacio ligero de intercambio en línea que permite a las organizaciones reunirse, debatir sinergias y explorar oportunidades de colaboración de forma interactiva. Estos encuentros facilitados son ideales para iniciar conversaciones y conocer posibles socios antes de co-desarrollar una propuesta de WOP.

- **¿A quién va dirigido?** A organizaciones con un interés claro en formar o apoyar una WOP.
- **¿Qué ofrece?** Un foro accesible para intercambiar ideas y explorar el potencial de colaboración.
- **¿Cómo se facilita?** GWOPA modera las sesiones para mantener conversaciones enfocadas y productivas.
- **¿Cuándo se realiza?** Las sesiones se anuncian previamente a través de los canales de redes sociales y boletines de GWOPA. Las personas inscritas en el portal recibirán notificaciones sobre estos eventos.

## Temas y Áreas de Mejora Elegibles

El enfoque temático del WOP deberá estar determinado por las necesidades y oportunidades prioritarias del Socio Residente y considerar aquellos ámbitos en los que una colaboración entre homólogos pueda aportar un mayor valor añadido. Los temas del WOP pueden abarcar cualquier aspecto relacionado con la sostenibilidad y la eficiencia operativa, financiera, social y medioambiental, siempre que las actividades del WOP puedan contribuir a un impacto significativo en el operador residente y en su zona de servicio.

Las asociaciones de la fase 1 del programa EU-WOP abordaron cuestiones como la mitigación del cambio climático, la prevención de la contaminación, los servicios de saneamiento, la seguridad de los trabajadores, la calidad del agua, los servicios a clientes de bajos ingresos y otros ámbitos relacionados con las empresas de servicios públicos, donde las mejoras contribuyen al ODS 6: garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos.

Para más información, visite el [sitio web de GWOPA](#).

## Actividades Elegibles

Todas las actividades de una WOP deberán contribuir al fortalecimiento de la capacidad y el desempeño del/de los Socio(s) Residente(s) en línea con los ODS.

Las actividades deben preservar la autonomía del Socio Residente y evitar generar dependencia de los Socios de Apoyo o Adicionales. El objetivo es reforzar la capacidad del Socio Residente como medio para lograr mejoras sostenibles en el desempeño.

Se dará prioridad a las actividades de intercambio entre pares, aprendizaje mutuo y acción conjunta. Estas actividades deben responder a las necesidades identificadas por los Socios Residentes y reflejar sus prioridades.

En el marco del EU-WOP 2, se alienta a las propuestas a centrarse en un conjunto coherente de acciones orientadas a resultados tangibles a nivel de la empresa de servicios. Las solicitudes presentadas bajo la ventana de asociaciones en expansión deberán construir sobre los logros de la fase anterior y consolidarlos.

## Actividades Entre Pares

La mayoría de las actividades de las WOP deben ser de carácter entre pares, tales como:

- Evaluaciones conjuntas (por ejemplo, diagnóstico de prácticas actuales, estudios comparativos, consultas, ejercicios de referencia).
- Intercambio de conocimientos y co-creación (formación en aula o en el puesto de trabajo, métodos de aprendizaje a distancia, visitas de intercambio, estancias técnicas, apoyo remoto u otros).
- Planificación conjunta de acciones e implementación.
- Desarrollo o mejora conjunta de herramientas, procedimientos operativos estándar, sistemas, etc.

## Actividades de Coordinación de la WOP

Además de las actividades entre pares mencionadas, los proyectos EU-WOP 2 deben incluir y reportar los siguientes componentes:

### Coordinación de la WOP

Estas son las actividades necesarias para garantizar la adecuada implementación de las actividades de la asociación. Incluyen la movilización de los equipos WOP, la organización de reuniones y misiones, la garantía de visibilidad<sup>4</sup> y promoción, la provisión de apoyo logístico y la coordinación de los ejercicios anuales de presentación de informes WOP.

En mayor o menor medida, todos los socios WOP, incluidos los Socios Residentes, los Socios de Apoyo y los Socios Adicionales, participan en las actividades de coordinación del WOP. Estas actividades de coordinación deben contabilizarse, ya sea como contribuciones al WOP o con cargo

<sup>4</sup> Todos los proyectos EU-WOP 2 deberán cumplir con las directrices de visibilidad del programa. La Secretaría de GWOPA proporcionará orientación a las asociaciones financiadas para cumplir con estos requisitos. Garantizar la visibilidad es una responsabilidad estándar de los socios y, por tanto, no es elegible para financiación con cargo a la subvención.

al presupuesto. Se alienta encarecidamente que las contribuciones en tiempo de coordinación se proporcionen como aportaciones contraparte; no obstante, todos los tipos de socios WOP son elegibles para la recuperación de los costos del tiempo de su personal a través de la subvención, en caso de que sea necesario.

Todos los socios WOP deben registrarse en el Grupo del Programa EU-WOP, Comunidad de Práctica (EU-WOP CoP).<sup>5</sup>

### Incidencia

Los servicios públicos (en adelante, utilities) operan dentro de y están fuertemente condicionadas por sus entornos habilitantes, que incluyen a los gobiernos locales y nacionales, los reguladores y los financiadores, así como a la sociedad civil y las comunidades beneficiarias.

Todos los proyectos EU-WOP 2 deben incluir un componente de incidencia que tenga como objetivo garantizar que el WOP esté bien coordinado y se beneficie de vínculos productivos con los actores clave dentro del país del Socio Residente.

Este componente de incidencia debe incluir, como mínimo, un diálogo político, un taller comunitario u otro evento estratégico con los actores habilitantes, así como actualizaciones anuales con las Delegaciones de la Unión Europea y los Coordinadores Residentes de las Naciones Unidas en el país del Socio Residente.

### Intercambio de Conocimientos a Escala del Programa

El intercambio de conocimientos constituye un pilar fundamental del Programa EU-WOP. Todas las organizaciones socias deberán contribuir activamente al aprendizaje colectivo y al intercambio entre regiones e instituciones, fortaleciendo así la comunidad de práctica de las WOP.

Los socios EU-WOP deberán participar en al menos una actividad de gestión del conocimiento por año, que podrá incluir:

- Presentación de experiencias y lecciones aprendidas en seminarios web o intercambios virtuales.
- Compartir recursos, herramientas y prácticas en el grupo del Programa EU-WOP dentro de la [Comunidad Global de WOPs](#)<sup>6</sup>;
- Participación en eventos presenciales de aprendizaje como los Congresos Globales de WOP (previstos en 2027 y 2029) o en Semanas Regionales del Agua.

### Actividades Adicionales

Podrán incluirse actividades que, si bien no sean de carácter entre pares, sean técnicas y especializadas y contribuyan directamente a aplicar, mantener o amplificar los objetivos de capacidad y desempeño del proyecto WOP. Estas actividades serán elegibles siempre que no puedan ser realizadas directamente por los socios operativos.

### Costos Elegibles

Los siguientes costos son elegibles con cargo a la subvención. El Programa EU-WOP puede financiar hasta el 100 % de los costos elegibles de la asociación. Sin embargo, se alienta firmemente a los socios a aportar contribuciones paralelas, en efectivo o en especie.

### Costos Elegibles con Cargo a la Subvención

- Tiempo del personal – para socios de carácter público o sin fines de lucro ([Tabla 2](#)).
- Suministros, bienes y materiales.
- Equipos, como hardware o software necesarios para las actividades de la WOP.
- Servicios contractuales, como auditorías, traducción, interpretación.
- Viajes – pasajes en clase económica, transporte local, alojamiento y dietas durante las actividades.
- Transferencias a socios de la WOP para cubrir gastos elegibles de las categorías anteriores.
- Costos generales de operación (por ejemplo, visitas de campo, alquiler de espacios para talleres, traducción, seguros de viaje).

Más información sobre cada línea presupuestaria se ofrece más adelante en el documento.

<sup>5</sup> El Programa EU-WOP cuenta con un grupo dedicado en la plataforma de la Comunidad Global de WOP, que reúne a todos los participantes como espacio de actualizaciones, recursos y aprendizaje mutuo.

<sup>6</sup> Más allá del requisito mínimo, se alienta a los socios a participar o moderar comunidades temáticas dentro de la Comunidad de Práctica. Para más información, consulte la [Comunidad Global de WOP](#).

## Costos No Elegibles

Los siguientes gastos no podrán ser cubiertos con cargo al presupuesto del Programa EU-WOP:

- Costos incurridos antes de la fecha de inicio de la asociación.
- Gastos relacionados con la preparación de la solicitud al Programa EU-WOP.
- Costos financieros e intereses.
- Impuestos sobre el valor añadido (IVA).
- Costos asociados a la inflación o a variaciones en los tipos de cambio.

## Contribuciones Paralelas (en efectivo o en especie)

Las contribuciones paralelas a la WOP se consideran como apalancamiento y se fomentan activamente. Estas pueden consistir en aportes en efectivo o en especie y aplicarse a cualquier categoría de gasto.

Solo deben contabilizarse las contribuciones específicamente destinadas a la asociación. Todas las contribuciones relevantes deberán cuantificarse, ya que se tomarán en cuenta en la evaluación de la relación costo-eficacia.

Las contribuciones paralelas deberán reportarse en los estados financieros del proyecto y deberán ser auditables.

## Normas de Gestión Financiera de la Subvención

### Disposiciones Generales

El monto solicitado en concepto de subvención deberá estar entre 200.000 y 400.000 dólares estadounidenses. Se espera que el presupuesto del proyecto se incremente mediante contribuciones paralelas (en efectivo o en especie) por parte de los socios EU-WOP.

Durante el proceso de solicitud, el Administrador de la Subvención deberá demostrar que posee una situación financiera sólida, así como la capacidad y los mecanismos necesarios para gestionar la subvención de conformidad con el presupuesto propuesto.

La planificación y presupuestación del proyecto deberán tener en cuenta los plazos realistas para las adquisiciones o transferencias previstas.

El Administrador de la Subvención —previa verificación de su capacidad financiera— aplicará sus propios procedimientos para ejecutar el gasto, incluyendo las transferencias necesarias a los socios del consorcio, siempre dentro de las reglas establecidas por el EU-WOP 2.

Todos los registros y documentos de respaldo deberán conservarse durante diez años y estar disponibles para los auditores en caso de ser solicitados.

Antes de solicitar el pago final de la subvención, el Administrador de la Subvención deberá realizar una auditoría externa de los gastos del proyecto. El costo de esta auditoría es un gasto elegible.

La presupuestación y los informes financieros del proyecto deberán ajustarse a la plantilla presupuestaria disponible en el formulario de solicitud del portal Good Grants.

## Tiempo del Personal

El tiempo del personal constituye un recurso valioso en las WOP. Todas las contribuciones de tiempo del personal deben estar planificadas y registradas. Estas podrán financiarse con cargo a la subvención o contabilizarse como contribución paralela, dependiendo del tipo de socio y del tipo de actividad.<sup>7</sup>

La siguiente tabla resume las fuentes presupuestarias elegibles para el tiempo del personal según tipo de socio y tipo de actividad:

<sup>7</sup> Es posible que se solicite a los socios que presenten pruebas de los costos salariales regulares para garantizar que el tiempo del personal de WOP cargado a la subvención nunca exceda las tarifas internas.

**Tabla 2: Fuente presupuestaria elegible para el tiempo del personal según socio y tipo de actividad**

Tipo de socio / Actividad	Entre pares	Coordinación	Adicional
Residente	Paralela	Paralela / Subvención	Paralela
De Apoyo (público)	Paralela / Subvención	Paralela / Subvención	Paralela / Subvención
De Apoyo (privado)	Paralela	Paralela	Paralela
Adicional (sin fines de lucro)	Paralela / Subvención	Paralela / Subvención	Paralela / Subvención
Adicional (con fines de lucro)	Paralela	Paralela	Paralela
Contribución total recomendada de tiempo del personal (cubierta por subvención y contribuciones paralelas combinadas):	60-80	10-30	0-25

Los socios podrán ser requeridos a presentar pruebas de los costos salariales reales para asegurar que el tiempo del personal financiado por la subvención no exceda los costos internos.

## Transferencias

Las transferencias y subvenciones pueden ser realizadas por el/la Administrador/a de la Subvención a otros socios que participen en el WOP para cubrir directamente los costos elegibles de tiempo de personal (ver Tabla 2) y adquisiciones. Sólo los socios con estatus demostrado sin fines de lucro o público son elegibles para recibir transferencias del/de la Administrador/a de la Subvención.

Las normas de gasto del presupuesto global de la subvención también se aplican a cualquier subvención secundaria (transferencia) dentro de este presupuesto. Ninguna transferencia podrá exceder los 100,000 USD. El total de todas las transferencias no deberá superar el 60 por ciento de la subvención.

Las actividades de adquisición — ya sean realizadas directamente por el/la Administrador/a de la Subvención o cualquier otro socio — no deberán exceder el 25 por ciento del presupuesto total de la subvención, y ninguna acción de adquisición individual podrá superar los 50,000 USD.

## Servicios Contractuales

Los contratos se distinguen de las transferencias. Están destinados a actividades del WOP que atienden necesidades puntuales o excepcionales que no pueden ser cubiertas en base a un modelo sin fines de lucro por los socios del proyecto. Su uso debe mantenerse al mínimo, priorizando un enfoque de apoyo entre pares.

Los servicios subcontratados (contractuales) pueden incluir, por ejemplo, servicios técnicos, traducción e impresión, servicios de auditoría o la contratación de expertos de corto plazo no disponibles entre los socios EU-WOP.

Los contratos y acciones de adquisición no deberán fragmentarse artificialmente en requisiciones menores para reducir el valor monetario y así evadir o eludir este umbral. Tal fragmentación o separación de un requerimiento implica, entre otras cosas, reducir el alcance y la cantidad de bienes o servicios a adquirir dividiéndolos en requerimientos separados que, por su naturaleza, propósito, ámbito geográfico, cronograma o mandato deberían considerarse conjuntamente.

Se requieren auditorías, cuyos costos podrán ser cargados aquí. Las auditorías deben realizarse conforme a normas internacionales de auditoría. La opinión de auditoría deberá basarse en los estados financieros del proyecto (tanto ingresos como gastos). Los solicitantes deberán prever costos de auditoría que oscilarán entre 5.000 y 15.000 USD.

## Suministros y Equipos

Los artículos pueden incluir equipos, por ejemplo, equipos de detección de fugas, ordenadores portátiles, tecnología para reuniones o visitas remotas que facilite la ejecución de WOP a distancia, software, por ejemplo, equipos informáticos de supervisión y control de datos (SCADA), o suministros para la implementación del proyecto, como materiales para talleres. Los suministros de oficina deben reportarse como costos generales de funcionamiento y otros costos directos.

Todos los suministros y equipos deben respaldar los objetivos de fortalecimiento de capacidades y mejora del desempeño del WOP, y estar debidamente justificados en relación con el proyecto.

Los suministros y equipos deberán ser adquiridos por el/la Administrador/a de la Subvención o por el socio que esté mejor capacitado para ello. Los Socios Residentes podrán recibir subvenciones para la compra de equipos, por ejemplo, si esta es la opción más rentable.

Los subcontratos y las acciones de adquisición no deberán fragmentarse artificialmente en requisiciones menores para reducir el valor monetario y así evadir o eludir este umbral. Tal fragmentación o separación de un requerimiento implica, entre otras cosas, reducir el alcance

y la cantidad de bienes o servicios a adquirir dividiéndolos en requerimientos separados que, por su naturaleza, propósito, ámbito geográfico, cronograma o mandato, deberían considerarse conjuntamente.

## Viajes

Solo serán elegibles los viajes en clase económica. Los gastos de viaje deberán gestionarse de forma rentable, ya sea como gastos directos o mediante dietas. Ninguna dieta podrá superar las tarifas de la ONU, que cubren alojamiento, alimentación e imprevistos. Todos los socios deberán aplicar estándares de viaje similares.

Se recomienda reducir la huella de carbono consolidando las misiones (es decir, menos viajes pero de mayor duración).

## Elegibilidad Geográfica y Distribución de Fondos

Las propuestas de WOP que apoyen a Socios Residentes en países enumerados en el [Anexo D](#) serán consideradas elegibles. Debido a la naturaleza de la financiación de este programa, los fondos se asignarán con base en la siguiente distribución geográfica indicativa:

Tabla 3: Distribución Geográfica de los Fondos

Región	Porcentaje del total de fondos	Número estimado de WOPs EU-WOP 2 (ambas ventanas)
África	72 %	18–23
Asia y el Pacífico	18 %	4–9
América Latina y el Caribe	10 %	3–5

## Información Adicional sobre el Proceso de Solicitud

Antes de preparar una propuesta, se recomienda encarecidamente a los solicitantes leer detenidamente los Criterios de Selección ([Anexo B](#)) de esta convocatoria. Muchos de estos criterios

reflejan prácticas consolidadas en WOP eficaces y buscan orientar a los solicitantes en el diseño de asociaciones exitosas.

Todas las solicitudes deberán presentarse exclusivamente a través del [Portal Good Grants](#). No se aceptarán documentos complementarios enviados por otros medios. Para consultas técnicas relacionadas con el uso del portal, puede escribirse a: [info@gwopa.org](mailto:info@gwopa.org). Se recomienda presentar las solicitudes con antelación suficiente para prever y resolver posibles dificultades técnicas.

Dado que el portal solo permite la presentación por una persona, se aconseja preparar la solicitud de forma colaborativa fuera de línea, de manera que el/la solicitante pueda cargarla y compartir el PDF generado con los demás socios para su validación final antes del envío.

El idioma oficial de la convocatoria y de las solicitudes es el inglés. El portal ofrece traducción automática a francés y español para facilitar la redacción en estos idiomas. Sin embargo, el/la solicitante es responsable de garantizar la calidad de cualquier traducción a inglés.

En ambas etapas del proceso, el incumplimiento de plazos, errores sustanciales o discrepancias con las instrucciones podrán dar lugar a la descalificación de la propuesta.

GWOPA organizará sesiones informativas virtuales para proporcionar orientación adicional y responder a preguntas frecuentes. Los anuncios de estas sesiones estarán disponibles en el [sitio web de GWOPA](#).

Asimismo, las respuestas a preguntas de interés general, así como otros avisos importantes durante el proceso de la convocatoria, serán publicadas en línea en el [sitio web de GWOPA](#). Se recomienda consultar periódicamente tanto el [Portal Good Grants](#) como el [sitio web de GWOPA](#) para disponer de la información más actualizada.

## Evaluación y Selección

Las propuestas serán revisadas, evaluadas y seleccionadas por el Comité de Selección de ONU-Habitat<sup>8</sup>, con base en los criterios de evaluación preestablecidos. El comité garantizará la independencia y el rigor del proceso, así como la coherencia con las políticas de asociación y los objetivos del Programa EU-WOP.

<sup>8</sup> La DG INTPA también participará como observadora. Las delegaciones de la Unión Europea en los países socios residentes también podrán examinar las propuestas.

Además de la calidad de la propuesta presentada en esta segunda fase, las asociaciones en expansión serán evaluadas también por su desempeño en la fase 1 y por la manera en que capitalizan sus resultados y lecciones aprendidas.

Se seleccionarán primero las propuestas de asociaciones en expansión. Los fondos no asignados en esta categoría se destinarán a las asociaciones emergentes. Se prevé una distribución aproximada del 50 % para cada ventana.

## Formalización e Implementación

Las asociaciones seleccionadas recibirán notificación oficial y serán invitadas a firmar un Acuerdo de Cooperación (AdC) con GWOPA/ONU-Habitat. Este acuerdo establecerá, entre otras cosas, las responsabilidades, funciones y obligaciones financieras y de presentación de informes de los socios.

Uno de los operadores de apoyo asumirá el rol de Administrador de la Subvención<sup>9</sup>, en representación del consorcio ante GWOPA/ONU-Habitat. Durante la segunda etapa del proceso, este operador deberá demostrar su idoneidad para gestionar la subvención.

El AdC se implementará de conformidad con los mecanismos financieros aprobados del Administrador de la Subvención, así como con las directrices del programa y las normas y reglamentos de Naciones Unidas.

Durante los cuatro años siguientes, los socios implementarán de forma conjunta las actividades de su asociación. Se espera que mantengan una coordinación continua, realicen un seguimiento conjunto y presenten informes financieros y narrativos al menos una vez al año.

Además de los intercambios regulares, se celebrará un taller anual con todos los socios y puntos focales de GWOPA/ONU-Habitat para evaluar el avance y el estado de las asociaciones.

---

<sup>9</sup> Aunque sólo una organización asociada será designada como Administrador de la subvención, los presupuestos, planes e informes del WOP deberán ser examinados por todos los operadores del WOP antes de que ONU-Habitat los acepte.

# Anexos

# Anexo A: Formulario de Solicitud para EU-WOP 2

El formulario de solicitud para la Fase 2 del Programa EU-WOP está disponible en la [Plataforma Good Grants](#). La plantilla presupuestaria oficial que debe utilizarse para esta propuestase encuentra también disponible en dicha [plataforma](#).

# Anexo B: Criterios de Selección

Las propuestas se evaluarán con base en los siguientes criterios.

La ponderación relativa de cada criterio por etapa se indica en el portal de solicitud.

## Pertinencia Contextual de la WOP

- Se comprenden claramente los desafíos del Socio Residente y su impacto sobre los usuarios finales (especialmente grupos vulnerables).
- Se identifican adecuadamente las necesidades de capacidad y las capacidades existentes del Socio Residente.
- La situación inicial se define mediante una evaluación conjunta y diálogo entre socios.
- Se consultan documentos relevantes y actores clave.
- Se identifican sinergias con estrategias, proyectos e inversiones en curso.
- Se consideran factores contextuales (clima, demografía, medio ambiente, etc.).
- Se toma en cuenta el marco normativo de la UE y las Naciones Unidas.

## Estructura de la Asociación

- Cada socio aporta un valor añadido único y coste-efectivo.
- Se aprecia complementariedad entre los socios (idioma, tamaño, cultura, etc.).
- Todos los socios, y en especial los Residentes, demuestran interés y compromiso.
- Los equipos cuentan con las capacidades técnicas, lingüísticas y logísticas necesarias.
- Se refleja diversidad de género y edad.
- Participa la alta dirección de los operadores.
- Los socios adicionales son seleccionados estratégicamente por su impacto y sostenibilidad.
- Los roles de cada socio están claramente definidos.
- La propuesta es co-desarrollada y se basa en relaciones de equidad.
- Se incluyen socios nuevos (<1 año).
- Se contempla un componente de co-mentoría para la creación de capacidades.

## Resultados Esperados

- Resultados ambiciosos y de alto impacto para el Socio Residente y las comunidades.
- Lógica de intervención realista, considerando la situación actual y las estrategias.
- Productos concretos, tangibles y sostenibles.
- Énfasis en la mejora de capacidades y desempeño a nivel individual e institucional.
- Ámbitos de trabajo complementarios y con alto potencial de impacto.
- Coherencia entre los resultados esperados y los desafíos identificados.

## Enfoque WOP

- Actividades contextualizadas a nivel de ciudad y país.
- Las actividades responden a la demanda y a una comprensión compartida de las necesidades.
- Se basan en evaluaciones de referencia existentes o proponen nuevas.
- Fortalecen la capacidad del Socio Residente y no la sustituyen.
- Se fundamentan en las prioridades existentes del Socio Residente.
- Actividades realistas y coherentes, alineadas con las mejoras previstas.
- El núcleo del WOP es el apoyo entre pares, e incluye componentes de coordinación, intercambio de conocimientos e incidencia.
- Las actividades están diseñadas para la sostenibilidad y la integración del conocimiento.
- Compromiso continuo a través de la colaboración en línea cuando no sea posible la presencia física.
- Diseño del proyecto eficaz en términos de costos y de emisiones de carbono.
- Tiene en cuenta las realidades lingüísticas, culturales y logísticas locales.
- Plan de implementación realista, respetuoso de los plazos necesarios para el cambio organizacional.
- Actividades que responden o contribuyen de manera transformadora a la acción climática, la igualdad de género y los derechos humanos.

## Presupuesto

- Alineado con los objetivos del proyecto y conforme a las normas.
- Cronograma detallado, transparente y realista.
- Asignación presupuestaria coherente entre partidas, actividades y socios.
- Aprovecha las contribuciones contraparte y se basa en inversiones relacionadas.
- Se consideran los aspectos logísticos de transferencias y adquisiciones.
- Se mitigan los riesgos, tales como las fluctuaciones cambiarias y la inflación.

## Palanca para la Salud Financiera y los Vínculos (si procede)

- Atiende las etapas pertinentes A, B y/o C de la palanca financiera.
- Contribuye a potenciar el impacto general del WOP.
- Aborda los principales desafíos financieros (por ejemplo, recuperación de costos y agua no facturada).
- Se alinea con las estrategias nacionales del sector/de las utilities.
- Demuestra comprensión de las operaciones y las finanzas de la utility.
- Incluye acciones financieras coherentes (por ejemplo, planificación, tarifas, facturación y agua

- no facturada).
- Consulta a los actores pertinentes (bancos, entes reguladores, consumidores y responsables de políticas públicas).
- Propone soluciones con enfoque de equidad (por ejemplo, tarifas sociales y subsidios para poblaciones vulnerables).
- Muestra potencial para mejorar los indicadores clave de desempeño (recaudación, pérdidas, flujo de caja).
- Compromiso de los financiadores y socios para coordinar actividades.
- Identifica áreas de sinergia entre inversiones y WOP.

## Palanca de Derechos Humanos (si procede)

- Atiende las etapas A, B y/o C del Derecho Humano al Agua y al Saneamiento (DHAS).
- Promueve los principios fundamentales del DHAS y otros principios basados en los derechos humanos.
- Está orientada a poblaciones marginadas (por ejemplo, asentamientos informales, personas con discapacidad).
- Fortalece las capacidades para la implementación y la monitorización del DHAS.
- Incluye participación, retroalimentación y compromiso ciudadano.
- Propone vías para la institucionalización de las prácticas del DHAS.
- Asegura la sostenibilidad financiera y operativa a largo plazo.
- Involucra a los usuarios y a las organizaciones pertinentes en el diseño y la gobernanza del proyecto.
- Ofrece resultados medibles vinculados al DHAS.
- Demuestra potencial de réplica o de aprendizaje.

## Digitalización (si procede)

- Se alinea con la estrategia digital de la utility o con los planes nacionales.
- Se basa en una evaluación cuidadosa de las necesidades y de los esfuerzos digitales previos.
- Fortalece la capacidad operativa e involucra al personal en el proceso.
- Involucra a las partes interesadas clave en el co-diseño y en los mecanismos de retroalimentación.
- Evita la dependencia de los socios WOP.
- Incluye una evaluación de viabilidad financiera con justificación del retorno de la inversión.
- Es neutral respecto a soluciones específicas del mercado; se priorizan los estándares abiertos.
- Garantiza la ciberseguridad y la protección de los datos de los usuarios.
- La tecnología es adecuada al contexto e incorpora elementos de innovación.

- Tiene en cuenta las condiciones de conectividad, tecnología de la información, energía y regulación.
- Da prioridad al diseño centrado en el usuario, incluyendo a las poblaciones vulnerables.

### Crterios Adicionales

- Fuerte respaldo de la Delegación de la Unión Europea a la propuesta.
- Aborda temas poco representados pero importantes (por ejemplo, soluciones basadas en la naturaleza, cambio climático e integración con servicios a nivel urbano).
- Atiende servicios en tipos de comunidades poco representadas (zonas rurales, periurbanas).
- Propone soluciones integradas e innovadoras que aceleren la sostenibilidad.

# Anexo C: Código de Conducta de las Asociaciones entre Operadores de Agua (WOP)

## Introducción

Este Código de Conducta establece los principios y las normas para las alianzas entre utilities y operadores de agua que se desarrollan como WOP bajo el paraguas de la Alianza Global de Asociaciones de Operadores de Agua (GWOPA). Dichas alianzas son facilitadas y apoyadas de manera colaborativa por GWOPA y las plataformas regionales de WOP alrededor del mundo.

Este Código de Conducta no ofrece orientación sobre si una alianza específica es la opción adecuada para las partes. Principalmente se aplica una vez que las partes han decidido llevar adelante una alianza, y resalta la conducta esperada y los requisitos para dicha alianza. Las normas aquí presentadas están diseñadas para guiar la formación y la implementación de asociaciones eficientes, orientadas a resultados y socialmente aceptables entre operadores de agua.

## Buen Gobierno

Todas las partes interesadas tomarán las medidas necesarias para llevar a cabo sus actividades dentro de la alianza conforme a los principios de buen gobierno, que incluyen:

- Transparencia;
- Rendición de cuentas;
- Respuesta a las preocupaciones e intereses de las partes interesadas;
- Orientación al consenso;
- Claridad y entendimiento común sobre los roles, derechos, responsabilidades y expectativas de las partes interesadas; y
- Cumplimiento de las leyes locales.

## Integridad Carta de la Alianza Global de Asociaciones de Operadores de Agua

El núcleo de las WOP es el intercambio de conocimientos de manera no lucrativa y sin restricciones fundamentado en la noción de solidaridad entre utilities. Su propósito es fortalecer la capacidad y competencia de las utilities públicas dentro del principio rector de integridad. Por lo tanto:

Los socios acuerdan que ninguna información será intencionadamente retenida por alguna de las partes con la expectativa de obtener beneficios comerciales, y que ninguna información confidencial de una parte será utilizada por la otra para su ventaja comercial.

## Valores Sociales y Culturales

Todas las partes interesadas tomarán las medidas necesarias para respetar y cumplir con los valores sociales y culturales del lugar donde se desarrollen las WOP, incluyendo:

- a. Respetar las normas culturales y comportamientos pertinentes al contexto local;
- b. Reconocer y respetar la influencia del género, la edad, la cultura y la religión en las diferentes perspectivas y valores atribuidos al agua y saneamiento.

## Resolución de Conflictos

Todas las partes interesadas formarán alianzas basadas en la confianza y el respeto mutuos, abordarán todas las cuestiones con plena transparencia y colaborarán para identificar soluciones viables.

## Orientación a Resultados Carta de la Alianza Global de Asociaciones de Operadores de Agua

Antes de iniciar la colaboración, las partes deberán elaborar acuerdos escritos de asociación que detallen:

- Los objetivos de la asociación y los resultados esperados;
- Los roles y responsabilidades de cada parte;
- El valor (en especie y en efectivo) de la asociación; y
- Los intereses de cada parte al participar en la asociación.

Dicho acuerdo deberá constituir la base para una cooperación profesional y orientada a resultados, dejando al mismo tiempo margen suficiente para soluciones flexibles, dado que el contexto y las cuestiones pueden cambiar y evolucionar.

### Reparto de Costos y Carácter No Lucrativo

Las actividades llevadas a cabo por cualquier socio o parte interesada en el marco de una WOP deberán realizarse sin fines de lucro.

Las WOP no deben ser utilizadas como un mecanismo para actividades comerciales por ninguna de las partes. Las actividades dentro de una WOP generarán costos para ambas partes. Las partes deben identificar dichos costos y decidir conjuntamente si los asumirán por sí mismas, solicitarán apoyo externo o una combinación de ambos.

Las contribuciones respectivas de las partes, ya sean en efectivo o en especie, deberán ser acordadas de manera mutua por las propias partes.

### Incentivos Compartidos

Los objetivos específicos e intereses comunes de todas las partes interesadas deberán discutirse abiertamente a fin de identificar todos los posibles costos y beneficios del acuerdo. Las motivaciones respectivas de ambas partes deberán ser explícitamente tratadas.

Los beneficios de las WOP son mutuos, aunque no necesariamente equitativos. Los socios deberán respetar los intereses legítimos de sus contrapartes y procurar acciones que promuevan los objetivos de la asociación sin exigir que ninguna parte comprometa sus intereses fundamentales.

## Anexo D: Países Elegibles (Socios Residentes)

- |                                     |                                     |                                     |                                |
|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|
| • Angola                            | • Granada                           | • Montserrat                        | • Saint Kitts y Nevis          |
| • Antigua y Barbuda                 | • Guatemala                         | • Nauru                             | • Samoa                        |
| • Bangladesh                        | • Guinea                            | • Nepal                             | • San Vicente y las Granadinas |
| • Barbados                          | • Guinea Bissau                     | • Niger                             | • Santa Lucía                  |
| • Benin                             | • Haití                             | • Nigeria                           | • Santo Tomé y Príncipe        |
| • Bolivia (Estado Plurinacional de) | • Honduras                          | • Niue                              | • Senegal                      |
| • Burkina Faso                      | • India                             | • Pakistán                          | • Sierra Leona                 |
| • Burundi                           | • Indonesia                         | • Palau                             | • Somalia                      |
| • Colombia                          | • Islas Cook                        | • Papua Nueva Guinea                | • Sudáfrica                    |
| • Congo                             | • Islas Marshall                    | • Paraguay                          | • Tayikistán                   |
| • Cuba                              | • Islas Salomón                     | • Perú                              | • Togo                         |
| • Djibouti                          | • Kazajistán                        | • República Democrática del Congo   | • Tonga                        |
| • Dominica                          | • Kirguistán                        | • República Democrática de Congo    | • Tuvalu                       |
| • Ecuador                           | • Kiribati                          | • República Democrática Popular Lao | • Uganda                       |
| • El Salvador                       | • Lesotho                           | • República Dominicana              | • Uzbekistán                   |
| • Etiopía                           | • Madagascar                        | • República de Tanzania             | • Vanuatu                      |
| • Fiji                              | • Malawi                            |                                     | • Viet Nam                     |
| • Gambia (República de)             | • Malí                              |                                     | • Zambia                       |
| • Ghana                             | • Mauricio                          |                                     |                                |
|                                     | • Micronesia (Estados Federados de) |                                     |                                |

# Anexo E: Países Elegibles

## (Socios de Apoyo y Socios Adicionales)

- Afganistán
- Albania
- Alemania
- Angola
- Argelia
- Argentina
- Armenia
- Austria
- Azerbaiyán
- Bangladesh
- Belarús
- Bélgica
- Belice
- Benin
- Bhután
- Bolivia (Estado Plurinacional de)
- Bosnia y Herzegovina
- Botswana
- Brasil
- Bulgaria
- Burkina Faso
- Burundi
- Cabo Verde
- Camboya
- Camerún
- Chad
- Chequia
- China
- Chipre
- Colombia
- Comoras
- Congo
- Costa Rica
- Côte D'Ivoire
- Croacia
- Cuba
- Dinamarca
- Djibouti
- Dominica
- Ecuador
- Egipto
- El Salvador
- Eritrea
- Eslovaquia
- Eslovenia
- España
- Estado de Palestina
- Estonia
- Eswatini
- Etiopía
- Fiji
- Filipinas
- Finlandia
- Francia
- Gabón
- Gambia (República de)
- Georgia
- Ghana
- Granada
- Grecia
- Guatemala
- Guinea
- Guinea Bissau
- Guinea Ecuatorial
- Guyana
- Haití
- Honduras
- Hungría
- India
- Indonesia
- Irán (República Islámica del)
- Iraq
- Irlanda
- Islas Marshall
- Italia
- Jamaica
- Jordania
- Kazajstán
- Kenya
- Kirguistán
- Kiribati
- Kosovo (en virtud de la Resolución 1244/1999 del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas)
- Lesotho
- Letonia
- Líbano
- Liberia
- Libia
- Lituania
- Luxemburgo
- Macedonia del Norte
- Madagascar
- Malasia
- Malawi
- Maldivas
- Malí
- Malta
- Marruecos
- Mauricio
- Mauritania
- México
- Micronesia (Estados Federados de)
- Mongolia
- Montenegro
- Montserrat
- Mozambique
- Myanmar
- Namibia
- Nauru
- Nepal
- Nicaragua
- Níger
- Nigeria
- Niue
- Países Bajos (Reino de los)
- Pakistán
- Palau
- Panamá
- Papua Nueva Guinea
- Paraguay
- Perú
- Polonia
- Portugal
- República Árabe Siria
- República Centroafricana
- República de Moldova
- República Democrática del Congo
- República Democrática Popular Lao
- República Dominicana
- República Popular de Corea
- República Unida de Tanzania
- Rumanía
- Rwanda
- Samoa
- San Vicente y las Granadinas
- Santa Elena
- Santa Lucía
- Santo Tomé y Príncipe
- Senegal
- Serbia
- Sierra Leona
- Somalia
- Sri Lanka
- Sudáfrica
- Sudán
- Sudán del Sur
- Suecia
- Suriname
- Tailandia
- Tayikistán
- Timor-Leste
- Togo
- Tokelau
- Tonga
- Túnez
- Türkiye
- Turkmenistán
- Tuvalu
- Ucrania
- Uganda
- Uzbekistán
- Vanuatu
- Venezuela (República Bolivariana de)
- Viet Nam
- Wallis y Futuna
- Yemen
- Zambia
- Zimbabwe

# Anexo F: Palancas Estratégicas del Programa EU-WOP

## Digitalización

Las estrategias de digitalización propuestas deben seguir un enfoque centrado en las personas. Estos enfoques trasladan el foco de soluciones puramente impulsadas por la tecnología hacia estrategias que prioricen las necesidades humanas, la equidad, el empoderamiento y la sostenibilidad. La digitalización centrada en las personas en las empresas de agua da prioridad a las necesidades locales por encima de soluciones tecnológicas genéricas, garantizando que las herramientas digitales sean inclusivas y apropiadas para el contexto. Por ejemplo, un operador puede optar por un sistema de notificación al cliente basado en SMS en lugar de aplicaciones para teléfonos inteligentes si los usuarios tienen acceso limitado a Internet o bajos niveles de alfabetización digital.

Este enfoque contribuye a cerrar brechas en los servicios para grupos vulnerables, como las personas que viven en asentamientos informales o comunidades rurales, adaptando las plataformas al idioma local, la asequibilidad y la accesibilidad. Asimismo, fomenta la confianza y el compromiso mediante herramientas como tableros de control en tiempo real o alertas móviles que permiten a los clientes informar sobre problemas y dar seguimiento a las respuestas. A nivel interno, fortalece la capacidad digital del personal para interpretar datos y tomar decisiones fundamentadas, promoviendo una cultura de mejora continua y ampliando los beneficios de la economía digital. Por ejemplo, capacitar a los equipos de las empresas en el uso de sistemas de información geográfica (GIS) puede mejorar la planificación del mantenimiento y la detección de fugas.

Estas estrategias refuerzan la capacidad de respuesta ante desafíos como las sequías o la contaminación y requieren salvaguardias éticas claras, tales como políticas de consentimiento y privacidad, para proteger los datos de los usuarios y garantizar el respeto de los derechos humanos en el ámbito digital. Toda estrategia propuesta debe basarse en una revisión cuidadosa del contexto de la empresa, incluidos factores como la disponibilidad energética, el acceso a Internet, los sistemas existentes y los marcos regulatorios.

Algunas de las cuestiones que deben considerarse detenidamente son la inclusión de poblaciones vulnerables o excluidas digitalmente, la interoperabilidad con sistemas existentes o planificados, la asequibilidad, sostenibilidad y escalabilidad de las soluciones, la apropiación local sólida y la

capacitación, así como las consideraciones relativas a la disponibilidad energética, el acceso a internet y los marcos regulatorios que respalden una gobernanza de datos responsable y equitativa.

Los enfoques de digitalización en el marco de las Alianzas entre Operadores de Agua (WOP) pueden adoptar múltiples formas. Algunas de las más frecuentes observadas en los WOP son:

- Sistemas inteligentes de medición y facturación mediante medidores de agua habilitados por el Internet de las Cosas (IoT);
- Monitorización remoto del consumo y detección de fugas;
- Sistemas de Control y Adquisición de Datos (SCADA) y monitorización en tiempo real para el control remoto de redes y la mejora de la visibilidad en tiempo real de parámetros como presión, caudal y calidad del agua;
- Sistemas de información geográfica (SIG) y herramientas de gestión de activos para el mapeo de infraestructuras y zonas de servicio, que permiten mejorar la planificación, el mantenimiento y la toma de decisiones sobre inversiones;
- Sistemas de gestión de clientes que incluyen la gestión de reclamaciones, pagos electrónicos, portales de atención al cliente, entre otros, que apoyan la expansión del acceso a servicios para usuarios desatendidos, incluidas las zonas periurbanas; herramientas de apoyo a la toma de decisiones y análisis predictivo, como el uso de análisis de datos para la previsión de la demanda, detección de fugas o planificación de inversiones, que respaldan la formulación de políticas y la planificación estratégica basadas en evidencia;
- Iniciativas específicas de recursos humanos destinadas a preparar al personal y fortalecer sus capacidades para implementar una estrategia de digitalización, tales como capacitaciones específicas en herramientas digitales e interpretación de datos, planes para la reubicación y formación del personal dentro de la empresa, y procesos que aseguren una adopción amplia y sostenible de dichas herramientas.

Las soluciones basadas en el espacio, como la monitorización de la calidad del agua mediante satélites, el mapeo de infraestructuras y el análisis predictivo para la detección de fugas, ofrecen oportunidades valiosas para mejorar las operaciones de las utilities. Estas herramientas pueden contribuir a la sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento (por ejemplo, seguimiento de la contaminación, eficiencia en el uso de recursos) y a la resiliencia hídrica (por ejemplo, mapeo de riesgos, sistemas de alerta temprana). Las utilities podrán explorar estas tecnologías a través de diversas alianzas. Por ejemplo, una colaboración en curso entre GWOPA y la Agencia Espacial Europea (ESA) apoyará a las utilities del Sur Global en la prueba y adaptación de innovaciones espaciales a sus necesidades operativas.

Las herramientas de inteligencia artificial están surgiendo en áreas como la detección de fugas o la previsión de la demanda. Los WOP pueden promover su uso responsable, incorporando componentes de formación para los operadores residentes y sólidos mecanismos de transparencia y supervisión. Esto garantizará que estas herramientas refuercen —y no socaven— la equidad y la rendición de cuentas en la prestación de servicios.

## Financiación Vinculada

Una evaluación reciente del gasto público global realizada por el Banco Mundial revela que los países en desarrollo gastan aproximadamente 164,6 mil millones de dólares estadounidenses al año en servicios de agua. Sin embargo, para alcanzar el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) de acceso universal a agua segura y saneamiento para 2030, se requiere un gasto adicional anual de entre 131,4 y 140,8 mil millones de dólares estadounidenses.<sup>10</sup>

La salud financiera es fundamental para la sostenibilidad y eficacia a largo plazo de las empresas de servicios de agua, especialmente en los países en desarrollo, donde los servicios de agua suelen estar infra financiados, presentar ineficiencias y enfrentar importantes desafíos de infraestructura.

Las empresas prestadoras de servicios de agua en países en desarrollo enfrentan varios desafíos financieros significativos que dificultan su capacidad para ofrecer servicios de agua sostenibles y confiables. Uno de los principales problemas es que se espera que las empresas cubran la totalidad de sus costos a través de las tarifas; sin embargo, estas tarifas, que rara vez son establecidas por el operador, son demasiado bajas y rara vez se complementan con impuestos. Esto resulta en ingresos insuficientes para que las empresas puedan cubrir los costos operativos y de capital.

Además, las empresas suelen enfrentar altos costos operativos, incluidos los costos de energía para el tratamiento y distribución del agua, así como el mantenimiento de infraestructuras envejecidas, lo que aumenta aún más la presión sobre sus finanzas.

La pérdida de agua, tanto física como comercial, es otro gran desafío. Los altos niveles de agua no facturada, debido a fugas, conexiones ilegales y sistemas de facturación deficientes, pueden causar pérdidas de ingresos sustanciales. Adicionalmente, muchas empresas tienen dificultades para acceder a financiación debido a su limitada solvencia crediticia y su dependencia de fondos de

donantes a corto plazo, lo que dificulta la planificación financiera a largo plazo.

La rápida urbanización y el crecimiento poblacional generan presiones financieras adicionales, ya que las empresas de agua deben invertir en la expansión y el mantenimiento de la infraestructura para satisfacer la demanda creciente.

Los efectos del cambio climático, como la escasez de agua y las precipitaciones impredecibles, también elevan los costos operativos y complican la gestión del agua.

Además, los marcos institucionales débiles y la mala gobernanza pueden obstaculizar la gestión financiera y aumentar las ineficiencias, lo que conduce a una mala asignación de recursos y a la corrupción.

Por último, la asequibilidad sigue siendo un problema crítico, dado que los servicios de agua a menudo resultan inaccesibles para los hogares de bajos ingresos, lo que plantea importantes preocupaciones de equidad.

Abordar estos desafíos financieros requiere un enfoque integral que incluya mejorar la eficiencia, implementar mecanismos de fijación de precios equitativos, buscar fuentes de financiación diversas y fortalecer la capacidad institucional para garantizar que los servicios de agua sean sostenibles, asequibles y accesibles para todos.

Una propuesta EU-WOP 2 que aborde este aspecto debe contribuir a la salud financiera del operador y/o generar sinergias con un programa de inversión:

### Mejorar la Salud Financiera del Operador

Los socios del WOP pueden apoyar la mejora de la situación financiera del operador de agua residente mediante diferentes enfoques que equilibren la eficiencia operativa y el aumento de ingresos, garantizando al mismo tiempo la asequibilidad y la equidad en la prestación del servicio. Algunos ejemplos de estrategias que el WOP podría apoyar son:

- Incrementar la recuperación de costos mediante reformas tarifarias, incluyendo estructuras de precios escalonadas que equilibren la asequibilidad para usuarios de bajos ingresos con la

<sup>10</sup> Joseph, G., Hoo, Y. R., Wang, Q., Bahuguna, A. y Andres, L. (2024). *Funding a water-secure future: An assessment of global public spending*. Blog del Banco Mundial.

necesidad de que las empresas de agua cubran sus costos operativos y de capital. Subsidios dirigidos a las poblaciones más pobres pueden ayudar a mantener la asequibilidad, mientras que ajustes tarifarios periódicos aseguran que los precios reflejen el costo real del servicio.

- Apoyar mejoras en la eficiencia operativa, tales como la reducción de pérdidas de agua mediante la detección de fugas y la mejora de los sistemas de medición, puede reducir significativamente los costos y aumentar los ingresos. Además, tecnologías energéticamente eficientes para el tratamiento y distribución de agua ayudan a disminuir los gastos operativos. Se estima que el desperdicio de recursos debido a ineficiencias en las empresas de agua representa una pérdida anual promedio de aproximadamente USD 21.4 millones por empresa, lo que equivale a cerca del 16% del costo operativo anual promedio.<sup>11</sup> Abordar esta fuga de fondos puede contribuir significativamente a generar los recursos necesarios para el acceso universal a los servicios de agua. El enfoque central de los WOPs es fortalecer la capacidad organizacional para mejorar la eficiencia operativa y evitar dicha fuga de fondos. Los ahorros en costos derivados de ganancias de eficiencia son un resultado frecuente de los proyectos WOP. Algunos ejemplos de cuantificación y reporte de ahorros obtenidos a partir de mejoras en la eficiencia en los WOPs son:
  - La implementación de medidas de ahorro energético en un WOP entre la Autoridad del Agua de Fiyi y Hunter Water Australia resultó en ahorros de costos que superaron los USD 1,3 millones entre 2012 y 2014.
  - La mejora del proceso de producción de agua en un WOP entre la empresa Miyahuna de Jordania y Hamburg Wasser, mediante la reubicación del punto de dosificación de polímeros como parte de la optimización del tratamiento del agua, generó ahorros mensuales aproximados de USD 33.000.
- La creación de ahorros de costos derivados de ganancias en eficiencia operativa constituye el núcleo de los proyectos WOP. Aunque los ahorros derivados de estas eficiencias operativas no siempre son fáciles de cuantificar, el uso de indicadores proxy o estimaciones puede aportar visibilidad a esta importante fuente interna de financiación.
- Fomentar la colaboración con los gobiernos para promover su apoyo a inversiones de capital, financiación a deuda en condiciones favorables y subsidios dirigidos a poblaciones desatendidas.
- Fortalecer la gestión financiera y la gobernanza, incluyendo mejores procesos de presupuestación, ejecución presupuestaria (actualmente con una tasa promedio alarmantemente baja del 72%), planificación financiera y transparencia, es fundamental para mejorar la sostenibilidad financiera a largo plazo de la empresa de agua.

- Involucrar a las comunidades y partes interesadas en los procesos de toma de decisiones asegura que los servicios respondan a las necesidades de todos los ciudadanos y fomenta la confianza, lo que a su vez mejora la recaudación de ingresos.

Desarrollar una estrategia de inversión a largo plazo centrada en la gestión de activos, la resiliencia climática y la reducción de las disparidades en el acceso mediante la focalización de inversiones en comunidades desatendidas ayudará a la empresa a gestionar la infraestructura de manera eficaz y a prepararse para los desafíos futuros.

## Alineación y Sinergia con Grandes Programas de Inversión

Integrando el desarrollo de capacidades apoyado por los WOP con las inversiones en infraestructura, las utilities de agua pueden asegurar que tanto la infraestructura física como los recursos humanos estén adecuadamente preparados para enfrentar los desafíos actuales y futuros del agua de manera sostenible y eficiente. Este enfoque, que vincula los WOP con proyectos de inversión pasados, en curso y futuros, es una prioridad clave en esta fase del programa EU-WOP.

Se recomienda encarecidamente que las propuestas de WOP que buscan desarrollar las capacidades de los Socios Residentes para maximizar el impacto y la sostenibilidad de las inversiones expliquen claramente las áreas específicas en las que el WOP y los programas de inversión se sinergizan y se complementan mutuamente. Las partes inversoras están altamente incentivadas a participar como Socios Adicionales en el WOP o, al menos, a expresar formalmente su compromiso de coordinar y sinergizar estrechamente las intervenciones.

## Derechos Humanos

En muchos países de ingresos bajos y medianos, el acceso a los servicios de agua y saneamiento sigue siendo altamente desigual, especialmente en áreas periurbanas, zonas rurales y entre poblaciones marginadas. Mujeres, niños, personas con discapacidad y comunidades informales suelen verse desproporcionadamente afectadas.

Bajo el Enfoque Basado en Derechos Humanos (EBDH) para garantizar el Derecho Humano al Agua y al Saneamiento (DHAS), los gobiernos y responsables tienen la obligación de respetar, proteger y

<sup>11</sup> Joseph, G., Hoo, Y. R., Wang, Q., Bahuguna, A. y Andres, L. (2024). Funding a water-secure future: An assessment of global public spending. Blog del Banco Mundial.

cumplir este derecho, asegurando que los servicios se encuentren disponibles y sean accesibles, aceptables y de buena calidad para todas las personas, sin discriminación.

Este enfoque se centra en empoderar a los titulares de derechos, especialmente a las poblaciones marginadas y vulnerables, para que puedan reclamar sus derechos y exigir responsabilidad a los deberes correspondientes. Al integrar principios de derechos humanos como la no discriminación, la participación, la rendición de cuentas y la transparencia, el Enfoque Basado en Derechos Humanos (EBDH) garantiza que las políticas y programas de agua y saneamiento se diseñen e implementen teniendo en cuenta las necesidades y la dignidad de las personas, fomentando un acceso sostenible y equitativo para todos.

Al incorporar los principios del Derecho Humano al Agua y al Saneamiento (DHAS) en la planificación y prestación de servicios, las utilities de agua pueden desempeñar un papel directo en la reducción de desigualdades, la mejora de la salud pública y la promoción del desarrollo inclusivo. Este enfoque está alineado con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 6 (ODS 6), que busca asegurar la disponibilidad y gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos, y contribuye además a objetivos más amplios como la igualdad de género, la reducción de la pobreza y la salud.

Reconocido por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2010, el DHAS afirma que toda persona tiene derecho a disponer de agua suficiente, segura, aceptable, físicamente accesible y asequible para uso personal y doméstico. La Comisión Europea apoya firmemente el reconocimiento del agua y el saneamiento como derechos humanos fundamentales.

El **Derecho Humano al Agua y al Saneamiento (DHAS)** incluye cinco estándares esenciales que deben cumplirse para garantizar un acceso equitativo a estos servicios. Estos estándares deben adaptarse al contexto específico de cada país:

- **Disponibilidad:** El agua debe estar disponible en cantidad suficiente y contar con infraestructura y recursos adecuados. Los Estados tienen la responsabilidad de monitorear la disponibilidad del agua y gestionar los recursos para priorizar las necesidades básicas del hogar, especialmente para las poblaciones marginadas, así como de enfrentar riesgos como la escasez hídrica.
- **Accesibilidad:** Los servicios de agua y saneamiento deben ser accesibles físicamente para todas las personas, sin importar su estado de salud, capacidades o ubicación, idealmente dentro del hogar. Esto incluye también el acceso a servicios en espacios públicos como escuelas, centros de salud y lugares de trabajo.
- **Asequibilidad:** Los servicios deben ser asequibles, garantizando que el costo no limite el acceso a otros bienes esenciales como alimentación, salud o educación. Aunque los servicios

no tienen que ser gratuitos, se deben establecer subsidios dirigidos a los grupos de bajos ingresos para mantener su asequibilidad.

- **Aceptabilidad:** Los servicios deben cumplir con los estándares sociales y culturales para asegurar su uso efectivo. El agua debe tener un sabor, olor y color aceptables, y las instalaciones sanitarias deben respetar las normas culturales y la privacidad, especialmente para mujeres y niñas durante la menstruación.
- **Calidad:** Los servicios de agua y saneamiento deben ser seguros y estar libres de contaminantes nocivos. El agua debe ser apta para el consumo, la preparación de alimentos y la higiene, mientras que las instalaciones sanitarias deben prevenir la contaminación, garantizar la higiene y ser accesibles para todas las personas, incluyendo aquellas con necesidades especiales, como la gestión de la higiene menstrual.

Adoptar un enfoque basado en el Derecho Humano al Agua y al Saneamiento (HRWS) puede requerir apoyo institucional, desarrollo de capacidades y alineación política. Gobiernos, reguladores, donantes y la sociedad civil desempeñan roles fundamentales para permitir que las empresas de agua actúen como agentes de servicio público con un mandato de derechos —no solo como proveedores de servicios. De esta manera, las empresas de agua pueden convertirse en agentes poderosos de transformación, asegurando que nadie quede excluido en la garantía de uno de los derechos humanos más básicos y esenciales.

La promoción del HRWS en EU-WOP 2 puede adoptar diversas formas. A continuación, se describen algunos ejemplos de cómo diferentes departamentos o unidades pueden desempeñar un papel activo en la promoción del HRWS:

- **Dirección Ejecutiva/Gestión:** Integrar los principios del HRWS en la misión, visión y plan estratégico de la empresa, asegurando que las políticas corporativas reflejen objetivos de no discriminación y acceso universal. Impulsar la equidad en la toma de decisiones y promover alianzas con municipios, ONG y organizaciones basadas en derechos humanos.
- **Finanzas:** Diseñar estructuras tarifarias asequibles (tarifas de subsistencia, subsidios cruzados), monitorear la asequibilidad para garantizar el acceso y abogar por subsidios públicos que apoyen a los hogares de bajos ingresos. Crear mecanismos para que los costos de conexión sean accesibles para poblaciones vulnerables (por ejemplo, fondos rotativos).
- **Operaciones y Mantenimiento (O&M):** Priorizar la continuidad del servicio en áreas desatendidas, realizar seguimiento de reparaciones y tiempos de respuesta en zonas de bajos ingresos, y mantener la infraestructura en asentamientos informales y periurbanos.
- **Ingeniería y Planificación de Infraestructura:** Mapear áreas desatendidas y priorizar la inversión en infraestructura en función de esa información, diseñar sistemas inclusivos que acomoden a usuarios vulnerables (personas con discapacidad, adultos mayores), y aplicar modelos de expansión basados en la equidad.

- Servicio al Cliente/Comercial: Ofrecer registros de servicio inclusivos para personas sin títulos de propiedad, utilizar canales de comunicación multilingües y accesibles, mantener mecanismos transparentes de quejas y resolución, y educar a los usuarios sobre sus derechos y responsabilidades.
- Recursos Humanos: Capacitar al personal en HRWS, inclusión y sensibilidad de género; promover la diversidad en los procesos de reclutamiento y liderazgo; y fomentar la participación de las comunidades locales en los procesos de contratación.
- Monitorización, Evaluación y Aseguramiento de la Calidad: Utilizar indicadores basados en derechos para medir la equidad y el acceso; desagregar datos por género, ingresos y ubicación; e incorporar retroalimentación relacionada con HRWS en las evaluaciones de desempeño.
- Comunicación y Participación Pública: Sensibilizar sobre el HRWS y las responsabilidades de la empresa; facilitar la participación pública a través de consultas y foros de usuarios; y publicar datos sobre el desempeño del servicio en formatos accesibles.
- Servicios de TI/Digitales: Utilizar activamente los datos para identificar brechas en el servicio y monitorear la cobertura; proporcionar herramientas digitales para la participación ciudadana; y promover la transparencia mediante la difusión de información en tiempo real sobre el servicio

# PROGRAMA EU-WOP 2

## PAQUETE DE CONVOCATORIA DE PROPUESTAS

**Programa de Asociaciones entre Operadores de Agua de la Unión Europea – Fase 2**  
Administrado por la Alianza Global de Asociaciones entre Operadores de Agua (GWOPA),  
alojada en ONU-Habitat y financiada por la Unión Europea



UN-HABITAT



Financiado por  
la Unión Europea