



**INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS**

Subgerencia Sistemas Delegados Informe de Gestión 2020

**Cecilia Martínez Artavia
Subgerente
Enero 2021**

Presentación	5
I. Plan Nacional de Desarrollo y de Inversión Pública del Bicentenario 2019-2022	6
1. Mejorar la infraestructura social para el desarrollo de oportunidades para las familias y personas, con enfoque inclusivo e intercultural.....	6
2. Aumentar la cobertura de abastecimiento de agua de calidad potable a la población abastecida por las Asociaciones Administradoras de Acueductos Rurales. (Sector salud, nutrición y deporte).	7
II. Plan Estratégico Institucional PEI.	9
1. PPI-10 Ejecutar los proyectos de inversión en alcance y costo.....	9
1.1 Programas de inversión de Agua Potable para Comunidades Rurales.....	9
1.2 Proyectos de Infraestructura Indígena	10
1.3 Programa de rehabilitación de los sistemas de acueductos afectados por el Huracán OTTO,	10
2. PPI-11 Mejorar la prestación de los servicios brindados bajo modelo delegado.	12
2.1 Ordenar territorialmente los entes prestadores de los servicios para crear ASADAS con mayor capacidad de gestión.	12
2.2 Número de ASADAS capacitadas.	13
2.3 Fortalecer las capacidades de las ASADAS mediante la implementación del PME.	13
2.4 Número de ASADAS que han mejorado su categorización.	14
3. PPI-12 Redefinición del modelo de gestión delegada de los servicios de abastecimiento de agua potable y saneamiento de las aguas residuales.	14
3.1 Evaluar la calidad del servicio de agua potable brindado por las ASADAS.	15
3.2 Sistematización evaluación y actualización del modelo actual de gestión	15
4. SU-05. Cumplir con las metas establecidas por el Gobierno de Costa Rica, para el desarrollo económico y social del país.	16
III. Gestión Subgerencia de Sistemas Delegados. (SGSD)	17
1. Personal	18
2. Diagnósticos	22
2.1 Diagnóstico nacional de entes operadores.....	22
2.2 Diagnóstico de la Subgerencia Sistemas Delegados.	22
3. Control Interno	23
3.1 Sistema de Control Interno SCI.....	23
3.2 Sistema de valoración de Riesgo SEVRI.....	24

3.3	Ética	24
3.4	Matrices de cumplimiento (MACU)	25
IV.	Ejecución del presupuesto 2020	26
1.	UEN Administración de Proyectos	27
2.	UEN Gestión de ASADAS	28
V.	Detalle de los gastos presupuestarios	30
1.	Salarios	30
2.	Gastos en viáticos	31
3.	Gastos de transporte	31
4.	Gastos para ejecutar acciones	32
VI.	Macroproceso de infraestructura (DIN)	34
1.	Proceso Formulación de Proyectos	34
2.	Proceso Diseño de proyectos	35
3.	Proceso de Construcción de Obras	36
3.1	Proyectos financiados por FODESAF y AyA	36
3.2	Proyecto Emergencia Huracán Otto	37
3.3	Suministro e instalación de equipo de desinfección	37
VII.	Macroproceso de Gestión Comunitaria del Agua (GCA)	39
1.	Proceso de Atención de ASADAS	44
1.1	Solicitudes de Atención de ASADAS:	44
1.2	Atención de trámites y consultas	45
1.3	Atención de Casos	49
1.4	Atención de Denuncias	49
1.5	El acompañamiento a las ASADAS	50
1.6	Asesoría	50
1.7	Asistencia Técnica	50
1.8	Atención de Emergencias	51
1.9	Atención de la Gestión de la Calidad del Agua Potable en las ASADAS	54
1.10	Atención de la Gestión de Aguas Residuales en las ASADAS	55
2.	Proceso de Fortalecimiento	55
2.1	Capacitación	56
2.2	Comunicación y Divulgación	57
2.3	Gestión de Aliados Estratégicos	57
2.4	Gestión de Proyectos de Fortalecimiento de Capacidades	58

2.5	Fortalecimiento de la Gestión de Aguas Residuales en las ASADAS	59
3.	Proceso de Gobernanza	61
3.1	Acciones estratégicas	61
3.2	Normalización	64
3.3	Ordenamiento	66
3.4	Evaluación	68
3.5	Casos especiales	74
	Conclusiones	77

Presentación

A continuación, se presentan los logros de la gestión realizada por la Subgerencia Gestión Sistemas Delegados (SGSD) en el año 2020, en cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo de Junta Directiva del AyA N° 2019-464, con fecha 26 de noviembre 2019.

El desarrollo del presente informe se ha organizado en siete apartados donde se vincula la gestión de esta dependencia con respecto a los siguientes temas : I) Vinculación con el Plan Nacional de Desarrollo, II) Vinculación Plan Estratégico Institucional, III) Gestión de la SGSD, IV) Ejecución presupuestaria, V) Detalle del gasto, VI) Acciones realizadas en el Macroproceso de Infraestructura y sus procesos (Formulación de Proyectos, Diseño de Proyectos y Construcción de Proyectos , VII) Acciones Macroproceso Gestión Comunitaria del Agua y sus procesos (Atención de ASADAS, Fortalecimiento de las Capacidades Ordenamiento y Evaluación

Respondiendo al mapa institucional de procesos, las funciones que desarrolla la SGSD están ubicadas dentro de los macroprocesos sustantivos del AyA, a saber: a) Desarrollo de Infraestructura (DIN) y b) Gestión Comunitaria del Agua (GCA).

Por lo anterior, las tareas y actividades realizadas durante el año 2020 se agrupan de acuerdo con los procesos contenidos en los macroprocesos indicados anteriormente

La información aportada ha sido obtenida de los planes de trabajo e informes de gestión de las dependencias de la Subgerencia correspondiente al año 2020.

I. Plan Nacional de Desarrollo y de Inversión Pública del Bicentenario 2019-2022

El Plan Nacional de Desarrollo y de Inversión Pública del Bicentenario 2019-2022, tiene como propósito contribuir con el fortalecimiento de la capacidad del Estado para definir objetivos, establecer prioridades, formular metas y asignar recursos, así como dar seguimiento y evaluar las políticas, planes, programas y proyectos que se van a ejecutar durante el período 2019-2022.

Lo que compete a la Subgerencia le corresponde atender los siguientes

1. Mejorar la infraestructura social para el desarrollo de oportunidades para las familias y personas, con enfoque inclusivo e intercultural.

Meta 2020: 4 proyectos de comunidades indígenas

En el Área Estratégica Seguridad Social, se incluye la meta para este periodo que consiste en la conclusión de cuatro proyectos de infraestructura de sistemas en comunidades indígenas.

Durante este periodo se logra construir los cuatro sistemas programados, además se logra construir 2 sistemas que se programaron para el 2021 debido a que las comunidades aportaron mayor personal en la mano de obra, además se logra ingresar los materiales antes de la época lluviosa, además se iniciaron las obras con poca cantidad de lluvia en el sector, beneficiando el desarrollo de las obras logrando finalizar antes de lo programado.

En la tabla siguiente se muestra los proyectos indígenas concluidos y la población abastecida.

Tabla N°1

Proyectos indígenas construidos y población abastecida 2020

Provincia	Cantón	Nombre del proyecto	Población beneficiada
Limón	Talamanca	Kuchey	88
		Alto Bley	62
		Bekbata	53
		Akberie, Chase y Batallón	86
		Botubata	71
		Monteverde	44
Total			404

Fuente: Informes cuatrimestrales y del Plan de Trabajo 2020 UEN AP.

Adicionalmente, están en construcción tres proyectos, a saber, a) Sibuju, San Vicente, El Progreso y San Miguel con un avance del 43%, b) Altamira de Punta Burica con un avance del 71% y c) Zapatón de Puriscal con un 28% de avance. Los cuales una vez concluidos beneficiaran a 1.947 personas. El detalle es el siguiente:

Tabla N°2

Avance de Proyectos indígenas en construcción 2020

Provincia	Cantón	Nombre del proyecto	Avance	Población
Limón	Talamanca	Sibuju, San Vicente, El Progreso y San Miguel	43%	705
		Altamira	71%	120
San José	Puriscal	Zapatón	28%	1.122
Total				1.947

Fuente: Informes cuatrimestrales y del Plan de Trabajo 2020 UEN AP.

2. Aumentar la cobertura de abastecimiento de agua de calidad potable a la población abastecida por las Asociaciones Administradoras de Acueductos Rurales. (Sector salud, nutrición y deporte).

Meta 2020: 86.1%

Dentro del Área Estratégica y Seguridad Social, se plantea como objetivo de la intervención estratégica N°15, “Aumentar la cobertura de abastecimiento de agua de calidad potable a la población abastecida por Asociaciones Administradoras de Acueductos Rurales (ASADAS)”.

Para el logro de este objetivo, se ha establecido el indicador “Porcentaje de población cubierta con servicio de agua potable abastecida por ASADAS”, el cual tiene como meta para el 2020 alcanzar el 86.1%.

Si bien es cierto, el cumplimiento de este indicador se refleja en los datos reportados por el Laboratorio Nacional de Aguas en su informe anual, a continuación, se mencionan algunas acciones que contribuyen a esta meta.

2.1 Programa de Mejoramiento de la Calidad del Agua 2017-2021.

- A.** Se dio seguimiento a la atención de 162 casos de no conformidades identificados por ARESEP y se cerraron 70 casos ante ARESEP
- B.** Se dio seguimiento a los casos de la Comisión de Potabilización tales como La ASADA de Los Chiles de Aguas Zarcas, ASADA La Palmira, La ASADA Sandillal de Cañas, entre otros.
- C.** Se dio seguimiento a los casos de contaminación activada tales como la ASADA de Los Chiles de Aguas Zarcas, La ASADA Labrador de San Mateo, entre otros (ejemplo arsénico)
- D.** Se dio seguimiento a casos especiales en el tema de calidad de agua a la ASADA Gutiérrez Brown, a la ASADA de San Antonio y Mollejonas, entre otros.

2.2 Como parte del proceso de normalización se han diseñado dos guías de gestión para las ASADAS: Guía para elaborar planes de gestión de riesgo y la Guía para la gestión de la calidad del agua en las ASADAS. Ambas permiten el abordaje en el tema de calidad de agua, ambas quedan pendientes de aprobación e implementación en el 2021.

2.3 Se capacitó en el tema de calidad de agua cerca de 100 ASADAS a nivel nacional.

2.4 Construcción de sistemas de agua potable: se concluyeron 15 proyectos dentro de los cuales se contemplan los territorios indígenas. En total la población beneficiada es de 39.897 personas. El detalle se observa en la tabla N°4.

2.5 Se suministraron e instalaron 43 sistemas de desinfección durante el año 2020 en 35 comunidades. El detalle de los sistemas instalados por región se presenta a continuación.

Tabla N°3
Equipos desinfección instalados por región 2020

Región	Total
Brunca	6
Huetar Caribe	5
Huetar Norte	9
Metropolitana	17
Pacífico Central	6
Total	43

Fuente: Informes Cuatrimestrales. UEN AP-SGSC. 2020

II. Plan Estratégico Institucional PEI.

El Plan Estratégico Institucional VERSIÓN 3, tiene como propósito alinear la gestión institucional con las expectativas y necesidades de los distintos grupos de interés hacia afuera de AyA, así como las instancias internas vinculadas. Se presenta a continuación el cumplimiento de las metas del periodo.

1. PPI-10 Ejecutar los proyectos de inversión en alcance y costo.

Meta 2020: 85% avance físico y 85% en ejecución presupuestaria

En este caso, dado que la meta del 85% es a nivel institucional y consecuentemente la reporta la Gerencia General, es necesario destacar los avances que se realizaron desde esta subgerencia en los programas de inversión que desarrolla:

1.1 Programas de inversión de Agua Potable para Comunidades Rurales.

Se avanzó según lo programado en el desarrollo de las obras, el retraso en las obras por contrato fue compensado por obras que presentaron un avance mayor a

lo programado. Meta: Avance meta de físico alcanzado 100%

La ejecución presupuestaria se ve afectada en la mayor parte, al proceso de la adjudicación de las obras por contrato, estos procesos presentaron contratiempos mayores a los estimados, por tramite de Contratación Administrativa, requirieron referendo de la Contraloría, además de las subsanaciones a los ofertas y apelaciones de los oferentes. El retraso afecto la orden de inicio y por efecto los pagos estimado. Los procesos ya cuentan con orden de inicio para el mes de enero 2021. Alcance de meta ejecución presupuestaria 62%

1.2 Proyectos de Infraestructura Indígena

Como se mencionó anteriormente se concluyeron los cuatro proyectos programados en el Plan Nacional de Desarrollo y se logra construir 2 sistemas que se programaron para el año 2021, lo que permite alcanzar la meta de avance físico en un 150%.

En cuanto a los otros proyectos indígenas no incluidos en el Plan Nacional de Desarrollo se avanza según lo programado, permitiendo un alcance de la meta de un 100%

En la ejecución presupuestaria se logró un 43% ya que el proceso de contratación y adjudicación del proyecto de Sibuju, presentó contratiempos con las subsanaciones y revisión de ofertas además de la implementación del SICOP que retraso los tramites, la orden de inicio está programada para el mes de enero 2021.

1.3 Programa de rehabilitación de los sistemas de acueductos afectados por el Huracán OTTO,

Se alcanzo un 14% de avance físico y un 81% en ejecución presupuestaria. A continuación, se enumera los factores que incidieron negativamente en el cumplimiento de las metas: 1) el proceso de adjudicación de la sobras por contrato presento contratiempos mayores a los esperados, debido a las subsanaciones por parte de los oferentes. 2) términos de referencia para las contrataciones de obras, la cantidad de trabajo por realizar supero la capacidad del personal disponible. 3) Retrasos por

trámites legales con la formalización de servidumbre y los terrenos por parte de las ASADAS y del AyA. 4) retraso en la contratación de los estudios de prefactibilidad, se iniciaron después de lo programado y la revisión de los estudios por parte del personal toma más tiempo de lo esperado.

En resumen en los proyectos de inversión, se concluyeron 15 proyectos financiados de la siguiente manera: cinco por Asignaciones Familiares, uno por Asignaciones Familiares e INDER y nueve por AyA. La población total beneficiada es de 39.897 habitantes.

Tabla N°4

Proyectos concluidos y fuente de financiamiento

Nombre del proyecto		Financiamiento
1	Alto Bley (Telire)	Asignaciones Familiares
2	Bijagua de Upala 2° etapa	
3	Las Vertientes de La Cruz	
4	San Pablo de Los Chiles	
5	Sándalo de Jiménez	
6	Kuchey (Telire)	AyA
7	Alto Bley (Telire)	
8	Bekbata (Telire)	
9	Akberie, Chase y Batallón	
10	Villarreal	
11	Lomas	
12	Botubata (Telire)	
13	Monteverde (Telire)	
14	Agujas y Calle Terrones	
15	Coope Vega de Cutris	Asignaciones familiares -INDER

Fuente: Informes Cuatrimestrales. UEN AP-SGSC. 2020

2. PPI-11 Mejorar la prestación de los servicios brindados bajo modelo delegado.

Meta 2020: (ASADAS A + ASADAS B) / TOTAL ASADAS =20%

El mejoramiento de los servicios que se brindan mediante el modelo de gestión delegada considera el ordenamiento de la gestión comunitaria y el fortalecimiento de capacidades de las ASADAS, en términos de calidad del servicio con el fin de brindar a la población servicios de abastecimiento de agua potable y saneamiento de las aguas residuales de calidad.

Al concluir el 2021, la meta propuesta es que un 30% de las ASADAS se encuentren ubicadas entre las categorías A o B.

Para el periodo 2020 se alcanzó la meta, llegando a un 20,12%, calculando este resultado de la siguiente manera:

(Número de ASADAS Categoría A y B / Total de ASADAS) *100

es decir 54 + 228 / 1401 = 20.12%.

Para el alcance de este objetivo se establecieron cuatro iniciativas estratégicas con una meta individual para cada una, a saber:

2.1 Ordenar territorialmente los entes prestadores de los servicios para crear ASADAS con mayor capacidad de gestión.

Meta 2020: 30 operadores ordenados acumulados.

Para el año 2020 se logró ordenar territorialmente 13 procesos (1 de fusión y 12 fueron asumidos), esto sumado al alcance del año 2019 de 12 ordenamientos territoriales, cuyo resultado total suma 25 ordenamientos territoriales acumulados en los dos periodos, permite alcanzar un avance del 72.2% de esta iniciativa.

Tabla N°5
Entes operadores integrados, fusionados y/o asumidos

ORAC	ASADA Valorada	Proceso I/A	ASADAS vinculadas
Brunca	Playa Ballena	Asumir	AyA
Chorotega	La Montañita	Fusionar	Corralillo
	El Silencio	Asumir	Tronadora
	Santa Lucía (Comité)	Asumir AyA	San Rafael de Ho- janca
	Pita Rayada	Asumir AyA	Pilangosta
Huetar Caribe	ASADA de Paraíso, Talamanca	Asumir	AyA
	Comité San Box, Talamanca	Asumir	AyA
	Comité de Olivia, Talamanca	Asumir	AyA
	Comité Pueblo Nuevo Olivia, Talamanca	Asumir	AyA
	Comité de Annia, Talamanca	Asumir	AyA
	Comité de Catarina, Talamanca	Asumir	AyA
	Comité Manzanillo, Talamanca	Asumir	AyA
Metropolitana	Alto Rodillal de Higuito de Desamparados, San José	Asumir AyA	AyA - GAM

Además, como se expondrá en el PPI-12, en punto 3.2 Sistematización evaluación y actualización del modelo actual de gestión, la Subgerencia está trabajando en a formulación de la Estrategia de Ordenamiento Territorial de ASADAS para todo el país.

2.2 Número de ASADAS capacitadas.

Meta 2020: 1187 ASADAS capacitadas acumuladas

Para el año 2020 se logró capacitar 446 ASADAS, esto sumado al alcance del año 2019 de 697 ASADAS capacitadas, cuyo resultado total suma 1143 ASADAS capacitadas acumuladas en los dos periodos, permite cumplir la meta acumulada en 96%.

2.3 Fortalecer las capacidades de las ASADAS mediante la implementación del PME.

Meta 2020: 63 ASADAS acumuladas con PME

Para el año 2020 se logró implementar el PME en 99 ASADAS, esto sumado al alcance del año 2019 de 27 ASADAS con PME implementado, cuyo resultado total

suma 126 ASADAS con PME implementado acumulado en los dos periodos, permite cumplir la meta, en 201.6% acumulado.

2.4 Número de ASADAS que han mejorado su categorización.

Meta 2020: 139 ASADAS mejorando su categorización

En términos porcentuales, un 12% de los entes operadores mejoraron su categoría, correspondiendo a 165 entes operadores mejoraron su categoría de D, C o B a una categoría superior. Superando la meta en un 19%

En la siguiente tabla se detalla la variación en los absolutos según categoría.

Tabla N°6
Variación anual de categorización de entes operadores
2018-2020

Año	A	B	C	D	Total
TOTAL 2018	5	104	501	878	1488
TOTAL 2019	10	166	485	766	1427
TOTAL 2020	57	225	438	681	1401
DIFERENCIA 2020-2019	47	59	-47	-85	-26

Fuente; SAGA 23 diciembre 2020

Durante este periodo el inventario de entes operadores reporta 26 entes menos con respecto a los 1427 del año 2019, es decir, se cuenta para el 2020 con 1401 entes operadores.

3. PPI-12 Redefinición del modelo de gestión delegada de los servicios de abastecimiento de agua potable y saneamiento de las aguas residuales.

La redefinición considera una evaluación y sistematización del modelo actual de gestión de los servicios brindados en delegación, seguida de una propuesta de actualización con su plan de implementación y articulación con otros procesos institucionales. Para este periodo se trabajó en las siguientes acciones:

3.1 Evaluar la calidad del servicio de agua potable brindado por las ASADAS.

Meta 2020: Línea base+2%.

Durante este periodo se logró diseñar e implementar el Indicador de Calidad del Servicio de Abastecimiento de Agua Potable (ICSAAP). Este indicador evalúa la calidad del servicio de agua potable brindado por ASADAS, valora cinco variables: calidad del agua, continuidad, cantidad, costo y cobertura. Surge de la necesidad de adaptar a los entes operadores delegados al sistema de evaluación establecido por el Laboratorio Nacional de Aguas, para ser aplicado en los sistemas de AyA. En el primer semestre del 2020 la línea base promedio fue establecida en un 34.26% a nivel nacional. Al finalizar el año este indicador reflejó una mejora del 6.43%, al alcanzar un 40.69%. Por lo que la meta anual fue superada. Ver página 72

3.2 Sistematización evaluación y actualización del modelo actual de gestión

Meta 2020: Documento conceptual

La Subgerencia Gestión Sistemas Delegados elaboró una propuesta denominada Plan de Fortalecimiento de la Subgerencia Gestión Sistemas Delegados (SGSD) 2021-2022, cuyo objetivo es fortalecer la gestión de la SGSD a través del ordenamiento de las ASADAS con enfoque territorial como estrategia para modificar el modelo actual de gestión de las ASADAS, así como su articulación con la Institución, la misma fue remitida a la Junta Directiva mediante oficio SG-GSD-2020-02097, con fecha 18 de diciembre del 2020.

Mediante Acuerdo de Junta Directiva N° 2020-461, con fecha 21 de diciembre de 2020, se aprobó el Plan de Fortalecimiento y su cronograma de implementación cumpliéndose la meta de este periodo al 100%. El plan iniciará su ejecución en el 2021 de acuerdo con lo programado en el Plan Estratégico Institucional.

Se concluye que el PPI-12 se cumplió al 100% en este año.

Por su parte desde la Subgerencia se ha liderado la formulación de la Estrategia de Ordenamiento Territorial de ASADAS para todo el país. Se elaboró una metodología que se implementó con cada una de las ORAC y que dio como resultado una propuesta de 222 Unidad con potencial de Fusión con base en múltiples criterios y análisis por parte los equipo de las ORAC. Esta estrategia proyecta reducir el número de entes operadores comunitarios a la mitad en los próximos 10 años, pero sobre todo a que cada una de estas cuente con organizaciones con la capacidad de gestión para poder responder a los parámetros de calidad del servicio de los entes prestadores de servicio de agua potable, así como un rol de desarrollo que facilite el desarrollo en sus localidades. Es decir, se trata de que la institución cuente con un Modelo de Gestión Delegada que sea sostenible técnica, ambiental y socialmente, lo cual requiere de cambios sustanciales. Dicha estrategia será elevada a las instancias correspondientes para su aprobación oficial y debe ser retroalimentada por otras dependencias del AYA, pues es una estrategia para que liderada desde la SGSD, pero implementada por la institución, pues modificaría el patrón territorial atomizado de la gestión comunitaria del agua en el país. Por el momento se incluyó un plan piloto de su implementación en el Plan de Fortalecimiento de la SGSD.

4. SU-05. Cumplir con las metas establecidas por el Gobierno de Costa Rica, para el desarrollo económico y social del país.

Respecto a este punto del Plan Estratégico Institucional, ver el apartado correspondiente al Plan Nacional de Desarrollo ubicado en las páginas 7, 8 , 9 y 10 de este documento.

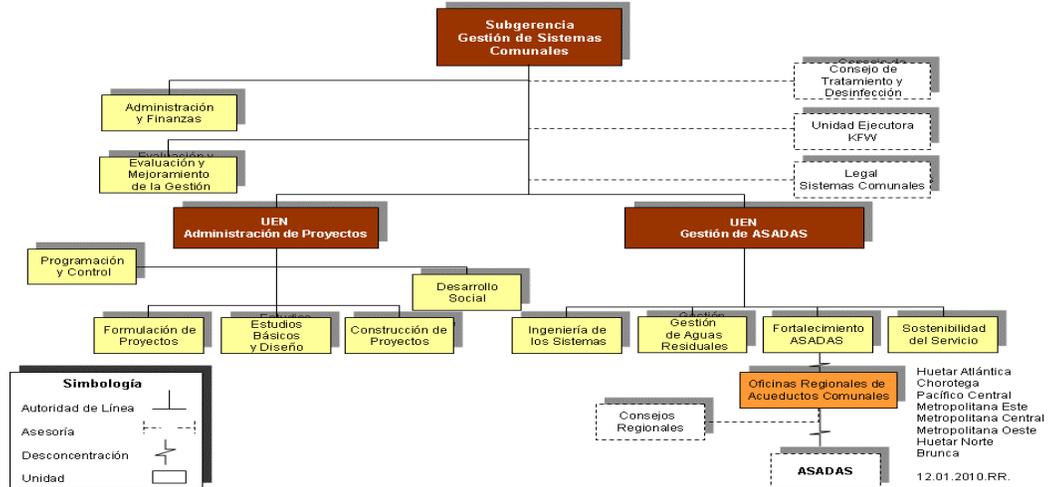
III. Gestión Subgerencia de Sistemas Delegados. (SGSD)

La Subgerencia de Gestión de Sistemas Delegados es la instancia institucional encargada de atender los temas relacionados con la gestión comunitaria de los servicios de abastecimiento de agua potable y saneamiento de aguas residuales, mismos conferidos por Ley a la Institución, pero que por delegación lo pueden brindar las ASADAS.

A continuación, se presenta el organigrama vigente para esta Subgerencia, el cual no responde a la realidad del sector, a las necesidades institucionales y a los requerimientos de las ASADAS, ha perdido vigencia y se ha convertido en un elemento crítico para el desarrollo y el mejoramiento de una prestación de servicios en delegación.

Es requerida una nueva organización que permita formular, articular, coordinar, implementar, dar seguimiento y evaluar en una forma más fluida y efectiva los planes institucionales y los procesos de gobernanza, fortalecimiento y atención de las ASADAS. Es necesario reorganizar administrativamente la SGSD de manera que la Institución cuente con una organización que realmente pueda atender el modelo delegado.

Subgerencia Gestión de Sistemas Comunales
Estructura Organizacional Interna
Organización funcional aprobada mediante Acuerdo de Junta Directiva N° 2010-0013



1. Personal

Con el fin de cumplir con la razón de ser de la Subgerencia, esta dependencia cuenta con un total de 206 plazas. Distribuidas 22 de ellas corresponden a la subgerencia y sus dos direcciones staffs donde se gestionan tareas de logística, evaluación y control de la gestión total de la dependencia.

La UEN de Administración de proyectos la conforman 103 puestos, donde 16 de ellos son puestos específicos que gestiona la Gerencia General con el fin de cumplir con los compromisos de la Zona Costera.

Al cierre del periodo se encuentran un total de cuatro plazas libres donde preocupa sobremanera los gestores expertos ya que por disposición de la Dirección de Capital Humano no podrá prorrogar o nombrar nuevos funcionarios por inopia lo que definitivamente repercutirá negativamente en le programa de construcción 2021.

La UEN de Gestión de ASADAS la conforman 81 funcionarios, donde su nivel central que está relacionada con la atención de las ASADAS en forma directa no tiene el suficiente músculo que permita responder a la demanda en una forma oportuna y eficiente.

Las ORAC's como órganos desconcentrados de esta Subgerencia, son las que tienen a su personal en la primera línea de atención; mientras estas oficinas cuentan con poco personal y recursos, el comportamiento de la demanda de atención de las ASADAS es expotencial y compleja.

Ante esta situación se han realizado esfuerzo para fortalecerlas ORAC, asignándoles profesionales con un perfil acorde a las nuevas demandas territoriales, sociales y ambientales, se ha articulado con otras dependencias y se ha creado un Consejo Técnico donde son elevados aquellos casos que las ORAC's en forma particular no pueden resolver.

Sin embargo, estos esfuerzos son insuficientes, por lo que para el 2021 y 2022 se implementará el Plan de Fortalecimiento para la SGSD.

En la actualidad la situación de los 206 puestos de la Subgerencia es la siguiente: 117 puestos son en propiedad, 70 puestos tienen personal con nombramiento interino (de los cuales 12 están en espera de publicación del concurso y 16 de ellos se encuentran una etapa del proceso de concurso ya sea en la Dirección de Capital Humano- DCH- o en la SGSD). Un puesto no cuenta con personal interino, pero se encuentra en análisis de oferentes DCH.

En trámite de estudios especiales en la DCH se encuentra 3 puestos (recalificación menor, y cambio grupo ocupacional)

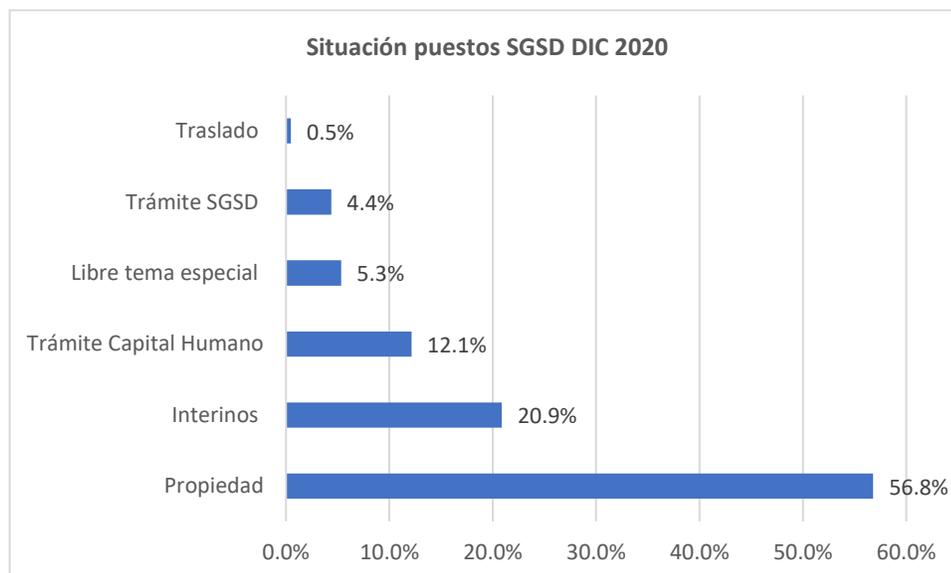
Asimismo, dos puestos no pueden ser utilizados ya que los antiguos propietarios de las plazas fueron despedidos e interpusieron un recurso legal. Un puesto se encuentra trasladado temporalmente a la Asamblea Legislativa.

La Subgerencia enfrenta un serio problema con 4 puestos de gestores expertos que son utilizadas para nombrar a los maestros de obras e inspectores de proyectos en construcción; por falta de oferentes que cumplieran con los requisitos académicos solicitados para el puesto, se aprobó el nombramiento por inopia, sin embargo según DCH resulta improcedente prorrogar el nombramiento o contratar personal nuevo bajo esta figura, así que a partir del 2021 se incrementará la cantidad de puestos de gestores expertos libres, provocando un impacto en el programa de inversión de la Subgerencia.

Caso particular resultan 4 puestos específicos del Programa de Zona Costera que actualmente están libres, y que sin gestionadas directamente por la Gerencia General.

En el siguiente gráfico y tabla se muestra la situación de la totalidad de los puestos, resaltando los que de la se muestra la distribución del personal por dependencia que conforman la Subgerencia y el estado de estas.

Gráfico N°1



Fuentes construcción propia con datos Administración y Finanzas 31 diciembre 2020.

Tabla N°7 Situación de puestos SGSD DIC 2020

Dependencia	Total	Propiedad	Traslado temporal	Interinos	Trámite en Dirección Capital Humano						Trámite en la SGSD						Observaciones
					Pendiente concurso	Concurso abierto	Análisis oferente	Aprobación prueba técnica	Recalificación menor	Cambio grupo ocupacional	Gestionar ante C.H. oferentes	Elaborando prueba conocimiento	Definición de tema de exposición magistral	Elaborando entrevista	Pendiente aplicación prueba técnica	Libre tema especial	
Subg. Sistemas Delegados	22	18	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
Subgerencia	5	2		1		1				1							
Administración y Finanzas	13	13															
Evaluación y Mejoramiento de la Gestión	4	3					1										no se nombró a nadie interinamente
UEN Adm. Proyectos	103	51	0	34	5	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	10	
Construcción de Proyectos	42	21		14									1			6	a) cuatro gestores experto (maestro obras , inspectores) se están en gestiones de continuar el nombramiento como casos de inopia, b) un oficial se puede utilizar una vez que el titular de la plaza quede formalmente nombrado en propiedad en la plaza ascendido. C) Un gestor experto en proceso judicial
Zona Costera Guanacaste	16	0		12												4	Plazas libres las gestiona la Gerencia General
OTTO	7			7													
Desarrollo Social	7	4		1	1						1						Gestor experto libre por pensión, espera de definición de poder nombrar perfil social
Estudios Básicos y Diseño	27	22			4		1										
Programación y Control	4	4															
UEN Gestión de ASADAS	81	48	1	8	7	1	3	3	2	0	2	3	0	1	1	1	
Dirección UEN	5	2		2							1						Gestionar oferentes a Capital Humano para nombramiento interino
Agua Residual	3	3															
Ingeniería de Sistemas	4	1	1				1				1						Gestionar oferentes a Capital Humano para nombramiento interino
Fortalecimiento	4	3										1					
Sostenibilidad	5	4												1			
Normalización	2								2								
ORAC Brunca	7	4		2		1											
ORAC Central Este	7	3		1	2												1
ORAC Chorotega	12	9		1	2												
ORAC Huetar Caribe	8	6						2									
ORAC Huetar Norte	8	5		1	1		1										
ORAC Metropolitana	9	4		1	2		1	1									
ORAC Pacífico Central	7	4										2			1		
TOTAL	206	117	1	43	12	2	5	3	2	1	3	3	1	1	1	11	

2. Diagnósticos

Para este periodo la Subgerencia cuenta con dos insumos relevantes, que permite identificar cual es la situación de la Subgerencia como dependencia institucional y cuál es la situación de las organizaciones comunales. Estos son dos diagnósticos que se procede a explicar

2.1 Diagnóstico nacional de entes operadores.

En febrero del 2020 la empresa HIDROGEOTECNIA Ltda, presentó el informe final titulado "Servicio de Consultoría para realizar el levantamiento, procesamiento y análisis de datos en Organizaciones Comunales Prestadoras de Servicios de Agua Potable y Saneamiento", resultado de la aplicación del Formulario Unificado, en todos los entes operadores del país durante los años 2016 al 2019, que contiene información de más de ochocientos ítems sobre seis aspectos referentes a su quehacer. Los datos obtenidos fueron procesados e integrados en el Sistema de Apoyo a la Gestión de ASADAS (SAGA), lo que permite por vez primera contar con información relevante de cada una de las 1401 organizaciones comunales, lo que facilita la consulta, la toma de decisiones, la elaboración de informes, la producción de datos, entre otros, tanto a nivel de la Subgerencia como hacia fuera de ella.

2.2 Diagnóstico de la Subgerencia Sistemas Delegados.

En el año 2020 se realizó un diagnóstico a la Subgerencia Gestión Sistemas Delegados con el objetivo describir los rasgos relevantes de la Delegación de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento” y los retos para su sostenibilidad. En el diagnóstico se describe la situación actual en todos los ámbitos del Modelo Integral de ASADAS, mediante el conjunto de instrumentos de evaluación con los que cuentan en la realidad.

Se analizó la situación actual de la UEN Administración de Proyectos y el desarrollo de infraestructura para las ASADAS, y finalmente se elaboró un documento que analizó las barreras existentes, proponiendo retos para la Sostenibilidad del Modelo de Delegación Institucional.

3. Control Interno

En cumplimiento del Acuerdo de Junta Directiva No. 2019-491 y el Acuerdo de Junta Directiva No. 2020-073, vinculados con los lineamientos establecidos en los Componentes del SEVRI para el AyA: Marco Orientador; Ambiente de Apoyo y Sujetos interesados, la Subgerencia de Gestión de Sistemas Delegados en el año 2020 llevó a cabo varias actividades relacionadas con el Control Interno, agrupándolas en tres componentes, a saber: Sistema de Control Interno SCI, Sistema de Valoración de Riesgo SEVRI y Ética, sumado a la actualización de la matriz MACU.

3.1 Sistema de Control Interno SCI

- A. Se realizó el Modelo de Madurez del SCI, en conjunto con los titulares subordinados, se logró la definición del grado de madurez en el Sistema de Control Interno, y se definieron las mejoras a realizar durante el 2021. Se logró un aumento en el grado de madurez, esto se debe las a actividades realizadas que se indicaron como mejoras en el periodo anterior.
- B. Se trabajó en la identificación de la documentación sensible y la manera de confeccionar el archivo digital, para esto se decidió, utilizar las aplicaciones institucionales para almacenar la información y que esté disponible para su consulta, algunas aplicaciones utilizadas fueron: SHARE POINT, el SDI para la documentación, archivos compartidos, entre otros.
- C. Se realizó la actualización de la normativa legal vigente
- D. Se trabajó en el cumplimiento de la Estrategia metodológica para la Autoevaluación de Control interno.

3.2 Sistema de valoración de Riesgo SEVRI

- A. Se realizaron revisiones a los riesgos en cada dependencia de la Subgerencia con el titular subordinado, en el sistema SACI+. En estas revisiones se ajustaron los riesgos, sus componentes y los controles. Con la finalidad de mejorar su mitigación. Las revisiones se realizaron en los meses de mayo y noviembre.
- B. Se mejoró en la documentación de los controles, y las materializaciones de los riesgos, la carga de las evidencias en el sistema SACI+.
- C. Se trabajó en la divulgación de los riesgos, se compartieron los archivos resumen en donde se indicó los riesgos y los controles para cada dependencia.
- D. Se realizaron los modelos de madurez del SEVRI de las dependencias, se prepararon dos informes en el año y se entregaron a la Unidad de Control Interno.

3.3 Ética

- A. Cada una de las dependencias de la Subgerencia realizaron actividades vinculadas con el tema de la Ética como los que se indican a continuación:
- B. Se realizaron reuniones periódicas con los equipos de trabajo para desarrollar temas vinculados con la Ética, tales como valores, comportamiento de los funcionarios públicos, entre otros.
- C. Se realizó el Modelo de Madurez de Ética, se preparó un informe de cada dependencia y se entregó a la Unidad de Control.
- D. Se entregó a las jefaturas información proporcionada por la Comisión de Valores Institucional sobre la Ética en la Gestión de Proyectos y material del ciclo de conferencias que impartió la Dirección General del Servicio Civil, sobre “Cultura de integridad en el Servicio Civil” con infografías sobre disposiciones éticas para los funcionarios públicos y responsabilidad penal de los servidores públicos y se difundieron entre los funcionarios de las dependencias.
- E. Se promovió en el año 2020 con las Jefaturas el llenado de la Encuesta de “Percepción de la aplicación de la ética 2020”, con el fin de construir y consolidar

una cultura y gestión ética, incorporada en toda la dinámica de la Subgerencia, como un instrumento de gestión, que colabore con el compromiso de una gestión apegada al marco de legalidad, en términos de eficiencia, integridad, transparencia y enfocada en el bien común, para garantizar a la ciudadanía una gestión transparente y oportuna.

- F. En el año 2020 la Subgerencia atendió la Estrategia Metodológica de Autoevaluación de control interno emitida por acuerdo de Junta Directiva No. 2019-491 en forma independiente y los lineamientos establecidos en los Componentes del SEVRI para el AyA: Marco Orientador; Ambiente de Apoyo y Sujetos interesados, acuerdo de Junta Directiva No. 2020-073 de igual manera. Ya que cada una de las direcciones de UEN siguió el mismo procedimiento a solicitud de la Unidad de Control Interno institucional.

3.4 Matrices de cumplimiento (MACU)

- A. Se presentaron a la Unidad de Control Interno institucional, los estados de las 192 recomendaciones con las evidencias respectivas a los informes de la Auditoría que se encuentran en proceso en la Subgerencia y actualizaciones sobre los casos cerrados que ya cumplieron con la metodología definida. La Matriz MACU se presenta en un archivo Excel con la información integrada de las dos Direcciones de UEN y de la Subgerencia hasta que inicie el funcionamiento del sistema informático oficial.

IV. Ejecución del presupuesto 2020

El presente apartado brinda un resumen de la ejecución presupuestaria de los recursos asignados a la Subgerencia de Sistemas Comunales en el año 2020. La información se presenta de tal forma, que se visualice las áreas que cumplirán con la meta propuesta por la Administración Superior durante el periodo en mención, y que se definió en un 75% de ejecución del total de los recursos asignados.

En el siguiente cuadro se muestra la asignación de recursos por Direcciones y el porcentaje de ejecución alcanzado al 31 de diciembre del 2020:

Tabla N°8
Administración y Finanzas
RESUMEN
 Ejecución Presupuestaria Inversión
 AL 31 DE DICIEMBRE 2020

PROGRAMA	PRESUPUESTO ACTUAL	PRESUPUESTO EJECUTADO 31/12/2019	COMPROMISOS	SALDO	% Real
SUBGERENCIA GESTION SISTEMAS COMUNALES	921.723.316.87	644.838.765.91	8.813.450.22	268.071.100.74	70%
UEN ADMINISTRACION DE PROYECTOS	8.291.085.185.01	4.699.288.658.14	1.376.187.916.88	2.215.608.609.99	57%
DIRECCION (01030208)	1.028.402.217.66	266.405.971.99	29.794.222.73	732.202.022.94	26%
PROGRAMA ASIGNACIONES FAMILIARES (03030203*)	2.144.738.493.28	825.222.862.67	1.214.481.964.53	105.033.668.08	38%
CONTRAPARTIDA FODESAF (01030201*01030202*)	2.771.279.135.88	2.085.620.371.14	93.611.907.78	592.046.856.96	75%
COMUNIDADES EN RIESGO SANITARIO (01030203)	700.000.000.00	382.625.035.40	35.830.261.22	281.544.703.38	55%
UNIDAD EJECUTORA HURACAN OTTO (02030212*)	1.841.820.338.19	1.138.479.081.28	1.584.910.62	501.758.346.29	69%
UNIDAD EJECUTORA HURACAN OTTO (01030212*)	4.845.000.00	935.335.66	884.650.00	3.025.014.34	19%
TOTAL INVERSION	9.212.808.501.88	5.344.127.424.05	1.385.001.367.10	2.483.679.710.73	58.0%
UEN GESTION DE ASADAS (DIRECCION) (0102020)	2.063.371.023.41	1.846.905.755.24	33.590.633.94	182.874.634.23	90%
OFICINA REGION METROPOLITANA (010202001)	7.421.000.00	2.009.911.96	757.100.00	4.653.988.04	27%
OFICINA HUETAR NORTE (010202002)	23.083.000.00	13.953.525.73	110.000.00	9.019.474.27	60%
OFICINA CENTRAL ESTE (CARTAGO) (010202003)	35.583.000.00	24.584.719.39	.00	10.978.280.61	69%
OFICINA BRUNCA (010202004)	31.123.000.00	22.135.956.29	262.581.12	8.724.462.59	71%
OFICINA CHOROTEGA (010202005)	49.336.000.00	39.200.972.40	1.079.150.00	9.055.877.60	79%
OFICINA PACIFICO CENTRAL (010202006)	15.873.000.00	6.945.475.88	.00	8.927.524.12	44%
OFICINA HUETAR ATLANTICA (010202007)	43.411.000.00	35.743.785.92	1.808.361.60	5.858.852.48	82%
CANON DE ASADAS (010202008)	549.071.300.00	549.071.280.72	.00	39.28	100%
UEN GESTION DE ASADAS	2.818.252.323.41	2.540.551.363.53	37.607.826.66	240.093.093.94	90%
INDER (0203021301)	140.000.000.00	.00	.00	140.000.000.00	0.00%
TOTAL	12.171.060.825.29	7.884.678.787.58	1.422.609.193.76	2.863.772.804.67	65%

El Presupuesto asignado a la Subgerencia Gestión de Sistemas Comunales es de ¢12.171.060.825,29 (Doce mil ciento setenta y un millones, sesenta mil, ochocientos veinticinco colones con 29/100).

De estos recursos, el 45% corresponden a los Fondos de AyA para inversiones, un 18% corresponde al presupuesto del Programa Suministro de Agua Potable a las Comunidades Rurales, financiado con recursos del FODESAF, el 13% corresponde a Transferencia de la CNE para Emiratos Árabes, atención Huracán Otto, un 1% al Programa INDER y el 23% se refiere al Fondos AyA para aporte a las ASADAS.

Para este IV Trimestre 2020, la Subgerencia logró una ejecución presupuestaria de 65%, que en comparación al IV Trimestre 2019, se tiene un aumento de un 1%.

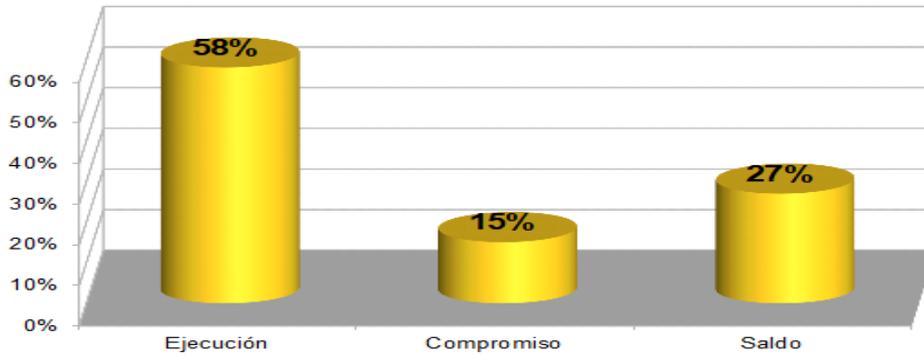
Es importante indicar que los saldos más compromisos sin ejecutar ascienden a un total de ¢4.286.381.998,43, de los cuales, el 48% corresponden a los Fondos de AyA para inversiones, un 31 % corresponde al presupuesto del Programa Suministro de Agua Potable a las Comunidades Rurales, financiado con recursos del FODESAF, el 12% corresponde a Transferencia de la CNE para Emiratos Árabes, atención Huracán Otto, un 3% al Programa INDER y el 6% se refiere al Fondos AyA para aporte a las ASADAS. A continuación, se presente el detalle por UEN.

1. UEN Administración de Proyectos

Se le asignó un Presupuesto de ¢8.291.085.185 (ocho mil doscientos noventa y un millones, ochenta y cinco mil, ciento ochenta y cinco colones netos). Este presupuesto representa el 68% del total asignado a la Subgerencia. La ejecución al IV Trimestre es de un 57% según se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico N°2

EJECUCION PRESUPUESTARIA
UEN ADMINISTRACION DE PROYECTOS
AL 31 DE DICIEMBRE 2020

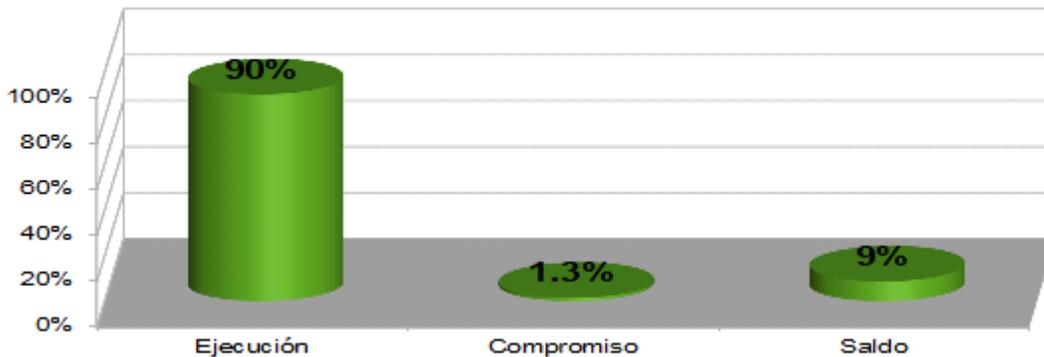


2. UEN Gestión de ASADAS

El presupuesto asignado a esta UEN es de $\text{¢}2.818.252.323,41$ (Dos mil ochocientos dieciocho millones, doscientos cincuenta y dos mil, trescientos veintitrés colones, con 41/100); esto equivale a un 23% del Presupuesto de la Subgerencia. Como parte del presupuesto asignado a la UEN Gestión de ASADAS, está el monto de $\text{¢}549.071.300$ que corresponden al CANON de ASADAS. El porcentaje de ejecución alcanzó un 90%, tal y como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico N°3

EJECUCION PRESUPUESTARIA UEN GA
AL 31 DE DICIEMBRE 2020



En el siguiente cuadro y gráfico se muestra la ejecución por Oficina Regional, de la UEN Gestión de ASADAS.

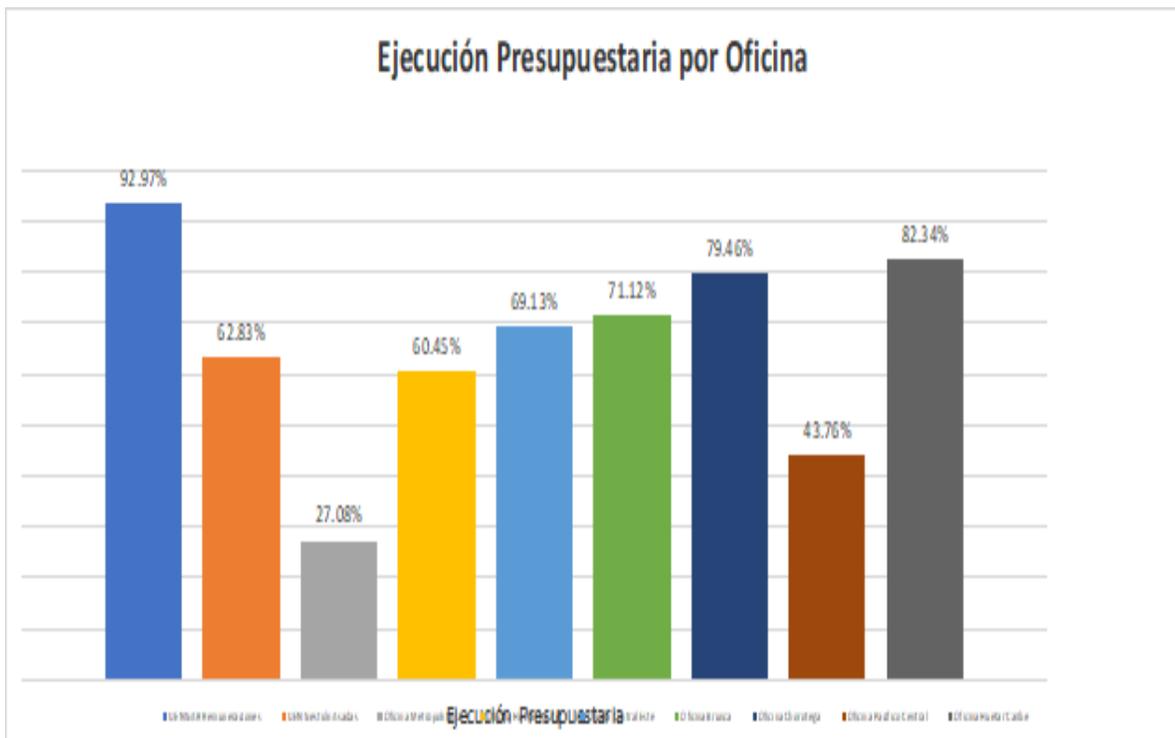
Tabla N°9

INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
Subgerencia Gestión de Sistemas Comunes
Administración y Finanzas

Consolidado UEN Gestión de Asadas
Ejecución Presupuestaria por Oficina
Al 31 de diciembre de 2020
- colonias corrientes -

Oficina	Centro Gestor	Presupuesto actual	Gasto	Compromiso	Saldo	Ejecución Presupuestaria
UEN GAR Remuneraciones	01020220	1,826,378,023.41	1,697,991,592.66	29,928,871.52	98,457,559.23	93%
UEN Gestión Asadas	01020220	236,993,000.00	148,914,162.58	3,661,762.42	84,417,075.00	63%
Oficina Metropolitana	0102022001	7,421,000.00	2,009,911.96	757,100.00	4,653,988.04	27%
Oficina Huetar Norte	0102022002	23,083,000.00	13,953,525.73	110,000.00	9,019,474.27	60%
Oficina Central Este	0102022003	35,563,000.00	24,584,719.39	.00	10,978,280.61	69%
Oficina Brunca	0102022004	31,123,000.00	22,135,956.29	262,581.12	8,724,462.59	71%
Oficina Chorolega	0102022005	49,336,000.00	39,200,972.40	1,079,150.00	9,055,877.60	79%
Oficina Páedico Central	0102022006	15,873,000.00	6,945,475.88	.00	8,927,524.12	44%
Oficina Huetar Caribe	0102022007	43,411,000.00	35,743,785.92	1,808,361.60	5,858,852.48	82%
Canon Asadas	0102022008	549,071,300.00	549,071,260.72	.00	39.28	100%
TOTAL		2,818,252,323.41	2,540,551,363.53	37,607,826.66	240,093,133.22	90%

Gráfico N°4



V. Detalle de los gastos presupuestarios

1. Salarios

A continuación, se presenta un cuadro que muestra el comportamiento del gasto presupuestario en las cuentas de salario, bono escolar, horas extra, de la Subgerencia Gestión de Sistemas Comunales, al 31 de diciembre del 2020. El rubro de remuneraciones se ejecuta en un 91% y representa un 36% del total de presupuesto asignado a la Subgerencia Gestión de Sistemas Comunales y un 51% del total ejecutado.

Tabla N°10

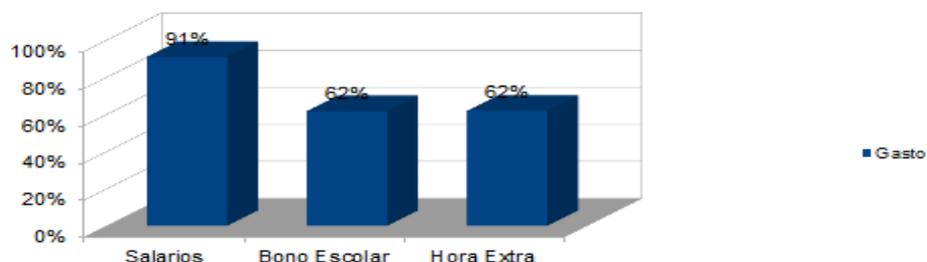
INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
Subgerencia Gestión de Sistemas Comunales
Administración y Finanzas

Consolidado Remuneraciones
Ejecución Presupuestaria
Al 31 de diciembre 2020
- colones corrientes -

Partida presupuestaria	Presupuesto Modificado	Gasto	Saldo	Ejecución Presupuestaria
Remuneraciones	4,409,554,183.83	4,026,182,231.55	383,371,952.28	91%
Salarios	4,137,811,037.42	3,858,164,713.23	279,646,324.19	93%
Bono Escolar	240,848,816.72	148,883,512.37	91,965,304.35	62%
Hora Extra	30,894,329.69	19,134,005.95	11,760,323.74	62%
TOTAL	4,409,554,183.83	4,026,182,231.55	383,371,952.28	91%

Gráfico N°5

Ejecución Remuneraciones



2. Gastos en viáticos

El siguiente cuadro resume en gasto en viáticos en que incurre el personal de la Subgerencia para cumplir con los objetivos planteados.

Tabla N°11

INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
Subgerencia Gestión de Sistemas Comunales
Administración y Finanzas

Consolidado Viáticos
Ejecución Presupuestaria
Al 31 de Diciembre del 2020
- colones corrientes -

Partida presupuestaria	Presupuesto Modificado	Gasto	Saldo	Ejecución Presupuestaria
Viáticos	260,800,000.00	198,506,978.83	62,293,021.17	76%
TOTAL	260,800,000.00	198,506,978.83	62,293,021.17	76%

El cuadro anterior muestra el gasto por concepto de viáticos a nivel de toda la Subgerencia Gestión de Sistemas Comunales. Este rubro se ejecuta en un 76% y representa un 2% del Presupuesto Asignado para el 2020.

3. Gastos de transporte

En el siguiente cuadro se muestra el gasto por concepto de transporte a nivel de toda la Subgerencia Gestión de Sistemas Comunales, donde se detalla los rubros presupuestarios relacionados con el gasto de transporte como son: Mantenimiento y reparación de equipo de transporte, combustible y repuestos y accesorios. Estos rubros se ejecutaron en un 57% y el mismo representa un 1% del Presupuesto Asignado para el 2020.

Tabla N°12

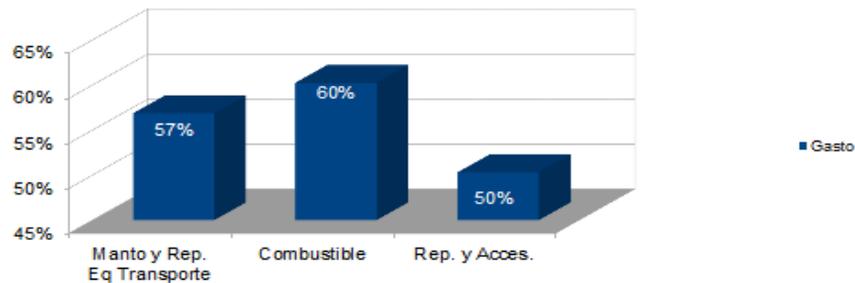
INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
Subgerencia Gestión de Sistemas Comunales
Administración y Finanzas

Consolidado Gastos de Transporte
Ejecución Presupuestaria
Al 31 de Diciembre del 2020
- colonias corrientes -

Partida presupuestaria	Presupuesto Modificado	Gasto	Saldo	Ejecución Presupuestaria
Mantenimiento y Reparación de Equipo Transporte	22,600,000.00	12,851,543.80	9,748,456.20	57%
Combustible	67,100,000.00	40,428,080.66	26,671,919.34	60%
Repuestos y Accesorios	34,420,000.00	17,317,142.04	17,102,857.96	50%
TOTAL	124,120,000.00	70,596,766.50	53,523,233.50	57%

Gráfico N°6

Ejecución Gastos de Transporte



4. Gastos para ejecutar acciones

En su gran mayoría la partida de Materiales y Suministros y Equipo encierra la adquisición de todos los implementos necesarios para la ejecución de las actividades propias de la Subgerencia, desde las herramientas menores, materiales de construcción en sus diversas clasificación, útiles y materiales de oficina, productos de papel, útiles y materiales de ingeniería, repuestos. Sin embargo, es importante indicar que para el periodo 2020, se presupuestó la adquisición de equipos de bombeo, equipos de cloración, equipos eliminadores de hierro, maquinaria y equipo de construcción, hidrómetros, equipos de ingeniería que vienen a sumar y ser de gran ayuda para los nuevos retos que tiene la Subgerencia en cuanto al suministro de agua potable a las comunidades rural.

A continuación, se detalla el monto correspondiente a los rubros de Materiales y Suministros y Equipo Mobiliario y Equipo:

Tabla N°13

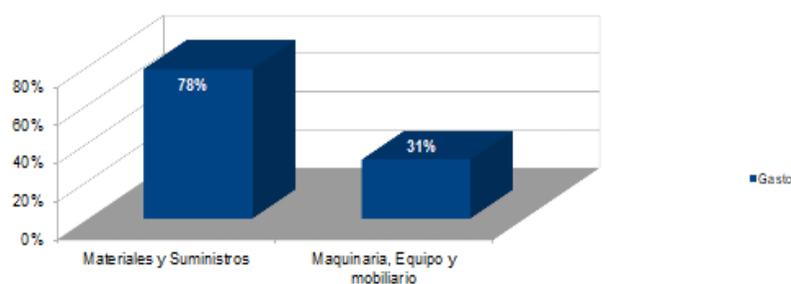
Subgerencia Gestión de Sistemas Comunes
Administración y Finanzas

Consolidado Gastos en implementos para ejecutar acciones
Ejecución Presupuestaria
Al 31 de diciembre del 2020
- colonos corrientes -

Partida presupuestaria	Presupuesto Modificado	Gasto	Saldo	Ejecución Presupuestaria
Materiales y Suministros	2,478,873,664.67	1,942,195,903.11	536,677,761.56	78%
Maquinaria, Equipo y mobiliario	472,833,900.00	145,631,443.47	327,202,456.53	31%
TOTAL	2,951,707,564.67	2,087,827,346.58	863,880,218.09	71%

Gráfico N°7

Ejecución Gastos en implementos para ejecutar acciones



Estos rubros se ejecutaron en un 71% y el mismo representa un 24% del Presupuesto Asignado para el 2020 y un 26% del presupuesto total ejecutado.

VI. Macroproceso de infraestructura (DIN)

En el macroproceso de infraestructura se ubican las acciones realizadas por la UEN Administración de Proyectos y está formado por tres procesos que son, Formulación de Proyectos, Diseño de proyectos y Construcción de obras. A continuación, se informa sobre los logros alcanzados en cada uno de los tres procesos durante el año 2020.

1. Proceso Formulación de Proyectos

Respecto al proceso de Formulación de Proyectos que consiste en realizar estudios de viabilidad técnica, legal y social de nuevos casos para valorar la elaboración de perfiles de proyectos y su diagnóstico, se realizaron 43 diagnósticos de necesidades de comunidades cuyo resultado se muestra a continuación.

Tabla N°14
Diagnósticos de necesidades 2020

Diagnósticos de necesidades de comunidades		
Milano Asentamiento Nuevo Horizonte	Boca Arenal de San Carlos	Piedras Blancas de Osa Puntarenas (construcción obras)
El Socorro de Oratorio y Concepción	Sándalo y Calle Terrones de Puerto Jiménez	Crucitas de Cutris San Carlos (Construcción pozo)
La Curia 1 interconexión a sistema de Agua Frías	Pleyades de Limón	Santa Rosa de Río Jiménez Limón (pre-viabilidad)
La Curia 2, interconexión con el Cruce de Anaban	Aguas Frías de Roxana Limón	La Fortuna de Pococí Limón (Asent Semilla dde Dios)
Abrojo de Montezuma (territorio indígena)	Cruce de Anaban de Roxana de Limón	La Tejona de Tilarán Guanacaste
San Miguel	Milano de Siquirres	San Miguel de Bijagua (y diagnóstico)
Rey Curre	EL Socorro de Oratorio y Concepción	Tarcolitos
La Palma de Burica	Pablo Presbere Sarapiquí	La Suerte de La Rita Cariari Limón
Vista de Mar de Boruca	Malinche de Pinilla Guanacaste (planta tratamiento manganeso)	Amubri Talamanca
Caña Blanca de Burica	Abrojo Montezuma de Corredores Puntarenas	Isla Caballo (ASADA de Lepanto)
La Peñita de Burica	Curre de Boruca Buenos Aires Puntarenas	El Negro (Asentamiento Savegre Quepos)
Linda Vista y 52 Millas de Siquirres	El Progreso de Valle la Estrella Limón	Drake de Puntarenas
Jabuy, Boca Cohen Gavilán de Tayni Valle La Estrella Limón	Matapalo de Quepos	Chambacu San Carlos Alajuela
San Vicente, de Talamanca	Horquetas de Sarapiquí	Colorado Sur de Pococí
Zapatón de Puriscal		

Fuente: Informes Cuatrimestrales. UEN AP-SGSC. 2020

2. Proceso Diseño de proyectos

Consiste en realizar los diseños de los sistemas de agua potable para las comunidades previamente definidas. Para este año 2020 se logró concluir 11 diseños de proyectos (Ver tabla 15) y avanzar en el diseño de 13 sistemas (ver tabla 16). Los resultados se presentan a continuación.

Tabla N°15
Diseños concluidos

Comunidad	Comunidad
Andrómeda III de Atenas	Corina de Matina Limón
Actualización y Modificación Construcción de sistema de Abastecimiento Parcelas de Cañuela de Naranjo	Gavilán Valle La Estrella Limón
Construcción de Sistema de Abastecimiento Acueducto Integrado la Cangreja	Linda Vista 52 Millas Siquirres Limón
Construcción de Sistema de Abastecimiento Acueducto Integrado la Cangreja I Etapa	Paso Tempisque
Inyección de Naciente F11 Acueducto Boca Arenal	San Miguel Cañas Guanacaste
Santa Cecilia de Tarrazú Diseño de propuesta de Tratamiento para la Remoción del Aluminio	

Fuente: Informes Cuatrimestrales. UEN AP-SGSC. 2020

Tabla N°16
Avances de diseños

Comunidad	Avance %	Comunidad	Avance %
Santa Cecilia de Tarrazú Diseño de propuesta de Tratamiento para la Remoción del Aluminio	30.00	Florida de Siquirres-Línea de Conducción	50.00
Abastecimiento Isla Caballo	35.00	Boruca Buenos Aires Puntarenas	61.00
San Rafael de Cabagra	36.00	Limoncito Coto Brus Puntarenas	78.00
Ticaban de Limón	39.00	Capri Mosca Buenos Aires Puntarenas	83.00
Alto Sábalo de Aguirre- Interconexión a Asent. Savegre	50.00	Bejuco Tempate Santa Cruz	88.00
Altos Araya de Cartago	50.00	Construcción del Acueducto de San Gerardo de la Rita	95.00
Altos Araya de Cartago	50.00		

Fuente: Informes Cuatrimestrales. UEN AP-SGSC. 2020

3. Proceso de Construcción de Obras.

3.1 Proyectos financiados por FODESAF y AyA

A. Proyectos concluidos:

Se concluyó la construcción de 15 proyectos de sistemas de agua potable, beneficiando a 39.897 personas

Tabla N°17
Proyectos concluidos 2020

Nombre del proyecto	Población	Nombre del proyecto	Población
Cajón de Pérez Zeledón 2° etapa	15804	Bekbata (Telire)	53
Bijagua de Upala 2° etapa	11606	Akberie, Chase y Batallón	86
Las Vertientes de La Cruz	119	Villarreal	5275
San Pablo de Los Chiles	1005	Lomas	360
Sándalo de Jiménez	2110	Botubata (Telire)	71
Coope Vega de Cutris	3118	Monteverde (Telire)	44
Kuchey (Telire)	88	Agujas y Calle Terrones	96
Alto Bley (Telire)	62		0
Total	33912		5985

Fuente: Informes Cuatrimestrales. UEN AP-SGSC. 2020

B. Proyectos en ejecución:

se encuentran en ejecución 15 proyectos de sistemas de agua potable que se presentan a continuación.

Tabla N°18
Avance de proyectos en construcción

Proyecto	Avance %	Proyecto	Avance %
Jerusalén de Sarapiquí	98	San Miguel, San Vicente y Sibujú	43
Pleyades de Limón	70	Hotel La Libertad de Cañas	57
Boca Arenal	73	Altamira	71
Los Santos de Upala	98	Alto Conte	61
Criques Valle Azul de San Ramón	98	Alto Varas de Turrialba	60
Zapatón de Puriscal	80	Puente Salitre	2
Fincas y Tapa Vientos de Sarapiquí	86	Alto Los Araya	46
Pueblo Nuevo de Corredores	54		

Fuente: Informes Cuatrimestrales. UEN AP-SGSC. 2020

3.2 Proyecto Emergencia Huracán Otto

En el 2020 se continúa con el desarrollo de las consultorías de los estudios básicos, los diseños finales (pre-inversión) de las obras pendientes y el inicio de la contratación de las obras de los trece proyectos del Plan de Inversión mediante los contratos 2018CNE-000002AyA y 2019CNE-000004AyA. El detalle de los avances para cada uno de los proyectos es el siguiente:

Tabla N°19
Avance de proyectos Emergencia Huracán Otto 2020

Proyectos	Avance%	Proyectos	Avance%
Aguas Claras de Upala	96.49%	El Porvenir de Aguas Claras	71.93%
Altamira de Upala	95.24%	Guayabo de Bagaces	61.90%
Canalete de Upala	87.30%	Pata de Gallo de Upala	66.67%
Higuerón, Pueblo Nuevo y Llano Azul de Upala	91.78%	Rincón de La Vieja	101.89%
Buenos Aires de Aguas Claras	95.56%	Zapote de Bijagua	98.51%
Los Cartagos de Upala	94.12%	Río Negro de Aguas Claras	96.43%
Colonia Libertad de Upala	96.30%		

Fuente: Informes Cuatrimestrales. UEN AP-SGSC. 2020

3.3 Suministro e instalación de equipo de desinfección

Durante el año 2020 se suministró e instaló 43 equipos de desinfección, beneficiando a 35 comunidades. El siguiente cuadro muestra los detalles.

Tabla N°20
Equipos desinfección instalados 2020

Nombre de la comunidad	Q Instalada	Nombre de la comunidad	Q Instalada	Nombre de la comunidad	Q Instalada	Total
Cinco Esquinas de Carrizal	1	La Tigra de Venado	1	Santa Lucía de Changuena	2	4
San Miguelito de Barranca	1	Los Angeles de Sarchí Norte de Grecia (INVU)	1	Gutiérrez Brown	4	6
San Antonio de Garabito	1	Manantial de Chires de Puriscal	1	Llano Bonito de San Ramón	1	3
Tarcolitos de Garabito	1	Santa Marta de Puriscal #01	2	Llano Brenes de San Ramón	1	4
Bajo Zuñiga de San Ramón	1	Uruca de Aserri (Sector La Legua y Los Naranjos)	2	Mastate de Poás Alajuela	1	4
La Esperanza de Turrubares	1	Santa Rosa de Río Jiménez de Guácimo	1	Calle San José y Calle Rodríguez de Grecia	1	3
Tufares de Puriscal	1	Agua Azul de La Fortuna de San Carlos	1	Aguas Frías de Cariari #1	1	3
Venado de San Carlos	1	Barra Colorado Sur de Pococi (EBAIS)	1	Aguas Frías de Cariari #2	1	3
La Mina de San Carlos	1	Llano Bonito de Acosta	1	Akberie y Piedra Grande de Talamanca	1	3
Porrosatí de Heredia	1	Sur de Turrubares	1	Los Alpes de Venecia	2	4
Cajón de Grecia	1	Llano Bonito de León Cortés	1	Monte Frío (Potrerillos) de Picagres de Mora	1	3
La Tigra de San Carlos	1	Poás de Aserri	2		0	3
Total	12		15		16	43

Fuente: Informes Cuatrimestrales. UEN AP-SGSC. 2020

Además, durante este periodo se visitaron 37 de comunidades rurales para colaborar con temas de reparación, asesoría y capacitación

En la siguiente tabla se muestran los resultados de la colaboración en estos temas.

Tabla N°21
Comunidades visitadas

Visitas a comunidades		
San Antonio de Tárcoles	La Guaría de Guacimal	La Tigra de Vernado
Tarcolitos de Garabito	Cañal de Nicoya	Las Nubes de Los Chiles
Llano Brenes de San Ramón	Barra de Parismina	Playa Azul de Garabito
Llano Los Angeles de Corralillo	Los Angeles de Cariari	San Antonio de Tárcoles
Cinco Esquinas de Carrizal	Santa Martha de Puriscal	Tarcolitos de Garabito
Mastate de Poás de Alajuela	Campo Dos de Cariari	San Vicente de Chiles
La Palma de Mora	Santa Fe de Mogote	Guarumal de Puriscal
Potrerosillos (Monte Frío) de Mora	Cuipilapa de la Fortuna de Bagaces	Calle El Cedro y Calle Guayabal de Grecia
San Vicente de Nicoya	Campo Dos y Candelaria de Abangares	Calle San José y Calle Rodríguez
Zapote de Nicoya	Alto La Torre de Monterrey	Herediana de Siquirres
Cañal de Nicoya	Venado y La Mina de San Carlos	Colinas e Isletas de Guácimo
San Isidro de Mogote	Río Celeste de Guatuso	
Balsilla de Atenas	Las Milpas de Upala	

Fuente: Informes Cuatrimestrales. UEN AP-SGSC. 2020

VII. Macroproceso de Gestión Comunitaria del Agua (GCA)

La SGSD, mediante su nivel central y sus siete Oficinas Regionales de Acueductos Rurales (ORAC), debe atender un total de 1401 organizaciones comunales que administran, operan y dan mantenimiento a sistemas de agua potable y saneamiento en todo el país.

Las ORAC Chorotega, Metropolitana, Brunca y Central Este son las que tienen más organizaciones comunales y menos recursos humanos para su atención, además la meta para cada una de ellas es más difícil de cumplir porque existen muchas ASADAS pequeñas que no tienen ningún potencial de sostenibilidad futuro, se consideran que deben fusionarse o ser asumidas en un porcentaje importante. Por su parte la Huetar Norte cuenta con equipo de trabajo que ha estado diezmado y con problemas graves de ambiente laboral y sin un liderazgo orientado a objetivos estratégicos. Se han realizado cambios importantes durante el 2020, incluyendo el ingreso de dos funcionarios, entre ellos la nueva jefatura. Y se ha realizado una labor importante junto con Capital Humano para mejorar el ambiente laboral. Sin embargo, aún quedan retos por resolver. En el siguiente gráfico se muestra la distribución de estas organizaciones comunales del país por ORAC

Gráfico N°8



Fuente: SAGA 23 Diciembre 2020

Estas 1401 organizaciones comunales dispersas en todo el territorio nacional, atienden en total 433,971 conexiones abasteciendo una población estimada en 1.518,899 habitantes, lo que significa el 30.2% de la población del país, que al 2020 suma una población de 5.022.000 habitantes.

Las organizaciones que prestan servicios de abastecimiento de agua son básicamente 5 tipos: ASADAS, Asociaciones de Desarrollo Indígenas, Asociaciones de Desarrollo Específico, y Comités Administradores de Acueductos Rurales.

Si bien es cierto la ASADA es en términos generales, la organización jurídicamente reconocida para la delegación institucional; de las 1401 organizaciones registradas, solamente 1256 son ASADAS, lo que equivale al 89.7% del total de organizaciones. En la siguiente tabla y gráfico se muestra la distribución de las organizaciones comunales por región y tipo de administración.

Tabla N°20

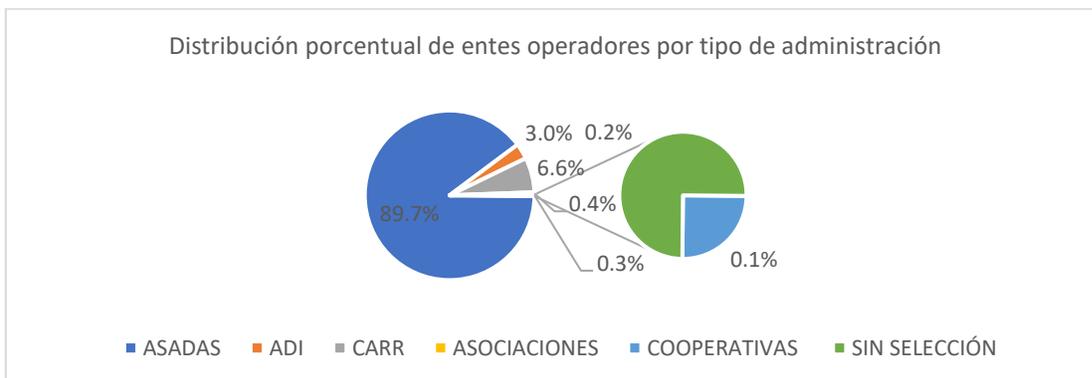
Distribución de organizaciones comunales por tipo de administración y ORAC

REGIÓN	ASADAS	ADI	CARR	ASOCIA-CIONES	COOPERA-TIVAS	SIN SE-LECCIÓN	TOTAL
Brunca	127	20	26	1			174
Central Este	163		6				169
Chorotega	281	1	28	2		3	315
Huetar Caribe	94	19	7				120
Huetar Norte	176	1	7		1		185
Metropolitana	267	1	18	3			289
Pacífico Central	148		1				149
TOTAL	1256	42	93	6	1	3	1401
P romedio	89.7%	3.0%	6.6%	0.4%	0.1%	0.2%	100%

Fuente; SAGA 23 diciembre 2020

Gráfico N°9

Distribución porcentual de organizaciones comunales por tipo administración



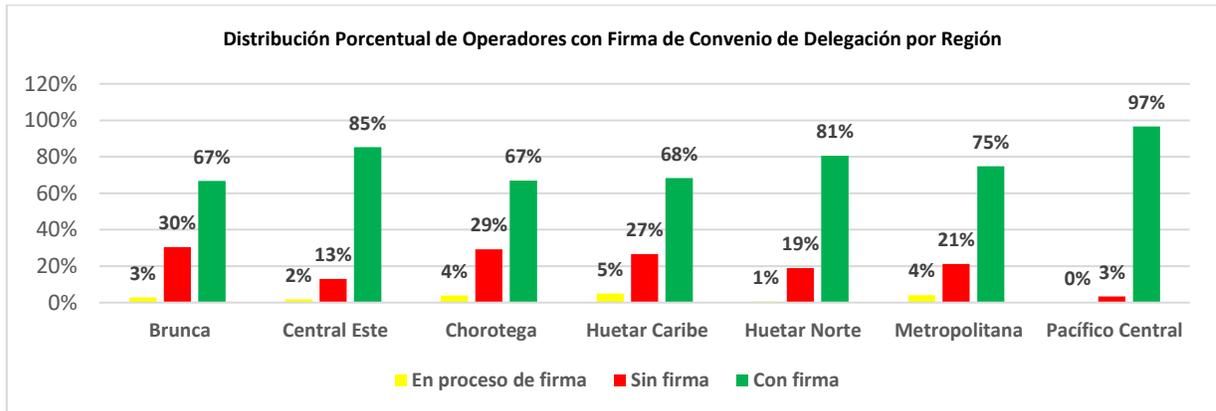
Fuente; SAGA 23 diciembre 2020

Toda organización comunitaria a que brinde este tipo de servicio debe contar con el Convenio de Delegación suscrito por el AyA, ya que es el título facultativo para ejercer la prestación de servicios mediante la figura de delegación.

En la actualidad el 76% (1063) de las organizaciones comunales cuentan con Convenio de Delegación suscrito con el AyA, y un 3% (39) lo tienen en proceso y un 21% no han iniciado el proceso.

En el siguiente gráfico se muestra el comportamiento que presentan las organizaciones comunales en cuanto al Convenio de Delegación según la ORAC

Gráfico N°10



Fuente; SAGA 23 diciembre 2020

Si se analiza con más detenimiento las organizaciones comunales que aún no han iniciado el proceso de firma de Convenio de Delegación se concluye lo siguiente: de las 299 organizaciones, el 50% son ASADAS y un 42% son otro tipo de administración como CAAR y entre ambas categorías suman un 92% de organización que administran sistemas con menos de 300 servicios, y un 43% de ellas no cuentan con un administrador, lo que las convierte en organizaciones muy vulnerables, cuyos ingresos tarifarios, no les permite una adecuada administración, organización y operación repercutiendo negativamente en la prestación de un buen servicio público de acuerdo con los parámetros exigidos por los entes operadores. Siendo estas organizaciones las que requieren un abordaje y un modelo de gestión que les permita brindar un servicio de calidad a sus usuarios.

En la tabla N°21 se detalla lo expuesto

Tabla N ° 21

Distribución de organizaciones que no cuentan con Convenio de Delegación, por tipo de administración, rango de servicio y si cuentan con administrador

Tipo de Administración	Rango de Servicios	Cuenta con Administrador		Total general
		No	Sí	
ASADAS	más de 300	6	8	14
	Menor a 300	71	79	150
	Total	77	87	164
NO ASADAS	más de 300	3	5	8
	Menor a 300	49	78	127
	Total	52	83	135
Total general		129	170	299

Fuente; SAGA 23 diciembre 2020

A nivel país un 72% de las organizaciones comunales que prestan el servicio de agua potable se ubican en un rango de menos de 300 conexiones, lo que evidencia el reto que debe enfrentar la institución en encontrar otra estrategia de atención que permita a la población recibir un servicio de calidad

Tabla N ° 22

Distribución porcentual de organizaciones comunales según rango de conexiones

RANGO CONEXIONES	TOTAL ORGANIZACIONES COMUNALES	PORCENTAJE
0-100	544	39%
101-300	458	33%
301-600	219	16%
601-900	78	6%
901-1200	27	2%
1201 o más	75	5%
Total	1401	100%

Fuente; SAGA 23 diciembre 2020

A continuación, se describe las acciones y logros realizados por esta Subgerencia que responden al macroproceso de gestión comunitaria del agua y sus procesos.

1. Proceso de Atención de ASADAS

Este proceso está conformado por los siguientes subprocesos, los cuales se proceden a desarrollar:

1.1 Solicitudes de Atención de ASADAS:

Durante el período 2020, las Oficinas Regionales de Acueductos Rurales recibieron un total acumulado de 10211 solicitudes, superando en 3465 solicitudes de atención al año 2019.

Estas solicitudes ingresaron a las ORAC por medio de correos, documento físico, atención personal, llamadas telefónica, whatsapps y otros.

La ORAC Chorotega recibió el 24% de estas solicitudes, seguida por un 19% correspondiente a la ORAC Metropolitana y Huetar Norte con un 17.8%.

Tabla N ° 23
Solicitudes recibidas por ORAC 2020

ORAC	Total
Brunca	687
Chorotega	992
Central Este	2471
Huetar Caribe	587
Huetar Norte	1823
Metropolitana	1934
Pacífico Central	1717
TOTAL	10211

Fuente: Informes Anual Gestión ASADAS 2020

La temática abordada en la atención de estas solicitudes según los ejes temáticos que plantea el modelo de Atención Integral de ASADAS determinó que la gestión de los sistemas de agua y la gestión administrativa financiera

son los ejes temáticos que demandan la mayor atención de las ORACs, juntas contabilizan más de 4.500 solicitudes, lo que significa un 67.13% del total de las solicitudes recibidas.

Un total de 2330 de las solicitudes requirieron que funcionarios de las ORAC realizarán visitas de campo a la ASADA respectiva con el fin de verificar, evaluar, revisar, recibir, entregar u alguna otra gestión, para resolver la solicitud

Las 10.211 solicitudes de atención recibidas se clasificaron según el estado de la atención, distinguiéndose que 7233 quedaron resueltos, 2151 en proceso y 827 pendientes.

Tabla N°24
Estado de solicitudes de atención por ORAC 2020

ORAC	Resueltos	En proceso	Pendiente	Total
Brunca	298	163	226	687
Chorotega	956	35	1	992
Central Este	1475	596	400	2471
Huetar Caribe	430	150	7	587
Huetar Norte	1345	331	147	1823
Metropolitana	1205	705	24	1934
Pacífico Central	1524	171	22	1717
TOTAL	7233	2151	827	10211

Fuente: Informes Anual Gestión ASADAS 2020

1.2 Atención de trámites y consultas

La atención de trámites Se refiere al conjunto de actividades a realizar por parte de las diferentes instancias de la UEN, entre ellas las Direcciones y las ORACs, donde se requiere una gestión, revisión o aprobación, para resolver una solicitud puntual de una ASADA o un tercero interesado.

Por otra parte, la atención de consultas se refiere a todo aquel requerimiento de información básica (escrito, correo, telefónico o personal) que realizan las ASADAS, sus usuarios u otros, para aclarar dudas en relación con cualquiera de los aspectos referentes al funcionamiento y a los servicios que brindan las ASADAS. Este tipo de consulta no requiere la elaboración de visitas ni de informes.

Durante el año 2020, se registraron la atención de 1648 trámites y 1833 consultas diversas. Las ORACs Huetar Norte y Pacífico Central fueron las que más trámites atendieron, muy seguida por la Central Este. Por otra parte, las ORACs que más consultas resolvieron fueron la Metropolitana y la Pacífico Central.

Tabla N°25
Trámites y Consultas Recibidas por ORAC 2020

ORAC	Trámites	Consultas	Total
Brunca	21	33	54
Chorotega	204	312	516
Central Este	377	236	613
Huetar Caribe	50	124	174
Huetar Norte	434	323	757
Metropolitana	163	386	549
Pacífico Central	399	419	818
Total	1648	1833	3481

Fuente: Informes Anual Gestión ASADAS 2020

A. Gestión de Estudios Técnicos.

Durante el período 2020, se registraron 206 estudios técnicos recibidos para ser revisados en las ORACs, de ellos 104 corresponden a solicitud de estudios de desarrolladores urbanísticos y 102 ampliaciones y mejor de sistemas. Las ORAC que más solicitudes recibieron fueron la Chorotega con un 30% y Metropolitana con 19.4%.

Se lograron resolver 50.4% estudios 19.6% quedaron en proceso y 30% pendientes. En la siguiente tabla puede apreciarse el detalle en los estudios técnicos recibidos por ORAC.

Tabla N°26
Estado estudios técnicos recibidos por ORAC 2020

Región	Resuelto	En Proceso	Pendiente	Total
Brunca	19	5	0	24
Central Este	10	4	9	23
Chorotega	26	9	27	62
Huetar Caribe	7	2	2	11
Huetar Norte	10	3	6	19
Metropolitana	18	6	16	40
Pacífico Central	14	11	2	27
Total	104	40	62	206

Fuente: Informes Anual Gestión ASADAS 2020

B. Gestión para la Constitución de ASADAS

Durante este año se otorgó el Visto Bueno para la Constitución de: 1) Federación de ASADAS de Abangares, Bagaces, Cañas y Tilarán, 2) Federación de Asociaciones de Acueductos Comunales por el rescate, protección y conservación del Parque Juan Castro Blanco, 3) Unión ASADAS Turrialba y Jiménez se denegó la constitución de una ASADA de Calle Naranjo-La Zetilla por no cumplir con los supuestos para dicho aval. En trámite en las ORAC se encuentran 7 casos: 2 de Chorotega y 5 Metropolitana.

C. Gestión de Convenios de Delegación

Se realizó las gestiones pertinentes para la aprobación mediante acuerdo de Junta Directiva de los Convenio de Delegación para la 7 ASADA se dio seguimiento a 22 criterios pendientes por parte de las ORAC y 40 casos pendientes en la dirección Jurídica

Tabla N°27
Convenios de Delegación aprobados por Junta Directiva

Región	ASADAS
Brunca	Savegre Río Nuevo Perez Zeledón
Chorotega	El Carmen Nandayure
Huetar Caribe	Barra de Parismina
	Las Brisas de Veragua Río Peje y Río Quito
Huetar Norte	El Futuro de la Tigra
Metropolitana	Alto del Monte Atenas
	Ceiba Este y Linda Vista de Cangregal

Fuente: Informes Anual Gestión ASADAS 2020

D. Gestión de Inscripción de Fuentes

Una de las principales acciones que se ejecutan en la administración del recurso hídrico en las ASADAS, es la inscripción de fuentes de agua para ser aprovechadas para el consumo humano en las comunidades abastecidas por ellas.

Este es un trámite que se realiza, ante la Dirección de Aguas del MINAE a solicitud de las ASADAS ante las ORAC, pero que desarrolla un proceso que va desde el levantamiento georreferenciado, la medición de caudales, el registro, la

solicitud ante el MINAE, la resolución del MINAE, hasta llegar a la comunicación de la resolución a la ASADA solicitante.

En la siguiente tabla N°18 se resume los datos de las gestiones realizadas durante el 2020

Tabla N°28

Estadísticas de acciones realizadas para inscripción fuentes

ORAC	Levantamiento georreferenciado		Solicitudes de inscripción fuentes ante MINAE		Solicitud inscripciones recibidas de MINAE	
	Cantidad de ASADAS	Cantidad de Fuentes	Cantidad de ASADAS	Cantidad de Fuentes	Cantidad de ASADAS	Cantidad de Fuentes
Brunca	7	33	5	26	5	29
Central Este			11	39	11	28
Chorotega			23	47	13	32
Huetar Caribe			6	13	7	15
Huetar Norte			18	48	4	9
Metropolitana	13	57	12	33	17	55
Pacífico Central	7	49	2	6	2	13
Total	27	139	77	212	59	181

Fuente: Informes Anual Gestión ASADAS 2020

Otras gestiones realizadas en la gestión del recurso hídrico de las ASADAS

- Proyecto: Actualización del SAGA: Vaciado de información de fuentes. Esta actividad quedó concluida con la Migración completa de los PK de las 7 regiones en el mes de mayo, lo cual permitió realizar el vaciado de datos de la Matriz de Inscripciones de Caudales al Sistema SAGA.
- Proyecto: Levantamiento de información general de los entes operadores. Debido a la nueva Contratación de la Empresa Hidro-Geotecnia para completar el levantamiento nacional de información de los Entes operadores se procedió luego a realizar una asociación de datos con la Base de Datos del Sistema SAGA, correspondiente a las regiones Chorotega y Huetar Norte.
- En una labor conjunta con la UEN Gestión Ambiental se realizó una revisión y actualización del procedimiento, de manera que exista coherencia entre los aprovechamientos que se inscriben para ASADAS y los aprovechamientos que se inscriben para el AyA, priorizando bajo el interés institucional.

E. Gestión de Créditos

Se dio trámite a 8 créditos para las ASADAS, por un monto total de 605.1 millones de colones.

Entre los planes de inversión presentados por las ASADAS, se incluye la construcción de oficinas, compra de vehículo, construcción de tanques de almacenamiento, instalación de tubería, compra de terrenos entre otros

Tabla N°29
Créditos gestionados por ORAC

ORAC	Cantidad de ASADAS	Monto millones
Brunca	1	20
Chorotega	1	40
Huetar Caribe	1	55
Huetar Norte	2	110.1
Metropolitana	3	380
Total	8	605.1

Fuente: Informes Anual Gestión ASADAS 2020

Hay que mencionar que durante este periodo se diseñó un nuevo procedimiento para la Gestión de Créditos de acuerdo con los Estándares establecidos por la Oficina de Gestión de la Calidad

1.3 Atención de Casos

Durante el período del informe, se atendieron 1726 casos diversos, por irregularidades detectadas por alguna institución estatal (AyA, ARESEP, MINSA, MINAE, DHR, SALA IV) y que requirieron atención. La ORAC Pacífico Central y la Central Este, fueron las ORAC que más casos recibieron, 356 y 305 casos respectivamente, siendo Huetar Caribe la de menos con 45 casos

1.4 Atención de Denuncias

La atención de denuncias y quejas de diversa índole, interpuestas directamente por usuarios de las ASADAS ante el AyA (Gerencia, Presidencia, Junta Directiva, Auditoría, Contraloría de Servicios o cualquiera de las dependencias de la SGSC), ante instancias jurisdiccionales, la defensoría de los Habitantes o la Contraloría General

de la República, que manifiestan su inconformidad ante diversas irregularidades sobre situaciones referentes al funcionamiento de la ASADA, al manejo de los fondos públicos o a la prestación de los servicios.

Durante el período del informe, se recibieron 605 denuncias o quejas, la mayoría en contra de las ASADAS y en algunos casos, hasta en contra de la Institución. La ORAC Chorotega es la que presenta mayor cantidad de solicitudes con 171 casos, seguida de Metropolitana 155, y con menos casos la ORAC Brunca.

1.5 El acompañamiento a las ASADAS

Es la presencia institucional para orientarlas y facilitar diferentes acciones que realizan para cumplir su fin, pudiendo darse acompañamiento en elaboración de planes de trabajo, en sus gestiones con otras entidades, así como participación en asambleas, reuniones, ferias, entre otros.

De un total de 693 casos recibidos la ORAC Brunca le corresponden 2 casos. Las ORAC Chorotega, Huetar Norte, Metropolitana recibieron 174, 153, 123 siendo las que más recibieron.

1.6 Asesoría

Las asesorías a las ASADA consisten en la atención planificada e integral en sus diferentes áreas de gestión; que mediante una revisión diagnóstica, emite un criterio experto fundamentado en las buenas prácticas y en elementos técnicos, jurídicos y administrativos, que orienten la toma de decisiones para mejorar la prestación de los servicios que brindan.

Se llevaron a cabo 1756 procesos de asesoría a las ASADAS en diversas áreas de funcionamiento de estas.

1.7 Asistencia Técnica

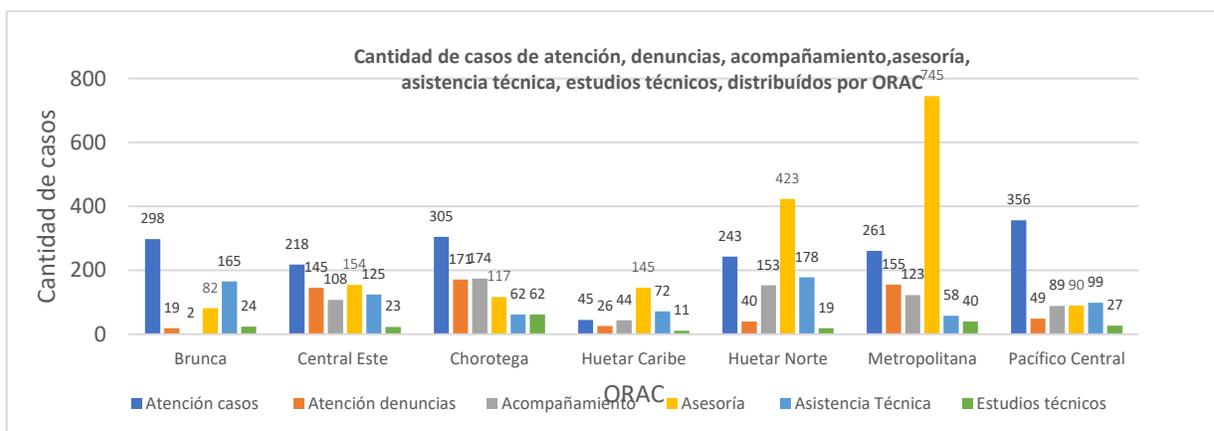
Las asistencias técnicas, consisten en el conjunto de acciones especializadas que se realizan con participación de expertos institucionales con el objetivo de solucionar una problemática específica que aqueja a la ASADA o realizar mejoras en su

funcionamiento, puede incluir el otorgamiento de materiales, equipo u otros por parte de la institución u otras organizaciones.

Durante el período del informe, se llevaron a cabo 759 procesos de asistencia técnica a las ASADAS en diversas áreas de funcionamiento de estas.

En el gráfico N°11 se muestra la distribución de los casos de atención, acompañamiento, asesoría, asistencia técnica, estudios técnicos, distribuidos por ORAC, donde se evidencia la alta cantidad de casos de asesoría que atendió la ORAC Metropolitana, Pacifico Central atendió más casos de atención de casos. Huetar Norte repunta en asistencia técnica. Chorotega es la que más casos de atención de denuncias y estudios técnicos realizo

Gráfico N°11



Fuente: Informes Anual Gestión ASADAS 2020

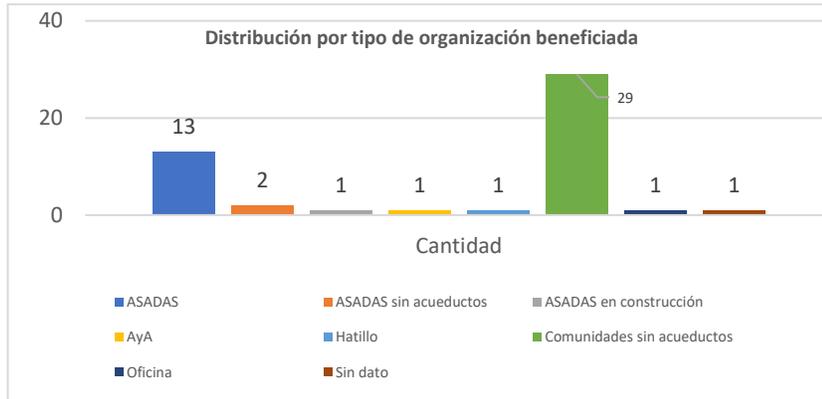
1.8 Atención de Emergencias

A. Casos desabastecimiento o contaminación fuentes

En términos generales, durante el periodo del informe se atendieron situaciones de emergencia provocadas por desabastecimiento o por contaminación de las fuentes de almacenamiento, situaciones que obligaron a atender un conjunto de comunidades y ASADAS, mediante camiones cisterna. Durante este periodo 49 ASADAS y/o

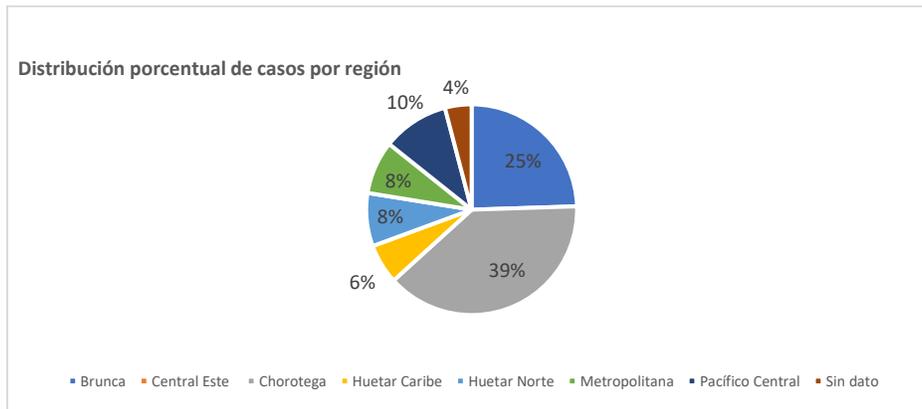
comunidades, beneficiando a una población total de 16226 habitantes. En el gráfico N°12 se puede observar la cantidad y tipos de comunidades beneficiadas durante este periodo acciones realizadas. Además, en el gráfico N°13 su distribución por región

Gráfico N°12



Fuente: Informes Anual Gestión ASADAS 2020

Gráfico N°13



Fuente: Informes Anual Gestión ASADAS 2020

Para poder contar con las cisternas y atender estas comunidades fue necesario gestionar la firma de Contrato Adicional para la licitación 2016LN-0009-PRI Alquiler de Camiones Cisterna Chorotega, Pacífico Central y Metropolitana por un periodo de 6 meses, resolver la apelación por parte de la empresa SOLFAC sobre el pago de interés para la factura 121 y 122 dada en Cesión por parte de la Empresa Transportes Solís, y tramitar la II Prórroga a la licitación 2019LA-00035-PRI.

B. Huracán ETA

Por otra parte, mediante el Decreto N° 42705-MP, se realiza la Declaratoria de estado de emergencia nacional por la situación provocada por los efectos del Huracán ETA, en los cantones: provincia de San José: Desamparados, Puriscal, Tarrazú, Dota, Pérez Zeledón y León Cortés; provincia de Guanacaste: Nicoya, Nandayure y Hojancha; provincia de Puntarenas: Buenos Aires, Osa, Quepas, Golfito, Coto Brus, Parrita, Corredores y Garabito. Ante esta nueva emergencia fue necesario tomar acciones tales como visita de los ingenieros para valorar la situación y establecer las medidas necesarias con el fin de rehabilitar los sistemas afectados y restablecer la continuidad del servicio de agua potable en 54 ASADAS. La región donde las ASADAS fueron más afectadas fueron la Brunca con 21 casos, Metropolitana y Chorotega con 15 ASADAS cada una y Central Este con 3

Tabla N°30
Cantidad de ASADAS atendidas por ORAC.

Huracán ETA

Región	ASADAS atendidas
Brunca	21
Metropolitana	15
Chorotega	15
Central Este	3
Total	54

Fuente: Informes Anual Gestión ASADAS 2020

C. Programa de Comunidades en Riesgo Sanitario

Mediante el Programa de Comunidades en Riesgo Sanitario se entregó materiales a 24 acueductos y 40 comunidades aproximadamente con una inversión de 185 Millones de colones, se entregaron tanques de almacenamiento a 10 acueductos y 15 comunidades por la suma de 21 millones y se elabora la matriz de materiales para una II compra de materiales por 141.2 millones

D. Fenómeno Niño

Se continuó con el plan de contingencia Fenómeno Niño 2020 y plan de atención de seguía, coordinando la instalación y puesta en operación de los acueductos que recibieron materiales donados por el Ay A en el año 2019.

E. Otros casos

Por último, se brindó atención a casos de emergencia por: contaminación de Bromasil en las fuentes de producción de las ASADAS de Aguas Zarcas, Las Delicias y Finca 8; por desabastecimiento a las ASADAS de La Tigra y Tarcolitos y atención a Peñas Blancas

1.9 Atención de la Gestión de la Calidad del Agua Potable en las ASADAS

Por ser un tema de relevante importancia en la calidad del servicio y más aún en la calidad del agua para consumo humano, con su gran impacto en la salud de las personas que la consumen, se realizaron siguientes acciones.

Se dio seguimiento y atención a los casos de No conformidad identificados por la ARESEP constituyo desde el año pasado una comisión interinstitucional y se programó para este año una sesión de trabajo mensual, donde se analizan la información brindada por cada ASADA y ORAC, para realizar el CIERRE de cada caso identificados. Durante el año se llevaron a cabo 10 sesiones de trabajo de revisión, lográndose cerrar 70 casos ante ARESEP

Se trabajo desde la Comisión Potabilizadora atendiendo varios casos de ASADA tales como Abrojo, Los Chiles, Aguas Zarcas, Palmira, Santillal de Cañas, Labrador de San Mateo, Gutierrez Broun, San Antonio entre otros. Por otro lado desde esta comisión se analizaron temas de cómo usar las pastillas de cloro, equipos de cloración, situación de la cloración ante el COVID 19, protocolo de vigilancia de la calidad del agua etc.

1.10 Atención de la Gestión de Aguas Residuales en las ASADAS

Siempre dentro del proceso de Atención de ASADAS, pero en forma particular en lo referido a la gestión del saneamiento de las aguas residuales, durante el periodo del informe se atendieron las actividades:

Mediante el análisis de laboratorio para las plantas de tratamiento de agua residual de las ASADAS se determinó que cumplen satisfactoriamente los parámetros establecido.

Este año fue recibido por parte de la Junta Directiva del AyA el Sistema de Saneamiento de Nueva Cinchona para ser operado por la Región Central Oeste, de la Subgerencia de Sistemas Periféricos y se recolecto información para el análisis de costos de operación y mantenimiento como insumos para estudios tarifarios. Se logro determinar que el sistema de saneamiento de Santa Paula fue recibido por la ASADAS desde el 2013, por lo que se asesora a la organización y en la operación del sistema.

Se continua con la coordinación virtual de la Comisión COMAPTAR, y se realizaron visitas de inspección, para verificar la correcta operación de las PTAR en las ASADAS

Durante el 2020, cinco ASADAS se encuentre operando las plantas de tratamiento de agua residual de acuerdo a la normativa: Paso de las Garzas, El Mora, Jardines de Tobosi, Lomas de Zurquí, Los Sueños y Faro.

2. Proceso de Fortalecimiento

En este apartado se presenta la información de las gestiones realizadas para las ASADAS, relacionadas con los procesos de fortalecimiento, básicamente la información relacionada con la capacitación, la gestión de los aliados, la comunicación y de divulgación, la gestión de proyectos de fortalecimiento

2.1 Capacitación

A. Capacitación de ASADAS-miembros de ASADAS

Durante el 2020 se capacitaron 446 ASADAS, mediante la realización de 102 actividades de capacitación dirigidas a los miembros de las ASADAS, en ellas participaron 833 personas (512 mujeres y 321 hombres).

Durante este año se realizaron 102 actividades de capacitación, donde tomaron relevancia 10 temas particulares, siendo ellos: 1) calidad del agua, 2) balance hídrico, 3) Ley y Reglamento Fortalecimiento de las Finanzas Públicas (IVA), 4) Exonet, 5) Reglamento de prestación de servicios a los clientes de AyA, 6) Planes de mejora y eficiencia, 7) Disponibilidades de servicio, 8) Gestión del recurso hídrico y 9) Gestión financiera de la ASADA, 10) Facturación electrónica, 11) Reglamento de ASADAS.

B. Capacitación modalidad Virtual

Adicionalmente por parte del INA, se dio continuidad a los programas de capacitación en la modalidad virtual.

Para este periodo se llevaron a cabo 13 cursos, donde se matricularon 374 personas identificándose 223 ASADAS. Estos cursos corresponden a Administración de ASADAS, Planeamiento Estratégico, Control Contable, Fortalecimiento Organizacional.

C. Capacitación en el nuevo Reglamento de ASADAS

Como parte de la entrada en vigor del nuevo Reglamento de ASADAS se realizó un ejercicio guiado de discusión con los compañeros de las ORACS sobre el nuevo reglamento donde se llevaron a cabo 6 sesiones de discusión de los contenidos, con el propósito de unificar criterios y estandarizar la interpretación de algunos artículos clave que fueron incorporados en el mismo.

Posteriormente y mediante la modalidad virtual, se llevaron a cabo las capacitaciones con las ASADAS, mediante 10 talleres, donde en cada uno se abordó un tema diferente. La participación fue exitosa con un total de 1718 personas.

D. Guía Virtual para los Cursos Introdutorios

En coordinación con el INA se logró el diseño de “La Guía Virtual para las ASADAS para cubrir los Cursos Introdutorios”, fortaleciéndose así el Plan Nacional de Capacitación Continua para ASADAS. Se realizó una presentación oficial por medio de la Plataforma TEAMS. La invitación se realizó a nivel general para todas las ASADAS del país

El enlace para acceder a la página oficial de la Guía Virtual del Nivel Introdutorio del Plan Nacional de Capacitación Continua para ASADAS es: https://www.ina-pidte.ac.cr/pluginfile.php/45076/mod_resource/content/2/asadas/index.htm

2.2 Comunicación y Divulgación

Se llevaron a cabo 147 actividades de comunicación o divulgación en temas diferentes dirigidas a las ASADAS. Las ORAC Chorotega, Huetar Norte, Metropolitana, Pacífico Central realizaron 94, 37,9, y 7 Actividades respectivamente

2.3 Gestión de Aliados Estratégicos

Bajo este concepto se abordan las acciones de relacionamiento, coordinación y trabajo conjunto con otras organizaciones, instituciones o empresas, que tienen intereses comunes con la institución y el trabajo con las ASADAS, la gestión comunitaria, el recurso hídrico, el acceso al agua como derecho humano fundamental y el cambio climático; entre los temas medulares que se abordan con los que se han llamados aliados de la gestión comunitaria.

Durante el periodo del informe, se ha definió la base para una “Estrategia de Potencialización de la Plataforma de Aliados” que pretende fortalecer la Plataforma y la metodología a seguir para lograr conjuntar esfuerzos a través de las alianzas.

La metodología utilizada contempla una serie de aspectos que coadyudan a los esfuerzos institucionales de una manera ordenada, para alcanzar el involucramiento de Aliados que permitan el desarrollo del trabajo comunitario con las ASADAS, logrando incidencia política, fortalecimiento de capacidades, participación en procesos de asumir y unir que permitan sostenibilidad financiera, garantía de una mejor prestación de los servicios en términos de calidad, cantidad y continuidad, fortalecimiento en infraestructura, desarrollo de proyectos, entre otros

Asimismo, en el tema de gestión de aliados y de una forma importante, representativa y directamente protagonista sobre la gestión comunitaria, se ha participado en todas las reuniones del Comité Impulsor de la Asociatividad, donde se participa en la toma de decisiones y en las acciones que se realizan en el fortalecimiento de la asociatividad y la promoción de la afiliación a las FLU

2.4 Gestión de Proyectos de Fortalecimiento de Capacidades

Se han abordado las acciones para el diseño, ejecución, seguimiento, evaluación y contraparte institucional en el desarrollo los proyectos de fortalecimiento de capacidades de las ASADAS, formalmente reconocidos y formalizados por la Institución, que se llevan a cabo con otras Instituciones, ONGs, academia, embajadas y organizaciones internaciones, entre otros.

Al finalizar el periodo del informe, se tienen en desarrollo tres importantes proyectos con aliados, estos son:

Tabla N°31

Proyectos de fortalecimiento de capacidades

Proyecto	Descripción
Fortalecimiento de capacidades de las ASADAS para hacer frente a los riesgos del cambio climático en comunidades del norte de Costa Rica	Este proyecto ejecutado con coordinación del PNUD y con financiamiento del GEF, tiene un horizonte de ejecución de 60 meses, que iniciaron en el 2016 y finaliza en el 2021. Su objetivo es: “Mejorar el suministro de agua y promover prácticas sostenibles del agua entre los usuarios finales y sectores productivos mediante la implementación de medidas comunitarias y ecosistémicas en las asociaciones de acueductos rurales (ASADAS) con el fin de enfrentar la vulnerabilidad hidrológica relacionada con el clima proyectada en el norte el Costa Rica”.
Fortalecimiento de las ASADAS del GAM y ciudades periféricas para mejorar su gestión y capacidad de resiliencia frente al cambio climático	Este proyecto fue formulado, presentado y seleccionado durante el 2019, su ejecución se realizará en la alianza AyA - CEDARENA – ARESEP, donde el AyA es la Entidad Líder, CEDARENA la Entidad Receptora de la Subvención y ARESEP como Entidad Socio Contraparte, tiene un horizonte de ejecución de 3 años, iniciando en el 2020 y estará finalizado en 2022. El proyecto nace en respuesta a la convocatoria realizada a las autoridades nacionales y locales responsables de la política y regulación del sector del agua y de los servicios de agua potable y saneamiento, para recibir propuestas de proyectos en “Gestión del agua con una perspectiva de resiliencia urbana. Este proyecto es financiado por la Unión Europea, mediante el programa de cooperación regional EUROCLIMA+, particularmente a través de la agencia Francesa de Cooperación y la Agencia de Cooperación Española. En términos generales el proyecto plantea tres líneas de Acción: 1. Gestión integrada de los recursos hídricos y formulación de planes de gestión integral de los recursos hídricos 2. Estrategias de resiliencia de los servicios de agua potable en zona urbana ante el cambio climático 3. Fortalecimiento de las capacidades institucionales para la mejora de la gobernanza del agua y de los servicios de abastecimiento de agua potable
Fortalecimiento de la gestión comunitaria del recurso hídrico en el territorio Centro-Pacífico de Costa Rica,	Este proyecto se realiza en alianza con la Fundación AVINA y se financia con recursos del programa de pequeñas donaciones del PNUD. Su objetivo es: contribuir con la adaptación al cambio climático, la conectividad ecosistémica y la conservación de suelos en el territorio Centro-Pacífico de Costa Rica mejorando la eficiencia y eficacia de las ASADAS en la gestión del recurso hídrico mediante procesos inclusivos de capacitación, asistencia técnica, provisión de servicios especializados, el intercambio y divulgación de lecciones aprendidas
Fortalecimiento de capacidades en las ASADAS para potenciar su gestión como promotores de alianzas	Este proyecto se realiza en alianza con la Fundación Aliarse. Es financiado a través del Fondo de Adaptación al Cambio Climático, que es administrado por Fundecooperación. Su objetivo es: Implementar un modelo de gestión integral con el fin de que la ASADA Río Blanco cuente con las condiciones para solicitar a corto plazo la Tarifa de Protección al Recurso Hídrico (TPRH

Fuente: Informes Anual Gestión ASADAS 2020

2.5 Fortalecimiento de la Gestión de Aguas Residuales en las ASADAS

Durante el periodo se atendieron principalmente apoyo a Proyectos o iniciativas de proyectos de Saneamiento, así como la elaboración de Términos de Referencia.

- A. Estudios previos para rehabilitación PTAR Los Cenízaros, fondos CAV 2021.:
Se ha dado seguimiento al proceso de recepción de fondos del CAV, la ASADA recibió la Idoneidad Técnica. Se está trabajando en los Términos de Referencia para que la ASADA pueda contratar la remodelación de la PTAR. Este componente se ha visto retrasado por
- B. Proyecto Saneamiento Miraflores en Horquetas. Se ha dado seguimiento a los trámites municipales (uso de suelo y desfogue pluvial), MINAE (permiso de vertidos) y demás requisitos para iniciar trámite en SETENA.

Además se actualizó la escala de precios, aclaración de rubros y demás documentos técnicos aclaración de rubros y demás documentos técnicos para el cartel. Se actualiza y envía cada mes el cronograma correspondiente al proyecto Miraflores. Ha habido un atraso importante en el cumplimiento de requisitos por parte de la ASADA producto del COVID-19, lo cual ha impedido el avance del proyecto.

- C. Elaboración términos de referencia Plan Maestro Chorotega (Saneamiento: Se finalizaron los TDR del componente de Saneamiento para la contratación del PM Chorotega y se participó en las sesiones de trabajo con las Cooperación Vasca. Este trabajo fue coordinado por la Dirección de Cooperación Internacional y la UEN de Programación y Control
- D. Seguimiento Proyecto Saneamiento Santa Elena Monteverde, San Rafael de Alajuela y San Rafael de Guatuso. ha dado seguimiento a los diferentes proyectos de ASADAS según su nivel de avance. En el caso del Proyecto de San Rafael de Alajuela se aprobaron los Estudios de Factibilidad y Diseños Preliminares contratados
- E. Otras acciones se de fortalecimiento:
 - a) Concurso Internacional estudiantes GWS Cangrejal y Sámara: En conjunto con GWS se recolectó la información necesaria con las ASADAS y se colaboró con una visita al sitio en la identificación de posibles sitios para la PTAR, así como en la redacción del “Problem Statement” para el concurso internacional que dará inicio en enero 2021, en esta ocasión con la participación de UCR y TEC además de las universidades de USA.
 - b) Concurso Internacional estudiantes GWS La FortunaComo: Como parte del jurado se calificaron las propuestas planteadas por los estudiantes participantes en el concurso organizado por Global Water Stewardship, donde participaron 6 grupos de Universidades de USA y el TEC representando a CR, con el fin de determinar el sistema más adecuado para la comunidad de la Fortuna.

La propuesta ganadora fue la de los estudiantes del TEC, este grupo de estudiantes, así como los ganadores entre las universidades de USA expusieron virtualmente a la ASADA y funcionarios de AyA los resultados de sus concursos. El equipo del TEC también compitió en el Seminario Internacional WEFTEC 2020, de manera virtual

3. Proceso de Gobernanza

El proceso de Gobernanza, que tiene como objetivo “Transformar en forma integral, sistémica y ordenada, la prestación de los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento de las aguas residuales, que se brindan en forma delegada, por organizaciones comunales. En él se presenta la información relacionada con los subprocesos Normalización, Ordenamiento, Coordinación Interinstitucional y Representación Institucional. A continuación, se detalla cada uno de ellos.

3.1 Acciones estratégicas

Se describen aquellas acciones estrategias que tendrán un impacto directo en el proceso de gobernanza

A. Plan de Fortalecimiento de la Subgerencia de Sistemas Delegados.

Este plan fue elaborado con el objetivo de Fortalecer la gestión de la Subgerencia de Sistemas Delegados a través del ordenamiento de las ASADAS y su articulación con la Institución. Este Plan fue aprobado por la Junta Directiva el N° 2020-461, con fecha 21 de diciembre de 2020, y su implantación será a partir del año 2021.

Este Plan tiene 5 objetivos específicos: 1) Innovar el Modelo de Gestión Delegada para su fortalecimiento a través del ordenamiento territorial de las ASADAS con el fin de garantizar su sostenibilidad financiera, técnica, socio- ambiental, así como un mejor control y fiscalización de las ASADAS por parte de la institución. 2) Reducir la carga laboral de trabajo de la Sub-Gerencia para contrarrestar la falta de recursos humanos, a través de la tercerización de servicios. 3) Delimitar las funciones actuales de la Sub-Gerencia de acuerdo con su misión respecto al Modelo Delegado

y articular su labor a las dependencias correspondientes del AYA. 4) Ajustar la organización interna de la Sub-Gerencia de Sistemas Delegados con la aprobación de tres directrices.5) Gestionar la tarifa para el Desarrollo de los Sistemas Delegados a través de la implementación de la Estrategia Ordenamiento Territorial de las ASADAS

B. Seguimiento DFOE-AE-IF-00008-2018.

Desde la subgerencia se coordina y se da seguimiento al DFOE-AE-IF-00008-2018 (Informe de Auditoría Operativa acerca de la eficacia y eficiencia del Estado en la prestación del servicio de agua en comunidades vulnerables) de la Contraloría General de la República. Las disposiciones dictadas por la Contraloría de la Republica han permitido gestar un proceso interinstitucional mediante un proceso de participativo con base en el conocimiento de funcionarios que se destacan en las regionales y las ORAC y que han contribuido a construir el Indicador de Comunidades Vulnerables de Agua Potable del AYA, así como la priorización de atención de estas comunidades, elementos esenciales para la elaboración del Plan Nacional de Comunidades Vulnerables del AYA. Este es un reflejo de un cambio en la planificación y priorización institucional de las inversiones para reducir las brechas sociales, contribuir con el Objetivo 6 de Desarrollo sostenible, pero sobre todo buscar soluciones en el territorio mediante los dos modelos de gestión del AYA: delegado y operador.

Además, se ha articulado a diferentes dependencias del AYA: Dirección de Planificación Institucional, Programación y C, PMO, Gestión Ambiental para generar insumos y trabajar de manera coordinada.

Para cumplir con las disposiciones del DFOE se estableció un cronograma con avances en el cumplimiento de las disposiciones 4.4, 4.5, 4.6, 4.7 y 4.8. Estos informes se remiten según fechas aprobadas por el ente contralor con respecto al cronograma presentado. Para el establecimiento de cronogramas ha sido necesaria la coordinación de reuniones con la Contraloría General de la República e instancias institucionales.

Para el cumplimiento de lo estipulado por la auditoría, se desarrollaron 2 procesos de contratación durante el 2020, los cuales se describen a continuación:

B.1 Elaboración del Plan Nacional de Atención de comunidades vulnerables del AyA.

Se elaboraron los términos de referencia para la contratación de servicios profesionales para la elaboración del Plan Nacional de Atención de comunidades vulnerables del AyA. Se brindó seguimiento al proceso de publicación en el Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP) hasta su adjudicación.

El objetivo de la contratación es elaborar el Plan Nacional Atención a Comunidades Vulnerables por parte del AYA (PNACV-AyA) que a partir de sus competencias institucionales contribuya a reducir las brechas sociales en la calidad del servicio de agua potable.

Para el desarrollo de la contratación ha sido necesario el establecimiento de reuniones internas que se han coordinado por parte de la Subgerente, además se desarrollaron 43 espacios de trabajo en el 2020 con la empresa Culturas y Desarrollo en Centroamérica (CUDECA) de las cuales se participó, supervisó y brindó seguimiento

La elaboración del Plan consta de 4 Fases, en las que participa personal de las Direcciones Regionales de la Subgerencia de Sistemas Periféricos, funcionarios de las Oficinas Regionales de Acueductos Comunales de la Subgerencia de Sistemas Delegados, la Subgerencia de Sistemas GAM y sus cuatro zonas y de la Dirección de Planificación Estratégica. Con ese fin la Subgerencia de Sistemas Delegados ha coordinado con los subgerentes de Sistemas Periféricos y la GAM a través de reuniones para explicar el alcance del trabajo a realizar, la definición de criterios para la selección del perfil de funcionarios a participar y la solicitud expresa de designación de funcionarios y funcionarias.

Los resultados finales de la consultoría en cuestión estarán listos en mayo del año.2021.

B.2 Elaboración de una línea base respecto a las condiciones de abastecimiento de agua potable y saneamiento en territorios indígenas.

Se brindó acompañamiento al proceso de publicación a través de la Presidencia Ejecutiva con participación y supervisión de esta en las acciones realizadas:

- a) Proceso participativo de Planificación Regional: el propósito de generar espacios de co-creación en la planificación anual de las Oficinas Regionales de Acueductos Comunes desde sus realidades regionales y con un claro enfoque participativo, se realizaron giras por parte del la subgerente a las ORAC Central Este Brunca, Pacífico Central, Chorotega y Metropolitana, quedando pendientes de visitar por la Emergencia Nacional por COVID-19 la Huetar Norte y Huetar Caribe.
- b) Perforación de pozos: Seguimiento al proceso de amnistía de pozos perforados sin permisos.
- c) Fuentes ubicadas en Patrimonio Natural del Estado: Identificación de fuentes utilizadas por las ASADAS y que están ubicadas en Patrimonio Natural del Estado.
- d) Elaboración de términos de referencia: Se inició el proceso de elaboración de términos de referencia para 1. Contratación de servicios profesionales para la elaboración de una Estrategia de Comunicación para facilitar el proceso de ordenamiento de ASADAS 2. Contratación de servicios profesionales para la Asistencia técnica en gestión del conflicto.

3.2 Normalización

La normalización de la gestión de las ASADAS consiste en el conjunto de acciones orientadas al establecimiento de normas, procedimientos, instrumentos y criterios técnicos que estandaricen y sistematicen las mejores prácticas aplicables en la gestión de las ASADAS. La normalización de aspectos para las ASADAS requiere validación de la UEN, la SGSC o la Junta Directiva, según sea el caso.

Bajo este subproceso de la gobernanza, se han realizado acciones importantes en el establecimiento de normas, procedimientos, instrumentos y criterios técnicos que estandaricen y sistematicen las mejores prácticas aplicables en la gestión de las ASADAS.

A. Reglamento de ASADAS

Como acción relevante el 9 de septiembre se publicó en la Gaceta 233 el decreto Ejecutivo 42582-S-MINAE, el Reglamento de ASADAS, el cual fue producto de un amplio proceso de construcción participativa, con aportes importantes que rejuvenecen el modelo de delegación y establecen disposiciones que permiten mucha más claridad en la gestión delegada

B. Guías de Gestión

Se trabajó en el diseño de Guías de Gestión para las ASADAS que en temas específicos, favorecen por parte de las ASADAS, el abordaje integral en temas importantes y relevantes que son primordiales para la gestión de las ASADAS, entre estas Guías de Gestión están: 1. Guía de reducción de agua no contabilizada 2. Guía de elaboración de planes de mejora 3. Guía para elaborar planes de gestión integral de riesgos 4. Guía para elaborar planes de protección del recurso hídrico 5. Guía de evaluación de la transparencia financiera de las ASADAS. 6. Guía la Gestión del Presupuesto de la ASADA. Procedimientos para la Formulación, Ejecución y Liquidación 7. Guía de para elaborar planes de mejora y expansión de los sistemas. 8. Guía para la Gestión de la Calidad del Agua en las ASADAS

C. Manual de Funcionamiento de las ASADAS

En una labor coordinada con el PAPS, también se trabajó en el diseño y revisión del Manual de Funcionamiento de las ASADAS, compuesto por 6 módulos, que desarrollan en forma amplia los siguientes ejes temáticos: 1. Generalidades de la prestación del Servicio APS en delegación 2. Gestión del recurso hídrico 3. Gestión de

los sistemas de agua 4. Gestión administrativa financiera 5. Gestión comercial y la gestión comunal.

Dados los inconvenientes con las contrataciones en temas de impresión y comunicación que se presentaron en la Institución, por disposición de la Presidencia Ejecutiva, el proceso de contratación del diseño e impresión de los módulos, no se pudo concretar. Como acción alterna y poder contar con el diseño de los módulos, se está trabajando con una práctica de estudiantes universitarios, bajo la coordinación de la Dirección de Comunicación Institucional, se espera a principios de febrero tener la entrega de los diseños.

Manual para el cálculo de dietas de miembros de Junta Directiva de las ASADAS
El Reglamento de ASADAS en su artículo 25 y 26 indica los aspectos reglamentarios aplicables al pago de las dietas a los miembros de las ASADAS y en forma particular, en su artículo 25, inciso g) indica que, para determinar el monto mensual de pago de dietas, se debe aplicar lo considerado en el Manual emitido por la Subgerencia de Gestión Sistemas Comunales.

Es por lo anterior, que se trabajó en la elaboración del “Manual para la Definición del Monto de las Dietas en las ASADAS” que tiene como objetivo: Orientar a las Juntas Directivas de las ASADAS en la definición del monto que deben cobrar los miembros que conforman las Juntas Directivas y Fiscalías, por su participación en las reuniones de la asociación

3.3 Ordenamiento

El subproceso de ordenamiento corresponde a todas las acciones necesarias para ordenar territorialmente las ASADAS, que básicamente busca reducir la cantidad de ASADAS mediante procesos para integrar, fusionar o asumir, aplicando el Procedimiento para Asumir Sistemas según el acuerdo de Junta Directiva 2007-350, o aplicando el Protocolo para Integración o fusión de ASADAS, según Acuerdo de Junta Directiva 2018-0438. Adicionalmente en los últimos años se ha presentado casos donde en materia de ordenamiento territorial y de gestión de recurso hídrico, se han

traspasados sistemas de acueducto de las ASADAS a una Municipalidad.

A. Procesos para I/F/A/T ASADAS

Se inició el año con 104 procesos abiertos para I/F/A/T ASADAS, que durante el periodo del informe evidencia que se cerraron 13 procesos. La Región que mayor impacto tuvo en materia de ordenamiento fue la Región Huetar Caribe que logró que se asumieran 17 sistemas para administración directa de AyA mediante la puesta en operación del Proyecto Limón Sur. La Chorotega logró concretar 4 procesos en los que la Institución asume la administración de forma directa de dos de ellos, uno asumida por otro ente y una fusión. La Región Metropolitana y la Brunca con un ente operador asumido por el AyA. Ver tabla N°5

Finalizando el año 2020 se evidencia que se encuentran 77 casos en procesos de desarrollo, las cuales continuaran en el 2021 en las siguientes tablas se presenta el resumen por ORAC.

Tabla 32

Entes operadores I/F/A/T ASADAS

ORAC	Tipo proceso				Total
	Integral	Traspasar	Fusionar	Asumir	
Brunca	5	0	0	0	5
Central Este	0	0	7	1	8
Chorotega	5	0	2	21	28
Huetar Caribe	5	0	0	4	9
Huetar Norte	0	1	0	0	1
Metropolitana	7	3	9	2	21
Pacífico Central	0	0	0	5	5
Totales	22	4	18	33	77

B. Estrategia de Ordenamiento Territorial de ASADAS.

Se coordinó por parte de la Subgerente el proceso de elaboración de una Estrategia con el objetivo de gestionar el Modelo Delegado a nivel nacional a través de un mecanismo de ordenamiento territorial para fortalecer la gestión comunitaria de los servicios de agua potable y saneamiento a fin de asegurar la sostenibilidad financiera, administrativa, comercial, técnica, ambiental y su buena gobernanza.

Para este proceso fue necesario el desarrollo de talleres virtuales con participación de personas funcionarias de todas las ORAC, grupos focales y reuniones de seguimiento y de coordinación para la construcción de herramientas, tales como bases de datos, documentos metodológicos y productos de cartografía digital. Actualmente se trabaja en una versión final de la Estrategia.

3.4 Evaluación

La Evaluación de las ASADAS corresponde a las tareas realizadas para conocer, valorar y calificar el funcionamiento de la ASADA, la prestación del servicio u otros aspectos particulares de la ASADAS, siendo estos mecanismos que permiten identificar oportunidades de mejora y orientar planes de acción.

En términos generales, la evaluación considera el levantamiento de información, la verificación de evidencias, la revisión y análisis de datos, la actualización en el SAGA, la generación de reportes de evaluación y la comunicación de resultados a las ASADAS."

Actualmente se cuenta con seis mecanismos de evaluación de las ASADAS y se describen a continuación:

A. Evaluación del funcionamiento de la ASADA Categorización

Este mecanismo de evaluación valora el funcionamiento integral de la ASADA. Valora los 5 ejes temáticos de funcionamiento: 1) Gestión del recurso hídrico, 2) Gestión de los sistemas de agua, 3) Gestión administrativa financiera, 4) Gestión comercial y 5) gestión comunal.

Estos 5 ejes temáticos se les han asignado pesos y se desglosan en 47 variables críticas, las cuales se les han asignado puntos, que permiten asignar una calificación que permite ubicar en alguna categoría de funcionamiento a la ASADA. Califica el funcionamiento de la ASADA en cuatro categorías A: Fuerte, B, Desarrollo Alto, B desarrollo bajo y D débil

Durante este año 2020 de un 57 de entes operadores del país son organizaciones que muestran un funcionamiento adecuado, que les permite prestar un servicio con altos estándares de calidad, En desarrollo alto se ubican 225 entes y entre bajo y débil el restante es decir 1119, lo que implica que este último porcentaje no funciona adecuadamente y es vulnerable, afectando directamente la prestación del servicio que brindan estas organizaciones

Tabla N°33

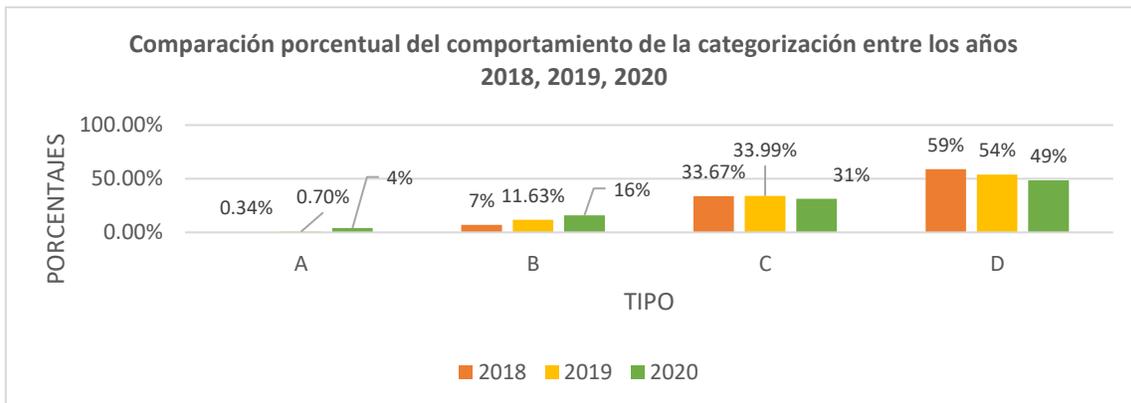
Distribución de entes operadores por categorización y ORAC

Región	Total entes operadores	Categorización			
		A	B	C	D
Brunca	174	10	21	57	86
Central Este	169	8	29	60	72
Chorotega	315	1	8	74	232
Huetar Caribe	120	10	28	35	47
Huetar Norte	185	15	60	52	58
Metropolitana	289	5	42	98	144
Pacífico Central	149	8	37	62	42
Total	1401	57	225	438	681
Porcentaje	100%	4%	16%	31%	49%

Fuente: Informe Evaluación entes operadores prestadores de servicio de agua potable y saneamiento II Semestre 2020

En el siguiente grafico se puede observar el comportamiento que la categorización ha presentado desde el 2018, donde se concluye que se ha realizado un esfuerzo muy importante, dando acompañamiento a los entes operadores con el fin de que puedan mejor en la prestación del servicio que brindan a su población.

Gráfico N°14



Fuente: Informe Evaluación entes operadores prestadores de servicio de agua potable y saneamiento II Semestre 2020

Además, se ha logrado determinar que durante este periodo 12% entes operadores mejoraron su categorización, con respecto al año anterior

B. Indicador Calidad del Servicio Delegado (ICSD)

Este mecanismo de evaluación valora la aceptación por parte de la ASADA de la rectoría de la delegación institucional Valora 4 variables: 1) aplicación de tarifas, 2) aplicación de micromedición, aplicación de desinfección y 4) presentación de estados financieros al AyA. Califica el funcionamiento de la ASADA asignando una calificación de 1 a 100

El ICSD durante el 2020 tuvo un resultado de 56.04%, incrementándose en un 13.54% con respecto al año anterior (42.5%) reflejando con ellos un esfuerzo por parte tanto de las ORAC como los entes operadores por cumplir con la rectoría del AyA, siendo Pacífico Central la que obtuvo mejor calificación, seguida de Huetar Norte y Huetar Caribe

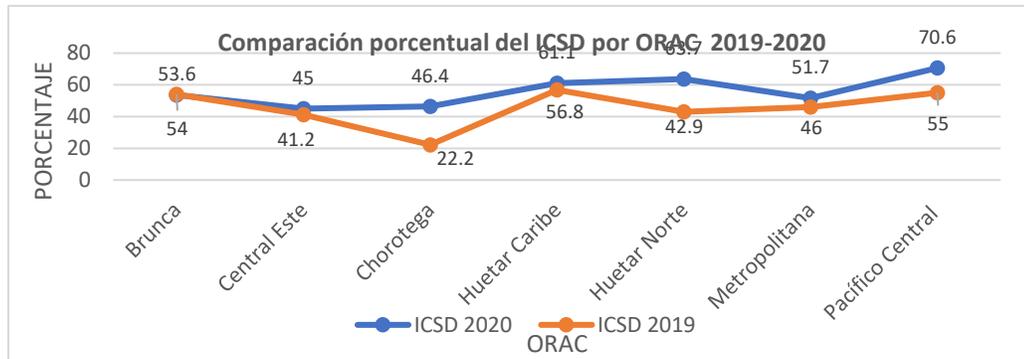
Tabla N°33
ICSD por ORAC

ORAC	DESINFECCIÓN	ESTADOS FINANCIEROS	MICROMEDICIÓN	TARIFAS	TOTAL
Brunca	17.8	4.9	15.7	15.2	53.6
Central Este	13.1	6.4	13.1	12.4	45.0
Chorotega	15.24	2.86	17.60	10.71	46.4
Huetar Caribe	23.3	6.2	14.6	17.1	61.1
Huetar Norte	20.76	4.40	19.89	18.65	63.7
Metropolitana	20.2	4.5	16.0	11.0	51.7
Pacífico Central	23.0	5.9	21.3	20.5	70.6
TOTAL PROMEDIO					56.04

Fuente: Informe Evaluación entes operadores prestadores de servicio de agua potable y saneamiento II Semestre 2020

En el siguiente gráfico N°15 se muestra una comparación porcentual de ICSD entre año 2019 y 2020 por ORAC

Gráfico N°15



Fuente: Informe Evaluación entes operadores prestadores de servicio de agua potable y saneamiento II Semestre 2020

C. Indicador de Calidad del Servicio de Abastecimiento de Agua Potable

Este indicador tiene como objetivo valorar la prestación del servicio de abastecimiento de agua potable por parte de las ASADAS. Evalúa 5 variables: Calidad del Agua (Cumple con RCA, desinfección, control de la CA), Cantidad (Producción, presión), Continuidad (Interrupciones del servicio), Costo (aplicación de tarifas, Micromedición) y cobertura (Capacidad hídrica e hidráulica). Califica la prestación del servicio en Excelente, bueno, regular, malo y muy malo

Para este indicador a nivel regional total se obtuvieron los siguientes resultados, lo que evidencia que la Huetar Caribe con un 46.8% es la que alcanza este indicador más alto, seguida de Pacífico Central y Brunca con un 45.9% y un 41.4% respectivamente. La ORAC Central Este es la que cuenta el menor ICSPAAP

Tabla N°35

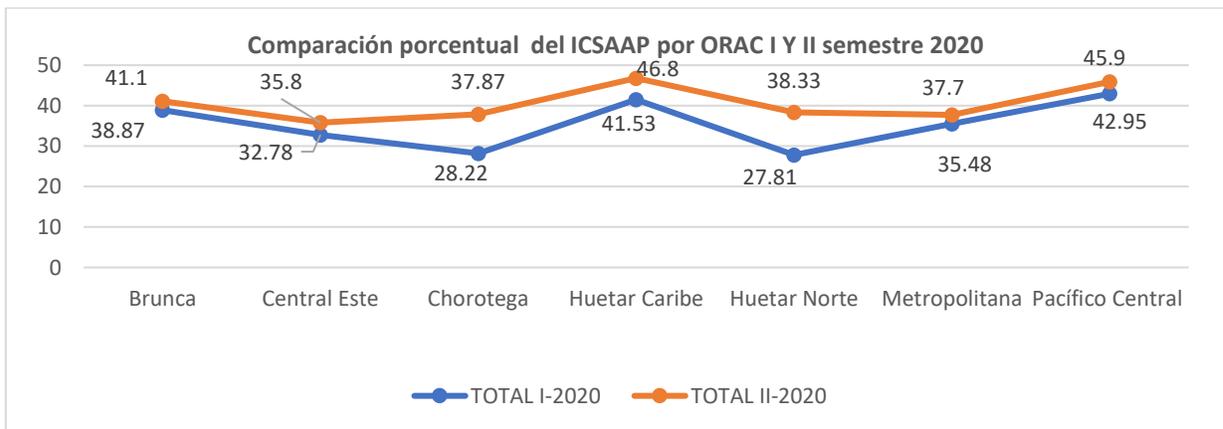
ICSAAP por variable y ORAC

ORAC	CALIDAD	CONTINUIDAD	CANTIDAD	COSTO	COBERTURA	TOTAL
	35%	25%	25%	10%	5%	100%
Brunca	6.9	8.2	16.6	6.5	3.2	41.4
Central Este	5.1	8.1	13.8	5.4	3.5	35.8
Chorotega	5.85	6.90	16.41	5.97	2.73	37.87
Huetar Caribe	9.9	10.1	16.5	6.7	3.6	46.8
Huetar Norte	8.20	4.19	15.71	8.06	2.16	38.33
Metropolitana	7.9	8.3	12.9	5.7	3.0	37.7
Pacífico Central	9.0	7.9	16.4	8.7	3.9	45.9
Total						40.69

Fuente: Informe Evaluación entes operadores prestadores de servicio de agua potable y saneamiento II Semestre 2020

El ICSAAP para este periodo es de 40.69%, superando en un 6.43% en comparación con la línea base (34.26%) determinada en el I semestre de este año. Donde las ORAC's Huetar Caribe, Pacífico Central y Brunca fueron las que reflejan mayor incremento. Para este periodo el indicador es de un 40.60%. En el siguiente gráfico se muestra la comparación porcentual por ORAC's del indicador durante este II semestre y la línea base.

Gráfico N°16



Fuente: Informe Evaluación entes operadores prestadores de servicio de agua potable y saneamiento II Semestre 2020

D. Evaluación del Balance Hídrico

Este indicador tiene como objetivo conocer el balance hídrico de la ASADA. Evalúa caudal producido, la demanda (caudal promedio), el caudal mínimo horario y el caudal máximo horario. Califica el resultado del balance hídrico en positivo y negativo

El estrés hídrico se refiere a la limitación de capacidad hídrica que pueda presentar una ASADA, por disminución de caudales en sus fuentes o por aumento de la demanda.

Como puede observarse en la tabla N°36 y gráfico N°17 en la actualidad un 44% de las ASADAS no presentan estrés hídrico, un 27% se encuentra en alerta es decir tienen capacidad apenas para atender su demanda, pero a futuro podrían tener problemas. Un 16% tienen estrés hídrico. Es relevante mencionar que un 13% de las organizaciones comunales, no tienen datos que permitan su evaluación.

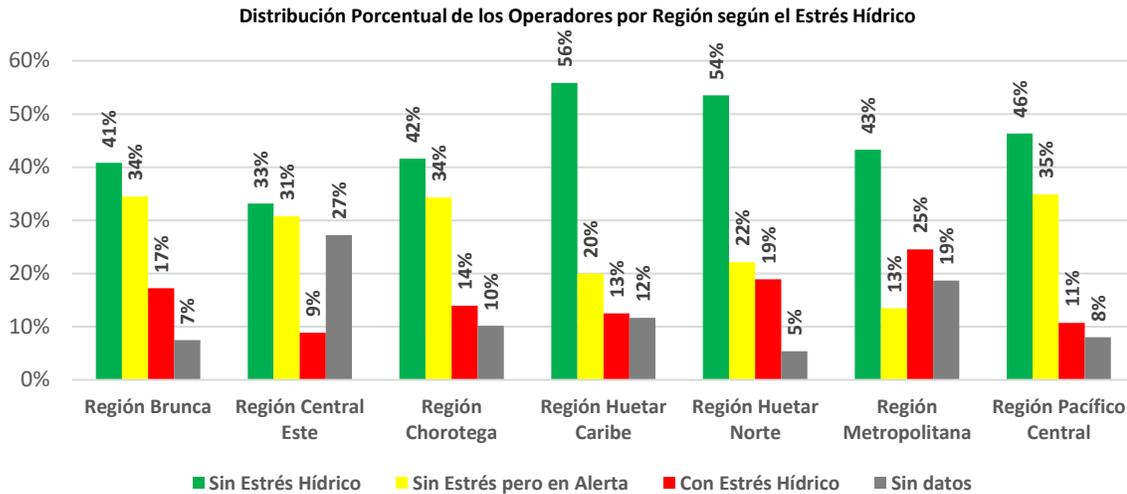
Tabla N°36

Situación estrés hídrico por cantidad de organizaciones comunales y ORAC

Región	Sin Estrés Hídrico	Sin Estrés pero en Alerta	Con Estrés Hídrico	Sin datos	Total general
Región Brunca	71	60	30	13	174
Región Central Este	56	52	15	46	169
Región Chorotega	131	108	44	32	315
Región Huetar Caribe	67	24	15	14	120
Región Huetar Norte	99	41	35	10	185
Región Metropolitana	125	39	71	54	289
Región Pacífico Central	69	52	16	12	149
Total general	618	376	226	181	1401

Fuente: Informe Evaluación entes operadores prestadores de servicio de agua potable y saneamiento II Semestre 2020

Gráfico N°17



Fuente: Informe Evaluación entes operadores prestadores de servicio de agua potable y saneamiento II Semestre 2020

3.5 Casos especiales

Durante este periodo, se desarrolló acciones y dio seguimiento ante casos con ASADAS, el acercamiento con algunas comunidades, propuestas, seguimientos y otros temas. A continuación, se presenta un resumen de las actividades realizadas.

A. Venecia- Veracruz.

Debido a la contaminación de las nacientes de la ASADA de Veracruz se realiza una propuesta consensuada a petición de las ASADAS de Venecia y Veracruz en la que ambas puedan compartir la captación de la naciente. Actualmente está en proceso la formalización de inscripción de la naciente compartida entre las ASADAS de Venecia y Veracruz, también del establecimiento de un convenio de operación y mantenimiento entre ambas ASADAS. Para atender esta situación se desarrollan desde la Subgerencia múltiples reuniones de seguimiento con las ASADAS de Venecia y Veracruz en conjunto con la Dirección Jurídica y la ORAC Huetar Norte para la concreción de acuerdos, elaboración de informes y el establecimiento de la

ruta a seguir para solucionar el problema existente.

El proceso descrito anteriormente tiene una temporalidad anual que trasciende las labores del año 2020 a años anteriores.

B. ASADA Cariblanco.

Este caso surge a partir de la necesidad consensuar las cláusulas de un convenio para la administración de la Planta de Tratamiento de Nueva Cinchona. Dicha Planta es producto de un proyecto Integral desarrollado por la Comisión Nacional de Emergencias en el año 2009 en la comunidad de Cariblanco de San Miguel de Sarapiquí, como respuesta a la emergencia causada por el terremoto del 2009. En el mes de noviembre del 2020 mediante acuerdo de Junta Directiva de AyA número 2020-410 tomado en sesión ordinaria 2020-74 se aprueba recibir a título gratuito la PTAR del conjunto residencial Nueva Cinchona y demás componentes del sistema, ubicada en la finca inscrita al folio real N.º 170710-000 con plano de catastro A-1385381-2009, situado en Cinchona. A partir de este momento la Subgerente conformó un equipo interdisciplinario cuyo objetivo es lograr el acercamiento con la comunidad y redactar el convenio mediante el cual la PTAR sería administrada. En este momento este documento se encuentra en la última revisión de las partes para que, una vez analizadas las observaciones, sea firmado por el presidente Ejecutivo del AyA y la ASADA en mención. La temporalidad del caso es anual.

C. Acercamiento comunal Andromeda.

A partir de los votos No. 2019-004066_Exp 18-020730-0007-CO_08-03-2019 y No. 2019-003334_Exp 18-018403-0007-CO_26-02-2019 se indica que se debe garantizar el abastecimiento constante de agua potable a las comunidades en cuestión, a través de camiones cisterna u otra forma técnicamente adecuada. Para atender la situación se realizó reuniones de seguimiento con la comunidad y la ORAC Metropolitana, se elaboraron videos informativos que fueron difundidos a la comunidad. Actualmente el trabajo. Recientemente la Subgerente acordó que se realizarían gestiones como pedir la valoración hidrogeológica por parte de la Unidad

Ambiental para analizar la posibilidad de perforar un pozo en la zona y la coordinación con la Subgerencia Periféricos para discutir la posibilidad de que la Regional de Ay A asuma la comunidad de Balsa de Atenas. La temporalidad de este caso es anual.

D. Cipreses Oreamuno

Se contó con la colaboración de la Subgerente, en el proceso de mediación y socialización con diversos actores comunales, de cara a las fusiones o integraciones requeridas de acuerdo con la estrategia de ordenamiento territorial, definida para la zona Central Este. La temporalidad de este caso ha sido anual.

Conclusiones

A continuación, se presentan las principales conclusiones de la gestión 2020 de esta Subgerencia, cabe mencionar que la llegada y permanencia del COVID-19 a Costa Rica en el año 2020, obligó a realizar cambios importantes a nivel país. En el caso del AyA y particularmente las dependencias, han tenido que hacer ajustes y modificaciones en su gestión, por lo que los resultados de este periodo obedecen a la realidad nacional actual.

Se trabajó dentro del concepto de macroprocesos con sus respectivos procesos institucionales, identificados claramente dos, a saber: Desarrollo de Infraestructura y Gestión Comunitaria del Agua

1. Para el 2020, la Subgerencia alcanzó una ejecución presupuestaria de 65%, que representa un 86.66% con respecto a la ejecución total de los recursos asignados que definió la Administración Superior para el periodo.
2. En el macroproceso de infraestructura:
 - A. Se gestionaron 26 proyectos de los cuales se concluyeron 15, 11 están en ejecución y continuarán en el 2021
 - B. De los proyectos concluidos se incluyen 9 proyectos ubicados en territorio indígena beneficiando a las poblaciones más vulnerables del país.
 - C. Se desarrollaron una serie de acciones de preinversión que serán insumos para futuros proyectos de inversión, tales como la realización 43 diagnósticos para detectar necesidades en las comunidades, se terminaron 11 diseños de proyectos y se avanzó en el diseño de 13 de ellos.
 - D. Se continúa con la atención de emergencia del Huracán OTTO
3. Macroproceso de Gestión comunitaria del Agua.

- A. Año a año se refleja un incremento de la demanda en la atención de los entes operadores rurales de agua potable y saneamiento, tanto a nivel de UENs, las ORAC y las otras dependencias de esta Subgerencia, llegando a recibirse en este periodo un total de 10211 solicitudes, un 51% más que en el 2019. Esta demanda versus la capacidad instalada y los recursos humanos disponibles evidencia una serie de actividades que no pueden ser atendidas por nuestro personal en tiempo y forma, repercutiendo en la calidad del servicio brindado a estas organizaciones.
- B. Esta dependencia ha continuado con la atención de emergencias presentadas tanto por Sequía, Pequeñas Comunidades en Riesgo Sanitario, Huracán ETA entre otros
- C. En cuanto al sub proceso de normalización se obtuvo un gran avance al ser aprobado y publicado en La Gaceta el nuevo Reglamento de ASADAS. Se diseñaron 8 guías de gestión para las ASADAS, Las mismas serán formalizadas en el 2021.
- D. Se trabajo en forma exitosa con 4 importantes proyectos con aliados:
 - 1) PNUD, Proyecto Fortalecimiento de capacidades de las ASADAS para hacer frente a los riesgos del cambio climático en comunidades del norte de Costa Rica.
 - 2) CEDARENA, Proyecto Fortalecimiento de las ASADAS del GAM y ciudades periféricas para mejorar su gestión y capacidad de resiliencia frente al cambio climático.
 - 3) Fundación AVINA, Proyecto Fortalecimiento de la gestión comunitaria del recurso hídrico en el territorio Centro-Pacífico de Costa Rica.
 - 4) Fundación ALIARSE, Proyecto Fortalecimiento de capacidades en las ASADAS para potenciar su gestión como promotores de alianzas.

- E. Durante este tiempo y producto de la pandemia fue necesario adecuar la forma y metodología de capacitación a las ASADAS, apostando por la modalidad virtual llegando a capacitar a 442 ASADAS y 833 personas.
 - F. Se ha trabajado fuertemente en tres temas: Ordenamiento Territorial de ASADAS, Plan Nacional de Atención de comunidades vulnerables del AyA y línea base respecto a las condiciones de abastecimiento de agua potable y saneamiento en territorios indígenas. Se espera que en el I semestre del 2021 concluyan su elaboración.
 - G. Se ha logrado implementar cuatro indicadores para evaluar la gestión de las ASADA, permitiendo establecer parámetros de mejora continua.
4. El personal de esta Subgerencia se ha esforzado y reinventado los procesos con el fin de responder en forma efectiva a sus responsabilidades en esta nueva normalidad. Sin embargo es evidente que el aumento de la demanda de atención por parte del sector de la gestión comunitaria del agua, no puede ser atendido en forma oportuna e eficiente y no permite el seguimiento sistemático y continuo, ya que la Subgerencia en sus dependencias centrales y ORAC's no tiene el recurso humano, presupuestario, vehículos y otros recursos que le permitan aumentar su capacidad de gestión y poder cumplir con el rol de servicio a las ASADS
5. El actual Modelo de Gestión Delegado debe ser redefinido por lo que se requiere un compromiso y respaldo institucional. Como un primer paso esta dependencia tendrá como un gran reto para el 2021 a implementación del "Plan de Fortalecimiento de la Subgerencia de Sistemas Delegados 2020-2022" y la estrategia de ordenamiento territorial conlleva un fortalecimiento de la UEN de Gestión de Acueductos Rurales para alcanzar los objetivos planteados.