



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados

Dirección de Planificación Estratégica

**Evaluación Anual del Plan Estratégico
2016-2020**

Año 2019

Mayo, 2020



Contenido

Contenido	2
Presentación.....	3
Introducción	4
I. Evaluación Objetivos e Iniciativas estratégicas año 2019	7
I Parte Cumplimiento de Objetivos Estratégicos, Versión 2.....	7
Gráfico 1: Resultado obtenido para 46 objetivos evaluados. Versión 2.....	9
II Parte Cumplimiento de Objetivos Estratégicos, Versión 3.....	10
Gráfico 2: Resultado obtenido para 29 objetivos evaluados, Versión 3.....	12
III Parte: Cumplimiento de las metas de iniciativas estratégicas	15
II. Conclusiones y Recomendaciones	16
Conclusiones:.....	16
Recomendaciones:.....	17



Presentación

La Dirección de Planificación, en concordancia con la normativa vigente, presenta el cuarto informe de seguimiento del Plan Estratégico 2016-2020, correspondiente al año 2019.

El Plan Estratégico es el instrumento guía e integrador de los objetivos estratégicos, planes, proyectos, acciones, actividades y presupuestos, que permiten cumplir la misión y visión del AyA, estableciendo el rumbo de la institución y su hoja de ruta para ofrecer a los usuarios un servicio de agua potable y saneamiento, de calidad, buscando la excelencia en el servicio.

Por esta razón, en el plan se definieron los elementos que constituyen la Propuesta de valor del AyA a la Sociedad, en los cuales la institución debe esforzarse para ofrecer a la ciudadanía ese servicio de calidad que ellos esperan. Estos son: disponibilidad de servicios, respuesta oportuna y comunicación e información.



Introducción

De conformidad con la normativa vigente y en cumplimiento al Acuerdo de Junta Directiva No. 2017-510, le corresponde a la Dirección de Planificación realizar la evaluación anual del Plan Estratégico 2016-2020.

El objetivo del Informe es retroalimentar oportunamente a la Administración Superior en la toma de decisiones, rendición de cuentas y la transparencia en el uso de los recursos públicos que administra.

El proceso de evaluación inició en el mes de abril 2019, enviando memorando a los responsables de cumplimiento de objetivos e iniciativas estratégicas, así como una Matriz personalizada para cada uno de ellos, para que remitieran la información de avance de los compromisos a más tardar el miércoles 6 de mayo y debido a la poca respuesta en la fecha dada inicialmente, se amplió el plazo al lunes 11 de mayo.

El Plan Estratégico Institucional 2016-2020, ha tenido durante su vigencia algunas modificaciones, lo anterior buscando siempre mantener actualizadas las acciones estratégicas que permitan dar cumplimiento a la Misión y Visión institucionales, es así como mediante acuerdo de Junta Directiva No. 2017-510 de fecha 11 de Diciembre 2017, fue aprobada la modificación que se conoce como Versión 2 del Plan, esta versión se mantuvo vigente hasta Julio 2019, cuando entró a regir la Versión 3, aprobada mediante acuerdo de Junta Directiva No. 2019-251 de fecha 17 de Julio 2019, siendo esta la que se encuentra vigente.

Por lo anterior, hubo que realizar dos evaluaciones para el año 2019, una para el primer semestre donde se evaluó el cumplimiento de las metas de los Objetivos estratégicos y otra para el segundo semestre, donde se evalúa el cumplimiento de la meta del Objetivo y el de las iniciativas estratégicas, que para esta versión cuentan por primera vez con indicador y meta. Ambas evaluaciones se encuentran en este informe.



De igual manera si alguna iniciativa no tiene meta para el 2019, o bien si el cumplimiento de la meta se estableció para el 2020, se solicitó indicar el avance de lo realizado y una propuesta de acción que asegure el cumplimiento de la meta en el año 2020.

Este Informe se estructuró de la siguiente forma:

I Parte: Cumplimiento de metas de objetivos estratégicos Versión 2, para el primer semestre del año.

En el anexo 1 se presenta la matriz con el resultado obtenido por objetivo

II Parte: Cumplimiento de metas de objetivos estratégicos Versión 3, para el segundo semestre del año.

En el anexo 2 se presenta la matriz con el resultado obtenido por objetivo

III Parte: Cumplimiento de metas de iniciativas estratégicas Versión 3, para el segundo semestre del año.

En el anexo 3 se presenta la matriz con el resultado obtenido para cada iniciativa

El informe valora el cumplimiento de metas de objetivos e iniciativas estratégicas a partir de la clasificación de resultados establecida con parámetros, con la finalidad de tomar en cuenta las acciones que se realizaron para cumplir con la meta del objetivo, aun cuando este no se lograra en un 100%. Dichos parámetros son: Cumplida, Parcialmente Cumplida y No Cumplida. Para aquellos objetivos o iniciativas que muestran rezago o incumplimiento en sus metas, se pidió una explicación de la causalidad que genera tal situación.

A continuación, se presenta el detalle de la clasificación de resultados establecida por la Dirección de Planificación:



Cumplida

Cuando el resultado obtenido de las metas de objetivos e iniciativas es igual o superior a 85%

Parcialmente
Cumplida

Cuando el resultado obtenido de las metas de objetivos e iniciativas es menor o igual a 84,99% y mayor o igual a 70%

No Cumplida

Cuando el resultado obtenido de las metas de objetivos e iniciativas es menor o igual a 69,99%

Aunado a lo anterior, conviene señalar que se pidió a las diferentes dependencias presentar evidencias que permitan, de ser necesario, una verificación del resultado reportado.

IV Parte: Conclusiones y recomendaciones

Por último, se destina un apartado para Conclusiones y recomendaciones de conformidad con el resultado obtenido.



I. Evaluación Objetivos e Iniciativas estratégicas año 2019

I Parte Cumplimiento de Objetivos Estratégicos, Versión 2

Para esta versión se mantienen los 47 objetivos estratégicos establecidos en la Versión Original del Plan Estratégico 2016-2020.

A continuación, se muestra el Mapa Estratégico.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
 +506 2242-5000 *www.aya.go.cr
 Pavas, San José, Costa Rica

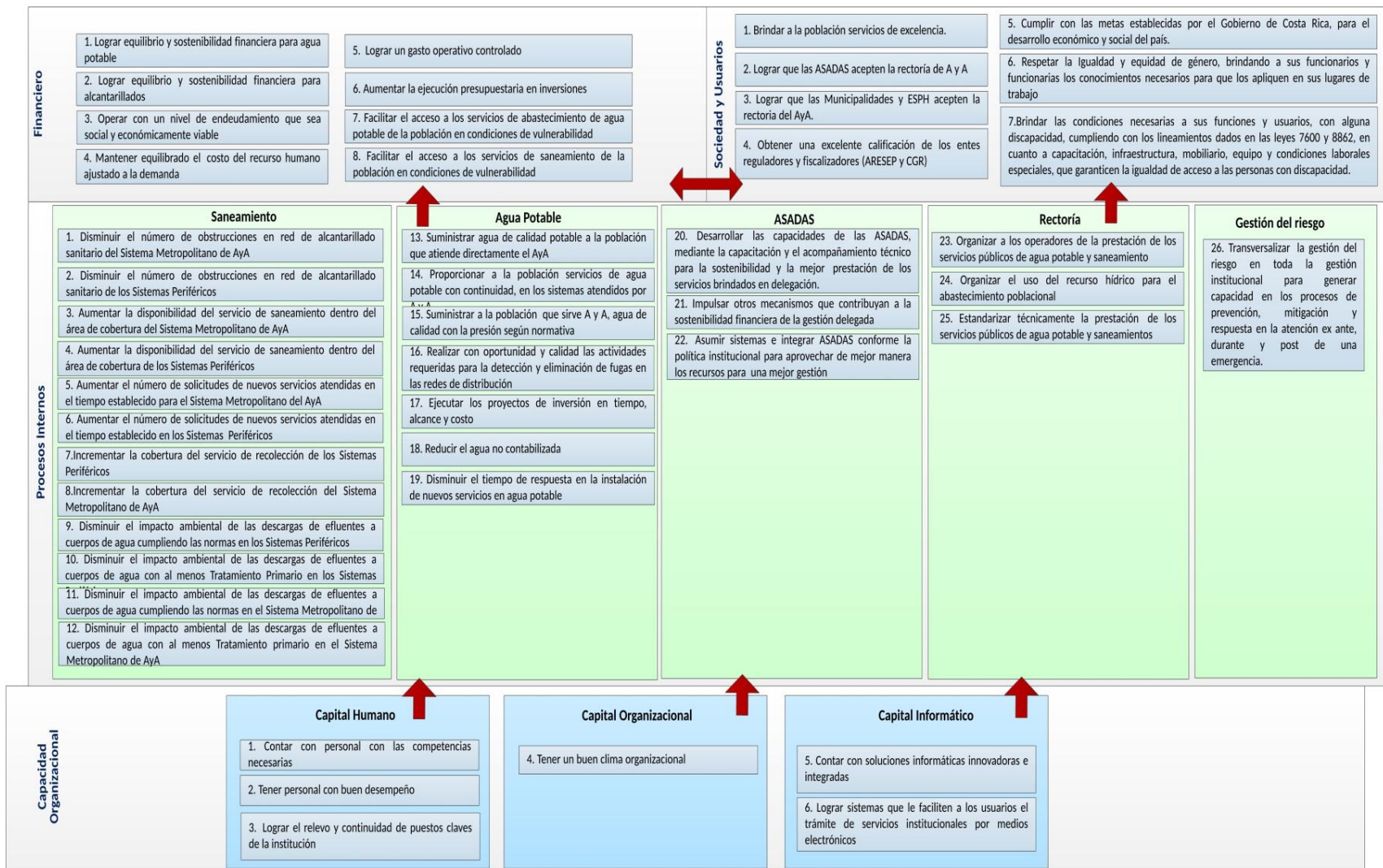
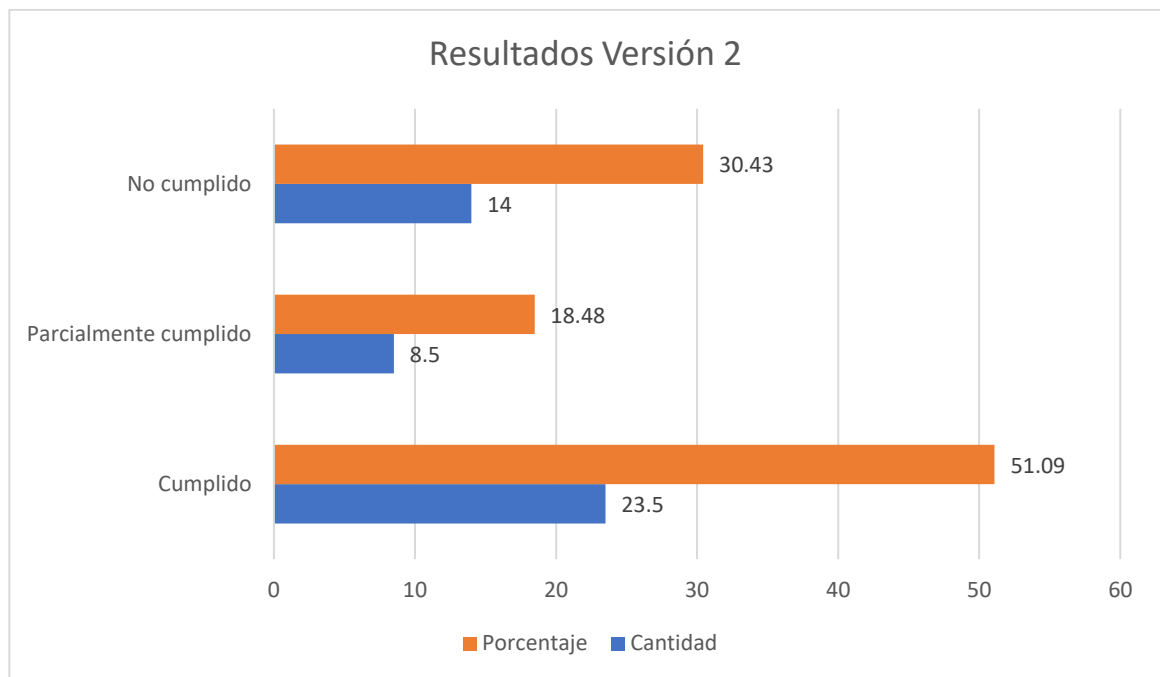




Gráfico 1: Resultado obtenido para 46 objetivos evaluados. Versión 2

Resultados objetivos evaluados

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Cumplidos	23.5	51.09
Parcialmente cumplidos	8.5	18.48
No cumplidos	14	30.43
Total	46	100%



Fuente: Dirección de Planificación. AyA mayo 2020



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
+506 2242-5000 *www.aya.go.cr
Pavas, San José, Costa Rica

II Parte Cumplimiento de Objetivos Estratégicos, Versión 3

Después de un arduo trabajo de revisión y modificación de objetivos, considerando que la actividad fundamental del AyA es activa y en constante adaptación a los cambios del entorno, se establecieron 31 objetivos estratégicos, que se empezaron a ejecutar a partir del 1 de julio 2019.

A continuación, se muestra el Mapa Estratégico para estos nuevos 31 objetivos estratégicos.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
 San José, Costa Rica
 Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

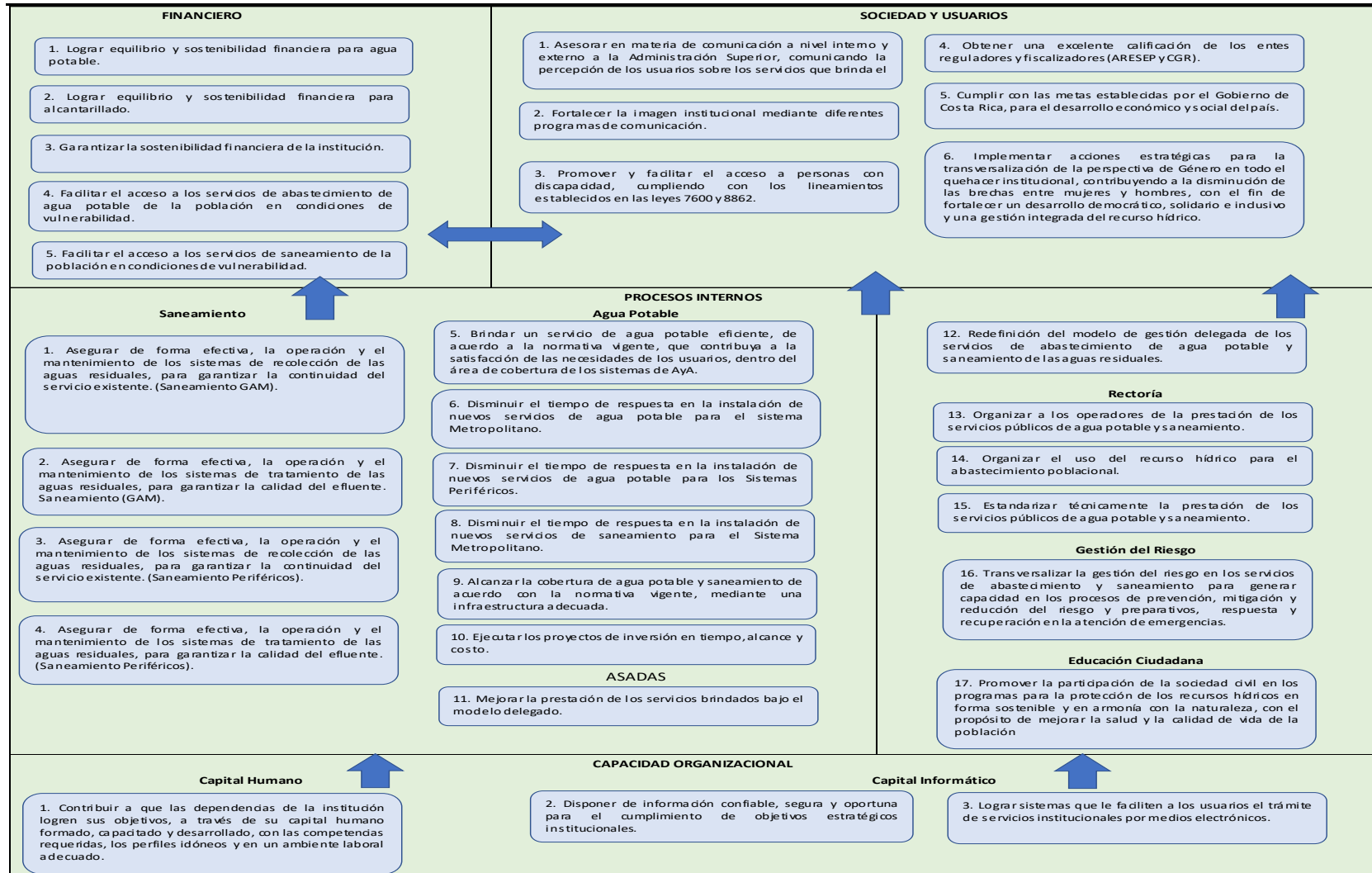
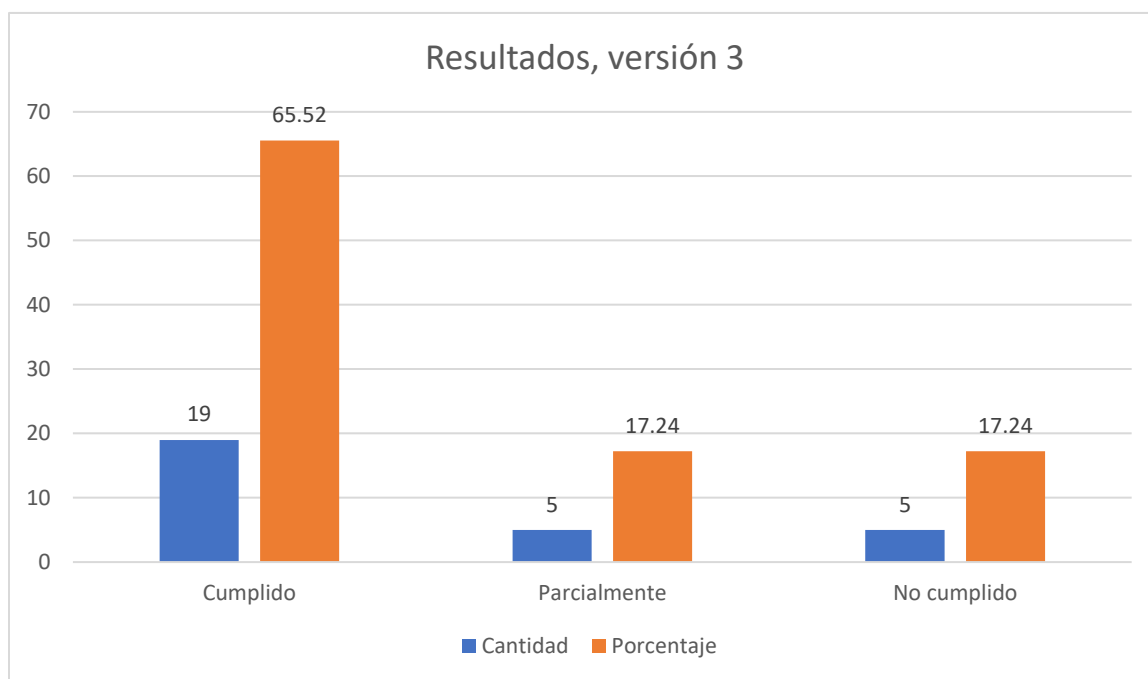




Gráfico 2: Resultado obtenido para 29 objetivos evaluados, Versión 3

Resultados objetivos evaluados

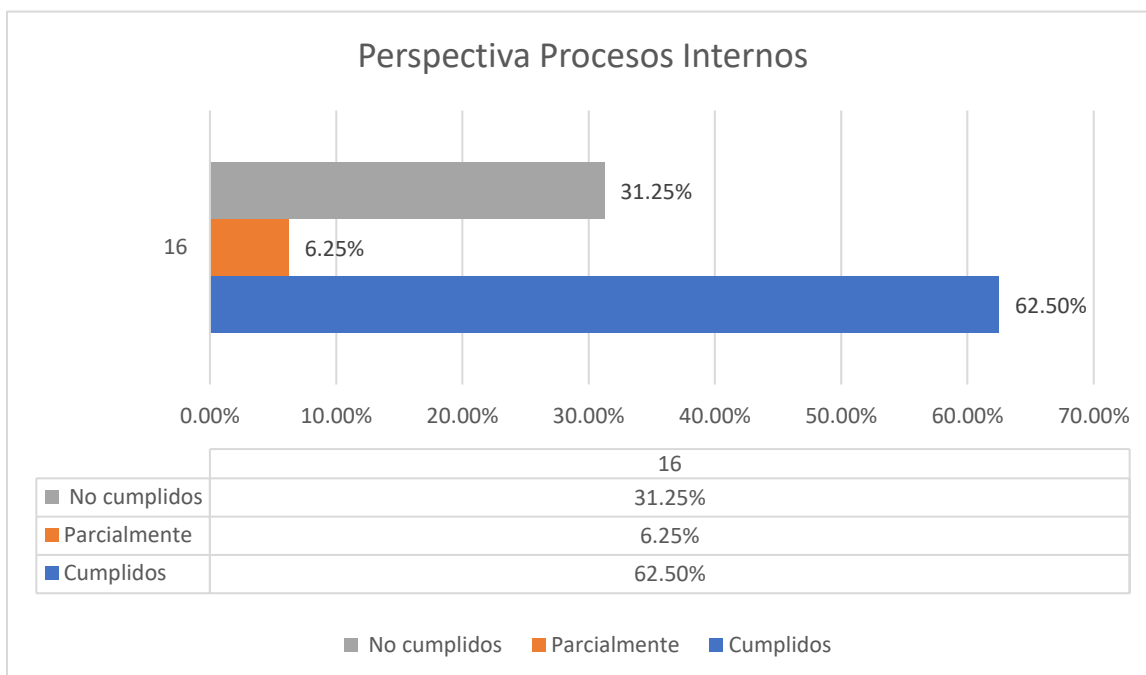
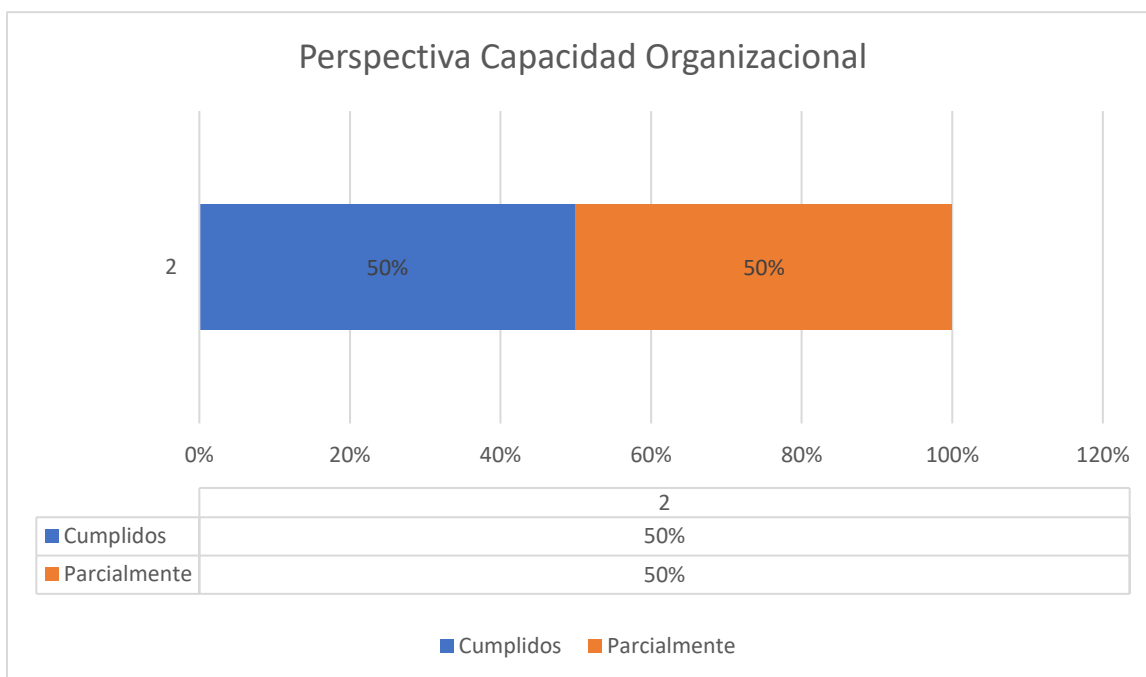
Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Cumplidos	19	65.52
Parcialmente cumplidos	5	17.24
No cumplidos	5	17.24
Total	29	100%

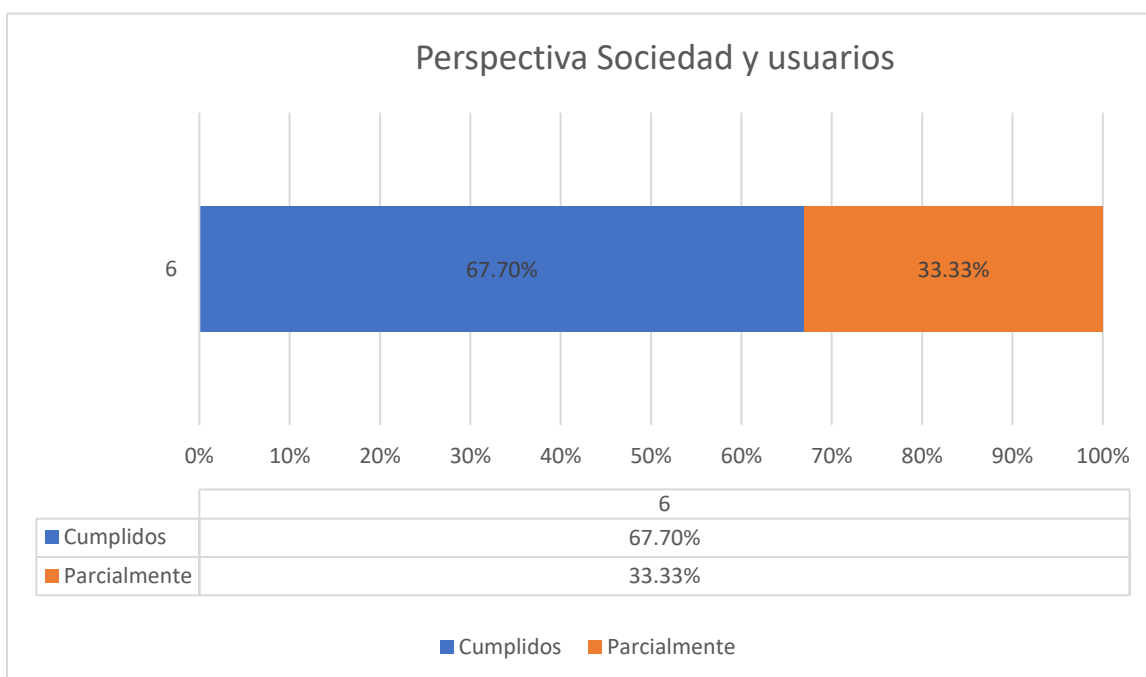
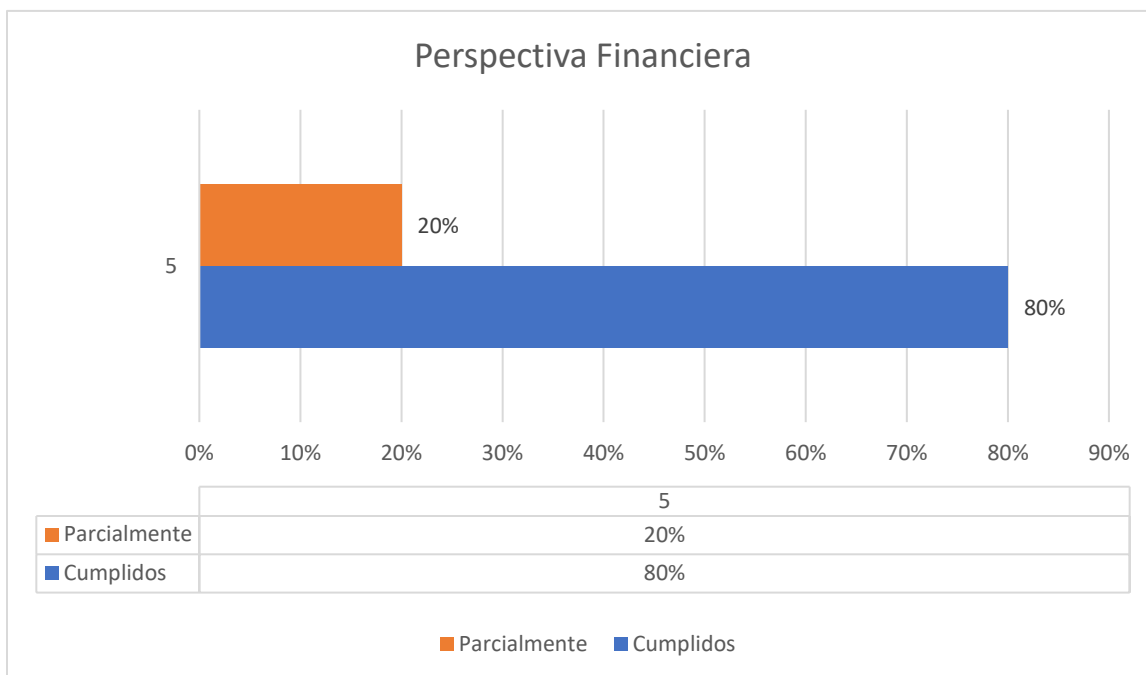


Fuente: Dirección de Planificación. AyA mayo 2020



Del análisis de los datos obtenidos, se puede determinar también el cumplimiento de esta Versión 3 según perspectiva, obteniendo el siguiente resultado.







III Parte: Cumplimiento de las metas de iniciativas estratégicas

Por primera vez en el Plan Estratégico 2016-2020 se cuenta con iniciativas a las que se les establecieron metas e indicadores, es por esta razón, que se decide evaluar el cumplimiento de esas iniciativas en esta Evaluación. En total se evaluaron 101 iniciativas y el resultado de ellas se presenta en el Anexo 3.

Considerando de suma importancia el cumplimiento de iniciativas para lograr cumplir con los objetivos estratégicos, en la matriz de evaluación enviada a las diferentes dependencias responsables de su ejecución, se solicitó que de no haberse cumplido la meta presentaran acciones de mejora y el presupuesto utilizado en la realización de la iniciativas, sin embargo, dada la información recibida por las dependencias no es posible ofrecer en este informe un total del presupuesto 2019 utilizado para el cumplimiento del Plan Estratégico, ya que en repetidas ocasiones las áreas indicaron el mismo presupuesto para varias iniciativas relacionadas entre sí, y en otras ocasiones no fue posible obtener un valor, solo indicaron recursos propios.



II. Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones:

A lo largo de los 4 años de funcionamiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016-2020, la Dirección de Planificación Estratégica ha realizado esfuerzos para que las diferentes dependencias de la institución comprendan el valor y la importancia de este tipo de planes. Uno de los esfuerzos más importantes ha sido lograr que el POI 2019 y con mayor fuerza el POI 2020, tengan vinculación directa con el PEI.

A pesar de ello, como puede verse en los resultados de esta Evaluación para la Versión 3 del PEI se tuvo un cumplimiento del 65.52%, según la clasificación establecida. Eso quiere decir que de 29 objetivos evaluados únicamente 19 obtuvieron porcentaje de cumplimiento igual o superior a 85%.

Los restantes 10 objetivos fueron Parcialmente cumplidos o No cumplidos en un 50% (5 objetivos en cada categoría).

Asimismo, cuando analizamos el cumplimiento por perspectiva del Cuadro de Mando Integral, que es la herramienta en la que se establece este PEI, observamos que:

- La Perspectiva de Capacidad Organizacional, tiene un cumplimiento de un 50% cumplida y un 50% parcialmente cumplida. Esto es preocupante, porque esta Perspectiva es sumamente importante para el buen accionar de la institución, ya que es la que sienta las bases para que se cuente con un Capital Humano con las competencias necesarias y los perfiles idóneos para realizar el trabajo en cada una de las dependencias. Siendo este objetivo precisamente el que se cumplió parcialmente. El otro 50% lo tiene el Capital Informático, que para esta evaluación cumple con el 100% de lo planificado.
- En cuanto a la Perspectiva Procesos Internos que es la que sostiene el quehacer de la institución, tiene un cumplimiento de un 62.50% con 10 objetivos Cumplidos y 6 No cumplidos.
- La Perspectiva Financiera refleja un cumplimiento 80/20, donde de 5 objetivos, 4 fueron cumplidos y 1 parcialmente, precisamente este objetivo parcialmente cumplido, es de suma importancia para las finanzas de la institución, ya que es el que pretende tener un Equilibrio y sostenibilidad financiera del servicio de alcantarillado, así que es importante siempre ponerle atención a este resultado.



- Todo lo anterior se ve reflejado en la Perspectiva de Sociedad y Usuarios la cual obtuvo un cumplimiento del 67.77% y un 33.33% parcialmente. En este caso es muy importante recordar que esta Perspectiva es la que mide la percepción interna y externa del accionar de la institución.

Recomendaciones:

Como resultado de esta evaluación se hacen las siguientes recomendaciones:

1. Insistir sobre la importancia del cumplimiento de los Objetivos Estratégicos que fueron elaborados con la participación de cada unidad responsable y establecidos como la hoja de ruta que tiene la institución para lograr cumplir su Misión y Visión. Instar a los responsables para hacer un esfuerzo mayor durante el año 2020, para que se pueda cumplir con las metas establecidas.
2. La situación vivida en el país con la Pandemia Covid-19, ha atrasado el inicio de la formulación del nuevo plan estratégico que debe entrar a regir a partir del próximo año 2021. Considerando que el presupuesto de la institución debe estar concluido en el mes de setiembre y que el POI debe ser el mecanismo de planificación que considera acciones y direcciona el presupuesto para el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI), se considera necesario ampliar la vigencia del PEI actual por un año más, es decir que su vigencia incluya el año 2021.

De esa forma, a partir del mes de julio 2020 se estaría retomando toda la programación que se tenía planificada para la formulación del Marco Estratégico Institucional, el cual sería entonces para el período 2021-2030 y del nuevo Plan Estratégico que tendría vigencia 2022-2026. Es de vital importancia que todo el proceso esté concluido a más tardar en mayo 2021, precisamente para que sea la base del POI 2022.

3. Comunicar a las dependencias la ampliación del PEI 2016-2020, solicitando la nueva meta a establecer para el 2021 o en su defecto, manifiesten si desean mantener la misma del 2020 para el año 2021, de cada uno de los objetivos estratégicos vigentes.



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

ANEXOS



Anexo 1

Matriz de Objetivos evaluados y su resultado

El cuadro No. 1 presenta los resultados obtenidos para los 46 objetivos que tienen meta y por lo tanto se pudo evaluar el resultado de cada uno.

El Objetivo PPI-05 “Aumentar el número de solicitudes de nuevos servicios en alcantarillado sanitario atendidas en el tiempo establecido para el Sistema Metropolitano del AyA”, no presenta meta para el año 2019, por lo que no se pudo evaluar su resultado.

Cuadro No. 1
Resultado Anual de las Metas de los Objetivos del Plan Estratégico 2016-2020 al 30 de junio 2019

	Objetivo	Indicador	Meta anual	Meta Semestre (opcional dependiendo del indicador)	Resultado	% de cumplimiento	Clasificación del Resultado
1	PCO-1 Contar con personal con las competencias necesarias	Brecha en competencias	20%	20%	3.48%	100%	Cumplida



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Objetivo	Indicador	Meta anual	Meta Semestre (opcional dependiendo del indicador)	Resultado	% de cumplimiento	Clasificación del Resultado
<p>Observaciones: No hay</p> <p>Presupuesto: ¢33.81 millones de colones</p> <p>Evidencias: Informe de resultados de la evaluación del desempeño institucional realizado en el año 2019, correspondiente a la gestión del 2018, así como el Plan Anual de Capacitación 2019.</p>							
2	PCO-02. Tener personal con buen desempeño	Número de funcionarios que tienen una evaluación superior a 85%	75%	75%	0%	0%	No cumplida
<p>Observaciones: La Dirección de Gestión de Capital Humano ofrece la siguiente justificación: A pesar de no tener avance en la meta, se revisó información de las matrices de indicadores de desempeño de cada dependencia, las cuales fueron validadas por las respectivas jefaturas, se realizaron reuniones con las jefaturas y personal a cargo donde se les explicó el tema de indicadores de desempeño.</p> <p>Presupuesto: No se reporta</p> <p>Evidencias: Indicadores por Dependencia AyA.</p>							
3	PCO-03. Lograr el relevo y continuidad de puestos claves de la institución	Porcentaje de relevos potenciales	95%	95%	0%	0%	No cumplida
<p>Observaciones: La Dirección de Gestión de Capital Humano ofrece la siguiente justificación: A pesar de que la meta no tuvo avance, se elaboraron matrices para identificar los puestos claves y por medio de oficio dirigido a las Jefaturas se les comunicó cuales puestos de los que habían definido como claves se iban a trabajar en el periodo.</p> <p>Presupuesto: No se reporta</p>							



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Objetivo	Indicador	Meta anual	Meta Semestre (opcional dependiendo del indicador)	Resultado	% de cumplimiento	Clasificación del Resultado
Evidencias: Realización de Talleres de Mentoring a Jefaturas.							
4	PCO-4 Tener un buen clima organizacional	Porcentaje de funcionarios con una percepción positiva del clima organizacional	75%	75%	63%	84%	Parcialmente cumplida
Observaciones: La Dirección de Gestión de Capital Humano ofrece la siguiente justificación: Se realizaron estudios de clima organizacional en distintas oficinas de la institución. Presupuesto: No se reporta Evidencias: Estudios de Clima Organizacional, Talleres de Clima Organizacional.							
5	PCO-5 Contar con soluciones informáticas innovadoras e integradas	Resultados de encuesta de satisfacción de usuarios internos	80%	80%	80%	100%	Cumplida
Observaciones: No hay Presupuesto: No se reporta Evidencias: Resultados Encuesta acerca de la calidad de los servicios y herramientas tecnológicas.							
6	PCO-06. Lograr sistemas que le faciliten a los usuarios el trámite de servicios institucionales por medios electrónicos	Número de servicios disponibles por medios electrónicos	75%	38%	38%	100%	Cumplida



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Objetivo	Indicador	Meta anual	Meta Semestre (opcional dependiendo del indicador)	Resultado	% de cumplimiento	Clasificación del Resultado
<p>Observaciones: Al ser una meta anual se divide el número de servicios disponibles por semestre, por lo cual se cumple con la meta del primer semestre</p> <p>Presupuesto: ¢56.71 millones de colones</p> <p>Evidencias: APP de servicios AyA. Página Web, servicio al cliente, estimación de valores de consumo, formularios de servicio, puntos de atención, reportes de averías, consulta facturación, suspensiones programas de servicios, trámites con firma digital, interrupciones de servicios, entre otros. Servicios electrónicos del Centro de documentación. Gestiones digitales de la Contraloría de servicios.</p>							
7	PPI-01 Disminuir el número de obstrucciones en red de alcantarillado sanitario del Sistema Metropolitano del AyA	Número de obstrucciones /km de red	4.11	4.11	2	206%	Cumplida
<p>Observaciones: La meta fue ampliamente cumplida ya que se contrataron servicios de sustitución de redes colapsadas de Alcantarillado Sanitario, ubicadas dentro del casco Central de San José con recurrencia de visitas por obstrucciones, esto conllevó a que se pudiera redireccionar recursos para realizar mantenimiento preventivo y así disminuir la demanda de las Ordenes de Servicio para mantenimiento correctivo.</p> <p>Presupuesto: ¢211.86 millones de colones</p> <p>Evidencias: Ordenes de Servicio de Desobstrucciones</p>							
8	PPI-02 Disminuir el número de obstrucciones en red de alcantarillado sanitario de los Sistemas Periféricos	Número de obstrucciones /km de red	3.46	3.46	7.2	No cumple	No cumplida



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Objetivo	Indicador	Meta anual	Meta Semestre (opcional dependiendo del indicador)	Resultado	% de cumplimiento	Clasificación del Resultado
<p>Observaciones: La Subgerencia Gestión de Sistemas Periféricos ofrece la siguiente justificación: Debido a las afectaciones que se presentaron a mediados del año 2019 por los trabajos de recarpeteos y sustitución de alcantarillado pluvial realizados por CONAVI en las rutas nacionales y por la Municipalidad de Puntarenas en las rutas cantonales, no se logró la meta.</p> <p>Presupuesto: ₡341.561 millones de colones</p> <p>Evidencias: Extracción de datos de OPEN SCI, validado contra registros físicos de los regionales</p>							
9	PPI-03 Aumentar la disponibilidad del servicio de saneamiento dentro del área de cobertura del Sistema Metropolitano de AyA	Solicitudes de conexión aprobadas /solicitudes de conexiones totales	73%	73%	85%	116%	Cumplida
<p>Observaciones: No hay</p> <p>Presupuesto: ₡1,0 millón de colones</p> <p>Evidencias: Licitación N°2019LN-000021-PRI</p>							
10	PPI-04 Aumentar la disponibilidad del servicio de saneamiento dentro del área de cobertura de los Sistemas Periféricos	Solicitudes de conexión aprobadas por región /solicitudes de conexiones totales	63%	63%	51%	81%	Parcialmente cumplida
<p>Observaciones: No hay</p> <p>Presupuesto: ₡508 millones de colones</p> <p>Evidencias: Información aportada por los Ingenieros Regionales</p>							



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Objetivo	Indicador	Meta anual	Meta Semestre (opcional dependiendo del indicador)	Resultado	% de cumplimiento	Clasificación del Resultado
11	PPI-6. Aumentar el número de solicitudes de nuevos servicios atendidas en el tiempo establecido en los Sistemas Periféricos	Número de solicitudes de saneamiento en el tiempo determinado / Total de solicitudes	100%	100%	96.6%	96.6%	Cumplida
<p>Observaciones: No hay</p> <p>Presupuesto: ¢508,0 millones de colones</p> <p>Evidencias: Información extraída del OPEN y confrontada por los Ing. Regionales.</p>							
12	PPI-7. Incrementar la cobertura del servicio de recolección de los Sistemas Periféricos	Usuarios de recolección de Sistemas regionales / usuarios de los sistemas de agua regionales de AyA	14%	14%	10.10%	72.14%	Parcialmente Cumplida
<p>Observaciones: No hay</p> <p>Presupuesto: ¢341.561 millones de colones</p> <p>Evidencias: Datamart Comercial</p>							
13	PPI-08 Incrementar la cobertura del servicio de recolección del Sistema Metropolitano de AyA	Usuarios de recolección del Sistema Metropolitano del AyA / usuarios de agua del sistema Metropolitano de AyA	54%	54%	53%	98%	Cumplida



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
 San José, Costa Rica
 Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Objetivo	Indicador	Meta anual	Meta Semestre (opcional dependiendo del indicador)	Resultado	% de cumplimiento	Clasificación del Resultado
Observaciones: Meta cumplida Presupuesto: ₡210 millones de colones Evidencias: No hay							
14	PPI-9. Disminuir el impacto ambiental de las descargas de efluentes a cuerpos de agua cumpliendo las normas en los Sistemas Periféricos	Caudal de agua tratada cumpliendo las normas / Caudal recolectado	80%	80%	82%	102%	Cumplida
Observaciones: No hay Presupuesto: ₡287.398 millones de colones Evidencias: Registros de laboratorio y reportes operacionales							
15	PPI-10. Disminuir el impacto ambiental de las descargas de efluentes a cuerpos de agua con al menos tratamiento primario en los Sistemas Periféricos	Caudal de agua tratada con al menos tratamiento primario / Caudal recolectado	90%	90%	99%	110%	Cumplida
Observaciones: No hay Presupuesto: ₡287.398 millones de colones Evidencias: Registro de datos PTAR Independientes.							



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Objetivo	Indicador	Meta anual	Meta Semestre (opcional dependiendo del indicador)	Resultado	% de cumplimiento	Clasificación del Resultado
16	PPI-11 Disminuir el impacto ambiental de las descargas de efluentes a cuerpos de agua cumpliendo las normas en el Sistema Metropolitano de AyA	Caudal de agua tratada cumpliendo las normas / Caudal recolectado	1.3%	1.3	1.13	87%	Cumplida
<p>Observaciones: La Subgerencia Gestión de Sistemas GAM ofrece la siguiente justificación: El resultado del indicador se obtiene del caudal tratado para las Plantas de Tratamiento de Agua Residual independientes Ubicadas en Urbanizaciones de la GAM.</p> <p>Presupuesto: ¢39.14 millones de colones</p> <p>Evidencias: Registro de datos PTAR Independientes.</p>							
17	PPI-12 Disminuir el impacto ambiental de las descargas de efluentes a cuerpos de agua con al menos tratamiento primario en el Sistema Metropolitano de AyA	Caudal de agua tratada con al menos tratamiento primario / Caudal recolectado	75%	75%	42%	56%	No cumplida
<p>Observaciones: La Subgerencia Gestión de Sistemas GAM ofrece la siguiente justificación: A pesar de que el valor del porcentaje del indicador muestra un cumplimiento del 56%, las condiciones de funcionamiento y calidad de vertidos se han mantenido en su mayoría cumpliendo con los parámetros de vertidos establecidos para el cartel de licitación de la planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR) Los Tajos. Sin embargo, es importante aclarar que la mejora del resultado del indicador está relacionada con el avance de las obras para interconexión del alcantarillado sanitario de San José del Proyecto de Mejoramiento Ambiental. Una vez se vaya avanzando en el cumplimiento del programa de construcción y puesta en operación de las obras de alcantarillado sanitario, se verá reflejado en el incremento del porcentaje de cobertura de alcantarillado sanitario. Así mismo se aclara que como propuesta a la versión 03 del Plan Estratégico se corrige la meta establecida para este objetivo estratégico.</p> <p>Presupuesto: ¢117,42 millones de colones</p>							



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Objetivo	Indicador	Meta anual	Meta Semestre (opcional dependiendo del indicador)	Resultado	% de cumplimiento	Clasificación del Resultado
Evidencias: Sistema SCADA PTAR Los Tajos.							
18	PPI-13. Suministrar agua de calidad potable a la población que atiende directamente el AyA	Resultado de índice de cobertura de agua de calidad potable en sistemas operados por AyA	98%	98%	GAM 99.2% PERIF 98.5%	GAM 100% PERIF 100%	Cumplida
Observaciones: No hay							
Presupuesto: GAM: ¢79,2 millones de colones y PERIFERICOS: ¢5.477,40 millones de colones							
Evidencias: Informe de Seguimiento de Proyectos de Inversión FOPRI o SHARE POIN. Informe de LNA. Informes de Calidad del Agua LNA con corte a junio 2019							
19	PPI-14. Proporcionar a la población servicios de agua potable con continuidad en los sistemas atendidos por AyA	Resultados de indicador de continuidad de ARESEP	95%	95%	GAM 99.41% PERIF 99.27%	GAM 100% PERIF 104.49%	Cumplida
Observaciones: No hay							
Presupuesto: GAM: ¢4.542,8 millones de colones y PERIFERICOS: ¢830,26 millones de colones							
Evidencias: Información de la Dirección Operación y Control del Acueducto GAM. Archivo Excel Continuidad 2019 (I semestre)							
20	PPI-15. Suministrar a la población que sirve A y A, agua de calidad con la presión según normativa	Número de puntos que cumplen norma / Número de puntos establecidos a medir	96%	96%	GAM 97.70% PERIF 68%	GAM 100% PERIF 70,83%	GAM Cumplida y Periféricos Parcialmente cumplida



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Objetivo	Indicador	Meta anual	Meta Semestre (opcional dependiendo del indicador)	Resultado	% de cumplimiento	Clasificación del Resultado
<p>Observaciones: Las Subgerencias Periféricos ofrecen la siguiente justificación: Esta meta no fue cumplida, debido a que la cobertura de los registradores de presión aún es bajo y actualmente se colocan en los puntos críticos, por un aspecto de medición es que no se cumplen las metas.</p> <p>Presupuesto: PERIFERICOS ₡55,00 millones de colones GAM No reportó presupuesto</p> <p>Evidencias: GAM: Informe de Comportamiento de presiones hidráulicas en el acueducto metropolitano, julio 2019. PERIFERICOS: archivo en Excel de presiones 2019</p>							
21	PPI-16. Realizar con oportunidad y calidad las actividades requeridas para la detección y eliminación de fugas en las redes de distribución	Número de reparaciones realizadas con calidad y en el tiempo determinado en las vías afectadas / Número de intervenciones en las vías	83% <=5 días GAM	83%	GAM 6.8 días PERIF 73%	PERIF 79,52%	Parcialmente cumplida
<p>Observaciones: Las Subgerencias Gestión de Sistemas GAM y Periféricos ofrecen la siguiente justificación: GAM: No es posible dar el resultado en porcentaje tal y como lo pide el objetivo, por lo que se reporta en tiempo de reparación. PERIFERICOS: La capacidad operativa de las regiones no es la óptima para poder atender la reparación de fugas en el tiempo determinado.</p> <p>Presupuesto: GAM ₡1.091,1 millones de colones PERIFERICOS ₡3.341,53 millones de colones</p> <p>Evidencias: GAM: Ordenes cerradas en Open PERIFERICOS: Archivo Excel de Fugas 2019</p>							
22	PPI-17 Ejecutar los proyectos de inversión en tiempo, alcance y costo	Inversión ejecutada / inversión programada	85%	85%	61%	72%	Parcialmente cumplida



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Objetivo	Indicador	Meta anual	Meta Semestre (opcional dependiendo del indicador)	Resultado	% de cumplimiento	Clasificación del Resultado
<p>Observaciones: La Gerencia General ofrece la siguiente justificación: Los terrenos se encuentran en proceso de adquisición. Para el periodo de evaluación (1 semestre) se encuentra en elaboración los términos de referencias o especificaciones técnicas para licitación. Se ha tenido que reprogramar los proyectos, tanto física como financieramente. Algunos procesos se han declarado infructuosos, lo que genera tener que iniciar nuevamente el trámite o la gestión. Se ha dado cambio de personal a otros proyectos.</p> <p>Presupuesto: $\text{¢}68.444,01$ millones de colones</p> <p>Evidencias: Informe de Ejecución Plan de Inversiones por fuente de financiamiento de la Dirección Financiera al 31/12/19 e Informe de Evaluación Inversiones al 31 de diciembre 2019 de la Dirección de Planificación Estratégica.</p>							
23	PPI-18 Reducir el agua no contabilizada	Agua no facturada / Total de agua producida	55.69%	55.69%	Sin respuesta	Sin respuesta	No cumplida
<p>Observaciones: No recibimos información de la Unidad Ejecutora de RANC, a pesar de los correos que se remitieron.</p> <p>Presupuesto: No obtuvimos datos</p> <p>Evidencias: No hay</p>							
24	PPI-19 Disminuir el tiempo de respuesta en la instalación de nuevos servicios de agua potable.	Número de solicitudes atendidas de agua potable en el tiempo determinado / Total de solicitudes	80%	80%	GAM 80% Periféricos: 97,09%	GAM 100% Periféricos 121,36%	Cumplida
<p>Observaciones: No hay</p> <p>Presupuesto: GAM: $\text{¢}126.7$ millones de colones y PERIFERICOS: $\text{¢}249.7$ millones de colones</p> <p>Evidencias: Datamart comercial</p>							



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
 San José, Costa Rica
 Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Objetivo	Indicador	Meta anual	Meta Semestre (opcional dependiendo del indicador)	Resultado	% de cumplimiento	Clasificación del Resultado
25	PPI-20 Desarrollar las capacidades de las ASADAS, mediante la capacitación y el acompañamiento técnico para la sostenibilidad y la mejor prestación de los servicios brindados en delegación	Número de ASADAS en categorías A y B/ Total de ASADAS	30%	No se realizó categorización	8.17	8.16	No cumplida
<p>Observaciones: La Subgerencia de Sistemas Comunes ofrece la siguiente justificación: Para el año 2019, no se realizó un ciclo de categorización en el I semestre, sin embargo, se siguió con acciones en pro de mejorar la capacidad de las ASADAS mediante la capacitación y el acompañamiento técnico para la sostenibilidad y la mejor prestación de los servicios brindados en delegación. Para efectos de evaluar el indicador se considera como denominador 1419 Entes prestadores de servicios (EPS) por lo que el 30% de la meta corresponde a 426 entes.</p> <p>Acción de mejora propuesta: Para este periodo en específico existe un total de 292 entes cuyos datos se encuentran desactualizados, ya que están a la espera de que la Dirección de Tecnología de la Información, realice el vaciado de datos actualizados obtenidos mediante el levantamiento de campo según ampliación de la licitación LN-2016-00020-PRI.</p> <p>Presupuesto: ¢613,05 millones de colones</p> <p>Evidencias: Informe de Categorización 2019 Listado total de categorización de entes operadores 2018-2019. Fuente SAGA</p>							
26	PPI-21. Impulsar otros mecanismos que contribuyan a la sostenibilidad financiera de la gestión delegada.	Número de ASADAS con suficiencia financiera / Total de ASADAS	30%	30%	No se realizaron acciones	No hay resultado	No cumplida



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Objetivo	Indicador	Meta anual	Meta Semestre (opcional dependiendo del indicador)	Resultado	% de cumplimiento	Clasificación del Resultado
<p>Observaciones: La Subgerencia de Sistemas Comunales ofrece la siguiente justificación: Se considera que este objetivo estuvo mal planteado desde el inicio, por lo que no se realizaron acciones durante el primer semestre y se modificó para el segundo semestre en la Versión 3.</p>							
27	PPI-22. Asumir sistemas e integrar ASADAS conforme la política institucional para aprovechar de mejor manera los recursos para una mejor gestión	(Número de ASADAS integradas + número de ASADAS asumidas) / número total de ASADAS identificadas	6%	6%	0.42	7%	No cumplida
<p>Observaciones: La Subgerencia de Sistemas Comunales ofrece la siguiente justificación: Se considera que un 6% de los entes prestadores de servicios, (EPS) corresponde a 85 entes. Durante el 2019 se tenían 130 abordados de los cuales 91 iniciaron el proceso antes de ese año o sea son procesos que tienen más de un año desarrollándose y durante este año, y se dio inicio a 39 nuevos procesos, estos son procesos largos, complicados y muchas veces desgastantes. Durante el primer trimestre del 2019 se concluyeron 6 procesos y se continúa con los demás.</p> <p>Presupuesto: ¢613,05 millones de colones</p> <p>Evidencias: Informe anual 2019 UEN Gestión de ASADAS 1. Comité de Agua Las Trenzas 2. Comité Barrio El Moral 3. Monte Galán 4. Comité Obandito 5. Comité Playones 6. ASADA San Luis de Acosta</p>							
28	PPI-23. Organizar a los operadores de la prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento	Cantidad de operadores con el área delimitada / Total de operadores	70%	70%	50%	71%	Parcialmente cumplida
<p>Observaciones: La UEN Programación y Control ofrece la siguiente justificación: No se alcanza la meta debido a que las iniciativas, los plazos y las metas, requirieron de mejoras originadas en la experiencia generada en la consecución del objetivo. Este objetivo se reformuló en la Versión 3 como PPI-13, donde se reformularon los indicadores y las metas.</p>							



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Objetivo	Indicador	Meta anual	Meta Semestre (opcional dependiendo del indicador)	Resultado	% de cumplimiento	Clasificación del Resultado
<p>Presupuesto: No se reporta</p> <p>Evidencias: Para el cumplimiento al primer semestre 2019, documento de mejora y expansión continua del servicio que se envió a ARESEP en febrero del 2019. Informe para sistema de Playa Panamá. Herramienta SIG donde se puede verificar la información.</p>							
29	PPI-24. Organizar el uso del recurso hídrico para el abastecimiento poblacional	Caudal asignado / caudal total de las unidades hidrológicas	70%	35%	35%	100%	Cumplida
<p>Observaciones: Dado que este objetivo es anual, se divide la meta y se cumple con ella en el primer semestre.</p> <p>Presupuesto: No se reporta</p> <p>Evidencias: Se presentan en el Segundo semestre</p>							
30	PPI-25. Estandarizar técnicamente la prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento.	Número de normas técnicas aprobadas / total de normas prioritarias	70%	70%	15%	21%	No cumplida
<p>Observaciones: La Unidad Técnica de los Servicios de Agua Potable ofrece la siguiente justificación: Se mantienen activos 10 comités técnicos que trabajaron en las 10 normas técnicas que representan la meta para llegar al 70% en el 2019, pero al 30 de junio del 2019 se tenía aprobada únicamente la Norma Técnica para Diseño y Construcción de sistemas de abastecimiento de agua potable, de saneamiento y sistemas pluviales (15%), que constituye la línea base. La meta del 70% se planteó para ser alcanzada en diciembre del 2019.</p> <p>Acción de mejora propuesta: Continuar incentivando la participación en los comités técnicos de parte de los especialistas de AyA y externos. Además, continuar con el proceso de revisión por la UTSAPS, de 5 normas técnicas discutidas por los comités y su edición en el nuevo formato normativo, para su presentación a Junta Directiva.</p>							



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Objetivo	Indicador	Meta anual	Meta Semestre (opcional dependiendo del indicador)	Resultado	% de cumplimiento	Clasificación del Resultado
<p>Presupuesto: ¢8.043 millones de colones</p> <p>Evidencias: Registro de proyectos normativos disponibles en el Módulo de Proyectos Normativos, creados desde el 2017 en SINORT: PPI25 A3 2017 Tanques. PPI25 S2 2017 Vduckbill. PPI25 S3 2017 Pozos. PPI25 A2 2017 ValvC. PPI25 A4 2017 Est.Bombeo. Informe de Evaluación Plan Anual Operativo a junio 2019.</p>							
31	PPI-26. Transversalizar la gestión del riesgo en toda la gestión institucional para generar capacidad en los procesos de prevención, mitigación y respuesta en la atención ex ante, durante y post de una emergencia	Número de planes de Gestión del Riesgo aprobados / Número de planes identificados según las unidades que lo requieren	80%	80%	No se tiene información	No se tiene información	No cumplida
<p>Observaciones: El Área Funcional Gestión del Riesgo no tuvo personal profesional nombrado desde abril de 2018 hasta el nombramiento del Director General a partir del 1 de mayo de 2019, además el Director Experto de la UEN Investigación y Desarrollo, así como el Subgerente de Ambiental, Investigación y Desarrollo también fueron sustituidos en el mismo periodo.</p> <p>Presupuesto: No se reporta</p> <p>Evidencias: Acción de personal con el nombramiento del Director General del Área Funcional de Gestión del Riesgo a partir del 1 de mayo de 2019.</p>							
32	PF-1. Lograr equilibrio y sostenibilidad financiera para agua potable	Tarifa media / costo medio de acueducto	1	1	1.07	107%	Cumplida



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
 San José, Costa Rica
 Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Objetivo	Indicador	Meta anual	Meta Semestre (opcional dependiendo del indicador)	Resultado	% de cumplimiento	Clasificación del Resultado
Observaciones: No hay Presupuesto: ¢25.21 millones de colones Evidencias: RIA-008-2017							
33	PF-2. Lograr equilibrio y sostenibilidad financiera para alcantarillados	Tarifa media / costo medio de alcantarillado	1	1	0.76	76%	Parcialmente cumplida
Observaciones: La Unidad de Tarifas señala lo siguiente: Según el informe de la ARESEP, el servicio de Alcantarillado experimentó un incremento de un 17% en el gasto operativo, aunado a esto se dio una disminución importante en los m3 facturados por efecto de una fuerte caída en la demanda, esto provocó una afectación en el indicador utilizado para medir el equilibrio financiero. Presupuesto: ¢25.21 millones de colones Evidencias: RIA-009-2017							
34	PF-3. Operar con un nivel de endeudamiento que sea social y económicamente viable	Pasivo/Patrimonio	Menor o igual a 40%	Menor o igual a 40%	11%	100%	Cumplida
Observaciones: No hay Presupuesto: No se reporta Evidencias: Fuente Estado Financiero 2019 (Estado de Situación Financiera)							
35	PF-4. Mantener equilibrado el costo del recurso humano ajustado a la demanda	Remuneraciones / total de gastos antes de depreciación	53.6%	53.6%	42.3%	100%	Cumplida



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
 San José, Costa Rica
 Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Objetivo	Indicador	Meta anual	Meta Semestre (opcional dependiendo del indicador)	Resultado	% de cumplimiento	Clasificación del Resultado
<p>Observaciones: La Gerencia General ofrece la siguiente justificación: Las remuneraciones de los programas 01, 02, 04 y 05 representan un 42.3% del total de gastos antes de depreciación durante el periodo 2019.</p> <p>Presupuesto: Remuneraciones: ₡50,600.98 millones de colones</p> <p>Evidencias: Informe Evaluación de la Gestión Institucional al 31 diciembre 2019. Informe Estado de Resultados 2019. Sistema SAP.</p>							
36	PF-5. Lograr un gasto operativo controlado	Total de gastos antes de depreciación / total de ingresos de operaciones	77%	77%	72%	107%	Cumplida
<p>Observaciones: No hay</p> <p>Presupuesto: No se reportó presupuesto</p> <p>Evidencias: No hay</p>							
37	PF-6. Aumentar la ejecución presupuestaria en inversiones	Presupuesto ejecutado de inversiones / presupuesto total de inversiones inicial	75%	75%	61%	81%	Parcialmente cumplida
<p>Observaciones: La Gerencia General ofrece la siguiente justificación: Los terrenos se encuentran en proceso de adquisición. Se está con la preparación de los términos de referencias o especificaciones técnicas para una contratación, durante el periodo de esta evaluación (1 semestre). Se ha tenido que reprogramar los proyectos, tanto física como financieramente. Algunos procesos se han declarado infructuosos, lo que genera iniciar nuevamente el trámite o la gestión. Cambio de personal a otros proyectos.</p> <p>Presupuesto: ₡ 68.444,01 millones de colones</p>							



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Objetivo	Indicador	Meta anual	Meta Semestre (opcional dependiendo del indicador)	Resultado	% de cumplimiento	Clasificación del Resultado
Evidencias: Informe de Ejecución Plan de Inversiones por Fuente de Financiamiento de la Dirección Financiera al 31/12/19 e Informe de Evaluación Inversiones al 31 de diciembre, 2019 de la Dirección de Planificación Estratégica							
38	PF-7. Facilitar el acceso a los servicios de abastecimiento de agua potable de la población en condiciones de vulnerabilidad	Inversión en sistemas de abastecimiento de agua potable (nuevos o ampliados) / la población vulnerable directamente beneficiada	30%	15%	15%	100%	Cumplida
Observaciones: Dado que este objetivo es anual, se divide la meta y se cumple con ella en el primer semestre.							
Presupuesto: Se reporta en la evaluación de la Versión 3							
Evidencias: Se presentará en la evaluación de la Versión 3							
39	PF-08. Facilitar el acceso a los servicios de saneamiento de la población en condiciones de vulnerabilidad	Inversión en sistemas de saneamiento (nuevos y ampliados) / la población vulnerable directamente beneficiada	20%	10%	10%	100%	Cumplida
Observaciones: Dado que este objetivo es anual, se divide la meta y se cumple con ella en el primer semestre.							
Presupuesto: Se reportará en la evaluación de la Versión 3							



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Objetivo	Indicador	Meta anual	Meta Semestre (opcional dependiendo del indicador)	Resultado	% de cumplimiento	Clasificación del Resultado
Evidencias: Se presentará en la evaluación de la Versión 3							
40	SU-01. Brindar a la población servicios de excelencia	Resultados de las encuestas sobre la gestión institucional	84%	84%	77%	92%	Cumplida
Observaciones: No hay Presupuesto: ¢36,8 millones de colones Evidencias: Licitación Abreviada 2018LA-00055-PRI.							
41	SU-02. Lograr que las ASADAS acepten la rectoría de A y A	Resultado de encuesta a ASADAS	Incremento del año anterior en un 75% <= 85%	Incremento del año anterior en un 75% <= 85%	Sin resultado	Sin resultado	No cumplida
Observaciones: La Dirección de Comunicación Institucional ofrece la siguiente justificación: Los abonados de las ASADAS, expresaron un alto nivel de satisfacción con la labor del AyA. Sin embargo, la investigación que se realizó fue exploratoria por cuanto no había información no se obtuvo una nota cuantitativa. Presupuesto: ¢13,2 millones de colones Evidencias: Licitación Abreviada 2018LA-00055-PRI.							
42	SU-03 Lograr que las Municipalidades y ESPH acepten la rectoría de AyA	Resultado de encuestas de opinión a municipalidades y ESPH	Incremento del año anterior en un 75% <= 85%	Incremento del año anterior en un 75% <= 85%	Sin resultado	Sin resultado	No cumplida



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Objetivo	Indicador	Meta anual	Meta Semestre (opcional dependiendo del indicador)	Resultado	% de cumplimiento	Clasificación del Resultado
<p>Observaciones: La Dirección de Comunicación Institucional ofrece la siguiente justificación: Se identifica la ruta para sustentar las bases de la rectoría técnica del AyA, enfocado en Municipalidades. No hay indicador cuantitativo por cuanto en Municipalidades no había información previa.</p> <p>Presupuesto: ¢ 3 millones de colones</p> <p>Evidencias: Licitación Abreviada 2018LA-00055-PRI.</p>							
43	SU-04. Obtener una excelente calificación de los entes reguladores y fiscalizadores (ARESEP y CGR)	Resultado promedio de índices de calificación que se aplican a AyA	90% CGR 63% ARESEP	90% CGR 63% ARESEP	79.7% CGR 84% ARESEP	88.5% CGR 133% ARESEP	Cumplida
<p>Observaciones: No hay</p> <p>Presupuesto: No se reporta</p> <p>Evidencias: IGI y el Informe de ARESEP</p>							
44	SU-05 Cumplir con las metas establecidas por el Gobierno de Costa Rica, para el desarrollo económico y social del país	Número de metas del Plan Nacional de desarrollo cumplidas por AyA / Número de metas propuestas para AyA	100%	-	97%	97%	Cumplida
<p>Observaciones: No hay</p> <p>Presupuesto: No se reporta</p> <p>Evidencias: Matriz de cumplimiento del PNDIP</p>							



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Objetivo	Indicador	Meta anual	Meta Semestre (opcional dependiendo del indicador)	Resultado	% de cumplimiento	Clasificación del Resultado
45	SU-06 Respetar la igualdad y equidad de género, brindando a sus funcionarios y funcionarias los conocimientos necesarios para que los apliquen en sus lugares de trabajo.	Resultado satisfactorio en encuestas internas y externas	75%	33%	44%	No se utilizó presupuesto	No cumplida
<p>Observaciones: La Dirección de Igualdad, Equidad y Género ofrece la siguiente justificación: Durante el año 2019 no se aplicó ninguna encuesta por lo que, se consideró el resultado de la encuesta que se aplicó en el 2017, que fue parte del diagnóstico que implementó el AyA para sustentar la Política Institucional de Igualdad de Género.</p> <p>Presupuesto: No se utilizó</p> <p>Evidencias: Política de Igualdad de Género de Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA) 2030</p>							
46	SU-07 Brindar las condiciones necesarias a sus funcionarios y usuarios, con alguna discapacidad, cumpliendo con los lineamientos dados en las leyes 7600 y 8862, en cuanto a capacitación, infraestructura, mobiliario, equipo y condiciones laborales especiales, que garantice la igualdad de	Resultado satisfactorio en Encuestas internas y externas y en especial de la población con discapacidad	84%	84%	Sin resultado	Sin resultado	No cumplida



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
 San José, Costa Rica
 Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Objetivo	Indicador	Meta anual	Meta Semestre (opcional dependiendo del indicador)	Resultado	% de cumplimiento	Clasificación del Resultado
	acceso a las personas con discapacidad.						
<p>Observaciones: La Dirección de Comunicación Institucional ofrece la siguiente justificación: Un 40% de los usuarios externos considera que en el AyA se promociona las leyes de discapacitados y la participación de estos. Sin embargo, no es posible dar un valor a la meta, por cuanto, las encuestas internas se trasladaron para el 2020.</p> <p>Presupuesto: No se reporta</p> <p>Evidencias: Licitación Abreviada 2018LA-00055-PRI</p>							

Fuente: Dirección de Planificación Estratégica. Mayo 2020



Anexo 2 Objetivos evaluados y su resultado

El cuadro No. 2 presenta los resultados obtenidos para los 29 objetivos evaluados, lo anterior dado que los objetivos PCO- 02 “Disponer de información confiable, segura y oportuna para el cumplimiento de objetivos estratégicos institucionales” y PPI-16 “Transversalizar la gestión del riesgo en los servicios de abastecimiento y saneamiento para generar capacidad en los procesos de prevención, mitigación y reducción del riesgo y preparativos, respuesta y recuperación en la atención de emergencias” no contaban con metas para el año 2019, por lo que no fue posible su evaluación.

Cuadro No. 2
Resultado de las Metas de los Objetivos del Plan Estratégico 2016-2020 del 1 de julio al 31 de diciembre 2019

	Objetivo	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Clasificación del Resultado
1	PCO-01 Contribuir a que las dependencias de la institución logren sus objetivos, a través de su capital humano formado, capacitado y desarrollado, con las competencias requeridas, los perfiles idóneos y en un ambiente laboral adecuado.	Capital Humano y ambiente laboral idóneos (El indicador se construye con la sumatoria, según los pesos asignados, de cada una de las iniciativas estratégicas)	80%	60%	75%	Parcialmente cumplida
2	PCO-03 Lograr sistemas que le faciliten a los usuarios el trámite de servicios institucionales por medios electrónicos.	Número de servicios disponibles por medios electrónicos	40%	40%	100%	Cumplida



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Objetivo	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Clasificación del Resultado
3	PPI-01. Asegurar de forma efectiva, la operación y el mantenimiento de los sistemas de recolección de las aguas residuales, para garantizar la continuidad del servicio existente. (Saneamiento GAM)	Porcentaje de Cumplimiento de los Procesos de Operación y Mantenimiento	88%	100%	113%	Cumplida
4	PPI-02 Asegurar de forma efectiva, la operación y el mantenimiento de los sistemas de tratamiento de las aguas residuales, para garantizar la calidad del efluente. Saneamiento (GAM)	Porcentaje de Agua Residual Tratada	37%	40.76%	110%	Cumplida
5	PPI-03 Asegurar de forma efectiva, la operación y el mantenimiento de los sistemas de recolección de las aguas residuales, para garantizar la continuidad del servicio existente. (Saneamiento Periféricos)	Porcentaje de gestión de la recolección de aguas residuales	80%	100%	125%	Cumplida
6	PPI-04 Asegurar de forma efectiva, la operación y el mantenimiento de los sistemas de tratamiento de las aguas residuales, para garantizar la calidad	Caudal de agua residual tratada	81%	84%	103%	Cumplida



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Objetivo	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Clasificación del Resultado
	del efluente. (Saneamiento Periféricos)					
7	PPI-05 Brindar un servicio de agua potable eficiente, de acuerdo con la normativa vigente, que contribuya a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, dentro del área de cobertura de los sistemas de AyA.	Calidad del servicio de abastecimiento de agua potable	>=90%	97% GAM y 80% PERIFERICOS	108% GAM 89% PERIF	Cumplida
8	PPI-06 Disminuir el tiempo de respuesta en la instalación de nuevos servicios de agua potable para el Sistema Metropolitano de AyA	Plazo de respuesta en días en la instalación de nuevos servicios para agua potable	5 días	2.60	100%	Cumplida
9	PPI-07 Disminuir el tiempo de respuesta en la instalación de nuevos servicios de agua potable para los Sistemas Periféricos	Plazo de respuesta en días en la instalación de nuevos servicios para agua potable	5 días	8.69		No cumplida
10	PPI-08 Disminuir el tiempo de respuesta en la instalación de nuevos servicios de saneamiento para el Sistema Metropolitano.	Plazo de respuesta en días en la instalación de nuevos servicios para saneamiento	5 días	5	100%	Cumplida



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Objetivo	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Clasificación del Resultado
11	PPI-09 Alcanzar la cobertura de agua potable y saneamiento de acuerdo con la normativa vigente, mediante una infraestructura adecuada.	Cobertura de servicio según reglamento	93% AP y 16% Saneamiento	93% AP y 14% Saneamiento	100% AP y 87.5% Saneamiento	Cumplida
12	PPI-10 Ejecutar los proyectos de inversión en tiempo, alcance y costo	Porcentaje de avance de la ejecución del proyecto de la programación física y financiera	85%	Sin resultado		No cumplida
13	PPI-11 Mejorar la prestación de los servicios brindados bajo el modelo delegado.	Número de ASADAS en categorías A y B	15%	12.33%	82%	Parcialmente cumplida
14	PPI-12. Redefinición del modelo de gestión delegada de los servicios de abastecimiento de agua potable y saneamiento de las aguas residuales.	Calidad del servicio de agua potable (calidad, continuidad, cantidad, costo cobertura) brindado en forma delegada.	Mejorar en un 10% el indicador	Sin resultado		No cumplida
15	PPI-13 Organizar a los operadores de la prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento	Cantidad de operadores con el área delimitada	70%	50%	71%	No cumplida
16	PPI-14 Organizar el uso del recurso hídrico para el abastecimiento poblacional	Caudal asignado / Caudal total de las unidades hidrológicas	70%	70%	100%	Cumplida



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Objetivo	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Clasificación del Resultado
17	PPI-15 Estandarizar técnicamente la prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento	Número de normas técnicas aprobadas	70%	15%	21%	No cumplida
18	PPI-17 Promover la participación de la sociedad civil en los programas para la protección de los recursos hídricos en forma sostenible y en armonía con la naturaleza, con el propósito de mejorar la salud y la calidad de vida de la población.	Número de programas a realizar, para mejorar la salud pública y la calidad de vida de la población.	3 programas	3 programas	100%	Cumplida
19	PF-01 Lograr equilibrio y sostenibilidad financiera para agua potable	Tarifa media / Costo medio de acueducto	1	1.07	107%	Cumplida
20	PF-02 Lograr equilibrio y sostenibilidad financiera para alcantarillados	Tarifa media / Costo medio de alcantarillado	1	0.76	76%	Parcialmente Cumplida
21	PF-03 Garantizar la sostenibilidad financiera de la institución	Índice de gestión financiero	65%	90%	138%	Cumplida
22	PF-04 Facilitar el acceso a los servicios de abastecimiento de agua potable de la población en	Inversión en sistemas de abastecimiento de agua potable (nuevos o ampliados) / la	30%	30%	100%	Cumplida



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Objetivo	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Clasificación del Resultado
	condiciones de vulnerabilidad	población vulnerable directamente beneficiada				
23	PF-05 Facilitar el acceso a los servicios de saneamiento de la población en condiciones de vulnerabilidad	Inversión en sistemas de saneamiento (nuevos o ampliados) / la población vulnerable directamente beneficiada	20%	20%	100%	Cumplida
24	SU-01 Asesorar en materia de comunicación a nivel interno y externo a la Administración Superior, comunicando la percepción de los usuarios sobre los servicios que brinda el AyA	Informe de resultados	1 Informe	1 Informe	100%	Cumplida
25	SU-02 Fortalecer la imagen institucional mediante diferentes programas de comunicación	Índice nivel de percepción de los usuarios de AyA	No hay	77%		Cumplida
26	SU-03 Promover y facilitar el acceso a personas con discapacidad, cumpliendo con los lineamientos establecidos en las leyes 7600 y 8862	Actividades Internas y externas dirigidas en especial a la población con discapacidad	5 actividades realizadas	No se realizaron actividades	0	No cumplida



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
 San José, Costa Rica
 Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Objetivo	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Clasificación del Resultado
27	SU-04 Obtener una excelente calificación de los entes reguladores y fiscalizadores (ARESEP y CGR)	Resultado promedio de índices de calificación que se aplican a A y A	90% CGR 63% ARESEP	79,7% CGR 84% ARESEP	88.5% CGR 133% ARESEP	Cumplida
28	SU-05 Cumplir con las metas establecidas por el Gobierno de Costa Rica, para el desarrollo económico y social del país.	Número de metas del Plan Nacional de Desarrollo cumplidas por AyA / Número de metas propuestas para AyA	100%	97%	97%	Cumplida
29	SU-06 Implementar acciones estratégicas para la transversalización de la perspectiva de Género en todo el quehacer institucional, contribuyendo a la disminución de las brechas entre mujeres y hombres, con el fin de fortalecer un desarrollo democrático, solidario e inclusivo y una gestión integrada del recurso hídrico.	Resultado satisfactorio en encuestas internas y externas	75%	33%	44%	No cumplida

Fuente: Dirección de Planificación Estratégica. Mayo 2020



Anexo 3 Iniciativas evaluadas y sus resultados

La presentación de esta evaluación se hace de la siguiente manera: se anota el objetivo y se incluyen las iniciativas que para ese objetivo tenían meta de cumplimiento en el 2019. En algunos casos, cuando se considera que la meta puede ser dividida por fases para su realización, se les pidió a las dependencias responsables, indicaran un avance en su cumplimiento. Además, se considera una columna para el presupuesto utilizado en millones de colones y una casilla al pie de la matriz para anotar las Evidencias presentadas por las dependencias, siempre y cuando que se haya recibido información.

PCO-01 Contribuir a que las dependencias de la institución logren sus objetivos, a través de su capital humano formado, capacitado y desarrollado, con las competencias requeridas, los perfiles idóneos y en un ambiente laboral adecuado.

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
1	Lograr que las personas se encuentren ubicadas en los puestos correspondientes, con las tareas definidas para el mismo.	Dependencias con análisis de puestos (25%)	80%	80%	100%	No requiere	0
2	Contar con personal con las competencias adecuadas para el desempeño del puesto.	Brecha en competencias (20%)	20%	3.48%	100%	No requiere	222.03
3	Contar con un proceso de evaluación del desempeño que contribuya a la mejora	Porcentaje de funcionarios con muy buen desempeño (25%)	75%	0	0	Instruir a las Jefaturas para cumplir con el decreto No. 42087-	0



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
	de la gestión institucional					MP-PLAN, Lineamientos Generales de Gestión del Desempeño de las personas Servidoras Públicas.	
4	Lograr la continuidad en los puestos claves con el personal idóneo	Porcentaje de personal idóneo en puestos claves (15%)	60%	0	0	Nivelar a los posibles sucesores para que puedan desempeñar los puestos claves cuando se requiera sin que se vea afectada la continuidad del servicio.	6.158
5	Contar en las dependencias con buen clima laboral	Dependencias atendidas mediante instrumentos para medir el clima laboral (15%)	75%	75%	100%	No requiere	25.000
Evidencias: 1- Estudio de análisis de puestos. 2- Informe de resultados de la evaluación del desempeño institucional realizado en el año 2019, correspondiente a la gestión del 2018. 3- Indicadores por dependencia AyA Decreto No. 42087-MP-PLAN. 4-Talleres de Mentoring a Jefaturas. 5- Estudios de clima Organizacional, Talleres de Clima Organizacional.							



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
 San José, Costa Rica
 Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

PCO-02 Disponer de información confiable, segura y oportuna para el cumplimiento de objetivos estratégicos institucionales

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
1	Alinear el Plan Estratégico de TI al Plan Estratégico Institucional.	Porcentaje de avance de la articulación de los planes.	100%	10%	100%	No requiere	Ordinario
2	Crear la normativa para la vinculación e integración de sistemas de información	Política de vinculación e integración.	1	1	100%	No requiere	Ordinario
3	Contar con soluciones informáticas innovadoras e integradas	Avance del portafolio de proyectos del Plan Estratégico de TI.	90%	90%	100%	No requiere	449,68
4	Brindar disponibilidad de la plataforma tecnológica.	Disponibilidad de los servicios.	98%	98%	100%	No requiere	4623,3
5	Atención de requerimientos de usuarios organizacionales	Requerimientos atendidos.	85%	85%	100%	No requiere	585,23
6	Medir la percepción de los usuarios internos y externos en cuanto a la calidad de los servicios brindados.	Percepción de los usuarios	100%	100%	100%	No requiere	ordinario



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
Evidencias: 1 y 3- Plan estratégico informático. Proyectos estratégicos de Tecnologías de Información. Acuerdo de Junta Directiva N°2019-472. 2- Políticas estratégicas para la gestión de las tecnologías de información y comunicaciones. Acuerdo de Junta Directiva del AyA N° 2019-469. 4- Informe de disponibilidad de sistemas y servicios, generado por los operadores del Centro de Cómputo. 5- Reportes de requerimientos ingresados a la mesa de ayuda. 6- Resultados Encuesta acerca de la calidad de los servicios y herramientas tecnológicas.							

PCO-03 Lograr sistemas que le faciliten a los usuarios el trámite de servicios institucionales por medios electrónicos.

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
1	Levantar servicios sujetos a brindar por medios electrónicos	Servicios implementados	50%	50%	100%	No requiere	Ordinario
2	Desarrollar los sistemas y soluciones.	Sistemas y soluciones implementadas	50%	50%	100%	No requiere	Ordinario
Evidencias: 1- Actualización de APP de servicios AyA para acceder mediante app gallery, envío de avisos de corta sectorizado, actualización de interrupciones de servicios, actualización estimación de valores de consumo con IVA, actualización de consulta facturación con IVA, Gestiones automatizadas de Contraloría de servicios, actualización de servicios web para implementación de recibos y APP móvil, Aula virtual, Transparencia institucional. 2- Sistema Colaborativo del Fondo de Ahorro Retiro y Garantía, Estándar para desarrollo de sistemas, Programa de gestión ambiental institucional, Registro de capacitaciones Proveeduría, Estimación de costos salariales de proyectos, Sistema de seguridad de aplicaciones, Sistema para el control digital de actas de Junta Directiva.							



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

PPI-01 Asegurar de forma efectiva, la operación y el mantenimiento de los sistemas de recolección de las aguas residuales, para garantizar la continuidad del servicio existente. (Saneamiento GAM)

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
1	Disminuir el número de obstrucciones en la red de alcantarillado sanitario de los Sistema GAM del AyA. (Mantenimiento Preventivo).	Cantidad de obstrucciones por km de red (Peso del Indicador 30%)	4.11	3.6	114%	No requiere	713.17
2	Disminuir los tiempos de respuesta para la atención de las obstrucciones que se presentan en la red de alcantarillado sanitario GAM. (Mantenimiento Correctivo).	Tiempo de respuesta para la atención de las obstrucciones (desobstrucciones y reparaciones) (Peso del Indicador 30%)	5 días	4 días	125%	No requiere	249.63
3	Avanzar con el levantamiento de la infraestructura de recolección (redes) con sistemas GPS y desarrollo de GIS (GAM) y administración del sistema.	Porcentaje de pozos georreferenciado (Peso del indicador 20%)	100%	143%	143%	No requiere	339.63
4	Avanzar con el proceso de regularización de Terrenos y	Porcentaje de expedientes atendidos (Peso del Indicador 20%)	100%	100%	100%	No requiere	51.76



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
 San José, Costa Rica
 Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
	Servidumbres de los predios donde se asienta la red de alcantarillado sanitario.						
Evidencias: 1 y 2 Ordenes de Servicios generadas por medio del OPEN y Sistema SIGOS 3- GIS - Alcantarillado Sanitario GAM. 4- Sistema FELINO, registro de expedientes Regularización de Terrenos y Servidumbres							

PPI-02 Asegurar de forma efectiva, la operación y el mantenimiento de los sistemas de tratamiento de las aguas residuales, para garantizar la calidad del efluente. Saneamiento (GAM)

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
1	Disminuir el impacto ambiental de las descargas de efluentes de Plantas de Tratamiento a cuerpos de agua cumpliendo los límites de vertido reglamentarios en los Sistemas GAM de AyA	Porcentaje de agua residual tratada en cumplimiento con la norma	1.2%	1.18%	98%	El volumen que cumple con el Reglamento de Vertido solo podrá aumentar significativamente hasta que se implemente el tratamiento secundario en la PTAR Los Tajos, pues la PTAR Santa Cecilia da un aporte mínimo.	132.43



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
2	Disminuir el impacto ambiental de las descargas de efluentes a cuerpos de agua cumpliendo al menos con tratamiento primario en la PTAR Tajos.	Porcentaje de agua residual tratada con tratamiento primario.	36%	31.17%	103%	No requiere	397.29
Evidencias: 1- Control de Excel con Registro de Datos Operación PTAR independientes. 2- SCADA PTAR Los Tajos							

PPI-03 Asegurar de forma efectiva, la operación y el mantenimiento de los sistemas de recolección de las aguas residuales, para garantizar la continuidad del servicio existente. (Saneamiento Periféricos)

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
1	Disminuir el número de obstrucciones en red general y colectores de alcantarillado sanitario de los Sistema Periféricos del AyA	Cantidad de obstrucciones en red general por cada km de red general (Peso 50%)	5	0.31	100%	No requiere	341.561.09
2	Atender las obstrucciones en previstas de alcantarillado sanitario en el plazo establecido	Porcentaje de obstrucciones en previstas atendidas en el plazo según normativa establecida	70%	75%	107%	No requiere	341.561.09



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
 San José, Costa Rica
 Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
	en el reglamento vigente	(Peso 30%)					
3	Atender las solicitudes de nuevos servicios en alcantarillado sanitario en el tiempo establecido para los Sistemas Periféricos del AyA	Porcentaje de solicitudes atendidas en el plazo según normativa establecida (Peso 20%)	90%	97%	107%	No requiere	1.016.00
Evidencias: Extracción de la información del OPEN SCI y validación de la Información con las Regiones							

PPI-04 Asegurar de forma efectiva, la operación y el mantenimiento de los sistemas de tratamiento de las aguas residuales, para garantizar la calidad del efluente. Saneamiento Periféricos

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
1	Disminuir el impacto ambiental de las descargas de efluentes a cuerpos de agua cumpliendo las normas en los Sistemas Periféricos de AyA	Caudal de agua tratada cumpliendo las normas	80%	83%	103%	No requiere	287.398,10



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
2	Disminuir el impacto ambiental de las descargas de efluentes a cuerpos de agua con tratamiento primario en los Sistemas Periféricos de AyA	Caudal de agua tratada con tratamiento primario	1%	0.9%	90%	No requiere	287.398,10
Evidencias: 1- Registros de laboratorio y reportes operacionales. 2- Registros de laboratorio y estimaciones con base en históricos y consumos en Datmart Comercial							

PPI-05 Brindar un servicio de agua potable eficiente, de acuerdo con la normativa vigente, que contribuya a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, dentro del área de cobertura de los sistemas de AyA.

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
1	Suministrar agua de calidad potable a la población que atiende directamente el AyA	Resultado de índice de cobertura de agua de calidad potable en sistemas operados por AyA (Peso 30%)	GAM ≥99% PERIF 98%	GAM 99.1% PERIF: 97,8%	GAM 100 PERIF 99,8%	No requiere	GAM: 1412,4 PERIF: 5.447,40
2	Proporcionar a la población servicios de agua potable con continuidad en los sistemas atendidos por AyA	Porcentaje de población con servicio de agua potable continuo (Peso 30%)	≥95%	GAM 99.5% PERIF: 99,61%	GAM 104.73% PERIF 104,85%	No requiere	GAM 5668,7 PERIF: 830,26



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
3	Suministrar a la población que sirve AyA, agua de calidad potable con la presión según normativa	Porcentaje de puntos de presión que cumplen la norma (Peso 10%)	GAM 30% PERIF 50%	GAM 75% PERIF:68%	GAM 250% PERIF 136%	No requiere	GAM 19,0 PERIF: 55,00
4	Realizar las actividades requeridas para la detección y eliminación de fugas en las redes de distribución (sin bacheo)	Plazo en reparación de fugas sin bacheo, en los sistemas de agua potable AyA (Peso 15%)	GAM 4 días PERIF 5 días	GAM 6.12 días PERIF: 10,28 días	GAM 77.6% PERIF no cumple	GAM menciona: Realizar detección de fugas no determinadas fuera de la jornada laboral por el flujo vehicular. PERIF: No presenta acción	GAM: 825,7 PERIF: 1.670,76
5	Realizar con oportunidad y calidad las actividades requeridas para la detección y eliminación de fugas en las redes de distribución (con bacheo)	Plazo en reparación de fugas con bacheo, en los sistemas de agua potable AyA (Peso 15%)	20 días	GAM 8 días PERIF: 25,28 días	GAM 100% PERIF: No cumple	GAM No requiere. PERIF: No presenta acción	GAM 4595,8. PERIF: 1.670,76
Evidencias: 1- Informe de LNA 2019 2- GAM Informe de la Dirección Operación y Control del Acueducto Metropolitano. PERIF: Archivo Excel del cálculo de continuidad 2019. 3- GAM: Informe Registradores de Presión II Semestres 2019. PERIF: Archivo Excel Estado de Presiones 2019. 4- GAM Ordenes resueltas en OPEN. Datamart Comercial. PERIF: Información de reporte de Averías DATAMART 5- GAM: Ordenes cerradas en Open. PERIF: Información de reporte de averías de DATAMART							



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
 San José, Costa Rica
 Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

PPI-06 Disminuir el tiempo de respuesta en la instalación de nuevos servicios de agua potable para el Sistema Metropolitano de AyA

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
1	Elaborar línea base	Línea base	Línea base elaborada	No se hizo	0	Establecer línea base para el 2020	0
2	Mantener la tercerización de la instalación de los nuevos servicios	Plazo de respuesta en días en la instalación de nuevos servicios para agua potable	2.60	2.92	100%	No requiere	211.88

Evidencias: 1- Datamart
 Observación: Indica la GAM que el indicador que tiene la versión 3 para esta iniciativa está equivocado y que debe modificarse según lo indicado.

PPI-07 Disminuir el tiempo de respuesta en la instalación de nuevos servicios de agua potable para los Sistemas Periféricos

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
1	Definir los proyectos y recursos operativos y comerciales requeridos para cumplir con el indicador.	Cumplimiento del plan de inversiones	100%	92.02%	92.02%	Una vez normalizada la situación de la contratación se espera que no se presenten más atrasos en la entrega de la totalidad de los medidores. Lo que favorecerá atender	Propios



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
						la totalidad de las solicitudes de nuevos servicios en el tiempo requerido	
2	Mantener la tercerización de la instalación de los nuevos servicios	Ejecución de la contratación	90%	0%	0%	Para el año 2020 se espera establecer en las regiones nuevas contrataciones que satisfagan el objetivo planteados con los indicadores	No se asignaron recursos a la UEN
<p>Evidencias: 1- Acuerdo JD 2019-292 de 27 de agosto 2019, Resolución GG-2019-804, SAP y Datamart. 2- Datos de la UEN Servicio al usuario.</p> <p>Observación: Indica la Subgerencia Periféricos que se presentan problemas con la entrega de medidores, debido a la acción contractual que sufrió la contratación 2016-LN-000002-PRI, y QUE mediante acuerdo Junta Directiva 2019-292 de 27 de Agosto 2019, se resuelve la situación contractual con la empresa Global Plastics Solutions. Adicionalmente Mediante resolución GG-2019-804 de fecha 16 de octubre la institución notifica a Global Plastics la continuidad contractual</p> <p>Para la iniciativa 2 señala la Subgerencia que Se presentan problemas con las contrataciones de servicios, la calidad del servicio prestado no va acorde a la meta planteada.</p>							



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
 San José, Costa Rica
 Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

PPI-08 Disminuir el tiempo de respuesta en la instalación de nuevos servicios de agua potable para los Sistemas Periféricos

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
1	Definir los proyectos y recursos operativos y comerciales requeridos para cumplir con el indicador.	Cumplimiento del plan de inversiones	100%	92.02%	92.02%	Una vez normalizada la situación de la contratación se espera que no se presenten más atrasos en la entrega de la totalidad de los medidores. Lo que favorecerá atender la totalidad de las solicitudes de nuevos servicios en el tiempo requerido	Propios
2	Mantener la tercerización de la instalación de los nuevos servicios	Ejecución de la contratación	90%	0%	0%	Para el año 2020 se espera establecer en las regiones nuevas contrataciones que satisfagan el objetivo planteados con los indicadores	No se asignaron recursos a la UEN
Evidencias: 1- Acuerdo JD 2019-292 de 27 de agosto 2019, Resolución GG-2019-804, SAP y Datamart. 2- Datos de la UEN Servicio al usuario.							



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
<p>Observación: Indica la Subgerencia Periféricos que se presentan problemas con la entrega de medidores, debido a la acción contractual que sufrió la contratación 2016-LN-000002-PRI, y QUE mediante acuerdo Junta Directiva 2019-292 de 27 de Agosto 2019, se resuelve la situación contractual con la empresa Global Plastics Solutions. Adicionalmente Mediante resolución GG-2019-804 de fecha 16 de octubre la institución notifica a Global Plastics la continuidad contractual</p> <p>Para la iniciativa 2 señala la Subgerencia que Se presentan problemas con las contrataciones de servicios, la calidad del servicio prestado no va acorde a la meta planteada.</p>						

PPI-09 Alcanzar la cobertura de agua potable y saneamiento de acuerdo con la normativa vigente, mediante una infraestructura adecuada.

Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones	
1	Realizar los diagnósticos de los sistemas de agua potable	Porcentaje de diagnósticos realizados	Sistemas de dos regiones	sistema de 1 región	50%	Con el propósito de mejorar la realización de estos objetivos, se ha desarrollado una herramienta tecnológica, la cual está en proceso de pruebas, esto con el fin de sistematizar la información y facilitar la obtención de esta.	29.875,00



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
2	Realizar los diagnósticos de los sistemas de saneamiento	Porcentaje de diagnósticos realizados	Sistemas de dos regiones	sistema de 1 región	50%	Con el propósito de mejorar la realización de estos objetivos, se ha desarrollado una herramienta tecnológica, la cual está en proceso de pruebas, esto con el fin de sistematizar la información y facilitar la obtención de esta.	29.875,00
3	Validar modelo de servicio esperado según la visión del AyA	Modelo de servicio	Elaboración del modelo de servicio esperado	Sin resultado	Sin resultado	No presenta acción	NA
4	Actualizar anualmente el Plan de Inversiones	Plan de Inversiones actualizado	Plan de inversiones actualizado	plan de inversiones actualizado	100%	No requiere	NA
Evidencias: 1-2 Oficio GSP-RB-2019-00696 y Oficios remitidos por la Dirección de Planificación Solicitando la Información 3- Taller Plan de Transformación del AyA y su respectivo informe 4- Oficio PRE-PLA-2019-00103 PLAN DE INVERSIONES 2019-2023							

PPI-10 Ejecutar los proyectos de inversión en tiempo, alcance y costo



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
1	Ejecución presupuestaria de proyectos de inversión (obras menores, rehabilitación mejora y ampliación de infraestructura, mejoramiento de la gestión y equipamiento, crecimiento de infraestructura)	Ejecución presupuestaria	85%	61%	86%	Mejorar presupuestación con base en cronogramas Mejorar cumplimiento de prácticas de gestión de proyectos	68.444.010,00
2	Avance de proyectos de inversión en tiempo y alcance	Porcentaje Avance físico de proyectos	85%	Sin valor	Sin valor	Se recomienda eliminar este indicador ya que no existe forma matemáticamente consistente ni conceptualmente adecuada de agregar avances físicos con pesos específicos y con metas no asociadas a ninguna línea base para distintos proyectos, por lo que este número no es interpretable. Y definir uno nuevo.	NA



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
Evidencias: 1- Informe de ejecución Plan de inversiones por fuente de financiamiento de la Dirección Financiera al 31-12-2019 e Informe de Evaluación de Inversiones al 31 de diciembre 2019 de la Dirección de Planificación Estratégica.						

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

Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones	
1	Ordenar territorialmente los entes prestadores de los servicios para crear ASADAS con mayor capacidad de gestión	Entes prestadores de servicio (EPS) ordenados	20 EPS	12 EPS	60%	1. Una vez que se cuente con el documento de "Estrategia de Ordenamiento de la Gestión Comunitaria", se organizarán talleres regionales para definir la ruta de ordenamiento en cada región. 2. Dar continuidad según Plan UEN GAR 2020	1.018,52
2	Fortalecer las capacidades de las ASADAS, mediante procesos de capacitación.	ASADAS capacitadas	500	697	140%		



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
 San José, Costa Rica
 Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
3	Fortalecer las capacidades de las ASADAS, mediante la implementación del PME (Plan de Mejoras y Eficiencia)	ASADAS con el PME implementado	100	27	27%		
4	Fortalecer las capacidades de las ASADAS mediante la evaluación y categorización periódica de su funcionamiento.	ASADAS que mejoran su categoría	10	101	1000%		
<p>Evidencias: 1- Informe anual 2019 UEN Gestión de ASADAS I y II Semestre. 2- Resumen de capacitaciones, además del registro de asistencia a las capacitaciones que posee la UEN de Gestión de ASADAS. 3- Guía PME, Herramienta PME, Informe de desarrollo de los 47 talleres PME durante el 2019. 4- Informe de Gestión de la Subgerencia de Sistemas Delegados 2019, Informe de categorización SG-GSD-2020-00035 del 15 de enero 2020</p> <p>Observación: para la iniciativa 3 la Subgerencia indica: Para el PME se definió para su validez que debe contar con Acuerdo de la Junta Directiva de la ASADA, a pesar de que 167 tenían PME, solamente 27 ASADAS cumplieron este requisito. Para la iniciativa 4 el resultado alcanzado para ese 100% fue el siguiente:</p> <p>2018: 5 A, 105 B, 501 C, 878 D 2019: 10 A, 166 B, 485 C, 766 D</p> <p>-----</p> <p>05 ASADAS categoría B, pasaron a A 56 ASADAS categoría C, pasaron a B 40 ASADAS categoría D, pasaron a C</p>							



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
 San José, Costa Rica
 Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

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

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
1	Evaluar la calidad del servicio de agua potable brindado por ASADAS	Calidad del servicio de agua potable	LB +10%	0	0	1. Una vez generado el reporte general podrá conocerse lo que será la línea base y a partir de ahí deberá revalorarse y aplicarse el cumplimiento de las metas definidas. 2. Es requerido, obligatoriamente, el compromiso y apoyo de parte de Sistemas de Información, para poder automatizar el reporte general.	254.63
2	Sistematización, evaluación y actualización del modelo actual de gestión de los servicios institucionales, mediante delegación.	Modelo de gestión delegada	1	No se concluyó	Sin resultado	1. Dar continuidad según plan 2020	



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
 San José, Costa Rica
 Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
	(organización de comunidad, constitución de ASADAS, delegación, asistencia técnica y acompañamiento y evaluación) concebido al amparo de las Ley 218 y la Ley 2726						
<p>Evidencias: 1- Reporte individual de evaluación de ASADAS, incorporado en el SAGA para la generación por parte de usuarios del SAGA en las ORAC y en la SGSC.</p> <p>Observación: para la iniciativa 1 se indica: Se cuenta con el reporte individual ya incluido en el SAGA, pero aún hace falta generar por parte de TI, el reporte general, por región, cantón distrito y otros filtros relevantes que se puedan generar.</p>							

PPI-13 Organizar a los operadores de la prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado de avance en meta	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
1	Identificar las áreas de prestación de los servicios públicos de abastecimiento de agua potable y de saneamiento, por operador, según límites geográficos actuales (Línea Base).	Operadores con área identificada/ total de operadores	80 % al 2020	67%	83.75%	Para el 2020 se planteó una mejora a la metodología de trabajo, se define una estrategia, se establece un plan de trabajo y se asigna recurso humano	Recursos propios



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
 San José, Costa Rica
 Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado de avance en meta	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
2	Automatizar la información de los límites geográficos por operador y por tipo de servicio, en un sistema georreferenciado (condición inicial)	Operadores con información automatizada/ total de operadores	80 % al 2020	67%	83.75%	especializado para su ejecución. Además, se preparó un instrumento para estandarizar y profundizar la información. Se estima que la meta del 80% o muy cercana se alcanzaría en el 2020.	Recursos propios
3	Identificar por operador y por servicio, las zonas geográficas que se encuentran asignadas (condición potencial)	Operadores con zona potencial identificada/ total de operadores	50 % al 2020	Sin avance	Sin resultado	Para el 2020 se planteó una mejora a la metodología de trabajo, se define una estrategia, se establece un plan de trabajo y se asigna recurso humano especializado para su ejecución. Además, se preparó un instrumento para estandarizar y profundizar la información. Se estima que la meta	Recursos propios



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
 San José, Costa Rica
 Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado de avance en meta	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
						del 50% o muy cercana es alcanzable en el 2020, pues se estima que estará disponible la información para 4 o 5 regiones de AyA.	
4	Georreferenciar las zonas geográficas que deben ser objeto de asignación para la prestación de cada servicio	Operadores con zonas por asignar identificadas/ total de operadores	40 % al 2020	No se ha trabajado esta iniciativa		Para el 2020 se planteó una mejora a la metodología de trabajo, se define una estrategia, se establece un plan de trabajo y se asigna recurso humano especializado para su ejecución. Además, se preparó un instrumento para estandarizar y profundizar la información. Se estima que la meta del 40% o muy cercana es alcanzable en el 2020, pues estará	



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado de avance en meta	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
						disponible la información para 3 o 4 regiones de AyA.	
5	Definir criterios de asignación de áreas potenciales para el abastecimiento poblacional	Propuesta de lineamientos para asignación de áreas potenciales a los operadores del servicio de abastecimiento de agua potable	100 % al 2020	20%	20%	Conformar Comisión para Redactar Documento	
<p>Evidencias: 1- Para el cumplimiento del 2019, documento de mejora y expansión continua del servicio que se envió a ARESEP en febrero del 2019. Para la mejora de la metodología: documento, cronograma e informes preliminares. 2- Para el cumplimiento del 2019, documento de mejora y expansión continua del servicio que se envió a ARESEP en febrero del 2019. Para la mejora de la metodología: documento, cronograma e informes preliminares. Herramienta SIG donde se puede verificar la información. 3- Informe para sistema de Playa Panamá. Herramienta SIG donde se puede verificar la información. 4- Herramienta SIG donde se puede verificar la información.</p>							

PPI-14 Organizar el uso del recurso hídrico para el abastecimiento poblacional

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado de avance en meta	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
1	Elaborar los Balances Hidrogeológicos para identificar el caudal total por cuenca hidrológica y a partir de esto determinar la	Caudal disponible= Caudal total - concesiones	2 cuencas hidrológicas por año	2 cuencas hidrológicas por año	100%	No requiere	Ordinario



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
 San José, Costa Rica
 Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado de avance en meta	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
	extracción (concesiones) y el caudal disponible para abastecimiento poblacional o realizar los estudios hidrológicos, para determinar el caudal mínimo en un periodo de retorno determinado						
2	Automatizar la información según las variables de interés que caracterizan el recurso hídrico (ubicación geográfica, elevación, caudal, etc.) en un sistema georreferenciado (condición inicial)	Número de aprovechamientos automatizados por cuenca	2 cuencas por año	2 cuencas por año	100%	No requiere	Ordinario
3	Cuantificar la demanda actual y proyectada (horizonte de 25 a 50 años) del recurso hídrico para abastecimiento de agua potable, por operador	Cantidad de sistemas cuantificados / Total de sistemas	entre 35% y 50%	42%	100%	No requiere	Recursos propios



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado de avance en meta	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
Evidencias: Iniciativa 1- Evidencia N°1: Estudio Hidrológico Planta de Tratamiento de aguas residuales (PTAR) Jacó. Evidencia N°2: Determinación de cauces máximos para el Proyecto de Mejoramiento Ambiental del Área Metropolitana de San José en las nuevas Tuberías de los colectores de aguas residuales. Evidencia N°3: UEN-GA-2019-00107 Estudio Hidrogeológico Cálculo de la disponibilidad hídrica para las Subcuencas Quebrada Trinidad, Ceiba, Pozón y Guayabal, Coyolar Orotina. Evidencia N°4: Estudio Hidrogeológico Zona de Marbella. Iniciativa 2- Evidencias N°5: Región Brunca, Región Central Oeste, Región Chorotega, Región Metropolitana, Región Pacífico Central, Región Huetar Caribe. Iniciativa 3- Diagnósticos de acueductos realizados en Desarrollo Físico.						

PPI-15 Estandarizar técnicamente la prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento

Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado de avance en meta	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones	
1	Generar los proyectos de revisión, formulación o actualización de normas técnicas, a través de los comités técnicos y bajo la coordinación de AyA, con un horizonte de cinco años sustentado en las necesidades reglamentarias y de transferencia de conocimiento del sector	Número propuestas normativas formuladas por los comités técnicos /número de propuestas normativas priorizadas	70% (11 PTN)	70%	100%	No requiere	Recursos propios



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

2	Aprobar las normas técnicas para el sector de agua potable y saneamiento	Número de propuestas normativas presentadas a la Junta Directiva /número de propuestas normativas priorizadas	70% (11 NTSA)	54%	77%	Continuar en el 2020 con las normas de instalación de tubería y de accesorios de tubería de material PVC, polietileno y concreto	Recursos propios
<p>Evidencias: Registro de proyectos normativos disponibles en el Módulo de Proyectos Normativos, creados desde el 2017 en SINORT: -PPI25 A3 2017 Tanques. PPI25 S2 2017 Vduckbill. PPI25 S3 2017 Pozos. PPI25 A2 2017 ValvC. PPI25 A4 2017 Est. Bombeo. PPI25 A1 TB PVC. -PPI25 S1 TB PVC. PPI25 P1 TB Concreto. -Informe de Evaluación Plan Anual Operativo a diciembre 2019. -Acuerdo de Junta Directiva N° 2019-391; "3.1-Ampliación de norma técnica para el diseño y construcción de sistemas de abastecimiento de agua potable, de saneamiento y pluvial y actualización del volumen IV. Especificaciones técnicas generales de AyA. (PREUTSAPS-2019-00153) Memorando PRE-2019-01"</p>							

PPI-16 Transversalizar la gestión del riesgo en toda la gestión institucional para generar capacidad en los procesos de prevención, mitigación y respuesta en la atención ex ante, durante y post de una emergencia

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
1	Desarrollar un programa que permita planificar el desarrollo de planes de gestión del riesgo (en el marco de la descripción dada) articulados con la implementación de los Planes de Seguridad del Agua,	Avance en el cumplimiento de las fases de desarrollo del Programa (Conceptualización 10%, Formulación 15%, Desarrollo 50% e implementación 25% para un total de 100%)	10%	10%	100%	No requiere	Recursos propios



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
	(GRRD-PSA) que permitan identificar y priorizar actividades de reducción del riesgo y preparativos, respuesta y recuperación ante Desastres						
2	Desarrollar e implementar un sistema de información que permita registrar los daños y pérdidas ocasionados a los sistemas de agua potable y saneamiento por eventos adversos	Avance en el cumplimiento de las fases de desarrollo e implementación del sistema de información (Conceptualización 10%, Formulación 15%, Desarrollo 50% e implementación 25%)	10%	10%	100%	No requiere	Recursos propios
3	Contar con un programa integral permanente de capacitación a operadores de sistemas de abastecimiento y saneamiento que permita crear capacidades en la Gestión del Riesgo	Operadores de sistemas de abastecimiento y saneamiento capacitados en Gestión del Riesgo	100 al 2020	25%	25%	No requiere	Recursos propios



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
4	Participar en el desarrollo de un sistema integrado de gestión del riesgo país que permita registrar el ciclo completo de la gestión del riesgo institucional	Presencia del AyA en el sistema integrado de riesgo País	Participar en el 80% del proceso correspondiente al AyA	80%	100%	No requiere	Recursos propios
<p>Evidencias: 1- Metodología PSA V1.0 Plan de trabajo PSA 2019. Programación PSA 2020. 2- Carta Constitutiva del proyecto v.1.2. 3- Asistencia SCI-AYA. 4- Foro Nacional Gestión del Riesgo 2019. Asistencia 10-10-2019. Asistencia 11-10-2019. Como acción de mejora para la iniciativa 3 la Dirección de Gestión del Riesgo de la SAID menciona: Debido a la pandemia del COVID 19 se está trabajando en la estrategia para desarrollar el programa de capacitación de manera virtual de manera sinérgica con otras instituciones</p>							

PPI-17 Promover la participación de la sociedad civil en los programas para la protección de los recursos hídricos en forma sostenible y en armonía con la naturaleza, con el propósito de mejorar la salud y la calidad de vida de la población.

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
1	Incrementar los participantes del Programa Bandera Azul Ecológica	Número de comités locales participantes del Programa Bandera Azul Ecológica que son reconocidos	3326	3610	100%	No requiere	3.4
2	Incrementar los participantes en el programa Sello de Calidad Sanitaria	Número de participantes del Programa Sello de Calidad Sanitaria que son reconocidos	896	807	90%	No requiere	3.4



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
 San José, Costa Rica
 Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
3	Promover en los centros educativos la implementación del Programa Vigilantes del Agua a través de capacitaciones	Número de centros educativos que reciben capacitación por año	120	120	100%	No requiere	40.7
Evidencias: Iniciativas 1 y 2 Entrega de galardones el 20 de junio 2019 Hotel Barceló San José Palacio 2019CD-00055-PRI. Iniciativa 3: La graduación del programa Vigilantes del Agua se realizó el lunes 25 de noviembre de 2019 en Parque Viva con 2000 estudiantes							

PF-01 Lograr equilibrio y sostenibilidad financiera para agua potable

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
1	Elaborar el estudio tarifario que cumpla con los requerimientos de ARESEP.	Estudio Tarifario	Estudio Tarifario admitido por ARESEP	Estudio Tarifario admitido por ARESEP	100%	No requiere	23.25
2	Evaluar el riesgo financiero ante una eventual no aprobación tarifaria o devolución	Informe de evaluación del riesgo	Presentación del Informe	Informe presentado	100%	No requiere	23.25
Evidencias: Iniciativa 1: Re-0001-IA-2019 tarifa acueducto 92% aprobado de lo solicitado. Iniciativa 2: Re-0001-IA-2019 tarifa acueducto 92% aprobado de lo solicitado. El informe de evaluación del riesgo se denomina: "Justificación del Estudio Tarifario 2018-2022"							

PF-02 Lograr equilibrio y sostenibilidad financiera para alcantarillado



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
1	Elaborar el estudio tarifario que cumpla con los requerimientos de ARESEP.	Estudio Tarifario	Estudio Tarifario admitido por ARESEP	Estudio Tarifario admitido por ARESEP	100%	No requiere	23.25
2	Evaluar el riesgo financiero ante una eventual no aprobación tarifaria o devolución	Informe de evaluación del riesgo	Presentación del Informe	Informe presentado	100%	No requiere	23.25
Evidencias: Iniciativa 1: RIA-009-2017. Iniciativa 2. Re-009-2017. El informe de evaluación del riesgo se denomina: "Justificación del Estudio Tarifario 2017-2021"							

PF-03 Garantizar la sostenibilidad financiera de la institución

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
1	Control del gasto operativo	Razón de trabajo	≥75%	73.09	97%	NA	NA
2	Control de gasto en recurso humano	Razón de empleo	≤53.6%	42.3%	100%	No requiere	50.600.98
3	Control de endeudamiento	Pasivo total / activo total	≤30%	11%	100%	No requiere	NA



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
4	Nivel tarifario	Rédito de desarrollo	4.68%	4.84%	100%	No requiere	NA
5	Índice de medición	Índice de micro medición	≥95%	98.5%	100%	No requiere	1.022.8
6	Agua no contabilizada	Porcentaje de agua no contabilizada	50%	55.90	89%	NA	NA
7	Permanente capitalización y revaluación de proyectos	Periodo de capitalización	3 meses	3 meses	100%	NA	NA
Evidencias: Iniciativa 1: Iniciativa 5: Informe de Micromedición e Índice de medición de DATAMART Comercial.							

PF-04 Facilitar el acceso a los servicios de abastecimiento de agua potable de la población en condiciones de vulnerabilidad

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
1	Caracterizar los poblados o zonas en condición de vulnerabilidad, prioritarias a nivel nacional, en los cuales se desarrollarán proyectos para ampliar	Estudios poblacionales realizados.	3 estudios poblacionales	3	100%	No requiere	Propios



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
	la cobertura en agua potable, con inversión local o con financiamiento externo en los sistemas que suministran el servicio público dentro del área donde se ubican esos poblados o zonas						
2	Ejecutar el proceso de gestión social de los proyectos de inversión priorizados a nivel nacional	Procesos de gestión social	3	3	100%	No requiere	Propios
3	Asesorar en la construcción de la operacionalización del programa de subsidio al servicio de agua potable y servicios conexos	Asesoría en subsidio	3	3	100%	No requiere	Propios
Evidencias: Iniciativa 1: Diagnostico Comunitario Calle Los Laureles, Estudio social Calle Chirracal, Estudio Cóbano las Delicias, Estudio Las Maravillas de Coto Brus. Iniciativa 2: Diagnostico Comunitario Calle Los Laureles, Estudio social Calle Chirracal, Estudio Cóbano las Delicias, Estudio Las Maravillas de Coto Brus. Iniciativa 3: PRE-GT-2019-0001, PRE-GT-2019-0003, PRE-GT-2019-00110, PRE-GT-2019-00114, PRE-GT-2019-00118							



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

PF-05 Facilitar el acceso a los servicios de saneamiento de la población en condiciones de vulnerabilidad

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
1	Caracterizar los poblados o zonas en condición de vulnerabilidad, prioritarias a nivel nacional, en los cuales se desarrollarán proyectos para ampliar la cobertura en saneamiento con inversión local o con financiamiento externo en los sistemas que suministran el servicio público dentro del área donde se ubican esos poblados o zonas	Estudios poblacionales realizados.	2 estudios poblacionales	2	100%	No requiere	Propios
2	Ejecutar el proceso de gestión social de los proyectos de inversión a nivel nacional	Procesos de gestión social	3	3	100%	No requiere	Propios
3	Asesorar en la construcción de la operacionalización del programa de subsidio al servicio de agua potable y servicios conexos	Asesoría en subsidio	3	3	100%	No requiere	Propios



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
Evidencias: Iniciativa 1: Proyecto para la Ciudad de Golfito, Proyecto para la Ciudad de Jacó, Proyecto para la Ciudad de Palmares. Iniciativa 2: Proyecto para la Ciudad de Golfito, Proyecto para la Ciudad de Jacó, Proyecto para la Ciudad de Palmares. Iniciativa 3: PRE-GT-2019-0001, PRE-GT-2019-0003, PRE-GT-2019-00110, PRE-GT-2019-00114, PRE-GT-2019-00118							

SU-01 Asesorar en materia de comunicación a nivel interno y externo a la Administración Superior, comunicando la percepción de los usuarios sobre los servicios que brinda el AyA

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
1	Medir la percepción del servicio que brinda el AyA a sus usuarios	Encuestas de percepción	1 informe	1 informe	100%	No requiere	37.5
2	Medir la percepción del servicio que brinda el AyA a las ASADAS	Encuestas de percepción	1 informe	1 informe	100%	No requiere	12.6
3	Medir la percepción del servicio que brinda el AyA a las municipalidades y a la ESPH	Encuestas de percepción	1 informe	1 informe	100%	No requiere	3.0
4	Conocer la percepción de los funcionarios referentes a los servicios que brinda el AyA	Encuestas de percepción	1 informe	nd	nd		
Evidencias: Las iniciativas de la 1 a la 3 pueden verse en Noticias, en la página web www.aya.go.cr . Observación: la iniciativa 4 se traslada su ejecución al segundo semestre del 2020.							



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

SU-02 Fortalecer la imagen institucional mediante diferentes programas de comunicación

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
1	Participación en conmemoraciones y eventos especiales a nivel interno y externo, con el fin de fomentar el uso adecuado del agua	Número de eventos realizados	36	75	208%	No requiere	123.1
2	Informar y concientizar a la población sobre la importancia de hacer un uso adecuado del agua potable.	Número de campañas publicitarias realizadas	3	3	100%	No requiere	367.3
Evidencias: iniciativa 1: Ventanas informativas del 2019. Iniciativa 2: Campañas informativas divulgadas en Prensa escrita radio, TV fueron Consultá tu factura, Pago puntual, Uso de plataformas digitales y Tratamiento de aguas residuales y Sistema de potabilización							

SU-03 Promover y facilitar el acceso a personas con discapacidad, cumpliendo con los lineamientos establecidos en las leyes 7600 y 8862

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
1	Impartir cursos de lesco a funcionarios de AyA	Cursos por impartir en lesco	5	nd	nd	Se trasladó para el 2020	0



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
2	Impartir cursos de para sensibilizar a los funcionarios (as) de AyA en este tema	Cursos de sensibilidad por impartir	5	nd	nd	Se trasladó para el 2020	0
3	Identificar en coordinación con la Dirección de Capital Humano, funcionarios con discapacidades para mejorar su entorno laboral	Mapa institucional con información sobre el acceso	Mapa institucional	nd	nd	No indica	0
Observación: El coordinador de la CIAD, estuvo incapacitado prácticamente todo el año por lo que no fue posible realizar el programa de trabajo que se tenía.							

SU-04 Obtener una excelente calificación de los entes reguladores y fiscalizadores (ARESEP y CGR)

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado de avance	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
1	Definir una estrategia que permita dar seguimiento y cumplimiento a las disposiciones, observaciones y recomendaciones del ente regulador y fiscalizador (CGR y ARESEP)	Estrategia para cumplimiento de recomendaciones	Estrategia definida al 2020	20%	20%	Redactar documento de estrategia en el tiempo establecido	NA



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
 San José, Costa Rica
 Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

SU-06 Implementar acciones estratégicas para la transversalización de la perspectiva de Género en todo el quehacer institucional, contribuyendo a la disminución de las brechas entre mujeres y hombres, con el fin de fortalecer un desarrollo democrático, solidario e inclusivo y una gestión integrada del recurso hídrico.

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
1	Formar a los (as) funcionarios (as) del AyA por medio de los Programas de Capacitación en temas que fortalezcan la perspectiva de género en el quehacer institucional. (Anualmente)	Número de personas capacitadas	300	455	152%	No hubo mejora propuesta ya que la meta se cumplió.	1.33
2	Realizar campañas de sensibilización al personal relativas a los principios y líneas estratégicas de la Política Institucional de Género.	Número de campañas realizadas	1	0	0	Se incluyó en el Plan de Trabajo del año 2020.	na
3	Crear un espacio de diálogo para mujeres con apoyo de una especialista en psicología.	Número de sesiones de diálogo realizadas	6	0	0	Durante el 2019 la DIEG no tenía directora a cargo	Na
4	Analizar la información para definir líneas de trabajo en cuanto al trato igualitario que registre los servicios brindados, desagregado por sexo y región, así como llevar el registro de las denuncias recibidas.	Número de datos registrados en el Programa SINGED	3	0	0	Durante el 2019 la DIEG no tenía directora a cargo	na



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
San José, Costa Rica
Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
5	Realizar un diagnóstico relativo a las brechas de género en la institución	Porcentaje de avance del Diagnóstico institucional	33%	Sin resultado	Sin resultado	La DIEG para el 2020 va a implementar una actualización del diagnóstico.	na
6	Realizar asesoramiento y capacitación con perspectiva de género a las ASADAS para empoderar, capacitar y formar hombres y mujeres líderes en todas las ASADAS (Anualmente)	Cantidad de ASADAS asesoradas	60	Sin resultado	Sin resultado	Se incluyó en el Plan de Trabajo del año 2020.	na
7	Lograr que los puestos de dirección en las ASADAS y en sus órganos de decisión sean asignados en igual cantidad a hombres y mujeres	Cantidad de ASADAS Paritarias	10	Sin resultado	Sin resultado	1. En el año 2019 la Comisión Institucional de la Política de Género presentó una propuesta a la Presidencia Ejecutiva de AyA para mejorar algunos artículos del Reglamento de ASADAS. 2. Esta iniciativa es propiamente de gestión de las ASADAS, y el cumplimiento no depende de AyA. Debido a lo anterior,	na



Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
 San José, Costa Rica
 Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000

	Iniciativa	Indicador	Meta	Resultado	% de cumplimiento	Acción de mejora propuesta	Presupuesto utilizado en millones de colones
						la DIEG solamente apoya en actividades de capacitación en el tema de paridad.	
8	Disminución en las brechas de Género en la gestión de contratación y capacitación del AyA	Aumento en la contratación Femenina	50%	Sin resultado	Sin resultado	En el año 2020, una de las acciones de la DIEG es incidir y asesorar a la Dirección de Capital Humano para que definan algún lineamiento en cuanto a la contratación femenina.	na
9	Impulsar la participación de la población femenina de acuerdo con la Política Institucional de Género	Cantidad de campañas realizadas	2	Sin resultado	Sin resultado	Se incluyo en el Plan de Trabajo del año 2020.	na
10	Realizar encuestas a funcionarias y funcionarios sobre el conocimiento e implementación de la Política Institucional de Género (cada 2 años	Resultado de encuestas de percepción con nivel de satisfacción aceptable	50%	33%	66%	Se incluyo en el Plan de Trabajo del año 2020.	na
Observaciones: Durante el 2019 la DIEG no tenía directora a cargo							