



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



**Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados**

**Dirección de Planificación Estratégica**

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

**Año 2020**

**Mayo, 2021**



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

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| Contenido.....                                                               | 2  |
| Presentación.....                                                            | 3  |
| Introducción .....                                                           | 4  |
| I. Evaluación Objetivos e Iniciativas estratégicas año 2020.....             | 6  |
| <b>I Parte Cumplimiento de Objetivos Estratégicos, Versión 3.</b> .....      | 6  |
| <b>II Parte: Cumplimiento de las metas de iniciativas estratégicas</b> ..... | 12 |
| III. Conclusiones y Recomendaciones .....                                    | 13 |
| <b>Conclusiones:</b> .....                                                   | 13 |
| Anexos .....                                                                 | 17 |



## Presentación

En concordancia con la normativa vigente y en atención a lo indicado en el punto cuarto del Acuerdo de Junta Directiva No. 2017-510, la Dirección de Planificación presenta el Informe de Seguimiento de metas anuales 2020 del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016-2020, siendo este el quinto informe de Evaluación que se realiza a dicho plan.

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 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 lo anterior, en el plan que ese está evaluando se definieron tres aspectos como propuesta de valor del AyA a la Sociedad, en los que la institución debe esforzarse para ofrecer a la ciudadanía ese servicio de calidad que ella espera, a saber: disponibilidad de servicios, respuesta oportuna y comunicación e información.



## Introducción

El Plan Estratégico Institucional 2016-2020 vigente ha tenido varias modificaciones, en busca de mantener actualizadas las acciones estratégicas que permitan dar cumplimiento a la Misión y Visión institucionales. De esta manera se tiene que las últimas modificaciones se encuentran en la Versión 3, aprobada mediante acuerdo de Junta Directiva No. 2019-251 de fecha 17 de Julio 2019, y la Versión 3 ampliada, aprobada mediante acuerdo de Junta Directiva 2020-340, la cual permitió extender el plan por un año más, hasta el 31 de diciembre 2021, debido a que por la Pandemia del COVID 19, el año pasado no se pudo realizar un nuevo Plan Estratégico Institucional.

Este informe de Evaluación abarca únicamente la evaluación anual de lo correspondientes al año 2020 y será en la evaluación del 2021 donde se realice el Informe de cierre del Plan Estratégico ampliado, el cual permitirá presentar el resultado obtenido durante los 6 años de vigencia de este Plan Estratégico.

El contenido de este Informe se desarrolla en tres partes, a saber:

### **I Parte: Cumplimiento de metas de objetivos estratégicos Versión 3**

En el anexo 1 se presenta la matriz con los resultados obtenidos por objetivo.

### **II Parte: Cumplimiento de metas de iniciativas estratégicas Versión 3**

En el anexo 2 se presenta la matriz con el resultado obtenido para cada iniciativa

Con lo anterior, el informe expone la valoración del cumplimiento de metas de objetivos e iniciativas estratégicas, a partir de la clasificación de resultados que fue establecida por parámetros, con la finalidad de tomar en cuenta las acciones que se realizaron para cumplir con la meta del objetivo, aun cuando estas no se lograran en un 100%.



Los parámetros establecidos son: Cumplida, Parcialmente Cumplida y No Cumplida.

Asimismo, se solicitó a las dependencias las evidencias que permitan, de ser necesario, una verificación del resultado reportado. Adicionalmente para aquellos objetivos o iniciativas que muestran rezago o incumplimiento en sus metas, se requirió de la justificación de la causalidad que genera tal situación.

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

|                              |                                                                                                                             |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Cumplida</b>              | <b>Quando el resultado obtenido de las metas de objetivos e iniciativas es igual o superior a 85%</b>                       |
| <b>Parcialmente Cumplida</b> | <b>Quando el resultado obtenido de las metas de objetivos e iniciativas es menor o igual a 84,99% y mayor o igual a 70%</b> |
| <b>No Cumplida</b>           | <b>Quando el resultado obtenido de las metas de objetivos e iniciativas es menor o igual a 69,99%</b>                       |

### **III Parte: Conclusiones y recomendaciones**

Por último, contiene un apartado de Conclusiones y recomendaciones de conformidad con el resultado obtenido.



## **I. Evaluación Objetivos e Iniciativas estratégicas año 2020**

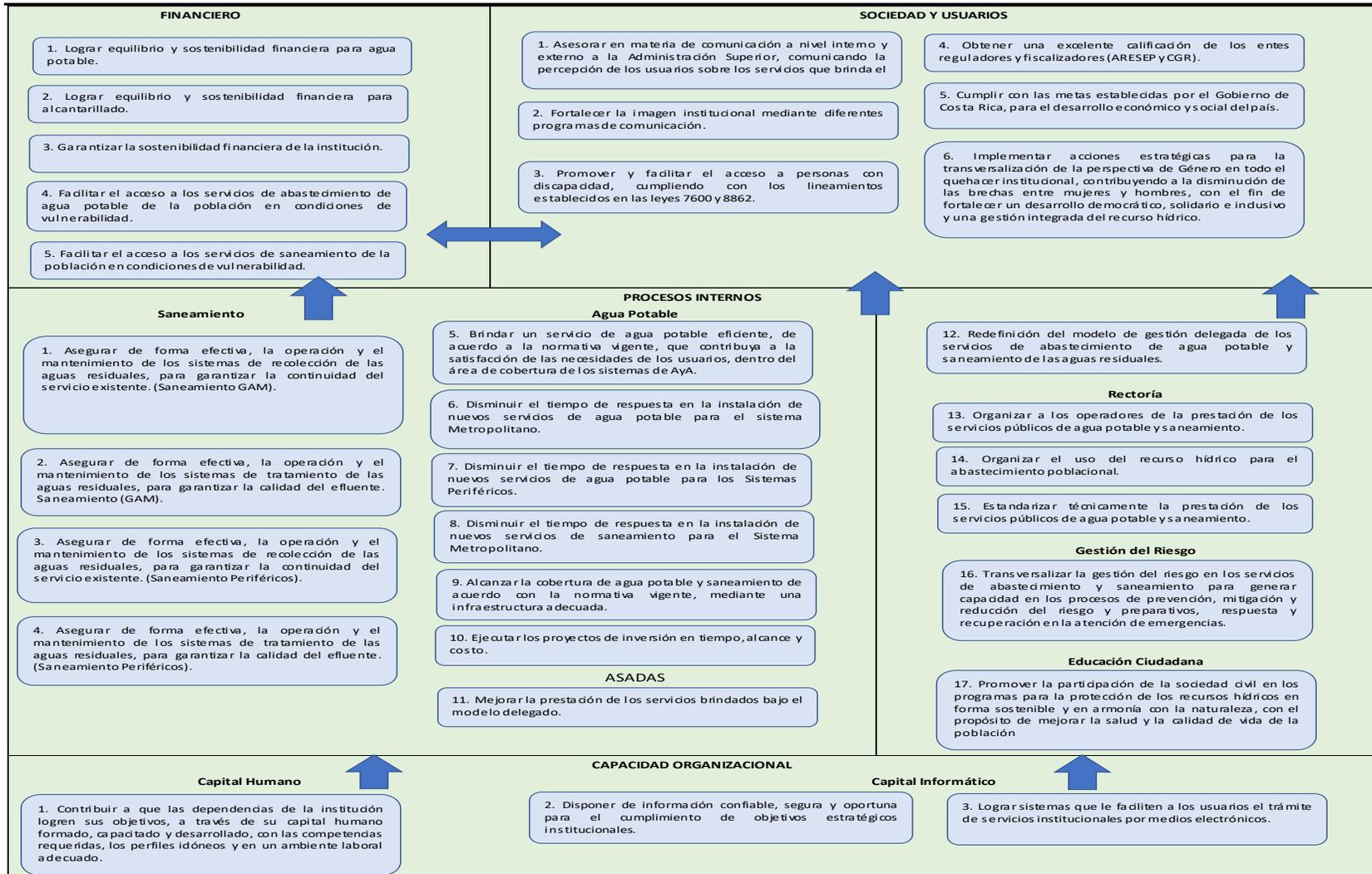
### **I Parte Cumplimiento de Objetivos Estratégicos, Versión 3.**

Como se indicó en el Informe del año anterior, 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 para esta versión 3, que empezó a regir en julio del 2019, 31 objetivos estratégicos, a los cuales se les realizó la evaluación acá contenida, que corresponde al año 2020.

A continuación, se muestra el Mapa Estratégico para los objetivos estratégicos vigentes:



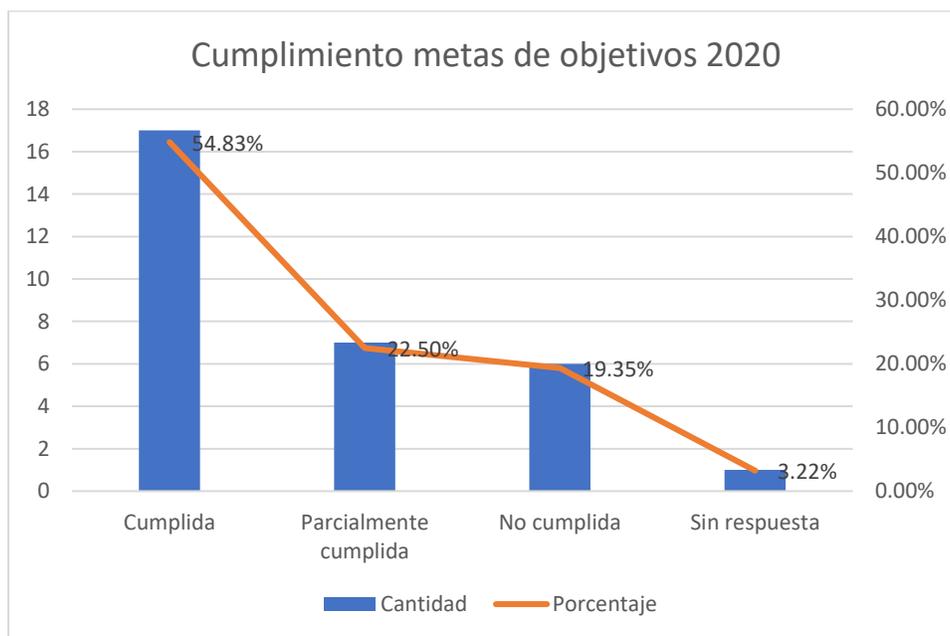
Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
 San José, Costa Rica  
 Apartado 1097-1200 Teléfono: 2242-5000





### Resultados metas de objetivos evaluadas

| Clasificación del cumplimiento de la meta | Cantidad | Porcentaje |
|-------------------------------------------|----------|------------|
| Cumplidas                                 | 17       | 54.83%     |
| Parcialmente cumplidas                    | 7        | 22.50%     |
| No cumplidas                              | 6        | 19.35%     |
| Sin respuesta                             | 1        | 3.22%      |



Fuente: Dirección de Planificación. AyA 2021

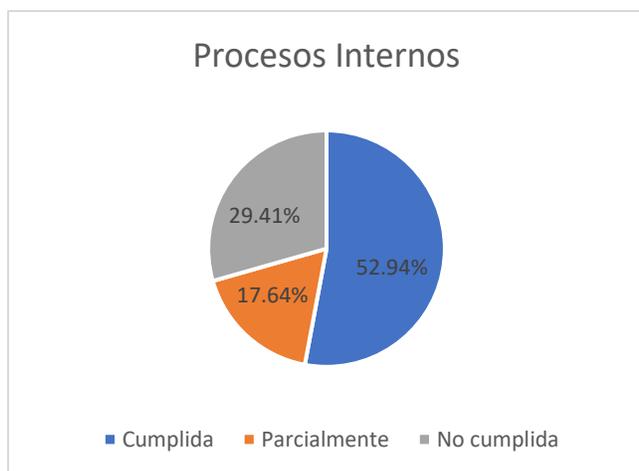
Asimismo, esos objetivos estratégicos están desagregados por perspectivas, por lo que también se analizaron por cada una de estas, obteniendo el siguiente resultado.



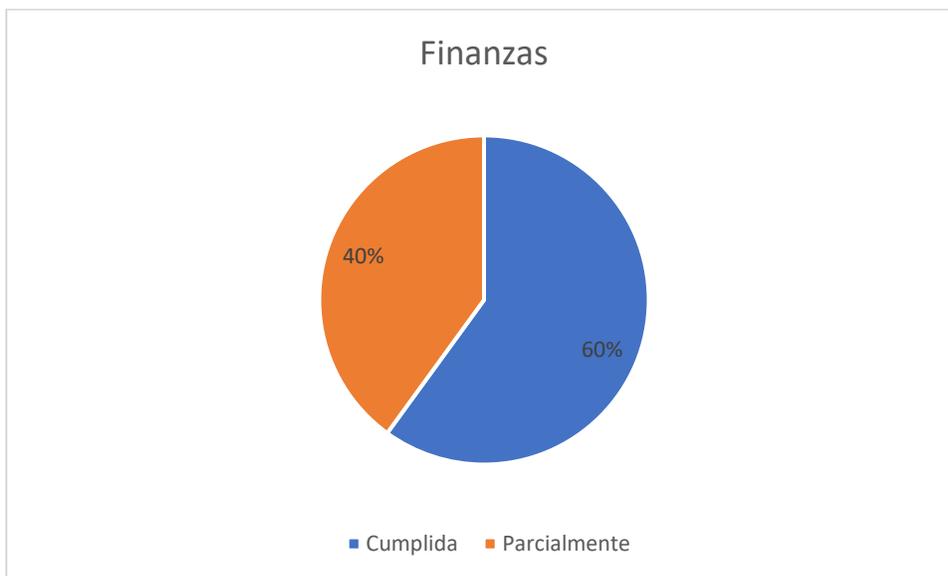
| Perspectiva              | Número de objetivos | Cumplidos | Número de objetivos | Parcialmente Cumplidos |
|--------------------------|---------------------|-----------|---------------------|------------------------|
| Capacidad organizacional | 2                   | 66.66%    | 1                   | 33.33%                 |



| Perspectiva       | Número de objetivos | Cumplidos | Número de objetivos | Parcialmente cumplidos | Número de objetivos | No cumplidos |
|-------------------|---------------------|-----------|---------------------|------------------------|---------------------|--------------|
| Procesos Internos | 9                   | 52.94%    | 3                   | 17.64%                 | 5                   | 29.41%       |



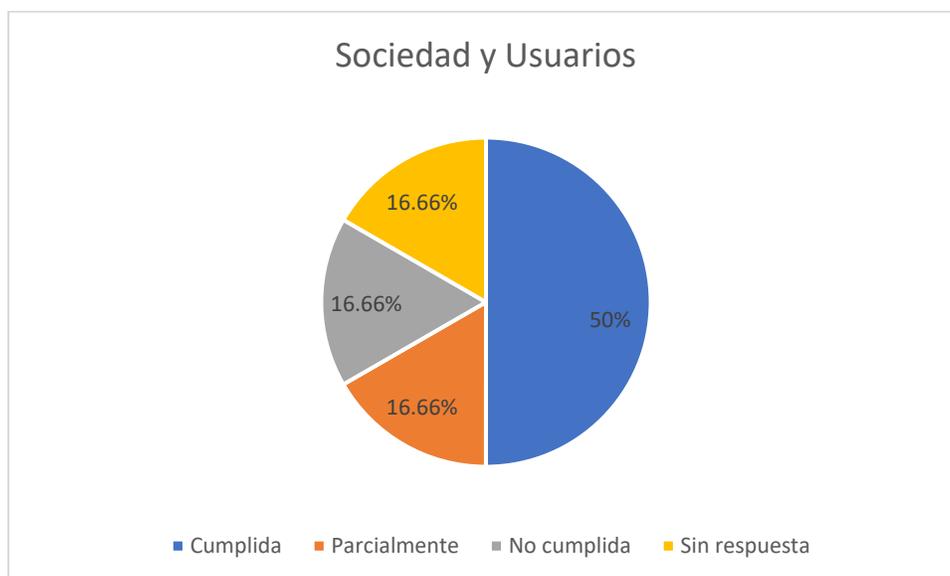
| Perspectiva | Número de objetivos | Cumplidos | Número de objetivos | Parcialmente cumplidos |
|-------------|---------------------|-----------|---------------------|------------------------|
| Finanzas    | 3                   | 60%       | 2                   | 40%                    |





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

| Perspectiva         | Número de objetivos | Cumplidos | Número de objetivos | Parcialmente cumplidos | Número de objetivos | No cumplidos | Número de objetivos | Sin respuesta |
|---------------------|---------------------|-----------|---------------------|------------------------|---------------------|--------------|---------------------|---------------|
| Sociedad y Usuarios | 3                   | 50%       | 1                   | 16.66%                 | 1                   | 16.66%       | 1                   | 16.66%        |





## **II Parte: Cumplimiento de las metas de iniciativas estratégicas**

Considerando de suma importancia el cumplimiento de iniciativas para alcanzar las metas propuestas en los objetivos estratégicos, se solicitó a los diferentes responsables incluir en la matriz de evaluación enviada, una justificación u observaciones para aquellas iniciativas que no se cumplieron, así como presentar o hacer referencia a evidencias que sirvan de respaldo, en el momento que sea necesario, para comprobar la veracidad de la información aportada.

Adicionalmente, se incluyó una columna para que brindaran el presupuesto utilizado para realizar la iniciativa, sin embargo, no todas las dependencias completaron esta información y en algunos casos pareciera que indicaron el presupuesto del área en todas las iniciativas, por lo que no es posible ofrecer un dato de presupuesto real ejecutado, que pueda indicarnos cuánto representó el cumplimiento del plan estratégico en términos monetarios para el AyA.

En total se evaluaron 111 iniciativas y el resultado de ellas se presenta en el Anexo 2.



---

### III. Conclusiones y Recomendaciones

#### Conclusiones:

A lo largo de los años de vigencia 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 la vinculación entre el Plan Estratégico y el POI desde el año 2020 a la fecha.

A pesar de ello, como puede verse en los resultados de esta Evaluación apenas se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 54.83%, según la clasificación establecida. Eso quiere decir que de 31 objetivos evaluados se obtuvo el porcentaje de cumplimiento igual o superior a 85%. Únicamente de 17, si se suman los porcentajes entre cumplidos y parcialmente cumplidos, se obtiene un porcentaje del 77.33% de cumplimiento, con 24 objetivos con un cumplimiento superior al 70%.

Del total de objetivos del Plan Estratégico, 6 no llegaron a alcanzar ni siquiera el 70% de porcentaje de cumplimiento, por lo que su clasificación es de No Cumplidos. Se tuvo un Objetivo sin Respuesta que es el SU-04: Obtener una excelente calificación de los entes reguladores y fiscalizadores (ARESEP y CGR), cuyo responsable de entregar el resultado era la Gerencia General.



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

---

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, está conformada por 3 objetivos, de ellos 2 tuvieron un porcentaje de cumplimiento superior al 85% para un 66.66% de cumplimiento y uno obtuvo un porcentaje superior al 70%, para un 33.33% de cumplimiento parcial. Según esta herramienta esta Perspectiva es sumamente importante para el buen accionar de la institución, ya que es la que sienta las bases del Capital Humano y Recurso Tecnológico sobre el que se sustentan los demás objetivos.
- En cuanto a la Perspectiva Procesos Internos que es la que sostiene el quehacer operativo de la institución (rectoría, operación directa y delegada), tiene un porcentaje de cumplimiento de objetivos de un 64.70% entre cumplidos y parcialmente cumplidos. Sin embargo, llama la atención que para el año 2020 de 17 objetivos que tiene esta perspectiva, 5 de ellos No cumplieron con las metas establecidas, lo que representa un porcentaje de un 29.41% de no cumplimiento.
- La Perspectiva Financiera refleja un cumplimiento 60/40, es decir de 5 objetivos, 3 fueron cumplidos y 2 parcialmente cumplidos. Llama la atención que estos dos objetivos parcialmente cumplidos son precisamente los que reflejan el Equilibrio y sostenibilidad financiera para agua potable y alcantarillado, que se busca alcanzar con las Tarifas, los cuales tienen como meta 1, y para el año 2020 el resultado fue de un 0.70. Creemos importante poner mucha atención a este resultado, para la toma de decisiones futuras.



- Por último, se presenta la Perspectiva de Sociedad y Usuarios, la cual obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 66.66% entre objetivos cumplidos y parcialmente cumplidos (50% cumplidos y 16.66% parcialmente), dejando un 33.33% de objetivos no cumplidos y sin respuesta. Esto para un total de 6 objetivos que conforman esta perspectiva

### **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.
- 2- Pedirle nuevamente a la Gerencia General que continúe con el proceso de seguimiento de objetivos, que inició el año pasado a solicitud de la Junta Directiva, pero que, a pesar de los esfuerzos realizados, probablemente, por la situación vivida en el país con la Pandemia causada por el Covid-19, el resultado final del año no fue el esperado.
- 3- Realizar los esfuerzos que sean necesarios para minimizar el impacto directo que se tuvo por la Pandemia por COVID-19, por ejemplo, la no formulación del nuevo plan estratégico que debía entrar en vigencia en el 2021,



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

---

por lo que se logró ampliar hasta el 31 de diciembre 2021 el actual.



## ANEXOS.

### Anexo 1: Matriz de Objetivos evaluados y su resultado

El cuadro No. 1 presenta los resultados obtenidos para los 31 objetivos evaluados

**Cuadro No. 1**

#### Resultado de las Metas de los Objetivos del Plan Estratégico 2016-2020 al 31 de diciembre 2020

|   | <b>Objetivo</b>                                                                                                                                                                                                                             | <b>Indicador</b>                                                                                                                                                  | <b>Meta</b>    | <b>Resultado</b>       | <b>% de cumplimiento</b> | <b>Clasificación del Resultado</b> |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------|--------------------------|------------------------------------|
| 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<br>(El indicador se construye con la sumatoria, según los pesos asignados, de cada una de las iniciativas estratégicas) | 85%            | 60%                    | 70.5%                    | Parcialmente cumplida              |
| 2 | PCO-02 Disponer de información confiable, segura y oportuna para el cumplimiento de objetivos estratégicos institucionales.                                                                                                                 | Cantidad de soluciones en producción y en desarrollo / total de soluciones aprobadas y con presupuesto asignado                                                   | =<5 soluciones | 5 soluciones atendidas | 100%                     | Cumplida                           |



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

|   | <b>Objetivo</b>                                                                                                                                                                                             | <b>Indicador</b>                                                        | <b>Meta</b> | <b>Resultado</b> | <b>% de cumplimiento</b> | <b>Clasificación del Resultado</b> |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------|--------------------------|------------------------------------|
| 3 | 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                 | 75%         | 90%              | 100%                     | Cumplida                           |
| 4 | 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 | 90%         | 100%             | 111%                     | Cumplida                           |
| 5 | 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%         | 52%              | 140%                     | Cumplida                           |
| 6 | 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                           |



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

|    | <b>Objetivo</b>                                                                                                                                                                                                      | <b>Indicador</b>                                                                   | <b>Meta</b> | <b>Resultado</b>                | <b>% de cumplimiento</b> | <b>Clasificación del Resultado</b> |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------|--------------------------|------------------------------------|
| 7  | 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)                        | Caudal de agua residual tratada                                                    | 81%         | 84%                             | 103%                     | Cumplida                           |
| 8  | 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%       | 90% GAM y<br>86%<br>PERIFERICOS | 100% GAM<br>95.5% PERIF  | Cumplida                           |
| 9  | 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      | 3.61 días                       | 100%                     | Cumplida                           |
| 10 | 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      | 9.03 días                       |                          | No cumplida                        |



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

|    | <b>Objetivo</b>                                                                                                                               | <b>Indicador</b>                                                                                                   | <b>Meta</b>                    | <b>Resultado</b>           | <b>% de cumplimiento</b>    | <b>Clasificación del Resultado</b> |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------|-----------------------------|------------------------------------|
| 11 | 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                         | 1.36 días                  | 100%                        | Cumplida                           |
| 12 | 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                                                                             | 94% AP y 17% Saneamiento       | 98.4% AP y 14% Saneamiento | 100% AP y 82.3% Saneamiento | Parcialmente Cumplida              |
| 13 | 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%                            | 52%                        | 61%                         | No cumplida                        |
| 14 | PPI-11 Mejorar la prestación de los servicios brindados bajo el modelo delegado.                                                              | Número de ASADAS en categorías A y B                                                                               | 40%                            | 20.12%                     | 50.3%                       | No cumplida                        |
| 15 | 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 20% el indicador | Sin resultado              |                             | No cumplida                        |
| 16 | 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                                                                      | 100%                           | 79.5%                      | 79.5%                       | Parcialmente Cumplida              |



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

|    | <b>Objetivo</b>                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Indicador</b>                                                                                    | <b>Meta</b> | <b>Resultado</b> | <b>% de cumplimiento</b> | <b>Clasificación del Resultado</b> |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------|--------------------------|------------------------------------|
| 17 | PPI-14 Organizar el uso del recurso hídrico para el abastecimiento poblacional                                                                                                                                                                    | Caudal asignado / Caudal total de las unidades hidrológicas                                         | 100%        | 95%              | 95%                      | Cumplida                           |
| 18 | PPI-15 Estandarizar técnicamente la prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento                                                                                                                                            | Número de normas técnicas aprobadas                                                                 | 100%        | 70%              | 70%                      | Parcialmente cumplida              |
| 19 | 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.                              | Resultado satisfactorio en encuestas internas y externas                                            | 80%         | 36.40%           | 45.5%                    | No cumplida                        |
| 20 | 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. | 5 programas | 5 programas      | 100%                     | Cumplida                           |



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

|    | <b>Objetivo</b>                                                                                                                                       | <b>Indicador</b>                                                                                                                | <b>Meta</b> | <b>Resultado</b> | <b>% de cumplimiento</b> | <b>Clasificación del Resultado</b> |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------|--------------------------|------------------------------------|
| 21 | PF-01 Lograr equilibrio y sostenibilidad financiera para agua potable                                                                                 | Tarifa media / Costo medio de acueducto                                                                                         | 1           | 07               | 70%                      | Parcialmente Cumplida              |
| 22 | PF-02 Lograr equilibrio y sostenibilidad financiera para alcantarillados                                                                              | Tarifa media / Costo medio de alcantarillado                                                                                    | 1           | 0.7              | 70%                      | Parcialmente Cumplida              |
| 23 | PF-03 Garantizar la sostenibilidad financiera de la institución                                                                                       | Índice de gestión financiero                                                                                                    | 65%         | 90%              | 138%                     | Cumplida                           |
| 24 | PF-04 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 | 40%         | 40%              | 100%                     | Cumplida                           |
| 25 | 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                    | 25%         | 25%              | 100%                     | Cumplida                           |
| 26 | SU-01 Asesorar en materia de comunicación a nivel interno y externo a la Administración Superior, comunicando la percepción de los usuarios sobre los | Informe de resultados                                                                                                           | 1 Informe   | 1 Informe        | 100%                     | Cumplida                           |



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

|    | <b>Objetivo</b>                                                                                                                                      | <b>Indicador</b>                                                                                        | <b>Meta</b>              | <b>Resultado</b>                  | <b>% de cumplimiento</b> | <b>Clasificación del Resultado</b> |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------|--------------------------|------------------------------------|
|    | servicios que brinda el AyA                                                                                                                          |                                                                                                         |                          |                                   |                          |                                    |
| 27 | SU-02 Fortalecer la imagen institucional mediante diferentes programas de comunicación                                                               | Índice nivel de percepción de los usuarios de AyA                                                       | Mayor o igual a 80       | 79.25%                            | 99%                      | Cumplida                           |
| 28 | 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                        |
| 29 | 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<br>64% ARESEP    | Sin respuesta de Gerencia General |                          | Sin Respuesta                      |
| 30 | 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%                     | 99.7%                             | 99.7%                    | Cumplida                           |
| 31 | SU-06 Implementar acciones estratégicas para la transversalización de la perspectiva de Género en todo el quehacer institucional, contribuyendo a la | Resultado satisfactorio en encuestas internas y externas                                                | 80%                      | 64%                               | 80%                      | Parcialmente Cumplida              |



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

|  | <b>Objetivo</b>                                                                                                                                                            | <b>Indicador</b> | <b>Meta</b> | <b>Resultado</b> | <b>% de cumplimiento</b> | <b>Clasificación del Resultado</b> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|--------------------------|------------------------------------|
|  | 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. |                  |             |                  |                          |                                    |

Fuente: Dirección de Planificación Estratégica. Mayo 2021



## Anexo 2: Iniciativas evaluadas y su resultado

La presentación de esta evaluación se hace de la siguiente manera: se anota el objetivo y se incluyen las iniciativas que tenían meta de cumplimiento en el 2020 para ese objetivo. 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, 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 se haya recibido la información respectiva. Además se presentan las justificaciones u observaciones brindadas por las dependencias responsables de su cumplimiento.

**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 2020 | Resultado | % de cumplimiento | Justificación u observaciones                                                                                                                                                   |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------|-----------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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%              |                                                                                                                                                                                 |
| 2 | Contar con personal con las competencias adecuadas para el desempeño del puesto.                                        | Brecha en competencias (20%)                            | 20%       | 3.6%      | 100%              |                                                                                                                                                                                 |
| 3 | Contar con un proceso de evaluación del desempeño que contribuya a la mejora de la gestión institucional                | Porcentaje de funcionarios con muy buen desempeño (25%) | 100%      | 0         | 0                 | Durante el periodo 2020 se realizó el Procedimiento, Instrucción de Trabajo, Formulario y Capacitaciones a las Jefaturas para la Evaluación de Desempeño por Objetivos y Metas. |



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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Iniciativa                                                         | Indicador                                                                      | Meta 2020 | Resultado | % de cumplimiento | Justificación u observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Lograr la continuidad en los puestos claves con el personal idóneo | Porcentaje de personal idóneo en puestos claves (15%)                          | 75%       | 0         | 0                 | A pesar de que se están validando las funciones de los puestos clave y se han capacitado a las jefaturas con el fin de que conozcan sus equipos de trabajo y puedan ir seleccionando posibles sucesores con todas las capacidades y competencias para el puesto que queda vacante, se encuentra detenido por cuanto la Convención Colectiva suscrita impide la sucesión, lo cual se encuentra en etapa de negociación nuevamente. |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Contar en las dependencias con buen clima laboral                  | Dependencias atendidas mediante instrumentos para medir el clima laboral (15%) | 80%       | 80%       | 100%              | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Evidencias: 1- DGCH-2020-1789 / DGCH-2020-1790. 2- Informe de resultados de la evaluación del desempeño institucional realizado en el año 2020, correspondiente a la gestión del 2019. 3- Procedimiento GTH-84-01-P, Instructivo GTH-84-01-I2, Formulario GTH-84-01-F1, Correos informativos. 4- Capacitación de Jefaturas, Formularios GTH-84-01-F2 / F3. 5- Informes de Clima Laboral. |                                                                    |                                                                                |           |           |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |



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**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Iniciativa</b>                                           | <b>Indicador</b>                                               | <b>Meta</b> | <b>Resultado</b> | <b>% de cumplimiento</b> | <b>Justificación u observaciones</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------|------------------|--------------------------|--------------------------------------|
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Contar con soluciones informáticas innovadoras e integradas | Avance del portafolio de proyectos del Plan Estratégico de TI. | 90%         | 87%              | 97%                      | NA                                   |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Brindar disponibilidad de la plataforma tecnológica.        | Disponibilidad de los servicios.                               | 98%         | 97%              | 99%                      | NA                                   |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Atención de requerimientos de usuarios organizacionales     | Requerimientos atendidos.                                      | 85%         | 90%              | 106%                     | NA                                   |
| <p>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- Informes remitidos a la Administración Superior y a la Unidad de Control Interno. 3- Estadísticas obtenidas de la Mesa de ayuda (Somos Ayuda).</p> |                                                             |                                                                |             |                  |                          |                                      |



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

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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Iniciativa</b>                                            | <b>Indicador</b>                    | <b>Meta</b> | <b>Resultado</b> | <b>% de cumplimiento</b> | <b>Justificación u observaciones</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------|------------------|--------------------------|--------------------------------------|
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Levantar servicios sujetos a brindar por medios electrónicos | Servicios implementados             | 75%         | 75%              | 100%                     | NA                                   |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Desarrollar los sistemas y soluciones.                       | Sistemas y soluciones implementadas | 75%         | 90%              | 120%                     | ¢34.47                               |
| <p>Evidencias: 1- Visores y Formularios para captura de información (Gis), SDI(Nueva versión), Firma electrónica con certificado digital, Adm de archivos, Flujo de gestión de trámites de Proveeduría, Cabys (Catálogo de bienes y servicios), Sistema de vales, Sistema colaborativo del Fondo de Ahorro y Garantías (SICOFAR), Sistema para Control de Actas Digitales (SICAD), Aplicación de lecturas del SCI - dispositivos y aplicación, Aprovechamiento para conexiones remotas de usuarios en teletrabajo, implementación de Microsoft TEAMS. 2- Regla Fiscal, conforme los artículos 14, 20 y 21 del Título IV de Ley No. 9635. Informes remitidos a la Administración Superior (Informe sobre el evento suscitado el 1 de agosto del 2020/ Ingreso de un "Ransomware" a la red de comunicaciones (CODIGO: AyA_DSI_Inf_IncItlnf_2020)) y a la Unidad de Control Interno (GG-DSI-2020-00715 Informe sobre evento 01_2020).</p> |                                                              |                                     |             |                  |                          |                                      |



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 | Justificación u observaciones                                                                                                                                                                                                               |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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%)                                                     | 3.87   | 2.16      | 179%              | Este logro se debe al programa de mantenimiento preventivo que se realizó durante el 2020, así como a la implementación de la inspección previa, lo cual ha disminuido la generación de órdenes de desobstrucción no procedentes.           |
| 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 | 2.70 días | 185%              | Esta disminución se debe a que la Dirección RyT cuenta con una contratación por demanda (N°2019LN-00009-PR1) para asistir en las labores de desobstrucción, la cual está vigente y se ha enfocado en disminuir paulatinamente el indicador. |
| 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%   | 136%      | 136%              | Se sobrepasó la meta de 600 pozos georreferenciados, alcanzándose más del 100% en el cumplimiento del indicador con un total de 815 pozos georreferenciados.                                                                                |
| 4 | Avanzar con el proceso de regularización de Terrenos y                                                                                                           | Porcentaje de expedientes atendidos (Peso del Indicador 20%)                                                         | 100%   | 120%      | 120%              | Dentro de los beneficios obtenidos se encuentra el avance en el proceso de regularización de terrenos y servidumbres, sobre los que se                                                                                                      |



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

|                                                                                                                                                                                                                  | Iniciativa                                                                       | Indicador | Meta | Resultado | % de cumplimiento | Justificación u observaciones                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-----------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                  | Servidumbres de los predios donde se asienta la red de alcantarillado sanitario. |           |      |           |                   | asienta el sistema de recolección y tratamiento GAM, lo cual por su parte redundante en conocer la ubicación de los activos de la Institución que conforman el sistema de saneamiento y así poder asegurar el resguardo del patrimonio institucional. |
| Evidencias: 1y 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 | Justificación u observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------|-----------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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% | 1.32%     | 110%              | En el caso de la Dirección RyT GAM, las 9 PTARs Independientes cumplen con el Reglamento de Vertido, incluida la PTAR Calle Lajas, que se recibió en agosto del 2020.<br>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 Calle Lajas da un aporte mínimo. |
| 2 | Disminuir el impacto ambiental de las descargas de                                                                                                                                   | Porcentaje de agua residual tratada con tratamiento primario.    | 36%  | 50.23%    | 140%              | En el caso de la PTAR Los Tajos, cumple con la calidad establecida para tratamiento primario, ya que la                                                                                                                                                                                                                                                                                  |



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

|                                                                                                                     | Iniciativa                                                                                        | Indicador | Meta | Resultado | % de cumplimiento | Justificación u observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-----------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                     | <p>efluentes a cuerpos de agua cumpliendo al menos con tratamiento primario en la PTAR Tajos.</p> |           |      |           |                   | <p>calidad de la descarga supera los valores límites establecidos en Cartel y avalados por el Ministerio de Salud. Sin embargo, el aumento del porcentaje de este indicador solo será posible conforme se conecten más redes a la PTAR Los Tajos, proceso que corresponde ejecutar a otras dependencias del AyA y en el cual la UE AyA PAPS tiene un papel preponderante.</p> <p>Se debe tener presente que la primera etapa del tratamiento actualmente construida no está diseñada para poder alcanzar los valores de todos los parámetros establecidos en la normativa actual de vertido, para ello se tienen establecidas otras etapas del proyecto por desarrollarse, lo cual está en la cartera de trabajo de la Unidad Ejecutora creada para dicho fin. Al respecto cabe mencionar que actualmente se tiene vigente el decreto No. 32133-S, Decreto de Gradualidad, el cual permite que la PTAR Los Tajos pueda ir alcanzando los límites de vertido actual de manera gradual, mediante el desarrollo progresivo de los proyectos o etapas establecidas para tal fin.</p> |
| <p>Evidencias: 1- Control de Excel con Registro de Datos Operación PTAR independientes. 2- SCADA PTAR Los Tajos</p> |                                                                                                   |           |      |           |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |



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

**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)**

|                                                                                                       | <b>Iniciativa</b>                                                                                                                      | <b>Indicador</b>                                                                                      | <b>Meta</b> | <b>Resultado</b> | <b>% de cumplimiento</b> | <b>Justificación u observaciones</b>                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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%)                        | 4.8         | 0.73             | 100%                     | Se logró cumplir con todas las metas, gracias al compromiso de las Direcciones Regionales y sus áreas de saneamiento, en coordinación con la UEN Recolección y Tratamiento de la Subgerencia Sistemas Periféricos. |
| 2                                                                                                     | Atender las obstrucciones en previstas de alcantarillado sanitario en el plazo establecido en el reglamento vigente                    | Porcentaje de obstrucciones en previstas atendidas en el plazo según normativa establecida (Peso 30%) | 70%         | 78%              | 111%                     |                                                                                                                                                                                                                    |
| 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%         | 91%              | 101%                     |                                                                                                                                                                                                                    |
| Evidencias: Extracción de la información del OPEN SCI y validación de la Información con las Regiones |                                                                                                                                        |                                                                                                       |             |                  |                          |                                                                                                                                                                                                                    |



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

**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 | Justificación u observaciones                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------|-----------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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%       | 104%              | Se lograron cumplir con todas las metas, gracias al compromiso de las Direcciones Regionales y sus áreas de saneamiento, en coordinación con la UEN Recolección y Tratamiento de la Subgerencia Sistemas Periféricos. |
| 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%               |                                                                                                                                                                                                                       |
| 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        | Justificación u observaciones |
|---|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| 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 | GAM<br>≥99%<br>PERIF<br>≥98.5% | GAM 99.1%<br>PERIF<br>96.80% | GAM 100%<br>PERIF 98.78% | NA                            |



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

|   | Iniciativa                                                                                                             | Indicador                                                                               | Meta                       | Resultado                          | % de cumplimiento               | Justificación u observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                        | AyA (Peso 30%)                                                                          |                            |                                    |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 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%                      | 95.0% GAM<br>99.61% PERIF          | 100% GAM y<br>104.85% PERIF     | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 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<br>60%<br>PERIF<br>60% | GAM 72.1%<br>PERIF 78%             | 100% GAM<br>130% PERIF          | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 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%) | 3 días                     | 3.46 días GAM<br>y 6.65 días PERIF | 87% GAM Y<br>PERIF NO<br>CUMPLE | Esta meta a nivel de Subgerencia Periféricos no se cumple por múltiples factores que afectan a los operadores de los sistemas, los cuales se enumeran en general:<br><br>1. La capacidad instalada de recursos en las regiones no es la suficiente para cubrir los órdenes de servicio para la reparación de fugas, ya que las cuadrillas no han aumentado, pero los sistemas si (se asumen sistemas en muy mal estado con el mismo personal y recursos), y estas cumplen diversas funciones, como lo es la reparación de fugas, instalación de nuevos servicios, atención de emergencias y demás funciones.<br>2. Reducción de presupuesto para labores de gasto operativo, que limitan |



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

|   | Iniciativa                                                                                                                                       | Indicador                                                                               | Meta    | Resultado                | % de cumplimiento          | Justificación u observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                                  |                                                                                         |         |                          |                            | <p>el accionar de las operación y mantenimiento.</p> <p>3. Afectación por incidencias climatológicas o sanitarias en varias cantonales.</p> <p>4. Se tienen sistemas donde su vida útil ha llegado o está por llegar al valor de salvamento (contablemente) esto genera el incremento de fugas, lo que requiere proyectos de inversión para ser considerados y valorados.</p> <p>5. El proyecto de RANC el alcance es parcial.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 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%) | 15 días | 8 días GAM Y 25.28 PERIF | 100% GAM Y PERIF NO CUMPLE | <p>Subgerencia Periféricos no cumple, algunas razones:</p> <p>1. Hay un problema de trazabilidad del indicador y la línea base se viene arrastrando un dato estimado, tendría que ser un flujo para cada fuga, de lo contrario no tiene confiabilidad, y en estos momentos, el que está en el PE no se puede medir. No se tiene línea base para ese indicador porque existen 3 tipos de Ordenes de Servicio para una misma actividad.</p> <p>2. La estructura de la orden de servicio de reparación de fugas del sistema OPENSCI, no permite clasificar las fugas atendidas con o sin bacheo. Por lo que ni en este sistema ni en el Datamart Comercial, se puede obtener información que permita identificar los</p> |



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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Iniciativa | Indicador | Meta | Resultado | % de cumplimiento | Justificación u observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|------|-----------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                             |            |           |      |           |                   | <p>plazos de resolución de ambos indicadores.</p> <p>3. Se ha realizado gestiones con los alcaldes, Consejos Municipales la posibilidad de formalizar convenios para que ellos realicen la reposición del asfalto y AyA le cancela, pero a la fecha no se ha logrado, por no ser atractivo por tantos requerimientos que establece AyA en la propuesta de convenio.</p> <p>4. Se han realizado varios esfuerzos de contratación de esta actividad, las cuales se han declarado desiertas por motivo que a los proveedores no le es atractivo.</p> <p>5. Al no existir una forma confiable y estandarizada de medirlo, no es posible la medición y el cumplimiento del indicador.</p> |
| <p>Evidencias: 1- Informe de LNA 2020 2- Informe de la Dirección Operación y Control del Acueducto Metropolitano. Matriz de continuidad del servicio mensual 2020. 3- Oficio OP I y II semestre 2020 y Matriz puntos que cumplen la norma 4- Informe de Macrozonas 5- Informe POI 2020.</p> |            |           |      |           |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |



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 | Justificación u observaciones                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                           | Mantener la tercerización de la instalación de los nuevos servicios | Plazo de respuesta en días en la instalación de nuevos servicios para agua potable | 15 % de la línea base | 2838      | 100%              | Se cumple con la meta, gracias a que se cuenta con la contratación No. 2016LN-00003-PRI la cual finaliza en el II semestre del 2021. pero ya se está preparando la nueva contratación para iniciar aproximadamente en agosto 2021. |
| 2                                           | Automatización del expediente de nuevos servicios                   | Porcentaje de avance                                                               | 50%                   | 90%       | 180%              | NA                                                                                                                                                                                                                                 |
| Evidencias: Informe Área de Nuevos Usuarios |                                                                     |                                                                                    |                       |           |                   |                                                                                                                                                                                                                                    |

**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 | Justificación u observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------|---------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Definir los proyectos y recursos operativos y comerciales requeridos para cumplir con el indicador. | Cumplimiento del plan de inversiones | 100% | Sin resultado |                   | 1. Debe existir una revisión de las tarifas que se cobra por cada nuevo servicio y que se ajuste a los costos actuales por parte de ARESEP la que se encuentra vigente desde el 2006 y que es la que AyA está pagando al contratar.<br><br>2. No existen contrataciones en unas regiones debido a problemas jurídicos. |



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

|  | Iniciativa | Indicador | Meta | Resultado | % de cumplimiento | Justificación u observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--|------------|-----------|------|-----------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |            |           |      |           |                   | <p>3. Pocos proveedores para brindar el servicio.</p> <p>4. Afectaciones por la paralización del contrato de instalación de nuevos servicios y por el faltante de material de Micromedición en el periodo.</p> <p>5. Durante el año 2020, unas cantonales no cuentan con un contrato activo, por lo que los nuevos servicios se atienden con el personal de mantenimiento, mismo con el que se atienden las demás actividades. Adicionalmente, durante el periodo también se ha dado el faltante de material de Micromedición.</p> <p>6. El sistema OPENSCI tiene limitaciones para las diversas actividades y generación de órdenes de servicio que tiene que realizarse en cada cantonal, por lo que se generan atrasos adicionales por la no disponibilidad del sistema. Además, se pierde confiabilidad en el proceso al tener que depender de actualizaciones posteriores de la información y sus resultados finales no van a ser correctos.</p> |



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

|   | Iniciativa                                                          | Indicador                    | Meta | Resultado     | % de cumplimiento | Justificación u observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---|---------------------------------------------------------------------|------------------------------|------|---------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Mantener la tercerización de la instalación de los nuevos servicios | Ejecución de la contratación | 90%  | Sin resultado |                   | <p>Las Regiones han realizado esfuerzos individuales para realizar proyectos de contratación para la instalación de nuevos servicios, algunas han logrado concretar una contratación y otras no. La experiencia en algunos casos ha sido satisfactoria, pero para otras no se cumplió el objetivo planteado</p> <p>Estrategia por seguir</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los contratos se realizarían por Región y según demanda o como lo viene realizando las Regiones que mantienen contratos vigentes.</li> <li>2. Cada Región deberá valorar que Cantonales se incluirán en los contratos.</li> <li>3. La Institución deberá valorar si en los contratos se debe de incluir los materiales de Micromedición y también asegurar que la institución cuente con el material suficiente para no tener inconvenientes de faltante.</li> <li>4. La Institución deberá velar que las Regiones cuenten con el presupuesto necesario para el cumplimiento de la iniciativa.</li> </ol> |



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

|  | Iniciativa | Indicador | Meta | Resultado | % de cumplimiento | Justificación u observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--|------------|-----------|------|-----------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |            |           |      |           |                   | <p>5. La inspección en estos contratos debe ser permanente para asegurarse la eficiencia, al eliminarse las multas y clausula penal la responsabilidad del Administrador del contrato es mayor.</p> <p>6. Es importante contar con el apoyo y asesoría técnica para la elaboración de las especificaciones del contrato y la supervisión. (áreas competentes, contratación administrativa y legal, Laboratorio Flujo de Agua)</p> <p>7. El personal que va a realizar las inspecciones debe de estar capacitado y conocer especificaciones técnicas del contrato por medio de la creación de un protocolo bien detallado.</p> <p>8. Validar las rutas de extracción de los datos de la base de datos, ya que actualmente para un mismo indicador hasta tres rutas diferentes existen y los datos arrojados son diferentes.</p> <p>9. Definir para cada indicador si son días naturales o días hábiles.</p> <p>10. Realizar un estudio de mercado.</p> |



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

|                               | Iniciativa                                        | Indicador            | Meta | Resultado | % de cumplimiento | Justificación u observaciones |
|-------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------|------|-----------|-------------------|-------------------------------|
| 3                             | Automatización del expediente de nuevos servicios | Porcentaje de avance | 50%  | 90%       | 180%              | NA                            |
| Evidencias: SG-GSP-2021-00177 |                                                   |                      |      |           |                   |                               |

**PPI-08 Disminuir el tiempo de respuesta en la instalación de nuevos servicios de saneamiento para el Sistema Metropolitano**

|                                                                                                                                                                                                                                  | Iniciativa                                                          | Indicador                                                                         | Meta   | Resultado | % de cumplimiento | Justificación u observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                                                                                                                                                                                                | Mantener la tercerización de la instalación de los nuevos servicios | Plazo de respuesta en días en la instalación de nuevos servicios para saneamiento | 5 días | 1.36      |                   | La principal razón para lograr alcanzar la meta fue la tercerización del servicio según demanda con la contratación N°2015LN-00008-PRM y la mejora en los procesos de instalación, los cuales incluyen los trabajos en horas de la noche y días feriados. Otro aspecto que ha contribuido con la mejora es la designación de un inspector permanente para la evaluación y control de los servicios en campo. |
| 2                                                                                                                                                                                                                                | Automatización del expediente de nuevos servicios                   | Porcentaje de avance                                                              | 50%    | 90%       | 180%              | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Evidencias: Ordenes de servicios generadas por medio del OPEN y Sistema SIGOS                                                                                                                                                    |                                                                     |                                                                                   |        |           |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Observación: Se hace corrección al indicador de esta iniciativa ya que el que inicialmente se había incluido no se puede calcular y es importante reflejar el trabajo realizado como resultado de la Tercerización del servicio. |                                                                     |                                                                                   |        |           |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |



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

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

|   | <b>Iniciativa</b>                                           | <b>Indicador</b>                      | <b>Meta</b>                  | <b>Resultado</b> | <b>% de cumplimiento</b> | <b>Justificación u observaciones</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------|------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Realizar los diagnósticos de los sistemas de agua potable   | Porcentaje de diagnósticos realizados | Sistemas de 3 regiones y GAM | 4 sistemas       | 133%                     | Se coordinó y asesoró el levantamiento de las condiciones de los sistemas de Acueducto de la Regiones Chorotega, Pacífico Central, Central Oeste y GAM. Se facilitaron las matrices con información de los sistemas y se está procesando.                                                                                                                                                                |
| 2 | Realizar los diagnósticos de los sistemas de saneamiento    | Porcentaje de diagnósticos realizados | Sistemas de 3 regiones y GAM | 4 sistemas       | 133%                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3 | Validar modelo de servicio esperado según la visión del AyA | Modelo de servicio                    | Modelo de servicio validado  | Sin resultado    |                          | En memorando GG-2020-03290 la Gerencia General nombró "Comisión Objetivos Estratégicos GG", la cual tiene como función cumplir con las iniciativas del Plan Estratégico del objetivo PPI-13.<br>Posteriormente, en documento GG-2020-04496 la comisión remitió matriz con el plan de trabajo y avance de esta, así como las nuevas fechas para cumplir con las metas establecidas en el Plan Estratégico |



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

|                                                                                                                         | Iniciativa                                   | Indicador                       | Meta                            | Resultado                       | % de cumplimiento | Justificación u observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                         |                                              |                                 |                                 |                                 |                   | ampliado del año 2021<br><br>Por otra parte, la iniciativa 3 depende del cumplimiento del 100% de iniciativa 1 y 2, por lo que se solicitó a la Dirección de Planificación trasladar dicha iniciativa al año 2021, misma que fue aprobada en acuerdo de Junta Directiva 2020-0340 "Plan Estratégico 2016-2020 ampliado al año 2021". |
| 4                                                                                                                       | Actualizar anualmente el Plan de Inversiones | Plan de Inversiones actualizado | Plan de Inversiones actualizado | Plan de Inversiones actualizado | 100%              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Evidencias: 1-2 Oficio GSP-RPC-2020-01055 y GSP-RCHO-2020-03657 y correo electrónico 3- Plan de Inversiones actualizado |                                              |                                 |                                 |                                 |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

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

|   | Iniciativa                                                                                                                                                                          | Indicador                | Meta | Resultado | % de cumplimiento | Justificación u observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------|-----------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Ejecución presupuestaria de proyectos de inversión (obras menores, rehabilitación mejora y ampliación de infraestructura, mejoramiento de la gestión y equipamiento, crecimiento de | Ejecución presupuestaria | 85%  | 52%       | 61%               | En memorando PRE-2021-00122 de fecha 29 de enero del 2021 la Presidencia Ejecutiva da a conocer "Informe de Evaluación de Inversiones al 31 diciembre 2020", el cual contiene justificaciones de la no ejecución por proyecto.<br><br>Cabe indicar que dicho informe fue aprobado mediante acuerdo de Junta Directiva N° 2020-046. |



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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Iniciativa                                           | Indicador                             | Meta | Resultado     | % de cumplimiento | Justificación u observaciones                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------|------|---------------|-------------------|------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | infraestructura)                                     |                                       |      |               |                   | Presupuesto 2020, acuerdo 2020-046 y PRE-2021-00122. |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Avance de proyectos de inversión en tiempo y alcance | Porcentaje Avance físico de proyectos | 85%  | Sin resultado |                   |                                                      |
| <p>Evidencias: 1- Informe de Evaluación de inversiones al 31 de diciembre 2020 de la Dirección de Planificación Estratégica.</p> <p>Observación para la iniciativa 2: La Gerencia General solicita eliminar este indicador ya que según indican 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 ni comparable en el tiempo. Para el año 2021 la iniciativa fue eliminada, sin embargo, dado que el Plan para las metas del 2020 no tenía autorización de modificarse se deja como Sin resultado.</p> |                                                      |                                       |      |               |                   |                                                      |

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

|   | Iniciativa                                                                                                       | Indicador                                     | Meta               | Resultado | % de cumplimiento | Justificación u observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------|-----------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Ordenar territorialmente los entes prestadores de los servicios para crear ASADAS con mayor capacidad de gestión | Entes prestadores de servicio (EPS) ordenados | 50 EPS acumulativo | 25        | 50%               | En acatamiento de las directrices emitidas por la emergencia del COVID 19 y dadas las limitaciones para el uso de la tecnología en los entes prestadores de servicio, se tuvo un impacto notable en la coordinación y/o acompañamiento con estas organizaciones.<br>Además, la integración y fusión de ASADAS es un proceso complejo y que lleva tiempo de ejecución, depende de los actores que intervienen y las características |



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

|   | Iniciativa                                                                                                       | Indicador                       | Meta       | Resultado | % de cumplimiento | Justificación u observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------|-----------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                  |                                 |            |           |                   | territoriales existentes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2 | Fortalecer las capacidades de las ASADAS, mediante procesos de capacitación.                                     | ASADAS capacitadas              | 1000       | 1143      | 114%              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3 | Fortalecer las capacidades de las ASADAS, mediante la implementación del PME (Plan de Mejoras y Eficiencia)      | ASADAS con el PME implementado  | 500 ASADAS | 99        | 19.8%             | La implementación del Plan de Mejoras y Eficiencia (PME) para ASADAS requiere una serie de actividades que deben realizar tanto los funcionarios de la UEN de ASADAS como los miembros de las Juntas Directivas, en el 2020 estas actividades se vieron afectadas directamente por la pandemia del COVID y las limitaciones tecnológicas de las ASADAS. |
| 4 | Fortalecer las capacidades de las ASADAS mediante la evaluación y categorización periódica de su funcionamiento. | ASADAS que mejoran su categoría | 30         | 257       | 856%              | Al finalizar el 2020 se cuenta con 1401 entes operadores en todo el país, una vez categorizados se obtienen los siguientes resultados:<br>57 categoría A<br>225 categoría B<br>438 categoría C<br>681 categoría D<br>Con respecto al año 2019 se determinó que un total de 257 entes operadores mejoraron su categorización.                            |



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

| Iniciativa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Indicador | Meta | Resultado | % de cumplimiento | Justificación u observaciones |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-----------|-------------------|-------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |           |      |           |                   |                               |
| Evidencias: 1. Entes ordenados territorialmente (cuadro elaborado para el Informe de Gestión 2020), 2. Lista de ASADAS capacitadas en el 2020. 3. Informe de la gestión realizado en la gobernanza, el fortalecimiento y la atención de ASADAS al III cuatrimestre 2020, UEN Gestión de ASADAS. 4. Listado general de categorización 2020. |           |      |           |                   |                               |

**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                              | Justificación u observaciones |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1          | Evaluar la calidad del servicio de agua potable brindado por ASADAS | Calidad del servicio de agua potable | LB+20% acumulativo | 34.26%+6.43%<br>Total,<br>acumulado:<br>40.63% | 32%                           | El Indicador de Servicio de Abastecimiento de Agua Potable (ICSAAP) valora 5 variables: calidad de agua, continuidad, cantidad, costo y cobertura.<br>Después de un largo proceso de trabajo en junio 2020 fue posible generar una línea base del ICSAAP a nivel país estableciéndose en 34.26%.<br><br>Al 31 de diciembre 2020 el ICSAAP fue de 40.69%, reflejando una mejora con respecto a la línea base de 6.43%. |



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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Iniciativa                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Indicador                  | Meta     | Resultado | % de cumplimiento | Justificación u observaciones                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------|-----------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Sistematización, evaluación y actualización del modelo actual de gestión de los servicios institucionales, mediante delegación. (organización de comunidad, constitución de ASADAS, delegación, asistencia técnica y acompañamiento y evaluación) concebido al amparo de las Ley 218 y la Ley 2726 | Modelo de gestión delegada | 1 modelo | 1 modelo  | 100%              | Mediante el Acuerdo de Junta Directiva 2020-461 con fecha 21 de diciembre 2020, se aprueba el Plan de Fortalecimiento de la Subgerencia de Sistemas Delegados y el cronograma de implementación. |
| Evidencias: 1. Informe sobre resultados al 1 semestre de 2020 del ICSD y ICSPAAP. Evaluación de entes operadores prestadores del servicio de agua potable y saneamiento al II semestre 2020. 2. Acuerdo de Junta Directiva 2020-461 y el Plan de Fortalecimiento de la Subgerencia de Sistemas Delegados. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                            |          |           |                   |                                                                                                                                                                                                  |

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



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

|   | <b>Iniciativa</b>                                                                                                                                                                | <b>Indicador</b>                                                     | <b>Meta</b> | <b>Resultado de avance en meta</b> | <b>% de cumplimiento</b> | <b>Justificación u observaciones</b>                                                                                                                                                                               |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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%         | 80%                                | 100%                     |                                                                                                                                                                                                                    |
| 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%         | 67%                                | 84%                      | Para lograr llegar al 80% se requiere que la Empresa de Servicios Públicos de Heredia (ESPH), tenga todos sus sistemas georreferenciados, lo cual permitirá automatizar la información de los límites geográficos. |
| 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%         | 67%                                | 134%                     | Lo programado era un 50% de avance, no obstante, al tener identificada la zona geográfica de las Direcciones Regionales y la de la GAM se logra alcanzar el 67%.                                                   |
| 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%         | 0                                  | 0                        | Esta iniciativa depende del avance de las iniciativas 2 y 3, las cuales tenían entregables para el 2020. Por lo indicado anteriormente es necesario trasladar el avance de esta iniciativa para el 2021.           |
| 5 | Definir criterios de asignación de áreas potenciales para el abastecimiento                                                                                                      | Propuesta de lineamientos para asignación de áreas potenciales a los | 100%        | 0                                  | 0                        | En el 2020 se nombró una Comisión de Objetivos Estratégicos por la Gerencia General, la cual tiene como objetivo cumplir con las iniciativas                                                                       |



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 | Justificación u observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------|------|-----------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                  | poblacional | operadores del servicio de abastecimiento de agua potable |      |                             |                   | del PEI.<br>Las iniciativas 4 y 5 dependen del cumplimiento del 100% de las iniciativas 1, 2, y 3 por lo que se solicita a la Dirección de Planificación trasladar dicha iniciativa al año 2021, misma que fue aprobada en acuerdo de Junta Directiva 2020-0340 "Plan Estratégico 2016-2020 ampliado al año 2021" |
| Evidencias: 1- Informe de Rendición de cuentas de la UEN Programación y control. |             |                                                           |      |                             |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

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

|   | Iniciativa                                                                                                                                                                          | Indicador                                     | Meta                           | Resultado de avance en meta | % de cumplimiento | Justificación u observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Elaborar los Balances Hidrogeológicos para identificar el caudal total por cuenca hidrológica y a partir de esto determinar la extracción (concesiones) y el caudal disponible para | Caudal disponible= Caudal total - concesiones | 2 cuencas hidrológicas por año | 2                           | 90%               | Esta iniciativa se cumplió en un 90%, debido a un imprevisto presentado por el laboratorio contratado para las muestras de suelo en las zonas de Quiriman y Lepanto. Esta mejora estará concluida con el conocimiento y la autorización de la Gerencia General en el primer trimestre del 2021 |



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 | Justificación u observaciones |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------|-------------------|-------------------------------|
|                                                                                                                                                                 | 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                           | 100%              |                               |
| 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 80% y 100%  | 100%                        | 100%              |                               |
| Evidencias: Iniciativa 1 y 2- Informe de Rendición de cuentas de la UEN Gestión Ambiental. 3. Informe de Rendición de cuentas de la UEN Programación y Control. |                                                                                                                                                                                                  |                                                        |                   |                             |                   |                               |



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

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

|   | <b>Iniciativa</b>                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Indicador</b>                                                                                              | <b>Meta</b>    | <b>Resultado de avance en meta</b> | <b>% de cumplimiento</b> | <b>Justificación u observaciones</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 | 100% (17 PTN)  | 100%                               | 100%                     | Se generaron 16 propuestas de normativas por parte de los comités técnicos, de manera adicional a la Norma Técnica de AyA que correspondía a la línea base (15%)                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 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 | 100% (17 NTSA) | 70%                                | 70%                      | Se presentaron a la Junta Directiva 12 documentos técnico-normativos; de los cuales se oficializaron 9 y tres concluyeron el proceso de consulta pública aprobado también por la Junta Directiva. La meta para el 2020 era que se oficializaran 7 documentos técnico-normativos según lo acordado con la Gerencia General en el Plan de acción mejora al cumplimiento de objetivos Estratégicos PE, representando este indicador un 70% al final del 2020 |



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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                  |                                                                        |      |      |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------|------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Establecer y ejecutar un programa de divulgación y de asistencia técnico-normativa según el ámbito de aplicación                 | Programa de divulgación y de asistencia técnico-normativo oficializado | 100% | 100% | 100% | Se cumplió con el Programa de Divulgación entre el 24 de agosto y 30 de octubre del 2020                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Crear y aplicar un instrumento de evaluación para identificar nuevos requerimientos técnico-normativos, por ámbito de aplicación | Instrumento de evaluación de requerimientos técnico-normativos         | 100% | 100% | 100% | Se aplicaron dos instrumentos: "tuberías en sistemas de abastecimiento de agua potable, recolección, tratamiento y disposición de aguas residuales y sistemas pluviales" y el de "válvulas en sistemas de abastecimiento de agua potable, recolección, tratamiento y disposición de aguas residuales y sistemas pluviales", a los operadores AyA, ESPH y operadores municipales |
| Evidencias: 1- Se enumeran las normas técnicas que fueron formuladas por los comités técnicos. 2. Se enumeran las normas técnicas que fueron oficializadas 3. Se indica cuáles fueron las normas que se divulgaron por TEAMS. 4. Se indican los números de oficios con los que se remitieron los instrumentos. |                                                                                                                                  |                                                                        |      |      |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

**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 | Justificación u observaciones                                  |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------|-----------|-------------------|----------------------------------------------------------------|
| 1 | Contar con un diagnóstico que priorice las necesidades de estudios e investigaciones en Gestión del Riesgo en | Diagnósticos por macroproceso entregados para aprobación | 2    | 0         | 0                 | El diagnóstico fue enviado para aprobación hasta el 15.01.2021 |



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

|   | Iniciativa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Indicador                                                                                                                                                                      | Meta | Resultado | % de cumplimiento | Justificación u observaciones                                                    |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|   | Sistemas de Abastecimiento y Saneamiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                |      |           |                   |                                                                                  |
| 2 | 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, (GRRD-PSA) que permitan identificar y priorizar actividades de reducción del riesgo y preparativos, respuesta y recuperación ante Desastres | 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%)          | 25%  | 25%       | 100%              | Se formuló la estrategia para desarrollar los Planes de Seguridad del Agua (PSA) |
| 3 | 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%) | 25%  | 25%       | 100%              | Se formuló la estrategia e inicio el desarrollo del SIGR-APS                     |



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

|                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Iniciativa</b>                                                                                                                                                          | <b>Indicador</b>                                                                         | <b>Meta</b>                      | <b>Resultado</b> | <b>% de cumplimiento</b> | <b>Justificación u observaciones</b>                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4                                                                                                                                                                                                                                     | 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%                             | 32%              | 32%                      | Por motivo de la Pandemia del Covid 19 fue imposible continuar con las capacitaciones presenciales durante el año 2020 |
| 5                                                                                                                                                                                                                                     | 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 | 100%             | 100%                     | Se participó en un 100% de las actividades convocadas por la CNE                                                       |
| Evidencia: 1. Oficio de remisión: UEN-ID-2021-00032. 2. Programa para el desarrollo de los PSA por las Subgerencias operativas. 3. Cronograma de implementación del consultor. 4. Listas de asistencia. 5. Carpeta con convocatorias. |                                                                                                                                                                            |                                                                                          |                                  |                  |                          |                                                                                                                        |



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

**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.**

|   | <b>Iniciativa</b>                                                                                                                                                       | <b>Indicador</b>                                                                                | <b>Meta</b> | <b>Resultado</b> | <b>% de cumplimiento</b> | <b>Justificación u observaciones</b>                                                                                         |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Realizar actividades que promuevan la participación de diversos actores y sectores, para concientizar sobre el uso adecuado del recurso hídrico.                        | Número de actividades realizadas                                                                | 6           | 12               | 200%                     | Se realizaron siembra de árboles y limpieza de playas                                                                        |
| 2 | Conformar comités de cuencas para promover la participación de diversos actores para la recuperación de la calidad del agua de dos microcuencas del área metropolitana. | Comités de cuencas constituidos                                                                 | 2           | 2                | 100%                     | Se conformaron dos microcuencas juntamente con el MINAE, la Municipalidad de San José y la Compañía Nacional de Fuerza y Luz |
| 3 | Incrementar los participantes del Programa Bandera Azul Ecológica                                                                                                       | Número de comités locales participantes del Programa Bandera Azul Ecológica que son reconocidos | 3485        | n.d.             | n.d.                     | Los datos del 2020 se obtendrán en jun-2021. Informa Mónica Castro, del LNA                                                  |
| 4 | Incrementar los participantes en el programa Sello de Calidad Sanitaria                                                                                                 | Número de participantes del Programa Sello de Calidad Sanitaria que son reconocidos             | 1013        | n.d.             | n.d.                     | Los datos del 2020 se obtendrán en jun-2021. Informa Mónica Castro                                                           |



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

|                                            | Iniciativa                                                                                                       | Indicador                                                     | Meta | Resultado | % de cumplimiento | Justificación u observaciones                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------|-----------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5                                          | 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  | 11        | 9%                | Por el COVID 19 se suspendieron durante el año 2020 las lecciones presenciales en los centros educativos, por lo que la ejecución del programa se encuentra detenido a la espera de la reactivación de lecciones |
| Evidencias: 1, 2 y 5 Ventanas informativas |                                                                                                                  |                                                               |      |           |                   |                                                                                                                                                                                                                  |

**PF-01 Lograr equilibrio y sostenibilidad financiera para agua potable**

|                                                                                                                                  | Iniciativa                                                                          | Indicador                        | Meta                                  | Resultado | % de cumplimiento | Justificación u observaciones                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|-----------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                                                                                                | Elaborar el estudio tarifario que cumpla con los requerimientos de ARESEP.          | Estudio Tarifario                | Estudio tarifario admitido por ARESEP | 0.7       | 70%               | Debido a la pandemia y a la coyuntura con respecto a los cuestionamientos por altas facturas, la Administración Superior, decidió no gestionar ninguna solicitud de ajuste tarifario durante el año 2020. |
| 2                                                                                                                                | Evaluar el riesgo financiero ante una eventual no aprobación tarifaria o devolución | Informe de evaluación del riesgo | Presentación del Informe              | 1         | 100%              | NA                                                                                                                                                                                                        |
| Evidencias: Iniciativa 1: Cuestionamientos públicos de entes como: ARESEP y Asamblea Legislativa, entre otros. PRE-GT-2020-00127 |                                                                                     |                                  |                                       |           |                   |                                                                                                                                                                                                           |



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

**PF-02 Lograr equilibrio y sostenibilidad financiera para alcantarillado**

|                                                                                                                                  | <b>Iniciativa</b>                                                                   | <b>Indicador</b>                 | <b>Meta</b>                           | <b>Resultado</b> | <b>% de cumplimiento</b> | <b>Justificación u observaciones</b>                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                                                                                                | Elaborar el estudio tarifario que cumpla con los requerimientos de ARESEP.          | Estudio Tarifario                | Estudio tarifario admitido por ARESEP | 0.7              | 70%                      | Debido a la pandemia y a la coyuntura con respecto a los cuestionamientos por altas facturas, la Administración Superior decidió no gestionar ninguna solicitud de ajuste tarifario durante el año 2020. |
| 2                                                                                                                                | Evaluar el riesgo financiero ante una eventual no aprobación tarifaria o devolución | Informe de evaluación del riesgo | Presentación del Informe              | 1                | 100%                     | NA                                                                                                                                                                                                       |
| Evidencias: Iniciativa 1: Cuestionamientos públicos de entes como: ARESEP y Asamblea Legislativa, entre otros. PRE-GT-2020-00127 |                                                                                     |                                  |                                       |                  |                          |                                                                                                                                                                                                          |



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

**PF-03 Garantizar la sostenibilidad financiera de la institución**

|   | <b>Iniciativa</b>                                    | <b>Indicador</b>                    | <b>Meta</b>   | <b>Resultado</b> | <b>% de cumplimiento</b> | <b>Justificación u observaciones</b>                                                                                             |
|---|------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------|------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Control del gasto operativo                          | Razón de trabajo                    | $\leq 75\%$   | 71.5             | 100%                     | NA                                                                                                                               |
| 2 | Control de gasto en recurso humano                   | Razón de empleo                     | $\leq 53.6\%$ | 47.85%           | 100%                     | NA                                                                                                                               |
| 3 | Control de endeudamiento                             | Pasivo total / activo total         | $\leq 30\%$   | 11%              | 100%                     | NA                                                                                                                               |
| 4 | Nivel tarifario                                      | Rédito de desarrollo                | 4.68%         | 9.80%            | 100%                     | NA                                                                                                                               |
| 5 | Índice de medición                                   | Índice de micro medición            | $\geq 95\%$   | 98.6%            | 100%                     | NA                                                                                                                               |
| 6 | Agua no contabilizada                                | Porcentaje de agua no contabilizada | 50%           | 58%              | 86%                      | NA                                                                                                                               |
| 7 | Permanente capitalización y revaluación de proyectos | Periodo de capitalización           | 3 meses       | 3 meses          | 100%                     | Para el año 2020 se capitalizaron, por parte de la Dirección de Finanzas, 467 proyectos que cumplieron con todos los requisitos. |

Evidencias: Iniciativa 1, 2 y 3. Estados Financieros GG-DF-2021-00164. 4. Último resultado del Rédito de Desarrollo calculado por Control Interno. PRE-GT-2021-00028. 5. DATAMART. 7. Oficio GG-DF-2021-00009 del 6-01-2021 Informe sobre el Plan de Acción de las Capitalizaciones efectuadas de julio a diciembre 2020, realizado por la Dirección de Finanzas con la información recibida por parte de las áreas constructivas.



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

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

|   | <b>Iniciativa</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Indicador</b>                                        | <b>Meta</b> | <b>Resultado</b> | <b>% de cumplimiento</b> | <b>Justificación u observaciones</b> |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------|------------------|--------------------------|--------------------------------------|
| 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 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. | Estudios poblacionales realizados.                      | 3           | 3                | 100%                     | NA                                   |
| 2 | Ejecutar el proceso de gestión social de los proyectos de inversión priorizados a nivel nacional.                                                                                                                                                                                                                                                | Procesos de gestión social                              | 3           | 3                | 100%                     | NA                                   |
| 3 | Asesorar en la construcción de la operacionalización del programa de subsidio al servicio de agua potable y servicios conexos                                                                                                                                                                                                                    | Asesoría en subsidio (Cantidad de asesorías realizadas) | 3           | 3                | 100%                     | NA                                   |



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

| Iniciativa                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Indicador | Meta | Resultado | % de cumplimiento | Justificación u observaciones |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-----------|-------------------|-------------------------------|
| Evidencias: 1 y 2 Informe de Rendición de cuentas de la UEN Gestión Ambiental 3: Minutas (PRE-GT-2020-00129, PRE-GT-2020-00136), Oficio (PRE-GT-2020-00086, PRE-GT-2020-00132) Reuniones 2020=Enero (13y 23) Febrero (05), Mayo (14,18 y 28), Junio (3,6 y 24), Julio (22, 28 y 29) Diciembre (8, 11 y 14) |           |      |           |                   |                               |

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

| Iniciativa | Indicador                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Meta                                                    | Resultado | % de cumplimiento | Justificación u observaciones |    |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------|-------------------|-------------------------------|----|
| 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         | 2                 | 100%                          | NA |
| 2          | Ejecutar el proceso de gestión social de los proyectos de inversión a nivel nacional                                                                                                                                                                                                                                                          | Procesos de gestión social                              | 2         | 2                 | 100%                          | NA |
| 3          | Asesorar en la construcción de la operacionalización del                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Asesoría en subsidio (Cantidad de asesorías realizadas) | 3         | 3                 | 100%                          | NA |



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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Iniciativa</b>                                                    | <b>Indicador</b> | <b>Meta</b> | <b>Resultado</b> | <b>% de cumplimiento</b> | <b>Justificación u observaciones</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------------|--------------------------|--------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | programa de subsidio al servicio de agua potable y servicios conexos |                  |             |                  |                          |                                      |
| Evidencias: 1 y 2 Informe de Rendición de cuentas de la UEN Gestión Ambiental. Iniciativa 3: Minutas (PRE-GT-2020-00129, PRE-GT-2020-00136), Oficio (PRE-GT-2020-00086, PRE-GT-2020-00132) Reuniones 2020= Enero (13y 23) Febrero (05), Mayo (14,18 y 28), Junio (3,6 y 24), Julio (22, 28 y 29) Diciembre (8, 11 y 14) |                                                                      |                  |             |                  |                          |                                      |

**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**

|                                                                                                                                          | <b>Iniciativa</b>                                                                      | <b>Indicador</b>        | <b>Meta</b> | <b>Resultado</b> | <b>% de cumplimiento</b> | <b>Justificación u observaciones</b>                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                                                                                                        | Medir la percepción del servicio que brinda el AyA a sus usuarios                      | Encuestas de percepción | 1 informe   | 1 informe        | 100%                     | Encuesta realizada en el 2019                                                        |
| 2                                                                                                                                        | Medir la percepción del servicio que brinda el AyA a las ASADAS                        | Encuestas de percepción | 1 informe   | 1 informe        | 100%                     | Encuesta realizada en el 2019                                                        |
| 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%                     | Encuesta realizada en el 2019                                                        |
| 4                                                                                                                                        | Conocer la percepción de los funcionarios referentes a los servicios que brinda el AyA | Encuestas de percepción | 1 informe   |                  | 50%                      | Se elaboró y se aplicó la encuesta, sin embargo, el informe se presentará en el 2021 |
| Evidencias: Las iniciativas de la 1 a la 3 pueden verse en Noticias, en la página web <a href="http://www.aya.go.cr">www.aya.go.cr</a> . |                                                                                        |                         |             |                  |                          |                                                                                      |



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**

|   | <b>Iniciativa</b>                                                                                                                                  | <b>Indicador</b>                                          | <b>Meta</b> | <b>Resultado</b> | <b>% de cumplimiento</b> | <b>Justificación u observaciones</b>                                                                                                                                                                                                                                       |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------|------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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          | 60               | 167%                     | Las actividades no fueron masivas por la emergencia sanitaria COVID-19, sin embargo, se superó la meta propuesta                                                                                                                                                           |
| 2 | Informar y concientizar a la población sobre la importancia de hacer un uso adecuado del agua potable.                                             | Número de campañas publicitarias realizadas               | 3           | 2                | 67%                      | Contratación de servicios de Medios Publicitarios de radio y televisión, y aprobada 3 de agosto del 2020, por un monto de ₡530,414,757.20, fue suspendida con autorización verbal en forma directa de parte de la Presidencia Ejecutiva hacia la Dirección de Proveeduría. |
| 3 | Divulgar los programas y proyectos de impacto para la población, mediante conferencias de prensa.                                                  | Número de conferencias de prensa a realizar en el período | 4           | 4                | 100%                     | NA                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 4 | Sensibilizar a las comunidades sobre la importancia del recurso Hídrico para el desarrollo de las comunidades y calidad de vida de los habitantes. | Número de comunidades a sensibilizar                      | 4           | 2                | 50%                      | NA                                                                                                                                                                                                                                                                         |



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

| Iniciativa                                                                                                                                                                                            | Indicador | Meta | Resultado | % de cumplimiento | Justificación u observaciones |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-----------|-------------------|-------------------------------|
| Evidencias: iniciativa 1: Ventanas informativas del 2020. Iniciativa 2: Contratación No. 2020CD-000021-0021400001 y No. 2020CD-000039-0021400001. 3. Comunicados de prensa. 4. Ventanas informativas. |           |      |           |                   |                               |

**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 | Justificación u observaciones |                                                                                                                                                                                                                        |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------|-------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1          | Impartir cursos de lesco a funcionarios de AyA                                                                                  | Cursos por impartir en lesco                       | 5 cursos           | 0                 | 0                             | Por la Pandemia del Covid 19 no fue posible ejecutar los cursos, por cuanto la impartición de los cursos lesco y los de sensibilización se deben hacer presenciales, para la realización de las prácticas.             |
| 2          | Impartir cursos de para sensibilizar a los funcionarios (as) de AyA en este tema                                                | Cursos de sensibilidad por impartir                | 5                  | 0                 | 0                             | No fue posible ejecutar por cuanto la impartición de cursos lesco y cursos para sensibilizar requieren por la temática que sean presenciales para la realización de las prácticas y no fue posible debido al COVID-19. |
| 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 | 0                 | 0                             | No se realizó por motivo de pandemia                                                                                                                                                                                   |



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

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

|                          | <b>Iniciativa</b>                                                                                                                                                       | <b>Indicador</b>                                | <b>Meta</b>         | <b>Resultado de meta</b> | <b>% de cumplimiento</b> | <b>Justificación u observaciones</b> |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------------|
| 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 | Estrategia definida      | 100%                     | NA                                   |
| Evidencia: GG-2020-04359 |                                                                                                                                                                         |                                                 |                     |                          |                          |                                      |

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

|   | <b>Iniciativa</b>                                                                                                                         | <b>Indicador</b>                                                                 | <b>Meta</b> | <b>Resultado de meta</b> | <b>% de cumplimiento</b> | <b>Justificación u observaciones</b> |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------------|
| 1 | Mejorar la infraestructura social para el desarrollo de oportunidades para las familias y personas, con enfoque inclusivo e intercultural | Número de proyectos de infraestructura social para pueblos indígenas ejecutados. | 4           | 6                        | 150%                     | NA                                   |



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

|   | Iniciativa                                                                                                                                                      | Indicador                                                                           | Meta   | Resultado de meta | % de cumplimiento | Justificación u observaciones |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------|-------------------|-------------------------------|
| 2 | Aumentar la cobertura de abastecimiento de agua de calidad potable a la población abastecida por Asociaciones Administradoras de Acueductos Rurales (ASADAS)    | Porcentaje de población cubierta con servicio de agua potable abastecida por ASADAS | 85.80% | 87.40%            | 101.8%            | NA                            |
| 3 | Mejorar las condiciones ambientales mediante la ampliación y rehabilitación del servicio de saneamiento en el Área Metropolitana de San José (AMSJ)             | Porcentaje avance ejecución de obra                                                 | 83.6%  | 75.50%            | 90.3%             | NA                            |
| 4 | Extender la cobertura y prestación del servicio de alcantarillado sanitario en las ciudades de Palmares, Quepos, Jacó, Golfito mediante el debido tratamiento y | Porcentaje de avance del programa                                                   | 16.80% | 14.40%            | 85.70%            | NA                            |



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

|   | Iniciativa                                                                                                             | Indicador                         | Meta   | Resultado de meta | % de cumplimiento | Justificación u observaciones |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------|-------------------|-------------------|-------------------------------|
|   | disposición final de las aguas.                                                                                        |                                   |        |                   |                   |                               |
| 5 | Mejorar el sistema de alcantarillado sanitario de la ciudad de Limón para el desarrollo de las actividades turísticas. | Porcentaje de avance del proyecto | 14.49% | 12.15%            | 83.80%            | NA                            |

**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 meta | % de cumplimiento | Justificación u observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------|-------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 | 600  | 669               | 112%              | El programa de capacitación en el 2020 fue ajustado metodológicamente, para implementarlo en forma virtual. Esto disminuyó los costos en la ejecución, al no utilizar presupuesto para alimentación y transporte. La meta fue superada haciendo un esfuerzo en la convocatoria y con la anuencia de la administración superior y de todas las jefaturas de la institución. Los temas fueron: hostigamiento laboral, |



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

|   | Iniciativa                                                                                                                                                                                                         | Indicador                                         | Meta | Resultado de meta | % de cumplimiento | Justificación u observaciones                                                                                                                                                                                                                         |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------|-------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                                                                                                    |                                                   |      |                   |                   | hostigamiento sexual y empoderamiento de mujeres.                                                                                                                                                                                                     |
| 2 | Realizar campañas de sensibilización al personal relativas a los principios y líneas estratégicas de la Política Institucional de Género.                                                                          | Número de campañas realizadas                     | 3    | 3                 | 100%              | Las campañas de sensibilización realizadas fueron digitales. Para diseñar las plantillas se contrató a un servicio externo para agilizar la producción. Se utilizaron recursos institucionales y aportados por el INAMU (productos de comunicación).  |
| 3 | Crear un espacio de diálogo para mujeres con apoyo de una especialista en psicología.                                                                                                                              | Número de sesiones de diálogo realizadas          | 10   | 11                | 110%              | Los espacios de diálogo se realizaron con dos grupos, en procesos de 5 sesiones para cada grupo y una sesión adicional con participantes de ambos grupos. Estas sesiones también se realizaron virtualmente, por lo que no se utilizó el presupuesto. |
| 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 | 6    | 6                 | 100%              | Los datos fueron obtenidos del Diagnóstico de Brechas de Género. Se definió la necesidad de reestructurar el SINGED y se solicitó apoyo a Tecnologías de Información para hacerlo en el 2021.                                                         |



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

|   | <b>Iniciativa</b>                                                                                                                                                          | <b>Indicador</b>                                   | <b>Meta</b> | <b>Resultado de meta</b> | <b>% de cumplimiento</b> | <b>Justificación u observaciones</b>                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | Realizar un diagnóstico relativo a las brechas de género en la institución                                                                                                 | Porcentaje de avance del Diagnóstico institucional | 100%        | 100%                     | 100%                     | El Diagnóstico fue realizado mediante una alianza con el PNUD y con recursos humanos propios de la DIEG. La metodología utilizada permitió recopilar información cuantitativa y cualitativa. No se utilizó presupuesto.                                                                 |
| 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                      | 120         | 80                       | 67%                      | La asesoría con las ASADAS tuvo como principal resultado la elaboración de una agenda de mujeres gestoras comunitarias del agua. Se realizaron dos talleres, uno se financió con fondos de PNUD y otro fue realizado de manera virtual, por lo que no se requirió ejecutar presupuesto. |
| 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                      | 30          | 0                        | 0                        | La decisión de cuántas mujeres es elegida para las juntas directivas de las ASADAS, depende únicamente de las Asambleas de esas organizaciones, por lo tanto el indicador y la meta deben replantearse en el siguiente plan estratégico.                                                |
| 8 | Disminución en las brechas de Género en la gestión de contratación y capacitación del AyA                                                                                  | Aumento en la contratación Femenina                | 50%         | 0                        | 0                        | El aumento en la contratación femenina depende de la participación de mujeres en los concursos de AyA, por lo tanto, la meta y el indicador deben                                                                                                                                       |



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

|    | Iniciativa                                                                                                                                   | Indicador                                                                | Meta | Resultado de meta | % de cumplimiento | Justificación u observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------|-------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                              |                                                                          |      |                   |                   | replantearse en el siguiente plan estratégico, de manera que se pueda medir la incidencia en los procedimientos e instrumentos de Capital Humano. Como una acción coadyuvante, se elaboró un lineamiento que fue aprobado por la Gerencia General, el cual también debe ser monitoreado.                                                                                                                   |
| 9  | Impulsar la participación de la población femenina de acuerdo con la Política Institucional de Género                                        | Cantidad de campañas realizadas                                          | 10   | 10                | 100%              | Los mensajes se distribuyeron por la lista de correo institucional. El año pasado los temas se relacionaron con efemérides y con la pandemia, desde una perspectiva de género.                                                                                                                                                                                                                             |
| 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 | 80%  | 80%               | 100%              | Se aplicó una encuesta de percepción a una muestra representativa del personal y un autodiagnóstico organizacional, como parte del diagnóstico de brechas de género. Se obtuvo un índice de igualdad (64%) que se convierte en la meta principal porque comprende más aspectos diagnósticos. El monto de presupuesto utilizado fue mínimo, en materiales, pues las actividades se realizaron virtualmente. |



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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Iniciativa</b> | <b>Indicador</b> | <b>Meta</b> | <b>Resultado de meta</b> | <b>% de cumplimiento</b> | <b>Justificación u observaciones</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------|-------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------------|
| Evidencias: 1. Listas de participación en actividades de capacitación: hostigamiento laboral, sexual y empoderamiento de mujeres. 2. Plantillas de las campañas. 3. Lista de participación en las sesiones. 4. Plantillas del Diagnóstico de Brechas de Género. 5. Reporte de Resultados del Diagnóstico. 6. Listas de participación en actividades con las ASADAS. 8. Lineamiento aprobado por Gerencia General. 9. Comunicados difundidos. 10. Reporte de Resultados del Diagnóstico |                   |                  |             |                          |                          |                                      |