

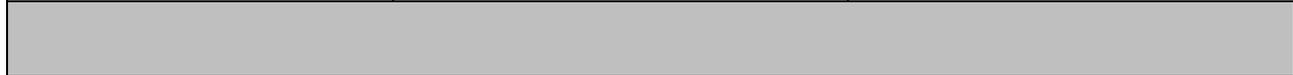
MATRIZ DE MEJORA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

<p>Nombre de la dependencia: Dirección Jurídica</p>		
<p>Labor sustantiva de la Dependencia: Asesorar a la Administración Superior y defensa de los intereses institucionales en vía administrativa y judicial.</p>		
<p>Nombre de responsable de mejora: Rodolfo Lizano Rojas.</p>		
<p>Sujetos interesados /partes interesadas/grupos de interés externos: Funcionarios de la Institución, usuarios, público en general, entes reguladores y de fiscalización (Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), Defensoría de los Habitantes), ASADAS en general, instituciones autónomas, ministerios y órganos (Instituto Costarricense de Vivienda y Urbanismo, Ministerio de Vivienda y Asentamiento Humanos, Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos, Consejo de Desarrollo Inmobiliario (CODI).</p>		
Espacio identificado	Mecanismo utilizado	Invitación implementada
<p>CONVERSATORIO EN VIVO. Se explicará a los sujetos invitados los antecedentes del derecho internacional que generaron la modificación del artículo 50 de la Constitución Política, que integró de forma expresa el acceso al agua potable como derecho humano, así como del motivo del porqué ese derecho quedó plasmado en ese artículo específico, y por medio del Conversatorio que se atenderá en vivo y de forma interactiva en el chat, se resolverán todas consultas de los sujetos invitados respecto a los alcances legales que ha generado la modificación, de forma que puedan tengan claro cuál es el derecho constitucional consagrado a su favor, las obligaciones de AyA con relación a la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento a nivel nacional, los requisitos y medios a través de los cuales cada sujeto interesado debe acceder a la prestación del servicio, así como los tipos de</p>	<p>FACEBOOK LIVE. Se inicia transmisión en vivo del Facebook Live, la actividad tendrá una moderadora, representada por la señora Angie Ortega Umaña, en su condición de Directora de la Dirección de Comunicación de AyA, quién se encargará de dar la apertura de la actividad y presentar a don Tomás Martínez Baldares, Presidente Ejecutivo de AyA, quién dará un mensaje de bienvenida y apertura de la I Jornada Virtual de Transparencia de AyA. Seguidamente, se presentarán a los profesionales en derecho Lic. Rodolfo Lizano Rojas, Director Jurídico de AyA, Marco Antonio Arroyo Vargas y Olivier Ruíz Rueda, abogados de la Asesoría Legal Comercial de la Dirección Jurídica, quiénes tendrán a cargo la exposición del contenido del tema Derecho Humano de Acceso al Agua Potable. Una vez, finalizada la presentación, se iniciará con un Conversatorio oral y escrito a través del chat interactivo de la Plataforma virtual, en el que se contará con el apoyo de otros servidores de la Dirección Jurídica, con el fin de abrir un espacio de consultas de los sujetos invitados sobre las dudas que ha generado la modificación del</p>	<p>Presentación y conversatorio en vivo dirigido a los sujetos interesados y grupos de interés externo que se detallan en esta Plantilla, respecto a la reforma al artículo 50 de la Constitución Política, sobre el acceso al agua potable como derecho humano.</p> <p>La invitación se efectuará a través de la plataforma virtual Facebook live de AyA.</p> <p>Fecha y hora: Viernes 12 de noviembre de 2021. Hora: 02:00 p.m</p>

**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
MEJORA INSTITUCIONAL PARTICIPACIÓN CIUDADANA**



<p>usuarios a los que se brinda el servicio. De igual forma, se recibirán sugerencias, que permitan integrar al usuario en la conformación de los procesos internos que aplica AyA para tramitar los servicios, así como de los canales de comunicación que podría implementar AyA para tal acceso.</p>	<p>artículo 50 de la Constitución Política con relación a la implementación de los servicios de agua potable y saneamiento, así como la atención de sugerencias sobre los diferentes canales de comunicación que podría implementar AyA a fin de dar a conocer a la ciudadanía de forma más constante y concreta la información aquí detallada, así como de posibles mecanismos, canales y/o procedimientos que podrían implementarse a lo interno de AyA para agilizar el acceso a esos servicios cuando el interesado cumple los requisitos que reglamentariamente le corresponden.</p>	
---	---	--



Fecha	Horario		Evidencia de convocatoria	Actividad	Seguimiento	Participantes
	Inicio	Cierre				
12/11/2021	2:00 pm	2:50: pm	<p>Plataforma Facebook de AyA, publicado el 08 de noviembre de 2021.</p> <p>Se adjuntan las evidencias de correos de convocatoria e invitaciones realizadas en la plataforma de Facebook.</p>	<p>I Jornada Virtual de Transparencia de AyA – DERECHO HUMANO DE ACCESO AL AGUA POTABLE.</p>	<p>Se realizó una presentación de los antecedentes internacionales y legislación interna sobre el Derecho Humano de Acceso al Agua Potable, así como los principios que rigen la obtención y alcances de los servicios de AyA. Además se evacuaron tres consultas en vivo, efectuadas por la audiencia a través de la Plataforma</p>	<p>1- Por Dirección Jurídica: Rodolfo Lizano Rojas, Olivier Ruiz Rueda y Marco Antonio Arroyo Vargas.</p> <p>2- Dirección de Comunicación: Angie Ortega Umaña, Marisela Solano Murillo y Yeiner Flores Ortega.</p> <p>3- Abogados de las Áreas Legales Comercial y Sistemas Comunales, Jefe UEN</p>

INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
MEJORA INSTITUCIONAL PARTICIPACIÓN CIUDADANA



					<p>Facebook Live de AyA, así como 3 consultas escritas efectuadas por la audiencia a través de la Plataforma Facebook Live de AyA.</p>	<p>Servicio al Usuario GAM</p> <p>4- Ciudadanía: se conectaron un total de 46 personas y se han generado 2600 reproducciones.</p>
--	--	--	--	--	--	---

Evaluación de la actividad:

Consideramos que la actividad realizada cumplió con el objetivo, siendo fundamental el apoyo, colaboración y asesoría de las oficinas de Control Interno y Comunicación para llevar a cabo el evento virtual. Se cumplió con los protocolos de salud para el día de la actividad. El día del evento, se contó con la presencia virtual de tres profesionales en derecho, el Director Jurídico y dos abogados de la Asesoría Legal Comercial, quienes tuvieron a cargo la presentación del tema, así también se contó con el apoyo de los abogados de las Asesorías Legal Comercial, Sistemas Comunes y de la UEN Servicio al Usuario de la GAM para dar seguimiento y atender en el chat las consultas planteadas por los asistentes virtuales.

El día de la actividad se conectaron aproximadamente 46 usuarios y se registran 36 comentarios que incluyen 6 consultas las cuales fueron resueltas.

Las consultas fueron atendidas tanto virtualmente como de manera escrita en el mismo chat. Las respuestas escritas fueron remitidas a la Dirección de Comunicación el día 22 de noviembre 2021 por correo electrónico, para que le fueran remitidas a los interesados participantes.

Evidencias:

Las siguientes evidencias se anexan a la presente plantilla.

1. Convocatoria en Plataforma Facebook de AyA, publicado el 08 de noviembre de 2021.
2. Correos remitidos a los sujetos interesados por parte de la Dirección de Comunicación. Las direcciones de estos correos fueron proporcionadas por la Dirección Jurídica.

**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
MEJORA INSTITUCIONAL PARTICIPACIÓN CIUDADANA**



3. Captura de pantalla del video “Transmisión en vivo Plataforma Facebook de AyA - I Jornada de Transparencia Virtual de AyA – Derecho Humano de Acceso al Agua Potable”.
4. Filminas del tema desarrollado el día del evento: Derecho humano de acceso al agua potable
5. Captura de pantalla de los participantes el día del evento.
6. Comentarios de los participantes tomados de la Plataforma Facebook de AyA.
7. Informe de la Dirección de Comunicación: I Jornada Virtual de Transparencia.

Elaborado por:

Autorizado por:

Fecha: 30 de noviembre de 2021