



**Protocolo Manual de Ponderación – Categorización
Mediante la aplicación del Instrumento Unificado
Incorporado en el Sistema de Apoyo a la Gestión de
ASADAS (SAGA)**

***Dirección de Evaluación y Mejoramiento de la Gestión
Subgerencia Gestión de Sistemas Comunes
Diciembre de 2017***

Protocolo Manual de Ponderación – Categorización

Mediante la aplicación del Instrumento Unificado

Introducción

Como uno de los productos sustantivos que se obtienen de la aplicación del Instrumento Unificado, que se ha implementado en el Sistema de Apoyo a la Gestión de ASADAS (SAGA), surge la Categorización de ASADAS, como reflejo de la aplicación de una serie de valores y ponderaciones a las variables que han sido previamente consideradas para medir aspectos de la gestión

Instrumento o Formulario Unificado

Este mecanismo se define como el Formulario Unificado para levantamiento de Información de Recurso Hídrico y de los Prestadores de Servicios de Agua Potable y Saneamiento, para llevar a cabo el Diagnóstico Nacional una vez que haya sido aplicado a todos los entes operadores del país.

Esta herramienta se conforma de una gran cantidad de preguntas que se encuentran organizadas y asociadas por Ejes Temáticos según se trate, que preguntan acerca de la gestión de los entes operadores. El detalle de estos ejes temáticos es el siguiente:

1. Gestión Administrativa Financiera
2. Gestión Comercial
3. Gestión Comunal
4. Gestión del Recurso Hídrico
5. Gestión de Sistemas de Agua Potable y Saneamiento

Objetivo del Instrumento Unificado

El objetivo primordial que persigue este mecanismo es la obtención de información sobre variados aspectos o temas de funcionamiento de los entes operadores que permitirá una valoración sobre los principales aspectos de gestión; la valoración se lleva a cabo sobre el análisis de 46 variables previamente seleccionadas de tal forma que el análisis y obtención de resultados resulte equitativo, objetivo y estandarizado para todos los entes operadores.

Categorización de entes operadores

Como resultado del levantamiento de información y la aplicación del formulario unificado se tiene como valor agregado la categorización de los entes operadores, la cual se efectúa bajo una serie de criterios predefinidos, que permitirán la calificación, o categorización del

funcionamiento de la ASADA o ente operador, categorizándolos en cuatro categorías A, B, C, y D, es decir: Consolidada, Desarrollo Alto, Desarrollo Bajo y Débil respectivamente, según se demuestra a continuación:

CATEGORIZACIÓN DE LAS ASADAS			
Tipo Categoría	Calificación	Color	Descripción de la categoría
A	Igual o mayor a 80	Verde Consolidada	Cuenta con una organización y un funcionamiento adecuado que les permite prestar un servicio dentro de altos estándares de calidad
B	Mayor a 60 y menor a 80	Anaranjado Desarrollo Alto	Cuenta con un funcionamiento regular en alguno o varios de sus componentes de funcionamiento, pero que requiere mejoras para alcanzar estándares de calidad deseables
C	Mayor a 40 y menor a 59	Amarillo Desarrollo Bajo	Cuenta con un funcionamiento inadecuado en alguno o varios de sus componentes de funcionamiento, pero no ha iniciado un proceso de mejoras para alcanzar estándares de calidad deseables
D	Menor o igual 39	Rojo Débil	No funciona adecuadamente y es muy vulnerable al entorno, afectando la calidad del servicio dentro de los estándares de calidad deseables, por lo que requiere mejoras sustantivas y apoyo de terceros para mejorar

Esto permitirá a la institución el establecimiento de estrategias diferenciadas de atención, como posteriormente se verá en mayor detalle.

Verificación de evidencias

Un elemento de fundamental consideración se refiere a este apartado, que viene a brindar una conexión entre el levantamiento de información que se hace en cada uno de los entes operadores y la posterior categorización que alcance finalmente, esto por cuanto se requiere que lo manifestado y levantado tenga un respaldo o soporte que consiste en una revisión, comprobación o verificación de la información brindada, lo cual se lleva a cabo por medio de la matriz de “Verificación de Evidencias” que a continuación se detalla y que explica la forma en que debe procederse, en cada uno de los apartados que conforman el documento, para un total de 46 evidencias, que son los que finalmente otorgarán puntos para su categorización.

Lo que permitirá constatar la veracidad de la información que se ha obtenido sobre todo en aquellas que respaldan las variables objeto de verificación, que se lleva a cabo en el sitio, en el momento que la misma es recogida.

Se presenta a continuación el cuadro de las 46 evidencias que son consideradas para la ponderación con el fin de que se tomen en cuenta pues a estas se les asigna un puntaje para el cálculo de la ponderación y obtener el resultado de la categorización.

Este cuadro establece los criterios que deben aplicarse según corresponda para la verificación, e indicará como proceder dependiendo de la evidencia que se trate.

IDEO:			LISTADO DE VERIFICACIÓN DE EVIDENCIAS POR EJE			POSIBLES ACCIONES A REALIZAR:		
#	N°	Variable Evaluada	Evidencia a verificar	Criterios para que sea válido	Tomar fotografía?	Anotar algún dato?	Ver el documento u otra evidencia?	
Identificación de Responsables								
1	1	Convenio de Delegación	Convenio de Delegación, con firmas y sello	Para que sea válido el Convenio de Delegación debe tener las tres firmas: gerente del AyA, abogado del AyA y presidente de la ASADA, además del sello. Si no se puede ver el documento o al Convenio de Delegación le falta algún requisito (no cumple con firmas y sello), en el FU se pone que NO tienen Convenio de Delegación.	NO	NO	Sí, ver el documento, corroborar validez y situación	
Gestión Administrativa Financiera								
2	1	Plan de Trabajo Anual	Número de Acuerdo de Junta Directiva y fecha en que se aprobó el Plan de Trabajo Anual	Numero de acuerdo de Junta Directiva (JD) y la fecha en que se aprobó el Plan el Trabajo. Debe estar vigente, ya sea anual o bianual o quinquenal. Si no hay acuerdo de JD aprobando el Plan de Trabajo, si no se pudo ver el acuerdo o el mismo está desactualizado, en el FU se anota que NO tienen Plan de Trabajo.	NO	Sí, anotar el número de acuerdo de la Junta Directiva y la fecha	Sí, ver para corroborar los datos anteriores	
3	2	Libro de Actas de la Junta Directiva	Existencia del Libro de Actas de la Junta Directiva. Se debe revisar que la fecha del último acuerdo de Junta Directiva sea como máximo de un mes antes del día de la visita.	Revisar que la fecha del último acuerdo o de la última sesión de la Junta Directiva sea como máximo de un mes antes del día de la visita. Si es más de un mes, está desactualizado.	NO	Sí, anotar la fecha del último acuerdo o de la última sesión de la Junta Directiva	Sí, ver para corroborar el dato anterior	
4	3	Libro de Actas de Asamblea de Socios	Existencia del Libro de Actas de Asamblea de Socios. Se debe revisar que la fecha de la última Asamblea de Socios sea como máximo de un año antes de la visita.	Revisar que la fecha de la última Asamblea de Socios sea como máximo de un año antes de la visita. Si es más de un año, está desactualizado.	NO	Sí, anotar la fecha de la última Asamblea de Socios	Sí, ver para corroborar el dato anterior	

IDEO:			LISTADO DE VERIFICACIÓN DE EVIDENCIAS POR EJE		POSIBLES ACCIONES A REALIZAR:		
#	N°	Variable Evaluada	Evidencia a verificar	Criterios para que sea válido	Tomar fotografía?	Anotar algún dato?	Ver el documento u otra evidencia?
5	4	Libro de Socios	Existencia del Libro de Socios. Idealmente, la ASADA debe llevar un Libro de Socios aparte de los otros libros, pero se acepta si la anotación de los socios se realiza en el Libro de Actas de Asambleas de Socios.	Revisar si la ASADA lleva un Libro de Socios (aparte de los otros libros). Se acepta si la anotación de los socios se realiza en el Libro de Actas de Asambleas de Socios. Se debe revisar que se lleve la inscripción de los socios. Es muy difícil saber si el registro de socios esta actualizado. En este caso, queda a criterio de la ASADA decir si está actualizado o no.	NO	SÍ, en FU se pone fecha concreta o aproximada del último registro	SÍ, ver para corroborar la existencia de algún registro de socios.
6	5	Servicios de Contaduría	Última planilla mensual de pagos en la CCSS, registro de pagos, contrato por servicios de contaduría, factura y/o recibo de dinero por los servicios de contaduría.	Revisar que existe registro de actividades de contaduría en alguno de los siguientes documentos: Última planilla mensual de pagos en la CCSS, registro de pagos, contrato por servicios de contaduría , factura y/o recibo de dinero por los servicios de contaduría. Al ser la contaduría una actividad profesional formal, su existencia se acepta sólo si existe un documento que la respalde. En caso contrario, en el FU no se llena la información del contador.	NO	NO	SÍ, ver que exista alguno de los documentos anteriores.
7	6	Fontanero	Última planilla mensual de pagos en la CCSS, registro de pagos, contrato por servicios de fontanería, factura y/o recibo de dinero por los servicios de fontanería.	Revisar que existe registro de las actividades de fontanería en alguno de los siguientes documentos: Última planilla mensual de pagos en la CCSS, registro de pagos, contrato por servicios de fontanería, factura y/o recibo de dinero por servicios de fontanería. Como el fontanero es una persona muy importante en la ASADA, se acepta su existrencia si el fontanero estuvo presente el día de la visita o por declaración de la ASADA, aunque la ASADA no tenga ninguno de los documentos anteriores.	NO	NO	SÍ, ver que exista alguno de los documentos anteriores.

IDEO:			LISTADO DE VERIFICACIÓN DE EVIDENCIAS POR EJE		POSIBLES ACCIONES A REALIZAR:		
#	N°	Variable Evaluada	Evidencia a verificar	Criterios para que sea válido	Tomar fotografía?	Anotar algún dato?	Ver el documento u otra evidencia?
8	7	Estados Financieros al último trimestre	Estados Financieros: los cuales vencen en los meses de marzo, junio, setiembre y diciembre.	Tienen que tener el Estado Financiero al último trimestre contable a la fecha de la visita. Por ejemplo, si la visita se realiza en agosto, se pide el Estado Financiero de marzo para decir que está actualizado. Si la visita es en setiembre, se piden los de junio (en total un trimestre de gracia).	NO	SÍ, ver que existan los Estados Financieros, corroborar vigencia y anotar los datos requeridos en el FU y aquí.	SÍ, ver que existan los Estados Financieros, corroborar vigencia y anotar los datos requeridos en el FU y aquí.
9	8	Custodia de Ingresos	Registros de depósitos bancarios del último mes, estado de cuenta, efectivo en caja, libro de anotaciones.	De acuerdo a la custodia de ingresos que realice la ASADA (custodia física en la ASADA, custodia en Cuenta Bancaria de un Particular o custodia en Cuenta Bancaria de la ASADA) se debe tomar una fotografía de: Registro de depósitos o del estado de la cuenta bancaria al último mes (ya sea cuenta particular o de la ASADA / Si tiene varias cuentas, con la fotografía de una sola de las cuentas es suficiente). Si la custodia es física en la ASADA (en efectivo) tomar fotografía del cuaderno donde apuntan las entradas y salidas.	SÍ, de acuerdo a los criterios señalados.	NO	SÍ, ver que exista alguno de los documentos anteriores y proceder con la fotografía.

IDEO:			LISTADO DE VERIFICACIÓN DE EVIDENCIAS POR EJE		POSIBLES ACCIONES A REALIZAR:		
#	N°	Variable Evaluada	Evidencia a verificar	Criterios para que sea válido	Tomar fotografía?	Anotar algún dato?	Ver el documento u otra evidencia?
10	9	Respaldos de la Información Financiera	Se debe realizar la observación in situ, de acuerdo al mecanismo de respaldo de la información financiera que realice la ASADA. Pueden darse las siguientes situaciones: 1) No hay o no tienen ningún tipo de respaldo de la información financiera (ni siquiera un cuaderno, ampo o pila de papeles); 2) La información financiera se respalda por Medios Físicos (aquí caben los cuadernos, folder, ampos, cajas, gavetas y/o archivos donde se guarden los documentos, así como las pilas de papel (montañas de papel)); 3) La información financiera se respalda por Medios Electrónicos (aquí podrían entrar los respaldos magnéticos como CDs, DVDs, discos duros, llaves mayas, computadoras y los respaldos en la nube).	Se tiene que verificar el tipo de respaldo de la información financiera que utilice la ASADA y contestar en el FU y aquí de acuerdo con la situación. Se toma fotografía sólo si la ASADA utiliza medios físicos para respaldar la información financiera. Se fotografía el cuaderno, folder, ampo, caja, gaveta, el archivo o las pilas de papel (montañas de papel) donde se guarden los documentos.	Sí, si la ASADA utiliza medios físicos. Se fotografía el cuaderno, folder, ampo, caja, gaveta, el archivo o las pilas de papel (montañas de papel) donde se guarden los documentos.	NO	Sí, si la ASADA utiliza medios físicos.
11	10	Estados Financieros enviados al AyA	Verificar que exista registro de la entrega del último Estado Financiero al AyA, con sello de recibido conforme o comprobante del envío por correo electrónico.	El comprobante debe ser del último trimestre para ser válido. Se aplica el mismo criterio de la línea 8 (Estados Financieros al último trimestre). Si hay comprobante de entrega pero está desactualizado, en el FU contesto "No". Si no se pudo ver el comprobante de entrega (físico o digital) en el FU también se contesta "No".	NO	Sí, ver que exista comprobante de entrega de los Estados Financieros al AYA, corroborar vigencia y anotar los datos requeridos en el FU y aquí (fecha).	Sí, para realizar las acciones anteriormente señaladas.

IDEO:			LISTADO DE VERIFICACIÓN DE EVIDENCIAS POR EJE		POSIBLES ACCIONES A REALIZAR:		
#	N°	Variable Evaluada	Evidencia a verificar	Criterios para que sea válido	Tomar fotografía?	Anotar algún dato?	Ver el documento u otra evidencia?
12	11	Bodega de Materiales	Observación in situ y fotografía del espacio utilizado como Bodega.	Puede ser un espacio formalmente constituido para funcionar como bodega. También puede ser cualquier espacio que se ha destinado para el bodegaje de los materiales (galera, patio, un espacio en la casa de algún vecino, la acera al lado de la oficina o un espacio comunal (salón, iglesia, etc.). Se debe tomar una fotografía para ver la calidad de la bodega o del espacio que la ASADA está utilizando como bodega. Es necesario ir a la bodega para tomar la fotografía (puede estar en la oficina o en otro lugar). Conforme a la situación encontrada se debe contestar en el FU.	Sí, es necesario ir a la bodega y tomar la fotografía	NO	NO

IDEO:			LISTADO DE VERIFICACIÓN DE EVIDENCIAS POR EJE		POSIBLES ACCIONES A REALIZAR:		
#	N°	Variable Evaluada	Evidencia a verificar	Criterios para que sea válido	Tomar fotografía?	Anotar algún dato?	Ver el documento u otra evidencia?
13	12	Sistema de Gestión para las ASADAS	Se debe realizar la observación in situ del Sistema de Gestión de ASADAS que se esté utilizando. Un Sistema de Gestión de ASADAS puede comprender lo siguiente: información de la suspensión de servicios, estados de morosidad de los servicios, notificaciones, estados de caja chica, información contable-comercial, información administrativa, entre otros. Pueden darse las siguientes situaciones: 1) No hay o no tienen ningún tipo de Sistema de Gestión de ASADAS (ni siquiera se lleva un control a mano en un cuaderno, ampo o folder); 2) El Sistema de Gestión de ASADAS utiliza Herramientas Físicas o Manuales (aquí caben los sistemas escritos en cuadernos, folder, ampos); 3) El Sistema de Gestión de ASADAS utiliza Herramientas Digitales (aquí caben los sistemas montados en Excel, Word u algún otro programa de uso común); 4) El Sistema de Gestión de ASADA utiliza un Software Especializado (se utiliza un programa específicamente programado para atender las necesidades de gestión de una ASADA).	Se tiene que verificar el tipo de Sistema de Gestión de ASADAS que se esté utilizando y contestar en el FU y aquí de acuerdo con la situación. Se toma fotografía sólo si la ASADA utiliza Herramientas Físicas o Manuales. Se fotografía el cuaderno, folder o ampo que funcione como Sistema de Gestión de ASADAS.	Sí, si la ASADA utiliza Herramientas Físicas o Manuales. Se fotografía el cuaderno, folder o ampo.	NO	Sí, si la ASADA utiliza Herramientas Físicas o Manuales.
Gestion Comercial							
14	1	Disponibilidad de agua para nuevos servicios	Datos que indiquen la sumatoria de los aforos durante la estación seca y la necesidad de agua de la ASADA (Cuánta agua necesito y cuánta agua tengo durante la estación seca)	El documento debe combinar ambas informaciones: cuánta agua tengo y cuánta necesito, EN VERANO. Además, de la capacidad de la red. Pedirle que nos enseñe un documento (de la ASADA, aforos, un estudio técnico, un estudio de un consultor, del AyA) con base en el cual se diga si hay o no disponibilidad. Si no existe un documento como tal, contesto "No"	NO	NO	Sí, ver que exista alguno de los documentos anteriores.

IDEO:			LISTADO DE VERIFICACIÓN DE EVIDENCIAS POR EJE		POSIBLES ACCIONES A REALIZAR:		
#	N°	Variable Evaluada	Evidencia a verificar	Criterios para que sea válido	Tomar fotografía?	Anotar algún dato?	Ver el documento u otra evidencia?
15	2	Micromedición instalada	Se debe consultar la bitácora de lecturas de micromedición (medidores) o algún otro documento donde se tenga el registro de los medidores efectivamente instalados y los servicios existentes (pajas de agua en funcionamiento).	A partir de la información anterior, se debe calcular la siguiente fórmula: $TOTAL\ DE\ SERVICIOS\ MEDIDOS / TOTAL\ DE\ SERVICIOS * 100$. En este caso, si no hay bitácora o documentos que combueben el número de medidores instalados, se toma como válido lo señalado por la ASADA.	NO	Sí, para realizar la fórmula	Sí, para calcular el % de medidores instalados y poder contestar aquí y en el FU
16	3	Macromedición existente	Cantidad del agua producida (o captada) que está siendo macromedida.	Se debe calcular el porcentaje de agua macromedida: $CANTIDAD\ DE\ M3\ DE\ AGUA\ MEDIDA\ POR\ EL\ MACROMEDIDOR / CANTIDAD\ DE\ AGUA\ PRODUCIDA\ (O\ CAPTADA) * 100$	NO	NO	Sí, ver algún documento o bitácora para calcular el porcentaje
17	4	Frecuencia de la lectura de hidrómetros (medidores).	Bitácora de lecturas de medidores o algún otro documento donde se tenga el registro de las lecturas realizadas por la ASADA.	Corroborar la frecuencia de las lecturas en la bitácora o en el documento donde se registren las mismas. En este caso, si no hay documentos que combueben la frecuencia de las lecturas, se toma como válido lo señalado por la ASADA.	NO	NO	Sí, ver para corroborar la frecuencia de las mediciones.
18	5	Sistema de Facturación	Se debe realizar la observación in situ del Sistema de Facturación que se esté utilizando. Pueden darse las siguientes situaciones: 1) No hay o no tienen ningún tipo de Sistema de Facturación (ni siquiera se lleva un control a mano en un cuaderno, ni un block de recibos); 2) El Sistema de Facturación es Manual (aquí caben los blocks de recibos o facturas y los cuadernos); 3) El Sistema de Facturación es Electrónico (aquí caben los sistemas de facturación que se realizan en Excel o en Software Especiales).	Se tiene que verificar el Sistema de Facturación que esté utilizando la ASADA. Contestar en el FU y aquí de acuerdo con la situación.	NO	NO	Sí, para corroborar cuál tipo de Sistema de Facturación se está utilizando.

IDEO:			LISTADO DE VERIFICACIÓN DE EVIDENCIAS POR EJE		POSIBLES ACCIONES A REALIZAR:		
#	N°	Variable Evaluada	Evidencia a verificar	Criterios para que sea válido	Tomar fotografía?	Anotar algún dato?	Ver el documento u otra evidencia?
19	6	Porcentaje de morosidad mensual	Calcular el porcentaje de morosidad a partir de documentos como los Estados Financieros (Balance de situación y Libros contables / Ver específicamente Cuentas por Cobrar por Servicio de Agua.). También puede ser algún otro documento o bitácora donde la ASADA registre la morosidad de los usuarios (cuentas por cobrar).	Apartir de algunos de los documentos anteriores, se debe calcular el porcentaje de morosidad: CANTIDAD DE SERVICIOS MOROSOS / CANTIDAD TOTAL DE SERVICIOS * 100	NO	NO	Sí, para corroborar la cantidad de servicios morosos.
20	7	Tipo de Recaudación	Se debe verificar el Tipo de Recaudación que esté utilizando la ASADA. Pueden darse las siguientes situaciones: 1) No hay o no tienen ningún Tipo de Recaudación (no realizan cobros); 2) La Recaudación es Manual (la recaudación es en dinero en efectivo y se realiza en la Oficina o en el lugar destinado para cobrar); 3) La Recaudación es Electrónica (se puede realizar mediante depósitos bancarios, pagos con tarjetas de crédito, Puntos de Cobros (por ejemplo, BN Servicios) u otros medios electrónicos.	Se tiene que verificar el Tipo de Recaudación utilizado por la ASADA. Contestar en el FU y aquí de acuerdo con la situación.	NO	NO	Sí, para corroborar cuál tipo de Sistema de Recaudación se está utilizando.
21	8	Aplicación de las tarifas vigentes de ARESEP (Según Gaceta 121 (alcance 31) del 25-06-2014)	Se solicita a la ASADA un Recibo de Agua reciente o algún otro documento (recibo de dinero, factura) donde pueda corroborarse el Volumen de Agua Consumida y el monto cobrado a ese cliente en un mes. Además, se debe conocer el número total de usuarios de la ASADA (el rango) y el tipo de acueducto (gravedad, bombeo o mixto).	Se utiliza la fórmula ubicada en el archivo "Tarifas vigentes para las ASADAS 25-06-2014 con fórmulas 4-5-17" de la carpeta MACHOTES --> PROCEDIMIENTOS. Se completan los datos necesarios. Si la tarifa no coincide, se considera que no aplican la tarifa de ARESEP (a veces creen aplicar la tarifa de ARESEP pero la calculan mal).	NO	Sólo en el archivo de la fórmula.	Sí, para corroborar si se aplica o no la tarifa de ARESEP.

IDEO:			LISTADO DE VERIFICACIÓN DE EVIDENCIAS POR EJE		POSIBLES ACCIONES A REALIZAR:		
#	N°	Variable Evaluada	Evidencia a verificar	Criterios para que sea válido	Tomar fotografía?	Anotar algún dato?	Ver el documento u otra evidencia?
22	9	Local para la atención de usuarios	Debe determinarse si la ASADA tiene un espacio para la atención de los usuarios y definir el tipo de local. Pueden darse las siguientes situaciones: 1) No hay o no tienen ningún tipo de espacio o local para la atención de los usuarios; 2) La atención de los usuarios se realiza en una vivienda particular (por ejemplo, en la vivienda de un miembro de la Junta Directiva); 3) La atención de los usuarios se realiza en un comercio de la comunidad (por ejemplo, la señora de la pulpería realiza los cobros); 4) La atención de los usuarios se realiza en una instalación comunal que es utilizada por tiempos definidos por la ASADA (por ejemplo, se utiliza el salón comunal los sábados en las mañanas para realizar los cobros); 5) La atención de los usuarios se realiza en una oficina o local de la ASADA (sea propio, alquilado, prestado o esté determinado que la ASADA puede utilizarlo todo el tiempo en razón de un convenio).	Debe determinarse la existencia de un espacio, oficina o local para la atención de los usuarios de la ASADA y definir el tipo. FAVOR RECORDAR LO SIGUIENTE: Debe tenerse claro que el concepto de Oficina de la ASADA es el lugar donde se realizan las reuniones de la ASADA y que a este lugar se le debe tomar punto GPS y fotografía, cualquiera sea el lugar que se considere la Oficina. Entonces, puede suceder que el lugar de atención de usuarios coincida con la Oficina de la ASADA (probablemente sea lo más frecuente). Pero también, puede suceder que en una ASADA el lugar de atención de usuarios sea, por ejemplo, la casa del Tesorero de la JD, mientras el lugar de las reuniones de la JD sea la casa del Presidente de la JD. En un caso como el anterior, se debe: Poner en el FU que la atención de usuarios se realiza en una Vivienda Particular y debemos tomar una fotografía de esa vivienda (en el código de la Fotografía vamos a poner "USUARIOS"). Adicionalmente, debemos ir a la Oficina (lugar de reunión), en este ejemplo, la casa del Presidente de la JD y ahí vamos a tomar el punto GPS y una fotografía (que como hemos visto en las prácticas vamos a llamar "OFICINA").	SI, según las indicaciones dadas	NO	NO
23	10	Seguimiento de quejas	Registro de Atención de Quejas de los Usuarios (puede ser manual o electrónico).	Se debe verificar que exista algún Registro de Atención de Quejas de los Usuarios (manual o electrónico). Idealmente debería contener anotaciones sobre las quejas, la fechas, las soluciones dadas, entre otros.	NO	NO	SÍ, ver el Registro para corroborar su existencia.

Gestión Comunal

IDEO:			LISTADO DE VERIFICACIÓN DE EVIDENCIAS POR EJE		POSIBLES ACCIONES A REALIZAR:		
#	N°	Variable Evaluada	Evidencia a verificar	Criterios para que sea válido	Tomar fotografía?	Anotar algún dato?	Ver el documento u otra evidencia?
24	1	Porcentaje de abonados que son socios	Libro de Socios. Idealmente, la ASADA debe llevar un Libro de Socios, pero se acepta si la anotación de los socios se realiza en el Libro de Actas de Asambleas de Socios (si no hay Libro de Socios, ver en el Libro de Actas de la Asamblea, en la última asamblea, si tienen una lista de los socios). Es muy difícil saber si el registro de socios esta actualizado. Queda a criterio de la ASADA considerar si el registro de socios está actualizado o no.	Se debe calcular el porcentaje de abonados que son socios: $\text{NÚMERO DE SOCIOS} / \text{NÚMERO TOTAL DE ABONADOS} * 100$	NO	NO	Sí, ver para corroborar la existencia de algún registro de socios y tomar el dato.
25	2	Porcentaje de participación de los socios en las Asambleas	Libro de Socios y Libro de Actas de Asambleas de Socios (recordar las posibles situaciones en cuanto a los registros de socios que se detallaron en la evidencia anterior). Idealmente, en el Libro de Actas de la Asamblea de Socios, en la información de la última Asamblea realizada, debería indicarse cuántos socios participaron en la misma (también puede ser que lo indiquen en el Libro de Socios). En este caso, la verificación consiste en calcular cuál fue el porcentaje de socios que participaron en la última Asamblea, con respecto al total de socios (NO con respecto al total de personas que participaron en la Asamblea). Si la información no está registrada en Libros se trabaja con la declaración que haga la ASADA, pero acá indicamos que la evidencia no estuvo ("NO CUMPLE").	Se debe calcular el porcentaje de socios que participaron en la última Asamblea de Socios, con respecto al número total de socios: $\text{NÚMERO DE SOCIOS QUE PARTICIPÓ EN LA ÚLTIMA ASAMBLEA} / \text{EL NÚMERO TOTAL DE SOCIOS} * 100$	NO	NO	Sí, ver para corroborar la existencia de algún registro de socios, el número de socios en la última Asamblea y tomar los datos.

IDEO:			LISTADO DE VERIFICACIÓN DE EVIDENCIAS POR EJE		POSIBLES ACCIONES A REALIZAR:		
#	N°	Variable Evaluada	Evidencia a verificar	Criterios para que sea válido	Tomar fotografía?	Anotar algún dato?	Ver el documento u otra evidencia?
26	3	Plan de Afiliación	Se debe verificar si existe un Plan de Afiliación que comprenda acciones para aumentar el número de socios o para realizar una nueva afiliación (por ejemplo, campañas para dar a conocer los requisitos para ser socios, campañas para aumentar el número de socios, actividades a realizar en los diferentes sectores cubiertos por la ASADA, actividades para contactar a los abonados). Debe ser un Plan que esté oficializado, por tanto, se requiere que esté aprobado por la Junta Directiva.	Al requerirse que el Plan de Afiliación esté aprobado por la Junta Directiva, se requiere verificar lo siguiente: el Número de Acuerdo de Junta Directiva y la fecha en que se aprobó el Plan de Afiliación.	NO	Sí, anotar el número de acuerdo de la Junta Directiva y la fecha	Sí, ver para corroborar los datos anteriores
27	4	Organizan campañas para involucrar a escuelas / colegios en actividades de participación y concientización	Se debe verificar si organizan campañas de educación ambiental u otras afines en las escuelas y colegios de la comunidad (por ejemplo, reforestación, limpieza de ríos, concientización y sensibilización ambiental y en temas relacionados con el recurso hídrico). Deben ser Campañas que estén oficializadas, por tanto, se requiere que estén aprobadas por la Junta Directiva.	Al requerirse que las Campañas estén oficializadas por la Junta Directiva, se requiere verificar lo siguiente: el Número de Acuerdo de Junta Directiva y la fecha en que se aprobó la Campaña.	NO	Sí, anotar el número de acuerdo de la Junta Directiva y la fecha	Sí, ver para corroborar los datos anteriores

IDEO:			LISTADO DE VERIFICACIÓN DE EVIDENCIAS POR EJE			POSIBLES ACCIONES A REALIZAR:		
#	Nº	Variable Evaluada	Evidencia a verificar	Criterios para que sea válido	Tomar fotografía?	Anotar algún dato?	Ver el documento u otra evidencia?	
28	5	Plan de Transparencia y Rendición de cuentas	Debe verificarse si existe un Plan de Transparencia y Rendición de Cuentas que comprenda acciones para aumentar el conocimiento de las actividades económicas, administrativas y de las decisiones de la ASADA (cuentas económicas, inversiones realizadas, etc.). Pueden darse dos situaciones: 1) Se trate de un Plan de Transparencia y Rendición de Cuentas elaborado por la propia ASADA. 2) Se trate del Plan de Transparencia y Rendición de Cuentas que el AYA le proporcionó a las ASADAS y que fue elaborado por el PNUD. ATENCIÓN: En ambos casos se requiere que el Plan esté oficializado, por tanto, debe estar aprobadas por un acuerdo de la Junta Directiva.	Al requerirse que el Plan de Transparencia y Rendición de Cuentas esté aprobado por la Junta Directiva, se requiere verificar lo siguiente: el Número de Acuerdo de Junta Directiva y la fecha en que se aprobó el Plan de Transparencia y Rendición de Cuentas.	NO	Sí, anotar el número de acuerdo de la Junta Directiva y la fecha	Sí, ver para corroborar los datos anteriores	
Gestión del Recurso Hídrico								
29	1	¿Se han realizado estudios técnicos (Hidrológicos e hidrogeológicos) para definir las áreas de protección? (Áreas de protección definidas)	Debe verificarse que exista un estudio técnico para definir las áreas de protección. De acuerdo al AYA, debería consistir en un estudio que abarque los 200 metros de radio del área de recarga acuífera, según la Ley de Aguas en su artículo 31 (según se vio con Federico, pueden existir estudios con enfoques diferentes). Debe tratarse de un estudio técnico realizado por un profesional competente y pueden ser tres tipos de estudio: 1) Estudio realizado por un hidrogeólogo. 2) Un estudio de formaciones superficiales realizado por un geógrafo. 3) Un estudio de esta naturaleza realizado por el AyA.	Debemos ver el estudio, definir el tipo de estudio, quién lo realizó y el radio que abarcó. IMPORTANTE: se deben poner los datos según los documentos que la ASADA tenga a mano y luego el AYA completará la información, pues solo AyA sabe cuáles estudios efectivamente se hicieron. Puede suceder que tengan estudios para una o unas fuentes, y para otras no.	NO	Sí, anotar el tipo de estudio, quién lo realizó y el radio que abarcó	Sí, debemos verlo para comprobar que efectivamente existe el estudio, está en manos de la ASADA y anotar los datos	

IDEO:			LISTADO DE VERIFICACIÓN DE EVIDENCIAS POR EJE		POSIBLES ACCIONES A REALIZAR:		
#	Nº	Variable Evaluada	Evidencia a verificar	Criterios para que sea válido	Tomar fotografía?	Anotar algún dato?	Ver el documento u otra evidencia?
30	2	Plan de Adaptación al Cambio Climático	Debe verificarse si la ASADA tiene un Plan de Adaptación al Cambio Climático. Se requiere que el Plan esté oficializado, por tanto, debe estar aprobadas por un acuerdo de la Junta Directiva.	Al requerirse que el Plan de Adaptación al Cambio Climático esté aprobado por la Junta Directiva, se requiere verificar lo siguiente: el Número de Acuerdo de Junta Directiva y la fecha en que se aprobó el Plan de Adaptación al Cambio Climático.	NO	Sí, anotar el número de acuerdo de la Junta Directiva y la fecha	Sí, ver para corroborar los datos anteriores
31	3	¿Se cuenta con estudios técnicos para definir el balance hídrico? (Balance hídrico)	Debe verificarse que exista un estudio técnico para definir el Balance Hídrico. De acuerdo al AYA, el estudio debe analizar el agua que ingresa y el agua que sale debidamente contabilizada. Debe tratarse de un estudio realizado por un profesional competente: 1) Estudio realizado por un ingeniero civil debidamente inscrito. 2) Un estudio realizado por un profesional del AYA.	Debemos ver el estudio, el nombre del estudio, quién lo realizó y la fecha en que se realizó. IMPORTANTE: Para considerarse válido, debe tener menos de 5 años de realizado. Si es más antiguo, se considera que no tiene el estudio.	NO	Sí, anotar el nombre del estudio, quién lo realizó, la fecha en que se realizó y los datos requeridos en el FU	Sí, debemos verlo para comprobar que efectivamente existe el estudio, está en manos de la ASADA y para anotar los datos requeridos aquí y en el FU
32	4	Programas de educación ambiental dirigidos a la comunidad	Se debe verificar si la ASADA realiza Programas de Educación Ambiental en la Comunidad (es similar al caso de las Campañas en Escuelas y Colegios, por ejemplo, programas de reforestación, limpieza de ríos, concientización y sensibilización ambiental, sensibilización en temas relacionados con el recurso hídrico, si están ejecutando actividades dentro de los programas Vigilantes del Agua, Bandera Azul). Deben ser Programas que estén oficializados, por tanto, se requiere que estén aprobadas por la Junta Directiva.	Al requerirse que los Programas de Educación Ambiental estén oficializados por la Junta Directiva, se requiere verificar lo siguiente: el Número de Acuerdo de Junta Directiva y la fecha en que se aprobó el Programa.	NO	Sí, anotar el número de acuerdo de la Junta Directiva, la fecha y los otros datos requeridos en el FU	Sí, ver para corroborar los datos anteriores y para anotar los datos requeridos aquí y en el FU
33	5	¿La fuente Cuenta con concesión o inscripción en el MINAE?	Listado de Fuentes facilitado por el AYA (que está en la subcarpeta de Procedimientos de cada frente) y/o Resolución emitida por el MINAE en manos de la ASADA. Se deben verificar los datos, para contestar la diferente información del FU y aquí.	Se debe verificar el listado de Fuentes facilitado por el AYA (que está en la subcarpeta de Procedimientos de cada frente) y/o Resolución emitida por el MINAE en manos de la ASADA.	NO	NO	Sí, corroborar el listado del AYA o la resolución del MINAE para contestar aquí y en el FU

Gestión de los Sistemas de Agua

IDEO:			LISTADO DE VERIFICACIÓN DE EVIDENCIAS POR EJE		POSIBLES ACCIONES A REALIZAR:		
#	N°	Variable Evaluada	Evidencia a verificar	Criterios para que sea válido	Tomar fotografía?	Anotar algún dato?	Ver el documento u otra evidencia?
34	1	Manual de Mantenimiento y de Operación del Sistema	Debe verificarse si la ASADA aplica algún Manual de Mantenimiento y de Operación del Sistema. Pueden darse dos situaciones: 1) Se trate de un Manual de Mantenimiento y de Operación del Sistema externo (empresa consultora) o elaborado por la propia ASADA. En este caso se requiere que el Manual esté oficializado, por tanto, debe estar aprobado por un acuerdo de la Junta Directiva. 2) Estén aplicando el Manual de Mantenimiento y de Operación del Sistema que el AYA le proporcionó a las ASADAS. En este segundo caso, el Manual está aprobado de oficio, es decir, no requiere acuerdo de la Junta Directiva aprobándolo.	Si usan un Manual externo (empresa consultora) o elaborado por la propia ASADA se requiere que el Manual esté aprobado por la Junta Directiva y, por tanto, necesitamos verificar lo siguiente: el Número de Acuerdo de Junta Directiva y la fecha en que se aprobó el Manual. // Si usan el Manual del AYA está aprobado de oficio, es decir, no requiere acuerdo de la Junta Directiva aprobándolo, pero debemos verificar que efectivamente se trate de dicho Manual.	NO	Sí, anotar el número de acuerdo de la Junta Directiva y la fecha (en caso de Manual externo (empresa consultora) o elaborado por la propia ASADA).	Sí, debemos verlo para comprobar de cuál Manual se trata y para completar la información aquí y en el FU. En caso de no ser el Manual del AYA, debemos ver el Acuerdo de JD.
35	2	Plan de Gestión de Riesgos (Vulnerabilidades y Amenazas)	Se debe verificar si existe un Plan de Gestión de Riesgos (Vulnerabilidades y Amenazas), por ejemplo, para una fuente. Debe ser un Plan que esté oficializado, por tanto, se requiere que esté aprobado por la Junta Directiva.	Al requerirse que el Plan de Gestión de Riesgos (Vulnerabilidades y Amenazas) esté aprobado por la Junta Directiva, se requiere verificar lo siguiente: el Número de Acuerdo de Junta Directiva y la fecha en que se aprobó el Plan.	NO	Sí, anotar el número de acuerdo de la Junta Directiva y la fecha	Sí, ver para corroborar los datos anteriores
36	3	Cantidad de análisis realizados en el último año - Periodicidad de los muestreos - Cumplimiento del RCA	Se deben verificar los últimos exámenes de calidad de agua realizados para el sistema (por ejemplo, físico-químico y bacteriológico). El SAGA del AYA sólo permite capturar los últimos 4 análisis y, por tanto, en el FU se podrían capturar 4 fechas como máximo (los últimos cuatro exámenes). Debemos tomar una fotografía de los exámenes realizados.	Verificar la existencia de los últimos exámenes de calidad de agua realizados para el sistema (por ejemplo, físico-químico y bacteriológico). La ASADA debe tener copia de los resultados de los mismos. Debemos tomar una fotografía de los exámenes realizados.	SI	Sí, se deben completar los datos de fechas, tipos de exámenes y la restante información requeridos en el FU.	Sí, ver para corroborar la existencia de los exámenes, realizar las dos acciones anteriores y completar los demás datos requeridos en el FU.

IDEO:			LISTADO DE VERIFICACIÓN DE EVIDENCIAS POR EJE		POSIBLES ACCIONES A REALIZAR:		
#	N°	Variable Evaluada	Evidencia a verificar	Criterios para que sea válido	Tomar fotografía?	Anotar algún dato?	Ver el documento u otra evidencia?
37	4	Implementación de medidas correctivas según resultados de los exámenes de calidad del agua	Es necesario verificar si existen incumplimientos de acuerdo con los exámenes de calidad de agua. Debemos enumerarlos y al mismo tiempo enumerar si han implementado alguna medida correctiva para ese incumplimiento. Cada incumplimiento y medida correctiva se enumera en un mismo renglón (una misma fila).	Pueden darse varias situaciones o escenarios respecto a la implementación de medidas correctivas y se les considera válidas (se detallan en SITUACIÓN DE LA EVIDENCIA).	NO	Sí, se deben completar los datos de los incumplimientos y las medidas correctivas	Sí, ver para corroborar los exámenes y otros documentos que pueda tener la ASADA.
38	5	Sistema de Desinfección? (Desinfección utilizada)	Observación in situ. Debemos tomar una fotografía de los sistemas de desinfección utilizados (por ejemplo, las casetas de cloración) y/o la ubicación de los mismos.	Tomar la fotografía correspondiente. Es necesario ir al lugar donde tengan ubicados los sistemas de desinfección (por ejemplo, las casetas de cloración). Regularmente están en los tanques de almacenamiento o cerca de los pozos.	Sí, es necesario visitar los diferentes sistemas de desinfección y tomar las fotografías correspondientes	Sí, se deben completar varios datos en el FU.	NO
39	6	Realizan Medición de Presión	Bitácora o documento (manual o digital) en donde se lleve el registro de las mediciones de presión realizadas en el acueducto.	Anotar la fecha de la última medición de presión que se encuentre mencionada en la Bitácora o documento donde la ASADA registra las mediciones de presión efectuadas en el acueducto.	NO	Sí, se deben anotar la fecha de la última medición y la presión señalada.	Sí, ver para corroborar que realizan mediciones, llevan el registro, así como para anotar la última fecha y la presión señalada.
40	7	Frecuencia de interrupciones del servicio	Bitácora o documento (manual o digital) en donde se lleve el registro de las averías e interrupciones del servicio.	Anotar la fecha de la última avería o interrupción que se encuentre mencionada en la Bitácora o documento donde la ASADA registra las averías o interrupciones del servicio. En este caso, si no hay bitácora o documento, se trabaja con la declaración de la ASADA.	NO	Sí, se deben anotar la fecha de la última avería o interrupción señalada.	Sí, ver para corroborar que llevan el registro de averías o interrupciones, así como para anotar la última fecha señalada.
Sistema de Saneamiento (en Gestión de los Sistemas de Agua)							

IDEO:			LISTADO DE VERIFICACIÓN DE EVIDENCIAS POR EJE		POSIBLES ACCIONES A REALIZAR:		
#	N°	Variable Evaluada	Evidencia a verificar	Criterios para que sea válido	Tomar fotografía?	Anotar algún dato?	Ver el documento u otra evidencia?
41	1	¿Cuál es la condición del Alcantarillado Sanitario?	En caso de que la ASADA señale tener Alcantarillado Sanitario en toda su cobertura, o bien, que al menos una parte de la comunidad cuenta con Alcantarillado Sanitario (es decir, se trate de un sistema mixto, por ejemplo, con tanques sépticos y un sector con Alcantarillado Sanitario) debemos determinar cuál es la condición final del saneamiento (Sin tratamiento / Previsto para tratamiento / Con tratamiento).	Se pueden presentar las siguientes situaciones: 1) La ASADA declara que tienen alcantarillado sanitario, pero Sin Tratamiento. 2) La ASADA declara que tienen alcantarillado sanitario y que está Previsto el tratamiento. En este caso, debemos revisar alguna evidencia (algún documento) que compruebe que el sistema efectivamente tiene Previsto el tratamiento. 3) La ASADA declara que tienen alcantarillado sanitario y que cuentan Con tratamiento. En este caso se debe visitar la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales para tomar la Fotografía correspondiente y revisar los Reportes Operacionales (siguientes evidencias).	Dependiendo de la situación, se debe tomar fotografía de la PTAR (siguiente evidencia)	NO	Dependiendo de la situación, se debe revisar algún documento que corrobore que está Previsto el Tratamiento.
42	2	Cuál es el Estado de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales	Observación in situ. Debemos tomar una fotografía de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales.	Tomar la fotografía de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales. Es necesario ir al lugar donde se encuentre la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales.	Sí, es necesario visitar la PTAR y tomar la fotografía correspondiente	NO	NO
43	3	Reportes Operacionales de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (¿Se presentan reportes operacionales?)	Observación in situ. Debemos tomar fotografías del último Reporte Operacional de la PTAR que tenga la ASADA a disposición.	Tomar las fotografías correspondientes. ATENCIÓN: Lo que les interesa es la sección del reporte operacional propiamente dicho y donde diga el período del reporte.	Sí, según los requisitos anteriores.	NO	Sí, para corroborar su existencia y proceder con la fotografía.
Sistema de Hidrantes (en Gestión de los Sistemas de Agua)							

IDEO:			LISTADO DE VERIFICACIÓN DE EVIDENCIAS POR EJE		POSIBLES ACCIONES A REALIZAR:		
#	N°	Variable Evaluada	Evidencia a verificar	Criterios para que sea válido	Tomar fotografía?	Anotar algún dato?	Ver el documento u otra evidencia?
44	1	Plan de instalación de hidrantes (¿Cuentan con un Plan de Instalación de Hidrantes Avalado por el Cuerpo de Bomberos? // NOTA: En FU la pregunta se contesta tanto si tienen o no hidrantes ya instalados)	El Plan de Instalación de Hidrantes Avalado por Bomberos de Costa Rica.	Se debe verificar que el Plan de Instalación de Hidrantes está debidamente Avalado por Bomberos de Costa Rica.	NO	NO	Sí, ver para corroborar su existencia y que efectivamente está avalado por Bomberos de Costa Rica.
45	2	Contabilidad para Hidrantes separada	Estados Financieros de los Hidrantes. Los Estados Financieros de los Hidrantes deben ser llevados por aparte.	Tomar la fotografía correspondiente. Se debe tomar la fotografía del último Estado Financiero de los Hidrantes.	SI	NO	NO

Establecimiento de la línea base

Conformación de la línea base de información del SAGA

Debe mencionarse que este levantamiento de información se está llevando a cabo a través la empresa Hidrogeotecnia, Ltda., adjudicataria de la Licitación Pública Nacional N° 2016LN-000020-PRI que de manera complementaria con la información de los dos primeros levantamientos efectuados, se convertirán en la línea base de información con que contará el SAGA la cual se ejecuta a través de la Dirección de Evaluación y Mejoramiento de la Gestión, en lo sucesivo y una vez cubierta esta etapa de conformación de la línea de base en mención, corresponderá a la UEN de Gestión de ASADAS, en conjunto y colaboración estrecha con las Oficinas Regionales de Acueductos Comunes (ORAC's) la actualización de esta base de datos en el Sistema de Apoyo a la Gestión de ASADAS (SAGA).

Variables de ponderación

La base del levantamiento como se mencionó al principio está centrada en la aplicación del instrumento unificado, el cual ha sido incorporado en el sistema SAGA, y se constituye así en una herramienta, que en esencia es un cuestionario compuesto por una serie de preguntas organizadas y ordenadas por ejes temáticos, en razón de las distintas áreas de gestión que son objeto de análisis, calificación y verificación.

Ejes temáticos

1. Gestión Administrativa-Financiera
2. Gestión Comercial
3. Gestión Comunal
4. Gestión del Recurso Hídrico
5. Gestión de Sistemas de Agua
6. Gestión de Saneamiento.

El Sistema de Apoyo a la Gestión de ASADAS (SAGA) contempla una gran cantidad de preguntas en cada eje temático que lo compone, sin embargo para efectos de llevar a cabo la categorización de los entes operadores, se seleccionan una cantidad determinada de preguntas para un total de 46 variables, que serán las que finalmente permitirán efectuar la calificación y/o categorización de los mismos.

Resumen por Eje Temático

N°	EJE TEMÁTICO	N° VARIABLES
1	Gestión Admva. – Financiera	13
2	Gestión Comercial	10
3	Gestión Comunal	5
4	Gestión del Recurso Hídrico	5
5	Gestión Sistemas APS	13
	TOTAL	46

El detalle por cada una de los ejes temáticos es el siguiente:

LISTADO DE VERIFICACIÓN DE EVIDENCIAS POR EJE TEMÁTICO		
<i>Gestión Administrativa-Financiera</i>		
N°	Variable Evaluada	Evidencia a verificar
1	Convenio Delegación	Convenio de Delegación
2	Plan de Trabajo Anual	Acuerdo J. D. Aprobac. Plan Anual
3	Libro de Actas Junta Dir.	Libro de Actas Junta Directiva
4	Libro Actas Asamblea	Libro de Actas Asamblea
5	Libro de Socios	Libro de Socios
6	Fontanero	Planilla mensual de pagos
7	Servicios de Contaduría	Estados Financieros
8	Estados Fin. Último Trim.	Estados Financieros
9	Custodia de Ingresos	Registro de depósitos banca
10	Respaldo Informac. Fin.	Observación in situ
11	Estados Fin. al AyA	Registro de envío
12	Bodega de materiales	Observación in situ
13	Sist. Gestión para ASADAS	Observación in situ

Gestión Comercial		
N°	Variable Evaluada	Evidencia a verificar
1	Disp. agua Nvos. Serv.	Balance hídrico (Of. y Dem.)
2	Micromedición instalada	Bitácora de lecturas
3	Macromedición existente	Observación in situ
4	Frecuencia lectura hidró	Bitácora de lecturas
5	Sistema de facturación	Bitácora de lecturas
6	Sistema de recaudación	Bitácora de lecturas
7	Morosidad mensual	Estados Fin. o Libro Tesorería
8	Aplicación tarifa ARESEP	Recibo de Agua (Factura ASADA)
9	Local atención usuarios	Observación in situ
10	Seguimiento de quejas	Registro de atención de quejas

Gestión Comunal		
N°	Variable Evaluada	Evidencia a verificar
1	% de abonados socios	Libro de Socios
2	Socios en las Asambleas	Libro de Actas de Asamblea
3	Plan de Afiliación	Acuerdo J. D. Aprobando plan
4	Campañas escuelas/ coleg.	Acuerdo J. D. Aprob. campaña
5	Plan transparencia y rendición de cuentas	Acuerdo J. D. Aprob. plan o informe avance

Gestión del Recurso Hídrico		
N°	Variable Evaluada	Evidencia a verificar
1	Áreas protección definidas	Estudio técnico profesional competente
2	Plan adaptación cambio climático	Acuerdo de J. D. aprobando plan
3	Balance hídrico	Estudio técnico profesional competente
4	Prog. Educac. ambiental común.	Acuerdo J. D. Aprob. programa
5	Inscripción de caudal en MINAE	Resolución emitida por MINAE

Gestión de Sistemas de Agua		
Nº	Variable Evaluada	Evidencia a verificar
1	Manual mant. y oper. Sist.	Manual Op. y Mant.
2	Frec. Interrupc. servicio	Registro de averías
3	Medición de presión	Reg. mediciones presión
4	Plan gestión riesgos	Acuerdo de J. D. aprobando el plan
5	Calidad del agua - Periodicidad muestreos	Resultado análisis de calidad del agua
6	Calidad del agua - Cumplimiento del RCA	Resultado análisis de calidad del agua
7	Calidad del agua - Implement. medidas correctivas s/ resultados	Plan medidas correctivas aprobada J. D.
8	Calidad del agua - Sistema desinfección	Observación in situ

Sistema de Hidrantes		
Nº	Variable Evaluada	Evidencia a verificar
1	Plan instalac. hidrantes	Plan aprobado Bomberos de C. R.
2	Contab. hidrantes separada	Estados financieros

Sistema de Saneamiento		
Nº	Variable Evaluada	Evidencia a verificar
1	Condición Alcant. Sanitario	Observación in situ
2	Estado de la PTAR	Observación in situ
3	Reportes operacionales	Observación in situ

Observación in situ: En el sitio en donde se recoge la información.

Procedimiento de ponderación

Se refiere al proceso que efectúa el sistema SAGA, el cual mediante un mecanismo se asignan pesos y valores a las variables que precedentemente se han indicado que son sujetas de análisis, para efectuar la categorización de entes operadores.

Para el establecimiento de pesos y valores se conformó un equipo técnico de la Subgerencia que de manera consensuada estableció el mecanismo de asignación de pesos y valores a las variables en consideración.

El siguiente cuadro resume el establecimiento de la asignación de los pesos por eje temático y el número de variables consideradas por eje temático, bajo los cuales se ha estructurado el instrumento unificado ya incorporado en el Sistema de Apoyo a la Gestión de ASADAS.

Asignación de pesos por Eje Temático

N°	Eje Temático	Cantidad Preguntas	Nuevo Peso (%)2017	Preguntas a asignar puntaje extra	Valor por Pregunta
1	Gestión Admva. Financiera	13	25		1.9
2	Gestión Comercial	10	15		1.5
3	Gestión Comunal	5	15		3.0
4	Gest. Ambiental y Rec. H.	5	15		3.0
5	Gestión Agua Potable	10	30		3.0
6	Gestión Saneamiento	3		10	3.3
Total		46	100		

Reportes de Categorización y Ponderación

El resultado de la aplicación de estos pesos y valores a cada ente operador según corresponda generará el reporte de categorización a través del módulo respectivo del sistema, denominado “**Reportes**”, al ingresar en dicho apartado, el mismo puede generarse de dos formas: por ente operador o por región.

Para ello, se requiere del acceso al Sistema de Apoyo a la Gestión de ASADAS (SAGA) para ello se ingresa a la siguiente dirección vía web:

<http://aya-vsrv-appds:5045>

Una vez ingresado al sistema y posicionado en la página principal deberá ingresar los datos de las Credenciales de Usuario Interno, esto se refiere a: el usuario y la clave para su ingreso, para ello deberá contar con el perfil adecuado.



Registro

Tipo de Usuario Interno ▾

Credenciales Usuario Interno.

Usuario

Contraseña

Recordar



Para efectuar una ponderación y/o categorización

Una vez digitadas las claves de usuario y contraseña, se muestra el módulo principal de acceso a los distintos apartados del sistema, en este caso se ingresa al módulo de “Reportes”, en donde se despliegan las dos formas de poder efectuar la categorización de entes operadores.

.....actualizado el :17-10 7am

Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados

tcavanillas@intranet.aya.go.cr

[Inicio](#) [Salir](#)

- SEGURIDAD
- ADMINISTRAR MONITOR
- ADMINISTRACIÓN
- ENTES OPERADORES
- REPORTES
- OPCIONES
- BIBLIOTECA

SAGA
Sistema de Apoyo a la Gestión de ASADAS
Sistema de Apoyo a la Gestión de ASADAS

1. Ponderación por operador
2. Ponderación por región



Se refiere principalmente a los reportes 023-Ponderación por Operador y 026-Ponderación por Región.

I. Categorización por ente operador o individual

Cuando se ingresa a este apartado se visualizará el siguiente detalle:

La casilla de Null  con o sin marca

, en este momento no tiene relevancia alguna, se creó para otra consideración y en este momento solo se utiliza para hacer referencia al tipo de reporte como referencia digital o impresa (023) o cualquier otro, se prevé la eliminación de esta casilla pues se presta para confusión.

La utilización de la casilla hacia la derecha “Mostrar ejes con problemas” al marcar True (Cierto), reflejará aquellos renglones dentro de cada eje temático que cuenta con información pero es incongruente con la respuesta esperada, de ahí que se reflejará en rojo; si no se quisiera mostrar en rojo deberá marcarse la casilla en False (Falso) y la letra de cada uno de los renglones en esta condición aparecerá en gris en el reporte.

La marca de la casilla de Asignación de consecutivo será utilizada por la Dirección de Evaluación y Mejoramiento de la Gestión en el momento en que se requiera emitir ponderaciones oficiales, a las cuales se asignará un número de consecutivo y se guardarán y archivarán en el sistema.

Una vez definidos estos elementos de carácter visual se procede a la selección del ente operador u ASADA para lo cual existen tres opciones, en el orden descendente, 1. Número de IDEO (Identificación del ente operador), el cual aparecerá en la casilla correspondiente en orden descendente; 2. Nombre del ente operador para lo cual deberá tenerse certeza del nombre y por último 3. Según su ubicación.

Finalmente se solicitará al sistema mediante el comando Ver Informe, visualizar la categorización del ente operador objeto de análisis o estudio.

En este reporte en las páginas 1 y 2 se mostrarán todos los ejes temáticos con todos y cada uno de los elementos que componen la categorización y su ponderación, en la página tres se presenta un gráfico que refleja la calificación, la puntuación, porcentaje obtenido y el dominio, que se concibe como la cantidad de información con que se cuenta para efectuar el cálculo.

En la página cuatro y cinco se presenta un detalle de análisis individual por eje temático con una serie de gráficos que está siendo afinado para efectos prácticos.

II. Categorización por región

Al efectuar el ingreso al módulo respectivo dentro del apartado de Reportes, se mostrará el siguiente detalle:



The screenshot displays the SAGA (Sistema de Apoyo a la Gestión de ASADAS) web interface. On the left is a blue navigation menu with the following items: SEGURIDAD, ADMINISTRAR MONITOR, ADMINISTRACIÓN, ENTES OPERADORES, REPORTES, OPCIONES, and BIBLIOTECA. The main content area features the SAGA logo, which includes a globe icon, and the text "Sistema de Apoyo a la Gestión de ASADAS" and "Sistema de Apoyo a la Gestión de ASADAS". Below the logo is a form with the following elements: "Entes con línea base (pre-selección):" with radio buttons for "True" (selected) and "False"; "Dominante mínimo:" with a text input field containing "0.7"; and a "Ver informe" button. At the bottom, there is a "Región:" label followed by a dropdown menu.

Entes con línea base (pre-selección): True False

Región:

Las casillas discriminantes True y False sirven como filtros para poder optar por una parte de la base de datos de la región que se considere o en su defecto contemplar el análisis sobre toda la base de datos de la región que se trate.

El caso de utilizar True, es una opción que no se encuentra habilitada del todo pues no se ha desarrollado el filtro sobre el cual opere el mismo, y en el caso de utilizar la casilla False, esto permite la utilización de todos los datos incorporados de la región que se trate.

Una vez entendido este procedimiento la pestaña de (Región) habilita la opción de escoger la que corresponda al análisis que se desee efectuar y seguidamente se presiona la casilla de Ver Informe para la emisión del reporte en cuestión.

Cuadro de categorización de ASADAS

CATEGORIZACIÓN DE LAS ASADAS

Tipo Categoría	Calificación	Color	Descripción de la categoría
A Consolidada	80 - 100	Verde	Cuenta con una <u>organización y un funcionamiento adecuado</u> que les permite prestar un servicio dentro de altos estándares de calidad
B En Desarrollo Alto	60 - 79	Anaranjado	Cuenta con un <u>funcionamiento regular</u> en alguno o varios de sus componentes de funcionamiento, pero que requiere mejoras para alcanzar estándares de calidad deseables
C En Desarrollo Bajo	40 - 59	Amarillo	Cuenta con un <u>funcionamiento inadecuado</u> en alguno o varios de sus componentes de funcionamiento, pero no ha iniciado un proceso de mejoras para alcanzar estándares de calidad deseables
D Débil	0 - 39	Rojo	<u>No funciona adecuadamente</u> y es muy vulnerable al entorno, afectando la calidad del servicio dentro de los estándares de calidad deseables, por lo que requiere mejoras sustantivas y apoyo de terceros para mejorar

Periodicidad

Como se mencionó de manera precedente, con la ejecución del proyecto de levantamiento de información de entes operadores denominado “**Diagnóstico Nacional de Fuentes de Agua y de Organizaciones Comunales Prestadoras de Servicios de Agua Potable**”, se concluye con el proceso de establecimiento de la línea base para todos los entes operadores del país, la cual deberá ser actualizada posteriormente por los equipos de cada una de las ORAC’s de la UEN de Gestión de ASADAS, lo que permitirá por ende modificar la base de datos del Sistema de Apoyo a la Gestión de ASADAS (SAGA) y por lo tanto el resultado de la posterior categorización de entes operadores.

De manera oficial la Dirección de Evaluación y Mejoramiento de la Gestión de la Subgerencia emitirá cada seis meses la emisión de categorizaciones de todos los entes operadores que contengan la información del levantamiento de información.

En lo sucesivo, el sistema permitirá a la UEN de Gestión de ASADAS, tanto como a las ORAC’s la obtención de categorizaciones no oficiales para el desarrollo y programación del trabajo pertinentes a cada oficina, extrayéndolas del sistema mencionado (SAGA).