

### **Agradecimiento.**

El suscrito de este informe, en primer lugar, quiere agradecer mucho a Dios el poder estar elaborando este informe; en segundo lugar reconocer de corazón a todos los compañeros/as de la Región Chorotega, ya que de no ser por su gran esfuerzo y sacrificio diario, no se hubiese logrado obtener los resultados que a continuación se presentan. Para mí no tiene precio, el haber tenido la gran oportunidad de trabajar al lado de funcionarios/as como ustedes, dignos de mucha admiración; mi más profundo agradecimiento por esa disposición incondicional con la Institución.

También, y sin ser menos importante que el agradecimiento antes expuesto, debo reconocer y agradecer enormemente todo el apoyo que me brindaron mis Superiores, y compañeros que laboran en diferentes Unidades y Direcciones; sin este apoyo no hubiera podido cumplir muchas de las tareas u objetivos planteados. Como representante de la Región Chorotega y como funcionario de AyA, me faltan palabras para expresar a plenitud, la inmensa sensación de satisfacción y realización, por todos los logros alcanzados como equipo de trabajo en este período. Nunca me cansaré de agradecerles a todos los funcionarios/as de la Región Chorotega, por su gran amor y entrega al cumplir con las tareas asignadas, ellos y ellas enaltecen con su trabajo la imagen de la Institución.

De manera muy especial, gracias a mi señora y a mi familia, por el apoyo incondicional que me brindaron, fue fundamental para que este servidor no decayera en momentos de mucha presión.

Bendiciones para todos y todas.

Ing. Alexander Álvarez Barrantes.

---

## **Presentación.**

De conformidad con lo señalado en la Ley 8292 de Control Interno (artículo N° 12, Gaceta 169 del 04/09/2002) y lo dispuesto por la Contraloría General de la República, se presenta a continuación el informe de Fin de Gestión para la Dirección Regional RCh, en el periodo comprendido del 07 de diciembre 2011 al 30 de junio 2014.

### **1. Condiciones en que se encontraba la Dirección Regional, al asumir el cargo en Diciembre del año 2011.**

Al asumir el cargo como Director Regional, no se encontró ningún informe final de gestión por el titular que ocupaba el cargo con anterioridad, como lo establece la Ley de Control Interno. Por lo anteriormente expuesto, me di a la tarea de investigar cuales eran los temas relevantes de atender y dar seguimiento para el buen accionar de la Región, lo anterior al lado del funcionario encargado de la Dirección de Administración y Finanzas de la Región, el Lic. Jenner Castrillo Ramírez.

### **2. Organización de la Región.**

Las oficinas AyA existentes en la Región en conjunto con la Dirección Regional, se encargan de la prestación directa de los servicios de abastecimiento y saneamiento (operación y mantenimiento de los sistemas) y de las actividades relacionadas con la Ley de Hidrantes como servicio público. Ver organigrama actual de la Región en el anexo N°1.

Actualmente la Región Chorotega está conformada por las siguientes oficinas:

- Oficina de Tilarán.
- Oficina de Cañas.
- Oficina de Colorado de Abangares.
- Oficina de Bagaces.
- Oficina de Liberia.
- Oficina de La Cruz.
- Oficina de Filadelfia.
- Oficina de Playas del Coco-Pagayo (Sardinal).
- Oficina Santa Cruz.
- Oficina de Huacas (Tamarindo y Flamingo).
- Oficina de Nicoya.
- Oficina de Jicaral.
- Oficina de Hojancha.

### **3. Cambios acaecidos en el entorno durante el periodo de gestión.**

En el entorno Jurídico no hay cambios, se está a la espera de emisión por parte de ARESEP para el Reglamento Técnico: "Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes (AR-PSAyA-2013)".

Se aprueba en primer debate la Ley del Recurso Hídrico.

Se aprobó reorganización parcial de la Sub Gerencia de Gestión de Sistemas Periféricos creándose las Direcciones Regionales:

- Región Brunca.
- Región Central.
- Región Chorotega.
- Región Huetar Atlántica.
- Región Pacífico Central.

### **4. Evaluación de la Unidad de Control Interno.**

En cuanto a esta Unidad, la Dirección Regional delegó el seguimiento y control a la funcionaria Xinia Araya Rodríguez, no así la responsabilidad, ya que como Director Regional, la seguí asumiendo durante toda mi gestión. El cumplimiento de la Ley de Control Interno y el Plan de Mejoras, elaborado para reforzar y mejorar la gestión óptima de los recursos disponibles, fue siempre una prioridad en mi gestión, así como lo estipula la Ley, sin embargo, no fue tarea fácil, el lograr que todos los funcionarios que trabajan en la Región lo vieran de esta forma, como una prioridad.

#### **4.1 Resumen de los principales logros alcanzados en el período en la Unidad de Control Interno de la Región.**

-Para el año 2012, en cumplimiento con lo establecido en el Plan de Mejoras, se propuso como principal objetivo, el capacitar al personal de la Región en las áreas que así lo ameritaban, estableciéndolas como prioridad, a continuación se detallan algunas de estas capacitaciones impartidas:

- Tratamientos y Resolución de Anomalías.
- Contabilidad de Costos.
- Centro de Lectura.
- Protocolo del Servicio al Cliente.
- Micro-medición.
- Contratación Administrativa, entre otros.

---

Como evidencia de lo anteriormente expuesto, (documentos de respaldo) existen en el archivo de la Dirección Regional los oficios N° RCH-2012-109, RCH-2012-873 y RCH-2012-890.

-Otro objetivo cumplido para este mismo año, fue el de contar con un espacio físico en el plantel del Capulín, con el fin de establecer el Archivo Regional. Se acondicionó un espacio adecuadamente para tal fin.

-Se implementaron controles y procedimientos en las bodegas de todas las oficinas cantonales, logrando con esta acción uniformidad en los procesos de custodia y entrega de materiales.

-Se instauró un programa para el control y manejo de la información relevante generada en la Región, esto por medio de la herramienta tecnológica de internet, específicamente mediante GOOGLE.docs; información vital para la entrega de informes a entes externos, como a lo interno de la institución, así como para la toma de decisiones; por ejemplo los informes a presentar ante la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP). Lo anterior permitió el fácil acceso para todos los funcionarios que quieran visualizar la información disponible en la nube, así como para fomentar la transparencia de la gestión realizada por todos los departamentos u áreas que conforman la Región.

-Se emitió un protocolo de control para la optimización de los recursos de la Región, mediante el oficio RCh-2012-0962, ver anexo N° 2.

-Además, se reforzó el control para la entrada y salida de los vehículos de la institución en puestos de vigilancia y planteles, lo anterior con la implementación de boletas de control más seguras.

-Por último para este año, también se ejecutó un control y un plan sobre el saldo de vacaciones de los funcionarios de la Región, el cual se cumplió en un 80 %.

-Para el año 2013, en cumplimiento con lo establecido en el Plan de Mejoras, nos dimos a la tarea de trabajar en mejoras de infraestructura de los sistemas de abastecimiento, específicamente por medio de la ejecución de contrataciones que permitieron proteger las fuentes de agua de los diferentes sistemas administrados directamente por la Región, así como dar el debido seguimiento a las mejoras ya implementadas meses atrás.

-Asimismo se inició un plan de recuperación del pendiente en la Región, en primera instancia, se identificaron los casos con deudas mayores a un millón de colones (¢1,000,000.00), los cuales fueron debidamente notificados. Debido a la relevancia que tiene esta actividad (reducción del pendiente) y a la cifra que se maneja o se tiene en la Región (¢ 1332,998,863.00; al mes de Marzo del 2014, cuentas por cobrar; en este monto se ve reflejado el pendiente (¢ 871.118.384), cuentas sin vencer (¢ 308.244.347) y arreglos de pago (¢ 153.636.132), se logró implementar una contratación con el fin de ejecutar un proyecto para la corta y desconexión masiva de servicios morosos en varios sistemas de la Región, logrando con este esfuerzo que el pendiente disminuyera.

-Se trabajó en la elaboración de un estudio para el levantamiento de información catastral en el acueducto costero de La Cruz (Puerto Soley, Tempatal y El Jobo), así como en el acueducto de Curubandé de Liberia.

-También se verificó y realizó un control en las diferentes oficinas cantonales acerca la correcta aplicación de lo estipulado en el artículo 95 del Reglamento de Prestación de Servicio al Cliente, lo anterior por recomendaciones de la Auditoría Interna.

-Por último, se realizó un gran esfuerzo en este año para seguir disminuyendo el saldo de vacaciones de algunos funcionarios, que cuentan con varios periodos de vacaciones acumulados. En cuanto a esta gestión se hace mención del oficio N° RCH-2013-0381. Otras evidencias serían los oficios N° RCH-2013-273, RCH-2012-538 y RCH-2012-760; todos los oficios antes mencionados se encuentran a disposición en el expediente que existe al respecto en la Dirección Regional.

-Con respecto al año 2014 (a Junio), se estaba dando prioridad al cumplimiento del Plan de Mejoras, con preferencia al avance para la disminución del saldo de vacaciones.

#### **4.2 Acciones emprendidas en la gestión de la Región para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional.**

Mejoras o acciones ejecutadas durante el periodo 2012-2014 (Junio).

- Ejecución Presupuestaria 2012-2013.
- Gestión de Recursos de Amparo.
- Inventario de activos.
- Programa de vacaciones 2012-2013.

- Comunicación efectiva de las actividades de la Región.
- Seguimiento a la ejecución presupuestaria del programa de inversiones.
- Comunicación eficiente y eficaz con el personal operativo y de apoyo.
- Elaboración y seguimiento a los planes de acción, de las evaluaciones sanitarias inscritas al programa de sello de calidad sanitaria.
- Gestión de cuentas por cobrar.
- Apoyo a la gestión ambiental de la región.
- Control del pago del servicio de electricidad.
- Control de los programas de mantenimiento.
- Presentación de reportes de operación al Ministerio de Salud.
- Monitoreo de parámetros rutinarios en las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales.
- Capacitación a los funcionarios responsables de los procesos de cobro administrativo y judicial.

#### **4.3 Actividades a las que hay que darles seguimiento en esta unidad:**

- Cumplimiento de los compromisos adquiridos en el Plan de Mejoras.
- Terminar de acondicionar el espacio físico designado para el Archivo Regional.
- Implementar las mejoras necesarias para tener éxito en el proceso de cobro judicial.
- Dar especial énfasis al cumplimiento de la mejora que tiene como objetivo la disminución del saldo de vacaciones de los funcionarios de la Región.
- Seguimiento y fortalecimiento (plan de mejora continua) a todas las acciones ejecutadas en el período de la gestión (ver listado anteriormente expuesto).

En el anexo N° 3, se adjunta el reporte de participación de la autoevaluación del Plan de Mejora para el año 2013.

#### **5. Sistema Específico de Valoración de Riesgos Institucional (SEVRI).**

Es importante hacer mención que al inicio de mi gestión, el coordinador de riesgos de la Región era el Ing. Marco Solano Salazar, del Área de Ingeniería Regional, sin embargo, debido a que el funcionario personalmente me manifestó en una reunión que tuvimos en la oficina de la Dirección Regional que: "él ya no estaba en condiciones para llevar a cabo esa tarea, por lo que sugería buscara a otro funcionario para tal fin". Nunca presentó ningún informe de gestión al respecto, lo anterior a pesar de que se lo solicité de forma verbal al finalizar la reunión. Debido a lo anterior, fue que tomé la decisión de designar formalmente al Ing. Alejandro Contreras López, el cual muy amablemente aceptó tal designación.

A nivel de las Jefaturas Cantonales se logró una primera inducción con respecto al Sistema Específico de Valoración de Riesgos (SEVRI), se tiene programado que durante los meses restantes del año 2014, se hará del conocimiento a todos los demás funcionarios/as que en su momento tendrán que lidiar o ver directamente con dicho Sistema.

La encargada de Control Interno de la Región, tiene pendiente definir la fecha del primer taller con respecto al SEVRI, taller dirigido a todos los Jefes Cantonales y Encargados de Área.

El pasado 31 de Julio, a pesar de estar fuera del periodo de mi gestión, se puso en firme la primera matriz de riesgo, así como también los planes de acción correspondientes para ser aplicados a la Unidad de Servicio al Cliente Regional; a su vez se solicitó el presupuesto necesario para la administración de los riesgos y poner en práctica los planes de acción que se definieron, lo anterior es fruto de lo que se venía avanzando en este proceso tan importante para el logro de todos los objetivos que nos habíamos planteado.

Gracias a la adecuada coordinación con el Ing. Alejandro Contreras, se ha trabajado en una tarea tan importante como lo es el Sistema Específico de Valoración de Riesgos (SEVRI). A pesar de que el funcionario Contreras se comprometió y contó con todo el apoyo de la Dirección Regional en este periodo de gestión, el avance en muchos aspectos que teníamos concebidos para mantener, perfeccionar y evaluar el sistema no se alcanzó en su totalidad, lo anterior, no por falta de compromiso y responsabilidad, sino por cuestiones de tiempo y por cargas de trabajo que teníamos ambos; sin embargo, me doy por satisfecho por el gran esfuerzo que se hizo al respecto, esto tomando en consideración como lo manifesté anteriormente, la gran carga de trabajo que teníamos.

Se trató de crear conciencia al máximo en todos los funcionarios que forman parte de la Región, sobre la importancia de la valoración del riesgo (control interno) para el logro de todos nuestros objetivos; esto directamente en reuniones que se hicieron para tratar dicho tema y otros de interés para la correcta gestión de la Unidad de Control Interno Regional.

La Región Chorotega fue la primera Región que en coordinación con la Dirección de Gestión del Riesgo de la Subgerencia de Ambiente, Investigación y Desarrollo, logró que se impartiera en la Región el primer Taller de Gestión del Riesgo (del 12 al 14 de Junio del 2013), ver anexo N° 4.

Se participó en todos los talleres realizados y desarrollados para la actualización del SEVRI, específicamente en los siguientes:

**Taller N° 1,** Introdutorio para la preparación, respuesta y desarrollo de la gestión de riesgos (Gestores de riesgos). Objetivo del taller: Ampliar los conocimientos en la gestión de riesgos para que se integre y genere un valor agregado en los diferentes niveles organizacionales, sean estos estratégicos, operativos y/o administrativos, en relación con el cumplimiento de los objetivos institucionales.

**Taller N° 2,** Introdutorio para la preparación, respuesta y desarrollo de la gestión de riesgos (Titulares Subordinados y Gestores del Riesgo). Objetivo del taller: Ampliar los conocimientos en la gestión de riesgos para que se integre y genere un valor agregado en los diferentes niveles organizacionales, sean estos estratégicos, operativos y/o administrativos en relación con el cumplimiento de los objetivos institucionales.

**Taller N° 3,** Teórico-práctico para la identificación y análisis de riesgos (Titulares Subordinados y Gestores del Riesgo). Objetivo del taller: Lograr la identificación y análisis de riesgos sobre los objetivos del negocio, según lo estipulado en el marco normativo Institucional, permitiendo con ello que los participantes se sensibilicen sobre la importancia de gestionar riesgos en sus actividades.

**Taller N° 4,** Teórico-práctico para la identificación y análisis de riesgos (Titulares Subordinados y Gestores del Riesgo). Objetivo del taller: Capacitar a los funcionarios en el marco metodológico institucional formalmente establecido para la gestión de riesgo; enfocando un desarrollo práctico en las actividades de evaluación y administración del riesgo.

**Taller N° 5,** Teórico-práctico para la revisión y consulta de riesgos (Gestores de Riesgo). Objetivo del taller: Capacitar a los funcionarios en el marco metodológico institucional formalmente establecido para la gestión de riesgo; enfocando un desarrollo práctico en las actividades de revisión y consulta del riesgo.

En relación a este tema (SEVRI), durante el año 2013, se logró identificar y establecer el portafolio de riesgos, para la Subgerencia de Gestión de Sistemas Periféricos. Recientemente se participó en el mantenimiento al V Componente del SEVRI, herramienta de apoyo para la administración de información, lo anterior específicamente actualizando el Portafolio de Riesgos Institucionales.



---

## **6. Principales logros alcanzados durante la gestión (2012-2014).**

### **6.1 Áreas Técnica-Operativa-Comercial-Administrativa (Agua Potable y Aguas Residual):**

Se participa activamente en la factibilidad, diseño y ejecución de varios proyectos, así como en ciertas actividades y retos que surgieron en la marcha de la gestión:

**1-Proyecto de Mejoras del Acueducto de Liberia** (BCIE-AYA), proyecto en fase de ejecución; en el punto donde se trata casos especiales pendientes de atención y seguimiento, se detalla más del mismo.

**2-Proyecto de Mejoras del Acueducto de Nicoya** (BCIE-AYA), proyecto en fase de adjudicación; en el punto donde se trata casos especiales pendientes de atención y seguimiento, se detalla más del mismo.

**3-Proyecto de Mejoras del Acueducto de La Cruz-El Jobo** (Inversión Público-Privada), proyecto en operación (I Etapa), en el punto donde se trata casos especiales pendientes de atención y seguimiento, se detalla más del mismo.

**4-Proyecto de Construcción Acueducto de Matambú, Cerrillos, Los Angeles,** proyecto en operación, cualquier consulta al respecto, realizarla al Ing. Alejandro Contreras.

**5-Proyecto de Construcción de Tanque de almacenamiento de 2500 m<sup>3</sup>,** en Papagayo Norte, tanque denominado como "Manzanillo (Inversión Público-Privada), proyecto en operación, el proyecto fue inspeccionado por la UEN de Administración de proyectos.

**6-Proyecto de Ampliación de la Ruta Cañas-Bagaces-Liberia,** proyecto actualmente en ejecución; en el punto donde se trata casos especiales pendientes de atención y seguimiento, se detalla más del mismo.

**7-Proyecto de Construcción de Tanque de almacenamiento de 750 m<sup>3</sup>,** en Papagayo Administración de proyectos.

**8-Proyecto de Mejoras al Acueducto de Playas del Coco-Ocotol** (Fideicomiso), en el punto donde se trata casos especiales pendientes de atención y seguimiento, se detalla más del mismo.

**9-Proyecto de Mejoras al Acueducto de Playa Hermosa y Panamá** (Fideicomiso), en el punto donde se trata casos especiales pendientes de atención y seguimiento, se detalla más del mismo.

**10-Proyecto de Mejoras a la red de distribución del Acueducto de La Cruz** (inversión AyA); en el punto donde se trata casos especiales pendientes de atención y seguimiento, se detalla más del mismo.

**11-Se atiende el gran reto que se presentó a causa del Terremoto**, que se dio en la Península, específicamente en Sámara el pasado 05 de Setiembre del 2012, en el punto donde se trata casos especiales pendientes de atención y seguimiento, se detalla más del mismo.

**12-Se atiende el gran reto que se presentó a raíz de la presencia de arsénico**, en niveles superiores a los establecidos en el Reglamento de Agua Potable, lo anterior en Cañas y Bagaces; en el punto donde se trata casos especiales pendientes de atención y seguimiento, se detalla más del mismo. Situación controlada satisfactoriamente.

**13-Se atiende con éxito las demandas de agua potable que se generaron en los veranos de los años 2012, 2013 y 2014**; cuando se habla de éxito, se refiere a que en todos los acueductos administrados por la Región, fue posible brindar un servicio de calidad y de forma continua, situación que no era posible en años anteriores (existían un gran déficit en la producción de ciertos sistemas, más que todo, los de la zona costera).

**14-En la Región se ejecutó el programa de sello de calidad sanitaria (periodo 2012-2013)**, el cual consiste en la ejecución de mejoras a la infraestructura de las estaciones de bombeo, plantas potabilizadoras, captaciones con el fin de asegurar la calidad del agua y el resguardo de los bienes institucionales.

**15-Se logró equipar y abrir oficinas en Jicaral de Nicoya, Hojanca, Huacas de Santa Cruz y Playas del Coco.** Se contrató el alquiler de una Oficina en Filadelfia, para mejorar así, el servicio al cliente y mejorar también las condiciones de trabajos de los funcionarios.

**16-Se logró la aprobación de 90 plazas adicionales para las Regionales**, siendo la Región Chorotega la más beneficiada, actualmente se está en el proceso de selección y nombramiento. Este logro no hubiera sido posible, sin el apoyo de la Subgerencia de Gestión de Sistemas Periféricos, la Dirección de Capital Humano, así como de la Administración Superior.

**17-En la Región se lograron instalar por medio de una licitación desarrollada para tal fin (licitación vigente), 88 hidrantes en el año 2012; 161 hidrantes en el año 2013 y para lo va del año 2014 se instalaron 15 hidrantes,** la ejecución de dicha tarea estuvo a cargo de la Unidad de Hidrantes Regional, Unidad a cargo de este servidor. Los hidrantes instalados en el presente año, corresponden a los trabajos realizados en Diciembre del 2013 y que son recibidos a partir de Enero del 2014. Se rehabilitaron y se le dio mantenimiento en el año 2012 a 55 hidrantes y a 125 hidrantes en el año 2013, estos hidrantes son de los que existían en los sistemas de abastecimiento.

Existió un apoyo y asesoramiento técnico impecable por parte de la la Subgerencia de Gestión de Sistemas Periféricos.

**18-Se logró desarrollar en conjunto con la Municipalidad de Liberia el proyecto de mejoras en la red vial del Barrio de Corazón de Jesús,** proyecto que fue adjudicado a una empresa contratista. El proyecto tuvo un gran impacto positivo en dicho sector de Liberia, al igual que lo tuvo la infraestructura del acueducto (se sustituyó toda gracias al proyecto).

**19-Se logró implementar un software para el control de las disponibilidades gestionadas en toda Región,** esto por iniciativa de la Administración Superior y apoyados en todo momento por la Subgerencia de Gestión de Sistemas Periféricos. Lo anterior implicó un proceso de transición y capacitación para los funcionarios responsables de dar el debido seguimiento a tan importante actividad de control.

**20-Se logró la aprobación de nuevos operarios, vía la modalidad de jornales ocasionales,** esto para la operación y mantenimiento continuos en las Plantas de Tratamiento de aguas residuales (PTAR) de Cañas, Liberia, Santa Cruz y Nicoya.

**21-Se lograron mejorar las condiciones operativas de las PTAR,** gracias a dichos funcionarios (jornales ocasionales) y a un programa de supervisión y apoyo de parte de las 4 cantonales que tienen a cargo sistemas de tratamiento de aguas residuales (Cañas-Liberia-Santa Cruz y Nicoya). En el periodo de gestión, anualmente se pintó toda la infraestructura civil de las PTAR, y se dio mantenimiento preventivo de forma constante a las mismas.

**22-Se logró mejorar las condiciones de seguridad,** gracias a la construcción de mallas perimetrales en las PTAR de Liberia y en Nicoya.

---

**23-Se logró mejoras significativas en las casetas de los operadores de las PTAR de Cañas, Liberia y Nicoya.**

**24-Se logró impartir capacitaciones a los operadores de las PTAR,** sobre temas diversos de aguas residuales y operación y mantenimiento de las PTAR.

**25-En coordinación con la UEN de Recolección y Tratamiento y la UEN de Programación y Control, se logró llevar a cabo la gestión para realizar el Estudio Integral para el Manejo de las Aguas Residuales de la Ciudad de Nicoya.**

**26-Se logró la elaboración de una propuesta preliminar para la ampliación del alcantarillado sanitario en Santa Cruz.**

**27-Por medio de una contratación (2013-CDG-011-PRG), se logró realizar una limpieza de lodos acumulados en los sistemas lagunares de Liberia, Nicoya y Cañas,** (lagunas primarias), lo anterior después de que dicha labor, no se hacía desde hace más de 10 años.

**28-Se logró reconstruir el canal de desfogue de la PTAR de Nicoya,** además de instalar alcantarilla y cabezales de desfogue, en el punto de descarga de la PTAR al Río Grande.

**29-Se adquirieron moto-guadañas para todas las 4 PTAR de la Región,** así como máquinas de varillas para la desobstrucción de alcantarillado sanitario. Con el apoyo de la UEN de Recolección y Tratamiento, también se logró adquirir una máquina hidrodeseobstructora y una cámara para inspecciones en el alcantarillado sanitario.

**30-Se lograron mejoras integrales en los sistemas electromecánicos de las PTAR de Cañas y Liberia.** Para los sistemas de las PTAR de Santa Cruz y Nicoya las mejoras están programadas para ejecutarse en el presente año.

**31-Se aplicó mantenimiento correctivo al sistema lagunar de Santa Cruz.**

**32-Mediante una buena coordinación con la UEN de Servicio al Cliente y los encargados de Servicio al Cliente de otras regiones, se logró realizar el estudio de los casos de ajustes a la facturación durante los años 2006 y 2007 en las Cantonales de Bagaces, La Cruz, Filadelfia, Tilarán y Cañas.** Una vez realizado y analizado el estudio antes mencionado, se procede a aplicar las reversiones de los casos que así lo ameritaban, concluyendo así con lo recomendado en el Informe de la Auditoría Interna N° AU-2007-514: "Evaluación

Integral RCH modificaciones a la facturación en la oficina de Playas del Coco", informe pendiente de respuesta desde el año 2007; lo anteriormente expuesto es respaldado mediante el oficio N° RCH-DSC-2014-007, el cual consta en el expediente que existe al respecto.

**33-Mediante una contratación (2013 CDG-00031-PRG.), se logró obtener el servicio de desconexiones y reconexiones en las oficinas cantonales de Liberia, La Cruz, Santa Cruz y la oficina de Colorado.** Dicha contratación está pendiente de finiquitar con los trabajos en la cantonal de La Cruz. Por medio de esta gestión, se logró cambiar la cultura de pago en estas cantonales, ya que la cantidad de órdenes de servicio que emitía el sistema para desconexión fue en disminución respecto al mes anterior. Esta contratación ha servido para lograr evitar el crecimiento del pendiente (a no más de 990 millones desde el inicio de dicha contratación (finales de Octubre-2013). El pendiente a Junio del presente año es de ₡ 987, 207, 089,25.

**34-Se logró implementar periódicamente reuniones con las jefaturas cantonales y con mayor frecuencia con las jefaturas comerciales de cada oficina de la Región,** todo con el fin de comunicar lineamientos y dar seguimiento a temas de interés del área de servicio al cliente, y que de esta forma se lograran retroalimentar entre sí.

**35-Se reforzó la atención de los clientes en la Cantonal de Liberia,** debido a la decisión que se tomó de cerrar la oficina periférica, decisión fundamentaba en la visita mínima de clientes a dicha oficina. Dicha decisión permitió brindar atención a los clientes en la cantonal de Liberia hasta las 6:00 p.m., ampliando así el horario habitual de atención. Se incrementó la afluencia masiva de clientes a los que se les cortó el servicio por morosidad.

**36-Se logró aplicar ajustes a la facturación que estaba pendiente de aplicar desde años anteriores, principalmente en la Cantonal de Santa Cruz.**

**37-Se impartió capacitación sobre Cobro Administrativo y Judicial,** lo anterior a tres personas por oficina, específicamente al jefe cantonal, jefe comercial y otra persona que la jefatura cantonal designara para que en un corto plazo sea el funcionario encargado de realizar los croquis y notificaciones en el campo (apoyo a la unidad regional de catastro).

**38-Se asumió el sistema del Arbolito de Bagaces (según lo indicado por la orden sanitaria N° 83-2013, así como otros sistemas que más adelante se mencionaran),** realizando todo el debido proceso: catastro de usuarios, cambio de hidrómetros, reunión de sensibilización con la comunidad, revisiones

domiciliarias, entre otros.

**39-Se realizaron visitas a las oficinas cantonales para realizar control de la gestión comercial-administración-finanzas.** Se elaboraron informes dirigidos a las jefaturas cantonales con el objetivo de mejorar la gestión de servicio al cliente, administración y finanzas; lo anterior lo respalda el oficio N° RCH-DSC-2014-032, oficio que consta en el expediente que existe en la Dirección Regional.

**40-Se le brindó apoyo a la oficina cantonal de La Cruz,** debido a una incapacidad (salud) de la única funcionaria de plataforma que tiene la misma, lo anterior en coordinación con otras oficinas de las Región.

**41-Atención del Mundial FIFA Femenino Sub 17 celebrado en Costa Rica,** específicamente con relación a la Sede de Liberia; con éxito se apoyo al evento, muestra de ello es el oficio que recibió la Presidencia Ejecutiva el pasado 19 de Marzo del presente año al respecto (ver anexo N° 5).

**42-Se sustituyó el funcionario encargado de la Bodega 0506,** con esto se logró solucionar los problemas con los faltantes encontrados (según con auditorías e inventarios realizados); así como también la de solventar la necesidad de contar con personal idóneo para el puesto. En resumen, se logró disminuir la diferencia por faltantes y sobrantes en la Bodega 0506 (Plantel AyA El Capulín) a un porcentaje aceptable según lo estipula la normativa vigente para tal efecto.

**43-Se lograron sustituir 4 vehículos en el área de electromecánica, 2 en Santa Cruz, 2 en Nicoya, 1 en Liberia, 1 en Tilarán, 2 en Cañas,** lo anterior por unidades nuevas. En la Cruz y Bagaces se sustituyeron 2 carros con más de 25 años de uso, por 2 unidades de segunda pero con 120000 km y 84 000 km respectivamente cada uno, unidades en muy buen estado. Con este logro se permite dar la continuidad en las tareas operativas, mejorar el rendimiento horas-hombre, así como dar la atención que se requiere en los sistemas para operarlos y mantenerlos correctamente.

**44-Se adquirieron 5 bombas de achicar, una cortadora y 5 compresores, por un monto de ₡ 81 millones.** Con este logro se permite dar la continuidad en las tareas operativas, mejorar el rendimiento horas-hombre, así como dar la atención que se requiere en los sistemas para operarlos y mantenerlos correctamente.

**45-Se logró gestionar eficientemente el control interno, lo anteriormente aplicado a las Oficinas Cantonales, específicamente por áreas de Apoyo Logístico.** Mediante este logro, se determinaron anomalías en caja chica de la Oficina de Playas del Coco, se realizó la apertura del procedimiento

administrativo, teniendo como consecuencia, las sanciones respectivas para los funcionarios responsables. El caso anterior también se logró determinar en la Oficina de Tilarán, consigo con las mismas consecuencias. Se elaboró un informe de otras anomalías encontradas de menor grado de las cuales se les informa a las Oficinas Cantonales para que tomen acciones al respecto, lo anterior en las áreas de transportes, capital humano y financiero. Se realizó apertura de procedimiento administrativo en el caso de la Bodega 0506, aplicó a la jefatura inmediata, teniendo como resultado las sanciones correspondientes.

**46-Proyecto de Construcción de Estación de Bombeo, Altos del Cacique, Playa Hermosa (¢ 85 millones)**, este proyecto se supervisó desde la región; en el punto donde se trata casos especiales pendientes de atención y seguimiento, se detalla más del mismo.

**47-Se logró mantener la estructura estándar de las sedes regionales; esto permitió mejorar el control interno aplicado a la región.**

**48-Se logró prescindir del contrato de vigilancia**, lo anterior por el incumplimiento de lo estipulado en el contrato definido al respecto con la empresa adjudicada, contrato de un monto de muchos cientos de millones de colones (¢ 744 millones).

**49-Se logró bajar el monto asignado al contrato de vigilancia**, eliminando los puestos de vigilancia de los edificios comerciales, se les implementó cortinas metálicas a los edificios (Cañas y Santa Cruz).

**50-Se concretó la gestión para que el funcionario Jorge Rodriguez Murillo, estuviera acorde a su nombramiento**, esto tomando en consideración las recomendaciones de la auditoría interna; actualmente está como el encargado de la Oficina de Tilarán, anteriormente estaba cargo del área comercial de la Oficina de Bagaces.

## **7. Casos especiales pendientes de atención y seguimiento al cierre de mi gestión.**

### **7.1 Situación actual del Arsénico en algunos acueductos de Guanacaste, específicamente en Cañas y Bagaces.**

Con respecto a este caso tan especial de atención y seguimiento manifiesto lo siguiente:

Para el mes de Marzo del año 2012, mediante Decreto Ejecutivo, se declara emergencia sanitaria debido a deficiencias en el suministro de agua apta para consumo humano en varias comunidades de la Provincia de Guanacaste y Alajuela. Entre las de Guanacaste están Bagaces (AyA), Montenegro (ASADA), El Arbolito (ASADA), El Chile (ASADA), Falconiana (ASADA) y Agua Caliente (ASADA), del distrito de Bagaces, cantón de Bagaces. Cañas (AyA), La Libertad (ASADA), Bebedero (ASADA) y el Vergel (AyA), ver anexo N°6.

En el Acueducto de Bagaces, en Diciembre del 2009 se adoptó la medida de sacar de operación las fuentes que sobrepasaran el nivel máximo permitido de arsénico, según con lo estipulado en el Reglamento para la Calidad del Agua Potable (Decreto N° 32327-S); en este caso se sacó de operación el pozo AyA ubicado contiguo al redondel de Bagaces. Mediante el análisis de muestras tomadas en el tanque de almacenamiento y la red de distribución entre el mes de Febrero del 2010 y Abril del 2013, se certificó por medio del Laboratorio Nacional de Aguas que se cumplía con la normativa nacional; los valores de arsénico que arrojaron los análisis fueron iguales o menores a los  $10 \mu\text{g/L} \pm 1 \mu\text{g/L}$ . Medida de control que persiste hoy en día y que hace ratificar los resultados obtenidos.

Para el futuro mi sugerencia es que, la mejor opción para resolver integralmente el problema en Bagaces y las comunidades aledañas afectadas, sería captar y conducir la fuente de abastecimiento conocida como Montaña de Agua hasta la Ciudad de Bagaces; pero antes agotando la alternativa de la naciente AyA de Bagaces conocida como El Chile. La alternativa de la fuente de Montaña de Agua, permitiría abastecer al sistema de Bagaces, Falconiana, Montenegro y Agua Caliente. Hoy en día el sistema de Agua Caliente se interconectó al de Montenegro; El Arbolito y El Chile se interconectaron al sistema de Bagaces. El traspaso oficial de la ASADA El Arbolito al AyA, se dio mediante el oficio N° PRE-2013-01006, ver anexo N°7.



En el Acueducto de Cañas, en algunas de las fuentes de abastecimiento (pozos) se detectaron en el año 2010 concentraciones de arsénico del orden de 25  $\mu\text{g/L}$ , lo anterior gracias al programa de Control de Calidad que se tiene. Obtenidos los resultados del laboratorio, de forma inmediata se sacaron de operación las fuentes que no cumplían con dicho parámetro de calidad (2 pozos de producción)).

Mediante las medidas correctivas y sanitarias adoptadas, la situación que se dio en ese momento fue eliminada totalmente, lo anterior lo ratifica los resultados de 31 análisis de laboratorio realizados desde el año 2011 al 2013 (resultados con valores de arsénico menores o iguales a 10  $\mu\text{g/L} \pm 1 \mu\text{g/L}$ ), las muestras fueron tomadas en la red de distribución, pozos de producción y tanques de almacenamiento; en resumen el agua que se suministra hoy en día a la población de Cañas cumple con lo estipulado en el Reglamento para la Calidad del Agua Potable (Decreto N° 32327-S).

En cuanto al sistema de abastecimiento del Vergel de Cañas, único sistema administrado por AyA en la Región, que a principios del presente año todavía se tenía pendiente su atención (resolver su situación con respecto a los niveles de arsénico encontrados); se dio que, en su única fuente de abastecimiento (pozo), la misma tuviera valores de arsénico de 29  $\mu\text{g/L}$  y 30  $\mu\text{g/L}$  (resultados de muestreos realizados entre Abril y Diciembre del 2011), por lo que se optó por tomar las mismas medidas que se aplicaron en Cañas (sacar de operación la fuente) y en este caso al ser la única fuente disponible, la decisión que se tomó, fue la de repartir agua potable por medio de un camión cisterna, hasta el tanto no se contará con una nueva fuente de abastecimiento que cumpliera con los parámetros de calidad requeridos. El número de familias que viven en este lugar, es de aproximadamente 55 familias.

Debido a lo expuesto anteriormente, se procedió en conjunto con la UEN de Gestión Ambiental, a buscar un lugar cercano que cumpliera con las condiciones del caso, con el fin de realizar una perforación para obtener una nueva fuente de abastecimiento para El Vergel. El lugar se definió y el pozo se construyó, teniendo buenos resultados en cuanto a su calidad y cantidad; en coordinación con la Subgerencia de Gestión de Sistemas Periféricos se programó la puesta en marcha del nuevo pozo, sin embargo, esto no fue posible hasta que legalmente se tuviera posesión del terreno en donde se había construido el mismo, lo cual se dio hasta este año, específicamente el pasado 10 de Abril. Antes de que legalmente se pudiera ingresar al inmueble en donde se ubicaba el pozo, se iniciaron los trabajos de la construcción de la línea de impulsión que se iba a requerir para hacer llegar el agua del nuevo pozo al tanque de almacenamiento del lugar en cuestión; por lo que una vez obtenido el aval legal de posesión del inmueble, se procedió en forma inmediata a realizar las actividades necesarias para la puesta en marcha del pozo, y fue así que el pozo entró en operación el 19 de Junio del presente año.

Con este último caso atendido, se puede decir, que en cuanto a los sistemas directamente administrados por el AyA en la Región Chorotega, todos al día de hoy, gozan de una calidad potable, la cual está certificada por nuestro Laboratorio Nacional de Aguas.

Por último, mediante el anexo N° 8, se incorpora al presente informe de cierre de gestión, el informe de avance de la situación del arsénico en algunos acueductos de Guanacaste y Alajuela al 08 de Abril del 2014, informe elaborado por el Dr. Ing. Luis Carlos Vargas Fallas, Director de Investigación y Desarrollo.

## **7.2 Proceso de asumir la Administración del Acueducto de Playa Potrero, Santa Cruz.**

Con respecto a este proceso de asumir la Administración del sistema de abastecimiento de Playa Potrero, el cual se estaba llevando acabo con instrucciones directas de la Administración Superior, tengo que informar que las condiciones que originaron la decisión de tomar la administración del Acueducto de Playa Potrero (Resolución de la Sala Constitucional N° 2013-007944 y Acuerdo de Junta Directiva AyA N° 2009-378), se han modificado, lo anterior según los acontecimientos que se han dado recientemente al respecto.

El pasado 29 de Mayo del presente año, la Presidenta Ejecutiva, Msc. Yamileth Astorga Espeleta, se reunió con los representantes de la ASADA de Playa Potrero y acordaron lo siguiente:

-Que después de los hechos del 7 y 18 de Febrero del presente año, en los cuales se intentó asumir el Acueducto de Playa Potrero; la nueva Presidencia de AyA, manifestó su compromiso de no volver a realizar acciones que amenacen la Administración de la ASADA en manos de la comunidad.

-Que a partir de ese día que se celebró la reunión, se abre un espacio de diálogo y negociación para que antes del 20 de Agosto del 2014, se firme un acuerdo definitivo que termine con el conflicto.

-Que ambas partes, la ASADA de Playa Potrero y AyA reconocen que el acuerdo 2009-378 adoptado por la Junta Directiva del AyA en sesión ordinaria número 2009-035 del 23 de Junio del 2009, artículo 6, inciso c) que ordena asumir dicho acueducto, constituye un ACUERDO que ha impedido realizar satisfactorias negociaciones; y que más bien dicho, el acuerdo ha llevado a discutir el tema en distintas instancias judiciales: penales y administrativas, imposibilitando un ambiente de tranquilidad y armonía para la negociación y el trabajo conjunto entre ambas partes.

-Que el acuerdo 2009-378 será sometido a revisión y revocatoria en base a un estudio técnico del acueducto y la elaboración de un plan de mejoras, realizado por ambas instancias y con el acompañamiento de una Universidad Pública, antes del 20 de Agosto del 2014. Esto con el fin de demostrar ante la Sala Constitucional, que el estudio técnico CN-2009-107 del 20 de Abril del 2009, no responde a las condiciones actuales del sistema de abastecimiento de agua.

-Que hay interés de ambas partes en recabar información sobre los acontecimientos y el conflicto generado, de tal forma que permita mejorar los procesos de negociación y relación comunal-institucional.

El resumen de los acuerdos tomados en la reunión celebrada el pasado 29 de Mayo, es con base a lo comunicado por el Área de Comunicación Institucional.

Lo relatado es la información que se desprende de la reunión antes mencionada, y es todo el conocimiento que tengo al respecto al cierre de mi gestión (Asumir la administración del Acueducto de Playa Potrero).

### **7.3 Pago de viáticos, funcionarios de campo de oficina de Santa Cruz .**

Recién iniciada la tarea como Presidenta Ejecutiva de nuestra institución, la MSc. Yamileth Astorga Espeleta, realizó una visita a la Región Chorotega, como uno de los resultados de dicha visita, el pasado 06 de Mayo se firmó en la oficina de Santa Cruz un compromiso en conjunto con el Secretario General del SITRAA, para que se diera el debido seguimiento y se cumpliera con ciertos puntos analizados y discutidos en una mesa de trabajo, los mismos se detallan en un informe de avance que realicé mediante el oficio N° RCH-DR-2014-0305 (ver anexo N° 9), los compromisos adquiridos al cierre de mi gestión no se habían cumplido en su totalidad.

### **7.4 Modelo de Seguimiento y Evaluación de la Gestión de la Subgerencia de Gestión de Sistemas Periféricos.**

En el año 2012 se propone por parte de la Subgerencia GSP, un modelo de seguimiento y evaluación; el cual de forma resumida consiste en lo siguiente:

- Datos e indicadores para control y evaluación de la gestión operativa.
- Propuesta de metas de gestión.
- Informes de seguimiento y evaluación.
- Reuniones periódicas de evaluación de la gestión operativa de la Región.

Para la Subgerencia de Gestión de Sistemas Periféricos como para cada Región es muy relevante el dar un buen seguimiento a este modelo, así como su respectivo análisis a los resultados obtenidos. La periodicidad para la presentación de los puntos anteriormente expuestos, así como otros detalles al respecto están indicados en el documento adjunto en el anexo N° 10.

Mediante el anexo N° 11 , se adjunta el último informe realizado del análisis de indicadores de la RCH y presentado en el taller de evaluación celebrado el 14 de Noviembre del 2013.

### **7.5 Situación actual de los Acueductos de Tamarindo y Flamingo, Santa Cruz.**

Mi criterio con respecto, a los sistemas de abastecimiento de Tamarindo y Flamingo, es que por tres razones se les debe de prestar una especial atención: primera, por lo que representa la zona para el ingreso de divisas para el país; segunda, por la relación que existe actualmente entre su demanda y su oferta, y tercera, porque debemos cumplir con la prestación de un servicio de agua potable que sea dado de forma continua, de calidad y que tenga la presión mínima requerida en las normas técnicas. Lo anterior aplica y es de relevancia para todos acueductos costeros de la Región Chorotega.

En cuanto a la operación del sistema de abastecimiento de Tamarindo, mediante un informe técnico elaborado por el Ing. Alejandro Contreras López, del área de ingeniería de la zona peninsular, específicamente por medio del oficio N° RCH-IZP-2013-123 (ver anexo N° 12), se deja de manifiesto la situación que se tiene con dicho sistema (presenta un déficit en su producción), esto a pesar de los grandes esfuerzos realizados el año pasado para mejorar la situación del mismo, lo anterior en conjunto con la Subgerencia de Gestión de Sistemas Periféricos, específicamente con 2 perforaciones que se realizaron en los pozos AyA denominados como "Pochote y Virgilio". Este esfuerzo no se vio reflejado en la producción, debido a que se perdieron 8 litros/segundo con la salida de operación de un pozo que se salinizó (Pozo AyA denominado como "Guanacaste"); la verdad es que lo que si refleja, es que se está al frente de una situación mucho más crítica de lo pensado.

Lo expuesto lo reafirma el oficio N° RCH-IZP-2014-108 recibido en la Dirección Regional (vía correo electrónico) el pasado 26 de Junio del presente año, oficio enviado por el Ing. Alejandro Contreras López (ver anexo N° 13), en el oficio se manifiesta el incremento en el déficit que se tiene con la producción del sistema, esto generado por el estado de sequía que se vive en la zona en los últimos meses. Debido al déficit, se iniciaron labores de racionalización del servicio en todo

el acueducto. El detalle de las labores de racionamiento es de conocimiento del Lic. Francisco Jiménez Aguilar, Jefe de la Oficina de Huacas, oficina que vela por la operación y mantenimiento de los sistemas de Tamarindo y Flamingo, así de como del Ing. Alejandro Contreras López.

En cuanto a la operación del Acueducto de Flamingo, la última información recibida al respecto, es que el sistema gracias a la incorporación y aporte del segundo pozo para sustitución (reperforación) denominado como "Potrero 2", las condiciones del acueducto son estables al mes de Junio del presente año, sin embargo, se debe de aclarar que solo se está dando disponibilidad del servicio con referencia al crecimiento vegetativo y desarrollo de pequeña escala, es decir, demandas que no pongan en riesgo la continuidad del servicio actual.

Es importante hacer mención, que para el mes de Junio del presente año me encontraba disfrutando de mis vacaciones, posteriormente al disfrute de éstas, a partir del 15 de Julio fui trasladado a laborar a la Región Pacífico Central, esto con el fin de reforzar el área de ingeniería de dicha Región.

## **7.6 Proyecto de Mejoras a los Acueductos de Liberia y Nicoya (BCIE-AYA).**

Actualmente existe en ejecución un proyecto de mejoras al Acueducto de Liberia, lo anterior por medio de la Licitación Pública Internacional N° 2011LI-000009-PRI, un resumen de la misma sería el siguiente:

Empresa adjudicada: Proyectos Turbina S.A.

Numero Licitación: **LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL N° 2011LI-000009-PRI**

Alcance del proyecto:

<b>PROYECTO</b>	<b>Consiste en la construcción de:</b>
<b>MEJORAS AL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE DE LIBERIA, DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN (PROYECTO LLAVE EN MANO).</b>	Dos tanques de almacenamiento de 1.000m <sup>3</sup> en Nazareth y La América, equipamiento de dos pozos en Nazareth y La América, instalación de 3,027m líneas de impulsión y 1,100m línea de distribución en Nazareth, caseta pozo La América y readecuación de caseta en pozo Nazareth.

Fecha de inicio y finalización: El plazo del proyecto es de 12 meses, divididos de acuerdo al siguiente cuadro:

<b>ETAPA No.</b>	<b>LABORES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PLAZO DE ENTREGA</b>
<b>Etapa I</b>	<b>Estudios, Diseños</b>	<b>Contratista</b>	<b>2 meses</b>
	<b>Revisión de diseño por parte de AyA</b>	<b>Unidad Ejecutora</b>	<b>1/2 mes*</b>
	<b>Corrección del contratista y aprobación de planos por el CFIA</b>	<b>Contratista</b>	<b>1/2 mes</b>
<b>Etapa II</b>	<b>Construcción, puesta en marcha</b>	<b>Contratista</b>	<b>9 1/2 meses**</b>

La orden de inicio del proyecto se dio el pasado 25 de Febrero del año 2013; sin embargo, fue hasta el mes de Agosto del 2013 que inició la ejecución del proyecto (se tenía como fecha límite para el inicio de esta etapa el 25 de Junio del 2013). El proyecto ha tenido modificaciones en cuanto a las mejoras a ejecutar, lo anterior por cuestiones de diseño y otras razones técnicas. Es bueno hacer mención que el proyecto está a cargo de la Unidad Ejecutora AyA/BCIE; la Región ha sido participe de todo lo solicitado por dicha Unidad Ejecutora, así como en el proceso de ejecución.

La Región como tal, es la más interesada que el proyecto se finiquite con mucho éxito. El enlace con el área de diseño de la UEN de Programación y Control, es el Ing. Mario Chavarría Gamboa y el Director de la Unidad Ejecutora BCIE/AYA es el Ing. Gonzalo Saborío. El Ing. Javier Valverde Hernández de la Subgerencia de Gestión de Sistemas Periféricos, nos ha estado apoyando mucho en todo este proceso, tanto en el diseño como en la ejecución del proyecto.

También es importante hacer mención, que una vez que se reciban las obras que se definieron en el presente proyecto, se podrá habilitar la línea de distribución que

llega hasta el Aeropuerto Daniel Oduber de Liberia, línea de distribución que tiene años de haberse instalado pero que, sin embargo, no está habilitada al día de hoy. La habilitación de esta línea de distribución es fundamental y vital para poder abastecer a proyectos como los denominados como "Solarium" y la Subestación de combustible de RECOPE.

Gracias a la implementación de este proyecto de mejoras al acueducto de Liberia, el sector conocido como "Martina Bustos", gozará de la infraestructura idónea para la prestación de un servicio de agua potable de excelente calidad; sin embargo, se debe dar una especial atención y seguimiento a la gestión que le corresponde a la Municipalidad de Liberia, para que los accesos a todas las viviendas que existen en el sector, sean declarados como calles públicas, lo anterior mediante un acuerdo municipal; en su momento este servidor lo había conversado con el Sr. Luis Gerardo Castañeda, Alcalde de Liberia. Además en esa oportunidad la Municipalidad por medio de su Alcalde me había manifestado el interés para que de forma conjunta con AyA, se pudieran construir los respectivos ramales de agua potable para que todas las familias tuvieran acceso al servicio, es importante aclarar que la tubería que ya se encuentra instalada en el sector, es la vena principal de distribución para todo ese sector. En el proyecto de mejoras, no está incluida, la construcción de estos ramales secundarios, debido al estatus legal del asentamiento (precario).

Es trascendente que una vez se reciban las obras del proyecto se haga el estudio técnico correspondiente, para evaluar la factibilidad de poder brindar el servicio de agua potable a los vecinos de la Montañita de Liberia, familias que hoy en día tienen serios problemas de abastecimiento y que por razones técnicas no ha sido posible construir el ramal de agua potable que ocupan. Los vecinos cuentan con una tubería que les habían donado, una vez obtenido los resultados de factibilidad se recomienda evaluar también el estado de las tuberías dado que tienen almacenadas bastante tiempo.

Al cierre de mi gestión se me copio el oficio N° PTM-273-14, enviado por la empresa Turbina (ver anexo N° 14), es muy importante darle seguimiento, así como al proyecto integral como tal. Se estima según la última consulta que realicé a la Unidad Ejecutora BCIE/AYA, que la fecha que se tiene programada para el recibo de las obras es diciembre del presente año.

En cuanto al proyecto de mejoras al Acueducto de Nicoya, actualmente el mismo se encuentra en la Contraloría General de la República (CGR) para su refrendo.

En resumen las mejoras a implementarse en estos sistemas serían las siguientes:

<b>PROYECTO</b>	<b>Consiste en la construcción de:</b>
<b>ETAPA I, MEJORAS AL ACUEDUCTO DE NICOYA, GUANACASTE.</b>	a) Construcción de un Tanque de almacenamiento de 2500m <sup>3</sup> . b) Habilitación de un pozo de 10 l/s, y otro de 15 l/s, construcción de casetas de bombeo, instalación de línea de impulsión. c) Interconexión del Tanque de Almacenamiento con el sistema actual.

Según lo informado por la Unidad Ejecutora, se tiene previsto iniciar la ejecución del proyecto este año.

### **7.7 Fideicomiso del Proyecto de Mejoras al Acueducto de Playas del Coco-Ocotol.**

Este es un tema especial y complejo para la Región y la Administración Superior, trataré de hacer un resumen ejecutivo del mismo.

Antecedentes del tema, antes de mi gestión como Director Regional a partir de Diciembre del año 2011.

En años pasados, cuando el Ing. German Araya Montezuma fungía como Director Regional de la Región Chorotega, específicamente el 25 de Marzo del año 2010; recibí el oficio N° SBGSP-2010-159, oficio dirigido y enviado a este servidor por parte del Lic. Roosevelt Alvarado Ramírez, encargado de la Sub Gerencia de Gestión de Sistemas Periféricos en ese entonces. En dicho oficio se me instruyó para realizar la evaluación del funcionamiento de la etapa del fideicomiso denominada como 1A, lo anterior como Ingeniero del Área de Ingeniería Regional. Quiero agregar el hecho de que, hacía escaso un mes me habían trasladado de centro de trabajo (de Tilarán a Liberia), esta decisión fue por parte de la Dirección Regional.



Debo hacer mención, de que todo este Fideicomiso se originó gracias a lo estipulado en la Carta de Entendimiento de Ampliación del Acueducto de Playas del Coco, Gte; carta suscrita por el entonces Sub Gerente General de AyA, el Ing. Olman Chacón Garita y los Señores Carlos Arroyo Quirós y Alberto Sáuter Cardona de la Empresa Coco Water S.A..

En cuanto a la tarea encomendada y descrita anteriormente, el Ing. Miguel Araya Vargas, de la UEN de Administración de Proyectos de la Sub Gerencia de Ambiente, Investigación y Desarrollo, me apoyó al respecto, lo anterior siguiendo instrucciones de la Administración Superior y de la Sub Gerencia de Gestión de Sistemas Periféricos.

Por consiguiente para el año 2010, procedimos en conjunto, este servidor y el Ing. Miguel Vargas a dar seguimiento al tema, todo con el fin de que se cumplieran con todos los compromisos adquiridos al respecto, esto por parte del administrador del fideicomiso.

Para ese mismo año, se dio una situación muy particular con este Fideicomiso; la cual resumo a continuación: mediante la RESOLUCIÓN N° 1046-2010-SETENA, la SECRETARÍA TÉCNICA AMBIENTAL ordenó la paralización de forma inmediata de las obras constructivas aprobadas mediante permiso N° P-303-2009, ampliación y modernización del acueducto del Coco-Ocotol (Fideicomiso del Proyecto de Mejoras al Acueducto de Playas del Coco-Ocotol).

Mediante el oficio N° MC-IM-1014-10 de la Municipalidad de Carrillo, el quince de diciembre de dos mil diez, la ingeniera Maureen Brenes Acuña levantó la orden de paralización de las obras constructivas aprobadas mediante el Permiso Municipal No. P-303-2009, proyecto denominado AMPLIACIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL ACUEDUCTO COCO-OCOTAL.

En referencia a los requerimientos técnicos pendientes para la recepción de la fase denominada como 1A, los mismos fueron indicados mediante el informe N° SUB-G-AID-UEN-AP-2010-0860. Las tareas pendientes (requerimientos técnicos) se atendieron y se resolvieron a satisfacción de AyA, así consta en oficio N° SUB-G-AID-2010-778 de Diciembre del 2010; dicho informe fue suscrito por el Lic. Roosevelt Alvarado, el Ing. German Mora y este servidor, ambos documentos constan en el expediente que existe al respecto en la Dirección Regional.

Mediante escritura protocolizada por Eduardo José Zúñiga Brenes el día cuatro de febrero de dos mil once, el señor Mario Rivera Turcios, gerente General del Banco de Costa Rica, y el ingeniero Eduardo Lezama Fernández por parte de AyA en calidad del sug-gerente General, manifestaron que el Instituto y DECH verificaron

que todas las prácticas constructivas, materiales, equipos y accesorios cumplieran de acuerdo a los planos de diseño, requisitos técnicos y especificaciones suministradas por el Instituto, y que habiendo realizado una inspección en todos los inmuebles, así como las pruebas de bombeo correspondientes, el Instituto acepta expresamente el traspaso de los inmuebles mencionados y de la infraestructura en su condición actual y a entera satisfacción del Instituto para destinarlos al cumplimiento del interés público bajo los términos de la carta de entendimiento... y el informe técnico SUB-G-AID-2010-778.

Mediante el oficio N° SBGSP-2010-513 del 01 de setiembre, suscrito por el Lic. Roosevelt Alvarado y con visto bueno del Ing. Eduardo Lezama, se indicó que para el caso del Proyecto Condominio Comercial Turístico El Pacífico (proyecto fideicomitente), AyA procedería a normalizar los servicios correspondientes a los locales comerciales y zona residencial construidos en la primera etapa que no debían sobrepasar las 200 unidades.

La recepción formal del sistema de abastecimiento de agua potable del proyecto fideicomitente denominado como Condominio Horizontal Comercial Turístico Pacífico se hizo mediante el oficio N° RCH-IR-2011-087, ver anexo N° 15. El protocolo de la recepción formal se coordinó y realizó desde la Sub Gerencia General.

Existe otro proyecto fideicomitente del cual debo mencionar lo siguiente: el mismo es el denominado Proyecto Inversión Ocotal PIO, Sociedad Anónima (Proyecto Azul Paraíso se le llama también). Este proyecto fue estudiado y aprobado por el Departamento de Diseño de la UEN de Estudios y Proyectos en Febrero de 2009; lo anterior mediante los oficios N° SUB-G-AID-UEN-EyP-2009-1264 y N°SUB-G-AID-UEN-EyP-2010-330, ver anexos N° 16 y 17 respectivamente. La última gestión con relación a este proyecto en particular, se realizó mediante el oficio N° RCH-2013-254 (ver anexo N° 18), la gestión fue específicamente ante nuestro departamento jurídico; el objetivo de la misma, fue el de finiquitar el proceso de recepción de dicho proyecto, esto con todo el protocolo legal que implica este proceso.

Lo anteriormente expuesto es un resumen de lo acontecido con este tema, antes del inicio de mi gestión como Director Regional de la Rch (Fideicomiso del Proyecto de Mejoras al Acueducto de Playas del Coco-Ocotal.); creo que más que necesario, es fundamental, registrar una secuencia de hechos debido a la complejidad que goza el mismo y además porque no existía un recuento o información ordenada al respecto.

Para el mes de Enero del año 2012, ahora sí, en tiempos de mi gestión como Director Regional, recibí el oficio N° SBGSP-2012-070 (ver anexo N° 19), mediante el cual el Ing. Eduardo Lezama Fernández, Sub Gerente General y el Lic. Roosevelt

Alvarado Ramírez, Sub Gerente de Gestión de Sistemas Periféricos, me instruían de cómo proceder con respecto a la asignación de las pajas (previstas) correspondientes a los Fideicomitentes del Proyecto El Coco-Ocotol, correspondiente a la recepción de la Fase 1A. Para en ese momento se había conformado una comisión para dar seguimiento a lo relacionado con dicha fase (1A), la comisión estaba integrada por el Lic. Rodolfo Lizano, Director Jurídico, los Ingenieros Sergio Núñez y Javier Valverde por parte de la Sub Gerencia de Gestión de Sistemas Periféricos, el Ing. Eduardo Lezama, Sub Gerente General y el Lic. Roosevelt Alvarado, Sub Gerente de Gestión de Sistemas Periféricos.

Acorde a lo plasmado en el documento N° SBGSP-2012-070, a este servidor se le indicó que debía proceder a emitir las cartas de disponibilidad o certificación de capacidad hídrica, según correspondía al cuadro de proyectos fideicomitentes adjuntos al documento, en el mismo se me detallaron las acciones por realizar para cada caso en particular. Todo lo anterior, según a las certificaciones recibidas del Banco de Costa Rica, en cuanto a los aportes realizados al fideicomiso.

Desde la emisión del anterior documento (N°SBGSP-2012-070), donde el mismo fue mi guía para accionar con este tema en particular, surgieron la gran mayoría de acciones que realicé al respecto; además de otras tareas y operaciones que realicé con relación al mismo tema, las cuales seguiré desarrollando en el presente informe y apartado.

Aparte de los proyectos fideicomitentes expuestos en el cuadro adjunto al oficio N°SBGSP-2012-070, sólo un proyecto más ha sido integrado oficialmente a dicha lista, el cuál sería el denominado como Oasis Tropicales (Inversiones Internacionales Sesenta FIMI S.A.), lo anterior de acuerdo a mi conocimiento.

Mediante el oficio N° RCH-DR-2014-0053 (ver anexo N° 20), actualicé el estado de las acciones realizadas con respecto al fideicomiso, en dicho oficio analicé cada caso en particular o proyecto fideicomitente. En este informe que realicé se detalla el estado de cada proyecto con respecto al fideicomiso y al AyA, lo anterior hasta el mes de Enero del presente año. Es muy importante mencionar que se tuvo que atender varios informes de la Auditoría Interna con relación a este tema, los cuales detallaré en el correspondiente apartado del presente informe.

Por último y no dejando de ser más importante, debo de manifestar que ya se concretó el traspaso de las propiedades con los planos de catastro G-150394-000 y G-149226-000 al AyA, lo anterior por parte del Fideicomiso; en dichas propiedades se encuentran localizados los pozos con números de registro 06-04, 06-09, 06-03 y 06-07, pozos ubicados en Sardinal de Carrillo. Lo anterior en observancia al Acuerdo N° 2013-004, adoptado por la Junta Directiva en la Sesión Ordinaria N° 2013-001; formalmente todo lo anterior se dio mediante el oficio N° PRE-J-2013-

---

2192 (N-2013-168), ver anexo N° 21.

Se debe recordar, que lo que se ha recibido de lo estipulado en el Fideicomiso de Mejoras del Acueducto de Playas del Coco-Ocotol, al día del cierre de mi gestión, es solamente lo correspondiente a la fase denominada como 1A, ver informe técnico N° SUB-G-AID-UEN-AP-2010-0860, falta por recibir lo concerniente a la producción, almacenamiento y líneas de impulsión que vienen de Sardinal a Playas del Coco-Ocotol, por así decirlo a groso modo.

Tomando como fundamento y como línea base el traspaso de las propiedades antes mencionadas al AyA, es que potencialmente se pueden generar las constancias de capacidad hídrica para los proyectos fideicomitentes a los que se hace mención en el informe de actualización realizado mediante el oficio N° RCH-DR-2014-0053, siempre y cuando se cumplan con todos los requisitos del caso.

**Este tema es muy complejo y delicado, por ende se le debe de brindar una especial atención en coordinación con la Sub Gerencia de Gestión de Sistemas Periféricos y la Administración Superior.**

### **7.8 Fideicomiso del Proyecto de Ampliación de los Acueductos de Playa Hermosa y Playa Panamá.**

Con respecto a este otro fideicomiso, debo manifestar que la relevancia del mismo a mi criterio, es igual al que se encuentra en proceso en Playas del Coco-Ocotol; lo anterior debido a que es una zona muy visitada por turistas y en la cual se desarrollan grandes proyectos turísticos-hoteleros y habitacionales de gran impacto para el crecimiento de la provincia de Guanacaste y del país.

El origen de este fideicomiso, se da mediante la firma de la Carta de Entendimiento para la Ampliación de los Acueductos de Playa Hermosa y Playa Panamá, carta suscrita por el Ing. Eduardo Lezama Fernández, Sub Gerente de AyA, el Ing. Mauricio Tristán Sánchez, Presidente Comité Fideicomisarios y el Lic. Mario Rivera Turcios, Gerente General Banco de Costa Rica, dicha firma se concretó en el mes de Noviembre del 2010.

Según lo estipulado en la carta de entendimiento, específicamente en el punto número 5 (ver anexo N° 22), se define una lista de inversionistas (fideicomitentes) a los cuales se les debe de repartir el caudal designado conforme a lo definido en el punto número 12 de la misma. Específicamente la distribución estaría dada de la

---

siguiente manera:

-A los inversionistas (fideicomitentes) les corresponderá un caudal de 9,46 litros/segundo. El caudal señalado anteriormente será aprovechado según el desglose que se da en el mismo punto número 12 (Estimación de Demanda de Consumo de Agua Potable).

-Para el Polo Turístico de Papagayo (Sur) y el crecimiento vegetativo de la zona les corresponderá un caudal de 17,88 litros/segundo.

-El caudal restante será para el proyecto o zona conocida como Altos del Cacique o Punta Cacique. Todo lo anterior según lo establecido en la Carta de Entendimiento.

Mediante correo electrónico recibido el 01 de Marzo de 2012 (ver anexo N° 23), el Ing. Henry Wong C., Director Ejecutivo del Instituto Costarricense de Turismo (Polo Turístico de Papagayo), le manifiesta al Ing. Eduardo Lezama que conforme al oficio N° PGP-192-2012 (ver anexo N° 23), el Consejo Director de Papagayo tomó acuerdo con respecto a la distribución de agua en Papagayo Sur, según lo correspondido y estipulado en la Carta de Entendimiento.

En fecha del 10 Octubre del 2012, recibí copia del oficio N° SGG-2012-1049 (ver anexo N° 24), mediante este oficio se formalizó la recepción de obras que se estipulaban según lo convenido en la Carta de Entendimiento firmada para tal fin. Dicha recepción formal se fundamentó en el informe técnico suscrito por el Ing. Oscar Quesada Vargas, Director de la UEN de Administración de Proyectos; específicamente mediante el oficio N° SUB-G-AID-UEN-AP-2012-2184 (ver anexo N° 24).

Según lo plasmado en el oficio N° RCH-2013-296 (ver anexo N° 25), este servidor informó acerca de los trámites realizados con respecto a la distribución del caudal asignado al Instituto Costarricense de Turismo en Papagayo Sur (asignaciones de caudal según lo convenido con el ICT), todo mediante lo acordado con la Sub Gerencia General. El caudal que fue asignado según lo convenido en la Carta de Entendimiento para las concesiones del ICT en Papagayo Sur, ya está totalmente comprometido, el mismo ICT está consiente al respecto.

En cuanto al caudal asignado a los fideicomitentes (9,46 litros/segundo), si existe todavía disponibilidad del recurso hídrico para viabilizar sus proyectos. En la oficina de AyA en Playas del Coco, existe en sus archivos, constancias que demuestran a cuales proyectos se les ha abierto un expediente y que forman parte de la lista de

los proyectos fideicomitentes definida en la Carta de Entendimiento.

Se debe de ser muy estricto con el otorgamiento de las certificaciones de disponibilidad del servicio de agua potable para los proyectos de diferente índole que se desarrollen en esta zona, la prioridad son los proyectos que forman parte del Fidecomiso, como lo mencioné anteriormente, existe un listado de proyectos fideicomitentes a desarrollarse en la zona y que a la fecha del cierre de mi gestión, todavía faltaban varios por solicitar el caudal que se les asignó según lo convenido en el Fidecomiso. A este tema también se le debe de brindar especial atención y seguimiento debido al gran impacto que tiene el desarrollo turístico en esta zona, así como lo relevante que es para este sistema de abastecimiento como para cualquier otro, el brindar un servicio con la continuidad las 24 horas del día.

### **7.9 Proyecto de Ampliación y Mejoras al Acueducto de La Cruz-El Jobo (incluye zona costera de Puerto Soley, Tempatal y El Jobo); inversión público-privada.**

El proyecto se originó a razón de lo estipulado en el "Convenio entre el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados y la Dirección y Administración Inmobiliaria Costa Rica S.A., para la donación de Bienes e Infraestructura del proyecto denominado "Ampliación y Mejoras del Acueducto de la Cruz-El Jobo", convenio firmado el pasado 17 de Marzo del 2011, ver anexo N° 26. El proyecto estuvo liderado por la UEN de Administración de Proyectos.

El proyecto del acueducto a mejorar y construir, contempla el abastecimiento de agua a los poblados de La Cruz, El Jobo, Tempatal, Puerto Soley, Finca Morice, Hotel Ecoplaya, Las Mareas y Punta Clara, bajo un horizonte de demanda proyectada al año 2030. El proyecto se abastece de la cuenca del Río Sapoá, que es donde se ubican los pozos de producción actual y futuros pozos necesarios para conseguir el caudal final necesario a 20 años.

En la primera etapa, la cual ya está recibida a satisfacción de AyA y puesta en operación (Abril del 2013), se utilizó el pozo denominado como "BH-50", propiedad de AyA (caudal de explotación de aprox. 27 litros/segundo), además de los 4 pozos que ya se tienen en operación, 3 de ellos en la cuenca antes mencionada y 1 en La Cruz. Posteriormente se incorporarán pozos futuros para cubrir la demanda total.

En resumen el proyecto (I Etapa), consistió, en la puesta en marcha del pozo AyA-BH-50, sustitución de la línea de impulsión que se tenía por tubería de 300 mm de diámetro, la construcción de un tanque de 600 m<sup>3</sup> (al final quedó de 900 m<sup>3</sup>), construcción de la línea de conducción desde los tanques de La Cruz hasta las

fincas de las Mareas y Punta Clara, incluyendo conexiones a los tanques de Tempatal y del Jobo, así como un nuevo tanque en El Jobo, de 125 m<sup>3</sup> de capacidad. Incluido un sistema de control. Existen otras etapas posteriores a la ya recibida, a las cuales se les debe de dar el debido seguimiento.

Mediante la constancia de capacidad hídrica N° RCH-2012-313 del 19 de Abril del 2012 (renovación), se le dio viabilidad hídrica al proyecto turístico que realizó el aporte económico para que la ejecución del proyecto pactado en el convenio firmado hoy en día sea una realidad, ver anexo N° 27.

### **7.10 Tareas pendientes de ejecución y seguimiento en el Área de Ingeniería (Aguas Residuales).**

La gestión de las Aguas Residuales en la Región, desde el inicio de mi gestión como Director Regional, estuvo y está a cargo del Ing. Roylan Álvarez Barrantes, aprovecho el espacio, para agradecerle todo el apoyo que me brindó como Director Regional y compañero, su apoyo no solamente se limitó a temas relacionados con la gestión de las aguas residuales de la Región, sino que también apoyó en temas relevantes relacionados con las gestión de agua potable, como por ejemplo, el Proyecto de Mejoras al Acueducto de Playas del Coco-Ocotol (Fidecomiso).

Entre las tareas y actividades que están pendientes de ejecución y seguimiento en tan importante área, están las siguientes:

- -Instalación de un sistema de generación solar para independizar el sistema electromecánico de las PTAR de Cañas y Liberia.
- -Estudio Integral para el manejo de las Aguas Residuales en Liberia.
- -Mejoras en los sistemas de aforos para caudal afluente y efluente de todas las PTAR.
- -Estabilización y protección de taludes en la PTAR de Cañas.
- -Entubamiento de canal de desfogue de PTAR de Nicoya.
- -Mejoras en las lagunas secundarias de la PTAR de Santa Cruz.
- -Nombramiento en propiedad de las plazas conseguidas para reforzar la operación y mantenimiento de los sistemas de recolección y tratamiento de Aguas Residuales.

---

### **7.11 Proyecto de Mejoras al Sistema de Abastecimiento del Acueducto de La Cruz (Licitación N° 2012LN-000005-PRI).**

Al cierre de mi gestión se estaba por recibir el proyecto de mejoras tramitado por la Licitación N° 2012LN-000005-PRI, el proyecto estaba a cargo de la UEN de Administración de Proyectos. La Dirección Regional siempre estuvo al lado del proceso de ejecución de dicho proyecto, para cualquier detalle del estatus de este proyecto se debe de contactar al Ing. Randall Guzmán Cambronero, Jefe del Área Técnica de Ingeniería de la UEN-AP.

### **7.12 Proyecto de Ampliación de la Ruta Cañas-Bagaces-Liberia.**

En la actualidad existe un proyecto en ejecución, el cual tiene como objetivo ampliar la ruta de Cañas a Liberia en cuatro carriles, el mismo tiene una relación directa con AyA, lo anterior debido a que un porcentaje de consideración de las tuberías de la red de agua potable de los acueductos de Cañas, Bagaces y Liberia, así como las de los colectores de aguas residuales de Cañas y Liberia están inmersas en los tramos de la ruta a ampliar. Previo a la iniciación del proyecto, en persona entregué de forma digital e impresa, copia de un levantamiento que se hizo para cada sistema de acueducto y alcantarillado (ubicación aproximada de las tuberías, su diámetro y del tipo de material de las mismas) a la empresa encargada de la ejecución del proyecto, específicamente a la Empresa FCC (Centro de Operaciones ubicado en Bagaces), lo anterior se logró por el apoyo que nos brindó la Subgerencia de Gestión de Sistemas Periféricos.

Para este año y dado que se empezaron a tener problemas, en cuanto a la interrupción del servicio en los acueductos antes mencionados, lo anterior a raíz de trabajos relacionados directamente con el proyecto, fue que se convocó a una reunión entre todas las partes involucradas, específicamente el día 13 de Marzo. La reunión que se realizó, estuvo dividida en dos partes, en una visita de campo y una reunión en las oficinas de la Empresa CACISA, empresa contratada para la supervisión del proyecto. En la reunión se tomaron varios acuerdos y compromisos, los cuales se resumen y detallan en el anexo N° 28 y N° 29; posteriormente a esta reunión se han realizado otras más, las cuales son del conocimiento de los Ingenieros Marco Solano Salazar, Roylan Álvarez Barrantes y Jimmy Quesada Campos, así como de las Jefaturas Cantonales involucradas con el proyecto (Cañas-Bagaces-Liberia). El proyecto sigue en ejecución, por lo que se le debe de brindar una especial atención.



---

### **7.13 Proyecto en Altos El Cacique (Licitación Abreviada N° 2013-LA-000063-PRI), Playa Hermosa.**

En esta zona se estaba desarrollando un proyecto de mucho interés para la Región, específicamente en el sector conocido como Altos El Cacique. El proyecto se desarrolló mediante la Licitación Abreviada N° 2013-LA-000063-PRI "Construcción Estación de Re-bombeo Altos del Cacique, Gte", y el mismo estuvo a cargo del Ing. Jairo Salmerón Ortiz. El objetivo de la ejecución de este proyecto, fue la de no seguir dependiendo del convenio que se definió para tal fin (colaboración de Cacique hacia AyA), en su momento se estimó que no era necesario realizar otra prórroga del mismo (ver anexo N° 30). Teóricamente para la segunda quincena del mes de Junio del presente año, el proyecto tenía que entrar en operación, lo anterior según correo electrónico enviado por el profesional a cargo, en esos momentos estaba gozando de mis vacaciones legales programadas. Es importante dar el debido seguimiento a la operación de la estación construida y verificar que la continuidad y calidad del servicio en el sector sea acorde a nuestra Misión y Visión. Apenas se reciba formalmente el proyecto, se debe de informar a la Subgerencia de Gestión de Sistemas Periféricos, con el fin de que esta Subgerencia proceda con respecto al finiquito del convenio estipulado para tal fin.

### **7.14 Proyecto denominado Hacienda del Mar, Papagayo Sur (Playa Panamá).**

En Papagayo Sur, existe un proyecto turístico denominado "Hacienda del Mar", proyecto que hoy día opera o tiene las puertas abiertas a sus clientes; en la Oficina de Playas del Coco se encuentra el expediente que se conformó en su momento y el cual dio origen al servicio de agua potable con el que dicho proyecto goza en la actualidad, lo anterior desde Octubre del año 2007. Mediante la confección del borrador del Convenio de Cooperación entre el Instituto Costarricense de Turismo, el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados y Baix Ebre Limitada (ver anexo N° 31), y en coordinación con la Subgerencia General y la Subgerencia de Gestión de Sistemas Periféricos, se procedió a elaborar la constancia de capacidad hídrica para el proyecto en cuestión, constancia que fue respaldada con sus respectivos informes técnicos.

Al cierre de mi gestión, los interesados estaban por dar inicio a la construcción de las obras solicitadas en la constancia de capacidad hídrica; los requerimientos técnicos definidos al respecto, fueron elaborados por los Ingenieros Alejandro Contreras López y Jairo Salmerón Ortiz. Las obras tienen que ser recibidas a satisfacción por AyA, lo anterior, para que se pueda hacer efectiva la disponibilidad de los servicios solicitados por el interesado.

---

### **7.15 Proyectos denominados como "Montebello" y "Palo Alto", Playa Hermosa.**

Existen dos proyectos (condominios) ubicados en Playa Hermosa, específicamente los denominados como "Montebello" y "Palo Alto", los representantes de los mismos, en su momento (años atrás, 2010) solicitaron reuniones con la Dirección Regional e hicieron solicitudes para que los proyectos tuvieran micro-medición por parte de AyA; ellos están claros de todos los requisitos que implica la gestión. Específicamente al proyecto denominado como "Palo Alto" se le inició un proceso de inspección con el fin de avanzar en la gestión que implica dicha solicitud; el Lic. Olman Jiménez Cerdas, Jefe de la Oficina de Playas del Coco está al tanto de lo actuado en ese entonces; sin embargo, después de esa actividad de inspección, se quedaron pendientes otras actividades por parte de los interesados y no se pudo avanzar más el proceso. Lo anterior fue hace bastante tiempo atrás, no preciso la fecha con exactitud; recientemente los interesados han manifestado el interés de retomar la gestión que se había iniciado.

### **7.16 Proyecto denominado "Vista Marina", Playas del Coco.**

En cuanto a este proyecto en particular, proyecto ubicado en Playas del Coco, tengo que manifestar que el proyecto conocido como "Vista Marina", es uno de los tantos proyectos, que en Playas del Coco se construyó de una forma irregular o que no cumplió legalmente el protocolo establecido para su construcción; que quiero decir cuando hablo de irregular, en resumen sería, que el proyecto se construyó sin certificación de disponibilidad del servicio de agua potable o que la misma no tenía validez legal, o que el proyecto si contaba con certificación de disponibilidad del servicio de agua potable, pero que la misma no era acorde a la magnitud del proyecto, por ejemplo, en algunos casos en la zona, con una certificación de disponibilidad de agua potable entregada para abastecer un servicio unifamiliar, se construía un condominio u otro proyecto que no tenía relación con el proyecto de una vivienda unifamiliar. En el anterior proyecto, existen varios subproyectos por así decirlo, AyA abastece al proyecto en estudio, mediante un solo medidor de 50 mm de diámetro, específicamente con el NIS 5261057, servicio registrado en el Sistema OPEN a nombre de Don Erick Anderson, lo anteriormente manifestado es respaldado por los informes plasmados en los oficios N° RCH-DSC-2013-087 y RCH-OEC-2014-034, (ver anexos N° 32 y 33 respectivamente).

Mediante informes realizados por este servidor este año, específicamente por medio de los oficios N° RCH-DR-2014-0122 y RCH-DR-2014-0147 (ver anexos N° 34 y 35 respectivamente), se profundiza más la situación del proyecto en cuestión,

así como a la vez, se recomiendan actividades y obras por desarrollarse, todo lo anterior, con el único fin de garantizar la continuidad del servicio en la zona. Existen otras gestiones realizadas con respecto a este caso en particular, las cuales constan en el expediente conformado en la Dirección Regional y Oficina Cantonal.

### **7.17 Proyecto en ejecución por los desarrolladores Hotelera CH Papagayo (Hotel Marriot), Papagayo Norte.**

Mediante Acuerdo de Junta Directiva N° 2012-340, asunto: Convenio de Construcción y donación de infraestructura sobre vía pública, suscrito entre el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, el Instituto Costarricense de Turismo y Hotelera CH Papagayo S.A., se procedió a firmar dicho Convenio.

El proyecto específicamente consiste en las obras relacionadas con la colocación de tubería para el abastecimiento de agua potable desde el Tanque de almacenamiento AyA (conocido como "Tanque Papagayo Norte" o "Tanque Manzanillo"), ubicado sobre la Radial Las Trancas-Nacascolo en la intersección de la entrada a Playa Manzanillo hasta el lote N° 4 del proyecto de interés de los desarrolladores. Las obras fueron aprobadas por AyA, según oficio N° SUB-G-AID-UEN-PyC-2012-605 de fecha 30 de Abril del 2012.

Para el mes de Marzo del año 2013 (no preciso la fecha con exactitud en estos momentos), se dio inicio a la ejecución del proyecto convenido, sin embargo, a la fecha del cierre de mi gestión, no había tenido conocimiento del finiquito de lo convenido; si me consta que de forma extraoficial, las obras ya se habían construido según con los planos aprobados por AyA. La parte encargada de AyA de la recepción de las obras es la UEN de Administración y Proyectos; como Región estuvimos al lado de ellos en el proceso de construcción.

### **7.18 Abastecimiento de vecinos de Montegalán, Papagayo Norte.**

En su momento, varios años atrás, alguien tomó la decisión de abastecer de agua potable a unos vecinos de un sector de Papagayo Norte, específicamente el sector conocido como "Monte Galán", lo anterior desde la línea de impulsión de AyA; desconozco quien tomó esa decisión, pero la misma implicó que hoy en día, los vecinos o las familias ubicadas en ese sector, solo puedan abastecerse cuando el equipo de bombeo está en operación. La situación antes expuesta se agudizó mucho más en los últimos meses, esto debido a que el pozo-línea de impulsión que se utiliza para abastecer a los vecinos, disminuyó mucho su horario de trabajo o de operación.

Actualmente, debido a la necesidad que tienen los vecinos de un servicio de agua potable de forma continua, así como la de otros vecinos más, que quieren construir su vivienda en dicho sector (ha ido aumentando el crecimiento poblacional), fue que se originó en conjunto con el INDER (Instituto de Desarrollo Rural) y el AyA, una propuesta de un proyecto (acueducto) para solventar dicha necesidad; el INDER tiene toda la disposición de financiar las obras correspondientes, el Lic. Eliécer Robles Vargas (Encargado del Acueducto de Papagayo) fue designado por la Dirección Regional en su momento para dar el debido seguimiento al tema; en cuanto a la asesoría técnica, fue al ingeniero Marco Solano Salazar al que se le solicitó (ver anexo N° 36 y N° 37).

Debido a que no hubo una respuesta oportuna y acorde con lo solicitado por la Dirección Regional, lo anterior por parte del Ingeniero Solano, Ingeniero designado para dar el seguimiento y apoyo a dicho proyecto; la misma Dirección Regional designó a otro ingeniero para tal fin, específicamente al Ing. Jimmy Quesada Campos. En coordinación con el ingeniero Quesada se pudo emitir la constancia de capacidad hídrica N° 2014-587, en la cual se definieron las obras por realizar, al cierre de mi gestión, no se había iniciado ninguna actividad para la ejecución de las mismas.

### **7.19 Proyecto de Gestión por Procesos.**

En el año 2011 por iniciativa de la Gerencia General, se inició el Proyecto de Gestión por Procesos en la Sub Gerencias de Gestión de la GAM y Sistemas Periféricos, con el objetivo de mejorar en forma sustantiva el servicio que se brinda a nuestros clientes.

Los tipos de procesos tratados en dicho proyecto, se pueden resumir de la siguiente forma:

- Procesos Estratégicos: Orientan y dirigen todos los procesos, marcando la estrategia de la Organización.
- Procesos Sustantivos: Agregan valor directamente al cliente y forman parte del ciclo productivo.
- Procesos de Soporte: Brindan soporte a los procesos sustantivos y permiten el funcionamiento de la empresa.
- Procesos de Evaluación: Son aquellos que permiten hacer el seguimiento de los procesos, medirlos, analizarlos y establecer acciones de mejora.

Mediante el oficio N° SUB-G-GSGAM-2013-0115 (ver anexo N° 38), en el mes de Abril del año pasado y con el fin de dar continuidad al proyecto, en el ámbito de los macro-procesos sustantivos de servicio, la Subgerencia con la Gerencia General acordó elaborar un plan de trabajo para cada proceso y se designó a un líder de cumplimiento para cada proceso a nivel de Subgerencias GAM y Periféricos, se definió que el líder debía cumplir con el siguiente rol:

- -Responsable de la entrega oportuna de los productos esperados por el proceso asignado, garantizando el cumplimiento del plan de trabajo o cronograma del proceso.
- -Dar soporte en la coordinación y logística para las sesiones de trabajo.
- -Estar en continua comunicación con el equipo técnico y encargado de proceso para dar seguimiento al avance del Plan de Trabajo.
- -Supervisar las actividades realizadas por el grupo de mejora.
- -Promover la participación activa del grupo de mejora.
- -Es la persona encargada de realizar las convocatorias al grupo de proceso.

El proceso definido como de Potabilización, fue asignado a este servidor, en otras palabras, el líder del proceso de Potabilización era yo, a cada Director Regional se le designó como líder de un proceso determinado.

El último avance del proyecto que tengo a disposición es con fecha del 09 de Octubre del 2013 (ver anexo N° 39).

### **7.20 Aclaración al concepto de crecimiento vegetativo que aplica a nuestros sistemas (acueductos y alcantarillados).**

Este tema en mi criterio, es de mucho interés, es relevante que se atienda y se le dé su debido seguimiento; lo anterior, dado que la razón del éxito de tan noble Institución son nuestros clientes, personas y Empresas a quienes prestamos nuestros servicios, indiferentemente de su estatus social, lo debemos hacer con responsabilidad y humanismo.

En su momento me di a la tarea como encargado del Área de Ingeniería de la Región, de conocer con detalle el alcance que tenían las directrices que existían al respecto (disponibilidades de los servicios para el crecimiento vegetativo de los sistemas). Mediante la aclaración de la directriz para atender a solicitudes de disponibilidad de agua potable y alcantarillado sanitario, que el Ing. Eduardo Lezama Fernández como Sub Gerente General hizo, conforme al oficio N° SGG-2011-1143 (ver anexo N° 40); todo con el fin de cumplir con las disposiciones de la Contraloría General de la República, requerimientos del Instituto Nacional de

Vivienda y Urbanismo, además de homogeneizar la Gestión Institucional, se pretendió avanzar en este tema tan relevante. Sin embargo, lo anterior no fue así a mi criterio, por lo menos en lo que se refiere a la Cantonal de Liberia. Por dudas que se generaron acerca de lo que la Sub Gerencia General había definido en el oficio N° SGG-2011-1143, se trabajó en conjunto y se logró obtener otra aclaración al respecto por parte de la Dirección Jurídica, mediante el oficio N° PRE-J-CO-5727-2013 (ver anexo N° 41), pero aun así, para el Área de Ingeniería que da soporte a la oficina de Liberia no estaba claro. Entre algunos ejemplos para que se diera o se ejecutara lo dispuesto en dichas directrices, este servidor dio respuesta a algunas de las consultas realizadas al respecto por parte de la oficina de Liberia, lo anterior mediante los oficios N° RCH-2013-0372 y RCH-2013-0330 (ver anexos N° 42 y 43 respectivamente). Debido a que la situación anteriormente expuesta no se solucionó o aclaró del todo, insistí muchísimo durante varios meses para que nuestro departamento jurídico (vía correos electrónicos) se pronunciara al respecto, sin embargo no tuve una respuesta al cierre de mi gestión; así consta en la respuesta que tuve que dar a la Defensoría de los Habitantes de un caso en particular, específicamente el pasado 27 de Mayo del presente año, mediante el oficio N° RCH-DR-2014-0286 (ver anexo N° 44).

### **7.21 Ampliación de la capacidad de almacenamiento en el sector de Buenos Aires de Tilarán.**

Debido a la necesidad que existe de ampliar el almacenamiento en el sector Este de la Ciudad de Tilarán, esto a raíz del crecimiento poblacional en dicho sector, se inició la gestión para aumentar aproximadamente en un cien por ciento la capacidad de almacenamiento actual.

La ejecución del proyecto se encuentra aún pendiente, el proyecto fue asignado al Ing. Jimmy Quesada Campos, funcionario del Área de Ingeniería RCh. Es de mucha importancia la ejecución del proyecto para mejorar la calidad del servicio en ese sector. El Ing. Marco Solano Salazar, funcionario del Área de Ingeniería RCh, también es conocedor de la problemática del sector antes mencionado y de lo que se ha hecho hasta el momento.

Además de la necesidad que existe con relación a la capacidad de almacenamiento en este sector, es recomendable manifestar que se tuvo un problema con el propietario del inmueble por donde se ingresa al tanque de almacenamiento de AyA (Barrio Buenos Aires), esto en el pasado, pero que sin embargo persiste hoy en día (según con lo informado al respecto); el problema que se presentó, fue que se le impidió a los funcionarios del AyA (operación y mantenimiento) el ingreso al tanque, lo anterior por parte del propietario.

La gestión para la indemnización correspondiente (servidumbre de paso a favor de AyA) se realizó, pero al cierre de mi gestión existían pormenores en cuanto al monto económico de la indemnización que correspondía según el avalúo realizado (había disconformidad por parte del propietario). Es muy importante de aclarar, que el déficit de almacenamiento que existe en el sector este de Tilarán, también se da a nivel integral del Acueducto de Tilarán, ya se han realizado informes técnicos al respecto.

### **7.22 Atención del Terromoto, Sámara 05 de Setiembre de 2012**

En mi gestión, se tuvo que atender y dar seguimiento a la emergencia que se presentó a causa del terremoto que se dio en Sámara el pasado 05 de Setiembre del 2012; evento que contó con una magnitud de 7,6 grados en la escala sismológica. Aprovecho para agradecer una vez más a todos los compañeros de la Región que de una u otra forma hicieron posible el lograr enfrentar dicha adversidad de una forma muy eficiente y profesional; así como a mis Superiores y otros compañeros de otras Regiones del país por todo el apoyo que recibimos por parte de ellos, sin éste no se podría haber atendido exitosamente las consecuencias generadas por el sismo.

En coordinación con la Comisión Nacional de Emergencias (CNE) y otros entes estatales, se lograron obtener resultados muy rápidos para que la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario en algunos Cantones no se vieran afectados por mucho tiempo, específicamente en su continuidad y calidad.

Mediante el oficio N° PRE-01302-2012 emitido por nuestra Presidencia Ejecutiva (ver anexo N° 45), se presentó un resumen detallado de un Plan de Inversión que se elaboró con el fin de atender los daños ocasionados a los sistemas de abastecimiento más urgentes de atención.

### **7.23 Pozos de producción que por terceros quieren ser donados a la institución.**

En mi gestión, se procedió a tramitar la donación de varios pozos de producción, específicamente en los siguientes casos:

-Pozo de producción denominado como "VI-94" ubicado en Tamarindo, específicamente en Villareal de Santa Cruz, mediante el oficio N° RCH-2013-468 (ver anexo N° 46), se hizo la gestión correspondiente, el proceso de donación

---

implicó muchos otros documentos y correos electrónicos. El proceso se finiquitó y el pozo por Acuerdo de Junta Directiva es de AyA.

-Pozo de producción, denominado como "Pedregal" ubicado en Cañas, mediante el oficio N° RCH-2013-509 (ver anexo N° 47), se hizo la gestión correspondiente, el proceso de donación implicó otros documentos y correos electrónicos. El proceso se finiquitó y el pozo por Acuerdo de Junta Directiva es de AyA.

-Pozo de producción denominado como "San Antonio" ubicado en San Antonio de Quebrada Grande de Liberia. Debido a la urgencia que existe en aumentar la producción del acueducto de Quebrada Grande de Liberia (acueducto administrado por AyA), se procedió a realizar la gestión correspondiente, lo anterior mediante el oficio N° RCH-DR-2014-0101, en primer lugar para obtener el arrendamiento del inmueble, lo anterior ante el Departamento de Bienes e Inmuebles; sin embargo según oficio N° PRE-J-BI-0889-2014 enviado por la Licda. Eugenia Solís Cambroner (ver anexo N° 48), la situación legal de la Asociación de Desarrollo de Quebrada Grande ante el Registro de Asociaciones del Registro Nacional no era normal, por lo que dicha situación imposibilitaba el proseguir con la gestión solicitada, el mismo impedimento existía para tramitar la donación del terreno.

De lo anterior son conocedores el Lic. Edgar Chacón Villalobos, Jefe de la Oficina de Liberia y el Ing. Marco Solano Salazar, del Área de Ingeniería Regional, esto ya que ellos participaron en varias reuniones que tuve con los vecinos de Quebrada Grande. Según lo conversado con la Licda. Eugenia Solís Cambroner (Departamento de Bienes e Inmuebles) y debido a la urgencia que se tiene al respecto, la única alternativa de contar con la fuente de abastecimiento en cuestión, era por medio de un proceso de expropiación, antes del cierre de mi gestión, la tarea de iniciar con el debido proceso de expropiación se dio, la misma fue asignada al Lic. Edgar Chacón Villalobos.

-Pozos de producción sin denominación conocida ubicados en Colorado de Abangares (dos pozos), el estudio para definir la conveniencia o no para su adquisición (vía donación), según las características de los pozos (calidad y producción) está a cargo del Ing. Jimmy Quesada Campos del Área de Ingeniería y el Lic. Pablo Guevara Miranda, Jefe de la Oficina de Cañas. En este caso en particular, se ha recibido apoyo directo del Ing. Javier Valverde Hernández de la Subgerencia de Gestión de Sistemas Periféricos, lo anterior por la situación que viven hoy en día las poblaciones de Colorado, Raizal e Higuierillas; existe un déficit de producción en el sistema. Al cierre de la gestión se estaba dando seguimiento a tan importante tema, sin embargo, no se había podido concretar todas las tareas que son necesarias para finiquitar dicho proceso.



-Pozo de producción denominado como "CU-45" ubicado en Liberia (camino a Curubandé), mediante el oficio N° RCH-DR-2014-212 (ver anexo N° 49), se hizo la gestión correspondiente, el proceso de donación ha implicado otros documentos y correos electrónicos. El proceso no se ha finiquitado, al cierre de mi gestión el Departamento de Bienes e Inmuebles solicitó que se realizaran algunas aclaraciones, al igual que los otros casos; la tarea fue asignada al Ing. Jimmy Quesada Campos (Área de Ingeniería Regional).

-Pozo de producción denominado como "BH-59" ubicado en La Cruz, ya se cuenta con los insumos (estudio técnico de zona de protección, pruebas de calidad y producción, topografía, etc.) para enviar el paquete de requisitos al Departamento de Bienes e Inmuebles y así avanzar con el proceso de donación respectivo. La tarea de darle seguimiento a esta gestión, fue encomendada al Ing. Jimmy Quesada Campos (Área de Ingeniería Regional).

-Pozo de producción denominado como "El Real" ubicado en Liberia, este pozo fue construido por AyA, sin embargo, se hizo de manera informal por parte del Director Regional que ocupaba el puesto en ese momento, específicamente por el Lic. Néstor Valdelomar Barrantes. Recientemente me reuní con el propietario del inmueble en donde se ubica el pozo (Sr. Rodrigo Carazo), lo anterior a solicitud del propietario, y me manifestó que el pretendía que el pozo pasara a manos del AyA, le expliqué el protocolo que se debía realizar al respecto (existiendo interés en la adquisición por parte de AyA) y estuvo en total acuerdo que de forma transparente y ordenada se realizara la gestión del caso, el Sr. Carazo quedo de enviar una solicitud formal a la Dirección Regional, hasta este punto cuento con información de este proceso.

Por último se adjunta mediante el anexo N° 50, las necesidades de perforación para el año 2014.

#### **7.24 Construcción de nuevo pozo de producción en Acueducto de Bolsón y Ortega, Santa Cruz.**

El sistema de abastecimiento de Bolsón y Ortega ocupa ser reforzado en cuanto a su producción, de ahí le necesidad de construcción de un nuevo pozo de producción, la gestión para su construcción se inició el año pasado, sin embargo al cierre de gestión se estaba por presentar un formulario solicitado por el Jefe de la Unidad Técnica de Perforación-UTP, el Ing. Carlos González Chacón de la UEN de Administración de Proyectos. La tarea fue encomendada a los Ingenieros Alejandro Contreras López y Jairo Salmerón Ortiz del Área de Ingeniería Regional. Se debe aclarar que existe un programa de perforación definido desde el año pasado, este

caso en particular se incorporó a dicho programa en último momento, las necesidades de perforación de la Región para este año se definieron con el Área de Ingeniería Regional, así como en otros años.

### **7.25 Situación de los vecinos de la Maravilla de Santa Cruz.**

Queda pendiente respuesta a una solicitud que hizo al Departamento Jurídico, lo anterior mediante oficio enviado específicamente por el Ing. Roylan Álvarez Barrantes, funcionario encargado del Área de Ingeniería Regional-aguas residuales (no preciso el número de oficio, sin embargo, el Ing. Roylan está más que al tanto de este caso en particular), la solicitud tiene que ver con un caso de una servidumbre de paso de tubería de alcantarillado sanitario, que en su momento fue indemnizada al propietario del inmueble y que recientemente los vecinos del sector conocido como la Maravilla y la Municipalidad de Santa Cruz pretenden sea calle pública y que a su vez se construya el ramal de agua potable para abastecer a los vecinos que construyeron en ese sector, sin tener acceso directo al agua potable, según lo informado.

### **7.26 Barrio Tenorio de Santa Cruz.**

Existe un compromiso de la pasada Presidencia Ejecutiva de buscar el contenido presupuestario necesario para desarrollar un proyecto de mejora tanto en agua potable, como en el alcantarillado sanitario en el Barrio denominado "Tenorio" de Santa Cruz, soy testigo de que la gestión correspondiente se realizó por parte de la Presidencia, sin embargo, al cierre de mi gestión todavía no se tenía luz verde en cuanto a la obtención de los recursos solicitados, los Ingenieros Alejandro Contreras López y Roylan Álvarez Barrantes están al tanto de esta situación, ellos realizaron los correspondientes estudios técnicos, ver anexo N° 51.

### **7.27 Casos de sustitución de tuberías de la red de distribución del Acueducto de Liberia.**

En los sectores de Liberia conocidos como El Gallo, Cambalache y Los Terreros, existen compromisos para sustituir tramos de tuberías, en los dos primeros casos, se debe a que la tubería está muy superficial, en algunos tramos hasta expuesta, y en el caso de Los Terreros, es con el fin de cumplir con el compromiso adquirido ante una orden sanitaria emitida desde el año 2009, hoy en día la tubería instalada de forma provisional desde ese año, es totalmente insuficiente en cuanto a su capacidad hidráulica se refiere. El Ing. Jimmy Quesada Campos, está a cargo de dar el debido seguimiento a estos compromisos.

---

### **7.28 Proyecto habitacional denominado "El Encino", Liberia.**

Existe un proyecto habitacional ubicado aproximadamente 3 kilómetros al Norte de los semáforos contiguo a la Mac Donald's, en el cual, desde hace muchos años se da una situación muy particular, este proyecto está siendo abastecido del acueducto de Liberia, sin embargo, el proyecto al día de hoy no cuenta con la certificación de disponibilidad de agua potable, el mismo está conformado por 400 unidades habitacionales (aprox.) y existen construidas alrededor de 15 viviendas. La situación del proyecto es compleja, en su desarrollo y en la tramitología del mismo; mediante el oficio N° RCH-2013-0506, este servidor solicitó el criterio legal respectivo a la Dirección Jurídica, sin embargo, al cierre de mi gestión no se había tenido respuesta al respecto (ver anexo N° 52). Por la necesidad de los interesados y debido a la tardanza de AyA para resolver la situación, los usuarios decidieron acceder a las peticiones solicitadas por el Área Ingeniería, específicamente por el Ing. Marco Solano Salazar, a pesar de no estar de acuerdo con las mismas. Al cierre de mi gestión se estaba por definir los requerimientos técnicos para la puesta en marcha del pozo AyA denominado como "El Encino", tarea asignada a los ingenieros Marco Solano Salazar y Jairo Salmerón Ortiz del Área de Ingeniería; lo anterior con el fin de definir en conjunto con la Subgerencia de Gestión de Sistemas Periféricos si todo le correspondería al desarrollador del proyecto, o sí el AyA aportaría una parte de las tareas a implementarse, lo anterior por el costo de las mismas. Lo importante de recalcar es que la situación del proyecto no se ha normalizado en estos momentos (al cierre de mi gestión).

### **7.29 Devolución de materiales prestados a la Municipalidad de Las Juntas de Abangares y Subgerencia de Sistemas Comunales.**

En su momento y con las instrucciones del caso, se procedió en calidad de préstamo a apoyar con ciertos materiales a la Municipalidad de Las Juntas de Abangares, así como a los compañeros de la Subgerencia de Gestión de Sistemas Delegados.

En el caso de la Municipalidad de Las Juntas de Abangares, se adjuntan correos electrónicos que dieron el aval al préstamo de los materiales, la solicitud formal N° OAM-0613-2012 por parte del Alcalde Municipal, así como la respuesta que se le dio a la solicitud mediante el oficio N° RCH-2012-994 (ver anexos N° 53 y 54 respectivamente).

Para el caso particular de la Subgerencia de Gestión de Sistemas Comunales, se adjunta correos electrónicos que dieron el aval al préstamo de los materiales (ver anexo N° 55).

---

### **7.30 Proyecto de Eficiencia Energética RCH**

Existe un proyecto (Eficiencia Energética) que se originó hace unos años atrás, o por lo menos la Región empezó a participar activamente desde el año 2012, que tiene como objetivo mejorar y controlar todo lo relacionado al consumo energético de todos los equipos de bombeo que operan en la región. Se conformó un comité para dar el debido seguimiento al proyecto, el mismo está liderado por el Ing. Guido Chavarría Salazar de la UEN de Producción y Distribución y por parte de la Región Chorotega el responsable es el Ing. Jairo Salmerón Ortiz. Mes a mes se lleva el control individual de cada equipo, entre la información de relevancia está la energía consumida (KW's-hr), el importe (¢), demanda (KW's-hr) y producción (m<sup>3</sup>).

### **7.31 Situación de la Dirección de Ingeniería RCH.**

Desde el 15 de Noviembre del año 2010 al cierre de mi gestión (30 de Junio del 2014), por decisiones tomadas por la Dirección Regional en su momento, se designó a este servidor formalmente como el encargado del Área Técnica Regional, lo anterior mediante el oficio N° RCH-2010-004, así se reitera en los documentos N° RCH-2011-116 y RCH-2011-214 (ver anexos N° 56, 57, 58, 59 y 60 respectivamente).

A pesar de lo expuesto anteriormente, el cambio de mis labores y responsabilidades se dieron de facto más no de derecho; este tema lo expongo como de especial seguimiento, en el sentido que el Área de Ingeniería es de vital importancia para el buen accionar de la Región, con esto no quiero decir, que las otras Áreas no sean vitales para el buen accionar de la Región; como testigo número uno, soy consciente de la gran cantidad de trabajo que se tiene en esta área. Para el desarrollo de todas las tareas que se tienen que ejecutar, debe de existir una excelente coordinación y comunicación con los compañeros Ingenieros y Jefes Técnicos que forman parte de la Región, así como con los otros departamentos de la Región. Hago la observación, dado que me preocupa las malas relaciones interpersonales y los problemas de comunicación que vivencié durante mi gestión como encargado del Área Técnica Regional en dicha Región Chorotega, de ahí mi gran preocupación al respecto.

Nos regimos por un Manual de Puestos, en donde de acuerdo al puesto que se nos designe, así son las responsabilidades que tenemos que asumir y por ende se determina el salario que recibimos, esto último no aplicaba en la situación particular de la Dirección de Ingeniería al cierre de mi gestión. Por último es importante hacer mención en este apartado, que el Ing. Jimmy Quesada Campos, hace varios meses es el funcionario que ha estado apoyando como profesional a los compañeros encargados del proceso de calidad del agua de la Rch.

Aprovecho este momento, para reconocer el trabajo y esfuerzo del compañero Jimmy Quesada Campos, sin esa entrega y calidad de su trabajo, particularmente siendo este servidor el encargado del Área de Ingeniería, no creo haber podido avanzar en tantos temas y haber obtenido tantos logros. Desde la Dirección Regional también me hubiera sido muy difícil, alcanzar metas y objetivos, de no ser por el apoyo incondicional de todo el personal de la Institución que avalaba mi posición dentro de la Institución

Cabe mencionar que este servidor también estaba a cargo de la Unidad de Hidrantes Regional, aprovecho también para agradecer el gran trabajo realizado por el funcionario Roland Darcía Fernández, digno de admirar.

### **7.32 Situación de la Dirección de Servicio al Cliente RCH.**

En cuanto a esta Dirección, tengo que manifestar y agradecer enormemente a la Licda. Litzzy Barquero Sánchez, actualmente funcionaria encargada de dicha Dirección, por todo su apoyo y compromiso incondicional y sacrificio entregado en este periodo de gestión al AyA. La gestión de esta Dirección fue una de mis grandes preocupaciones al ir avanzando en mi mandato, me preocupaba que por los números que se tenían al respecto y las actividades relacionadas con esta Dirección, no se avanzara como uno pretendía.

El encargado de la Dirección de Servicio al Cliente al inicio de mi gestión era el Lic. Luis Gerardo Rojas Jiménez, sin embargo, por problemas de salud que se le presentaron, no fue posible el contar mucho con él; para el mes de Mayo de 2013 se pensionó por invalidez. Existió un periodo en el que el funcionario Luis Palma Vargas me apoyó siendo el encargado de la Dirección de Servicio al Cliente (por recargo de funciones), específicamente en el periodo comprendido del 06 de Junio del año 2012 al 06 de Marzo de 2013, apoyo que agradezco; nuevamente por problemas de salud, el funcionario dejó de apoyar a la Dirección Regional a partir del día 06 de Marzo de 2013.

Es a partir del 06 de marzo de 2013, que de forma desinteresada la funcionaria Litzzy Barquero Sánchez empezó a apoyar la Dirección Regional, sin reconocimiento económico alguno; a partir del 01 de Junio del 2013 y con la aprobación de la Subgerencia de Gestión de Sistemas Periféricos, a la funcionaria se le empieza a reconocer el recargo de funciones por estar a cargo de la Dirección de Servicio al Cliente. La compañera posteriormente participó en el concurso de la plaza para la Dirección de Servicio al Cliente y la ganó, sin embargo, por un problema administrativo-legal que se tiene pendiente de resolver no se ha puesto en firme dicho nombramiento.

Está claro que a veces, por más que uno se proponga lograr cierto objetivo en la vida, el fruto de ese esfuerzo y perseverancia no se concreta hasta que Dios quiera, como se dice popularmente, no es cuando uno quiere, sino cuando Él quiere, él tiene la sabiduría para considerar cuando es el momento adecuado (pero que llega, llega); con esto lo que quiero decir es que soy fiel testigo del esfuerzo y sacrificio de la funcionaria Litzzy Barquero, así como el de muchos otros compañeros y compañeras que han hecho de la Región, una Región mejor.

En el caso en mención, creo que la funcionaria idónea para liderar esta Dirección tan importante es ella, respetuosamente sugiero, que los altos mandos apoyen sus iniciativas, valoren su trabajo y los resultados obtenidos, tengo plena seguridad que se le va a apoyar, teniendo como referencia resultados concretos. Por todo lo anteriormente expuesto, es que considero que se le debe dar el seguimiento a tan importante tema y así obtener la firmeza de dicho nombramiento.

**Por último, en esta Dirección (Servicio al Cliente) están pendientes de seguimiento las siguientes actividades:**

En su momento se solicitó el criterio técnico para dar resolución a las notas de crédito del caso particular del Sr. Erick Anderson. Lo que en apariencia se le debe acreditar es un monto que supera los ₡15, 000,000. 00 (quince millones de colones). Dicha modificación a las facturas está pendiente, ya que se está elaborando un informe técnico por parte de la oficina Cantonal del Coco; cuando este trámite concluya se disminuirá considerablemente el pendiente de la Región, como respaldo está el oficio N° SUB-G-AID-UEN-ID-DDT-2013-189, documento que consta en el expediente que se tiene del caso.

A la cantonal de La Cruz se le está dando seguimiento a la gestión comercial, por anomalías en dicha gestión, lo anterior por observación en visitas de trabajo realizadas.

Se nombró a una persona para que sustituyera a la funcionaria incapacitada, al cierre de mi gestión se continuaba realizando giras de control, teniendo como resultado que existe todavía mucha deficiencia en la gestión, por lo que es vital seguir dando el debido seguimiento; la Licda. Litzy Barquero Sánchez, el Lic. Jenner Castrillo Ramírez de la Región, así como el Ing. Javier Valverde Hernández y el Lic. Roosevelt Alvarado Ramírez de la Subgerencia de Gestión de Sistemas Periféricos están al tanto de la situación.

### **7.33 Gestión Ambiental RCh.**

La Gestión Ambiental en la Región que se hizo durante mi gestión, fue gracias a la ayuda y apoyo del funcionario Guillermo Rodríguez Castro, lógicamente que también gracias a todos los compañeros/as de la Región que lo apoyaron al respecto, lo que quiero decir, es que sin su iniciativa y proactividad no hubiera sido posible el obtener los resultados obtenidos en el periodo 2012-2014 (Junio) y los cuales se detallan mediante los oficios N° RCH-IRS-2014-054 y N° RCH-IR-2012-451, ver anexos N° 61 y 62 respectivamente.

Es muy importante dar seguimiento a todos los programas que el funcionario lidera, así como los Planes de Acción Regional que se han elaborado al respecto. Para Febrero del presente año se hizo una gira en la Región Chorotega con funcionarios de la UEN de Gestión Ambiental, se realizó un informe de la gira, en donde se recomiendan una serie de tareas que a mi criterio son muy importantes cumplir, ver anexo N° 63.

Por último, y no dejando de ser menos importante, según conversaciones que tuve con funcionarios de la UEN de Gestión Ambiental en visitas que nos hicieron a la Región, por ejemplo con el Geólogo Gerardo Ramírez Villegas, quién en su momento me manifestó que existe una intención de fortalecer a las Regionales para que de forma oficial se implementen las Unidades de Gestión Ambiental en cada Región; esto porque todos esos logros a los que se hace mención anteriormente se hacen bajo una estructura que no está oficialmente conformada; en resumen, considero que se debe de apoyar al máximo al compañero Castro para que se pueda implementar y gestionar la oficialización de dicha Unidad, es algo más que sano para el buen accionar de la Región.

---

### **7.34 Resumen de varios casos particulares para su debido seguimiento y que son de interés para la Dirección Regional.**

Mediante correo electrónico recibido el pasado 15 de Julio del presente año, se me indica por parte del Ing. Sergio Núñez Rivera (Subgerencia de Gestión de Sistemas Periféricos) que me refiera a varios casos en los que durante mi gestión a cargo de la Dirección Regional tuve conocimiento al respecto y de los cuales, en algunos casos participé de forma directa, lo anterior a solicitud del Ing. German Araya Montezuma, actual Director Regional de la Región Chorotega (Titular de la plaza). En correo electrónico que envié el día 17 de Julio al Ing. German Araya Montezuma, me refiero a lo solicitado de su parte y hago mención que en mi informe de cierre de gestión para algunos casos de los solicitados como para otros de interés de la Dirección, los estaré detallando más en dicho informe (ver anexo N° 64).

Además de los puntos desarrollados en el correo electrónico adjunto en el anexo N° 64, y los desarrollados en el presente informe se le debe de dar seguimiento según con mi criterio profesional a estos otros temas que por cuestión de tiempo no los pude desarrollar como quería, ya que es muy importante la presentación de este informe para el buen accionar de la Región Chorotega; los temas serían los siguientes:

-Necesidades de sustitución y de nuevas unidades en la flotilla vehicular de la Región, este es un tema al que se le debe de dar el debido seguimiento para poder cumplir con los objetivos planteados en la gran mayoría de las áreas y oficinas cantonales de toda la Región, la Dirección Regional ha hecho todas la gestiones respectivas para que dicha necesidad sea absorbida por la Subgerencia de Gestión de Sistemas Periféricos y la Administración Superior, es cuestión de darle el debido seguimiento al tema; el Lic. Jenner Castrillo Ramírez, Director del Área de Administración y Finanzas, está más que al tanto de toda las gestiones realizadas por parte de la Dirección Regional en el periodo de mi gestión.

-El accionar del equipo conformado para atender el vital proceso de Calidad del agua de la Region, fue de cierta forma modificado, lo anteriormente expuesto, siguiendo instrucciones de la Subgerencia de Gestión de Sistemas Perifericos, mediante los oficios N° RCH-2012-818 y N° RCH-2012-982, la Dirección Regional expone la situación de dicho equipo de trabajo, y propone un plan de acción de gestión en dicho equipo de trabajo, todo con el fin de optimizar los recursos con los que se cuenta y a la vez mejorar y obtener mejores resultados al respecto (indicador de calidad del agua), ver anexos N° 65 y 66. A este tema es fundamental seguir dándole el debido seguimiento.



-Según con recomendaciones de realizadas por la Auditoría Interna, se debía realizar la gestión para que se sacara a concurso interno la plaza del puesto N° 1281, cargo : Ejecutivo Experto Sistemas de Agua Producción, la gestión se realizó mediante el oficio N° RCH-DR-2014-203, ver anexo N° 67; sin embargo al cierre de mi gestión no se había concretado nada al respecto, con el fin de cumplir con lo recomendado por la Auditoría a este proceso se le debe de brindar el debido seguimiento para su cumplimiento.

-Este servidor al cierre de mi gestión estaba representado a la institución en la Comisión Nacional de Emergencias Región Chorotega, además en la Comisión de Implementación de Desarrollo de la Cuenca Arenal-Tempisque (CIDECAT); por lo que se recomienda el seguir participando en las mismas.

-La Dirección Regional participó en el proceso de formulación del Plan de Desarrollo Regional de la Región Chorotega, en dicho proceso se realizaron talleres con participación de actores sociales, empresas privadas e instituciones públicas para la validación de los resultados. El proceso anteriormente mencionado ha sido liderado por el MIDEPLAN, específicamente por el Ing. Julio Villafuerte Cubillo. Es de suma importancia el dar el debido seguimiento a este proceso.

-Por instrucciones de la Presidencia Ejecutiva, se tiene que participar (inscribir) en el Programa de Sello de Calidad Sanitaria, lo anterior aplica para todos los acueductos administrados por AyA. Con fecha del 28 de Junio del año 2013, a la Región la premiaron con la entrega de Galardones 2012, ver anexo N° 68, entre los sistemas de abastecimiento premiados estuvieron, Sardinal, Santa Cruz, Nicoya, La Cruz, Cañas y Liberia. Con el fin de disminuir al máximo los grados de vulnerabilidad (contaminación) de los acueductos, es muy importante el dar un excelente seguimiento a este programa, el funcionario Guillermo Rodriguez Castro, está muy al tanto de dicho proceso.

-En el periodo de mi gestión se asumieron la administración de los siguientes sistemas:

- Matambú-Los Angeles y Cerrillos, acueducto ubicado en Nicoya.
- Los Mangos I, acueducto ubicado en Nicoya.
- Cuesta Grande-Maquenco-Terciopelo, acueducto ubicado en Nicoya.
- Santa Pedro de Santa Bárbara, acueducto ubicado en Santa Cruz.
- Curubandé, acueducto ubicado en Liberia.
- Puerto Soley-El Jobo, acueducto ubicado en La Cruz.
- Salitral-El Arbolito-El Chile, acueducto ubicado en Bagaces.

-Para el pasado 09 de Mayo del presente año, con instrucciones de la nueva Presidencia Ejecutiva, se solicitó a cada Director Regional una presentación individual, la cual debía ser expuesta directamente a la Msc. Yamileth Astorga Espeleta, Presidenta Ejecutiva; entre los puntos a ser presentados, estuvieron los siguientes:

- Esquema para ese mes de la Región
- Organización de la Región
- Servicios (AP y AR) facturados por oficina (oferta de servicio del servicio)
- Gestión Comercial, facturación acumulada, Cobranza Acumulada y cuentas por cobrar
- Ejecución presupuestaria a Mayo del 2014
- Costos operativos (promedio anual 2014)
- Desglose del presupuesto, actividades de mantenimiento por ejecutar 2014
- Actividades por ejecutar (Programa de Sello de Calidad Sanitaria, 2014)
- Calidad del agua de la RCH
- Estado de resultados por oficina, año 2013
- Resumen de Control, calidad del agua RCH, a Marzo del 2014
- Estado de pérdidas y ganancias, año 2013
- Gestión (actividades) por realizar y dar seguimiento en la Dirección del Servicio al Cliente (resumen)
- Gestión (actividades) por realizar y dar seguimiento en la Dirección de Administración y Finanzas (resumen)
- Gestión (actividades) por realizar y dar seguimiento en la Dirección de Ingeniería (AP y AR)

Mediante el anexo N° 69, se adjunta la presentación realizada a la Presidenta Ejecutiva.

-Por último, los temas que faltarían a mi criterio para que se les de el debido seguimiento serían los siguientes:

Control y fiscalización de las bodegas contables y no contables

Protección de las tuberías expuestas en el Plantel El Capulín

Sistemas de control en los acueductos (telemetría)

Macromedición

Estos temas son lo más relevantes para la correcta operación de los sistemas, a mi criterio personal.

## **8- Sugerencias para la buena marcha de la Región.**

- Dar continuidad a la mejora del proceso de ejecución de proyectos, en especial dar énfasis a la oportunidad de las mejoras y ampliaciones de los sistemas.
- Mantener y fortalecer los niveles de inversión en macro-medición; así como incorporar nuevas tecnologías de medición.
- Apoyo al proceso de asignación de nuevas plazas al sector operativo, como parte del seguimiento a la solicitud ante la Autoridad Presupuestaria, ya realizado por la Administración Superior.
- Seguimiento a la elaboración de planes maestros de alcantarillado sanitario en las ciudades de Cañas, Liberia, Nicoya y Santa Cruz.
- Dar seguimiento a la gestión para la adquisición de un camión hidrovaciador para la Región.

## **9-Estado actual del cumplimiento de las disposiciones giradas en la gestión por la Contraloría General de la República y la Auditoría Interna.**

### **9.1 Auditoría Interna.**

Las recomendaciones y disposiciones giradas se acataron de forma aceptable en un tiempo oportuno. En el cuadro adjunto se hace un resumen de todos los informes de la auditoría interna que se trataron en mi gestión como Director Regional, a mi criterio creo recomendable el dar seguimiento a los relacionados con la gestión de la bodega 0506, ubicada en Liberia y al fidecomiso de Playas del Coco-Ocotol.

Nº Documento	Asunto	Estado
AU-2013-515 AU-2013-534 AU-2013-552 AU-2014-045 AU-2014-106	Ampliación a consultas en relación con la puesta en operación del pozo La Carreta y otorgamiento de disponibilidad del proyecto Jícaro II. Atención acuerdo Junta Directiva 2012-232.	Mediante los oficios Nº RCH-2013-0692, RCH-DR-2014-0260 y RCH-DR-2014-267 se da respuesta a lo solicitado.
AU-2014-128 AU-2012-059 AU-2012-044	Solicitud de información relacionada con la puesta en marcha del recibo de las obras de la Fase 1 del Acueducto el Coco-Ocotol.	En el expediente que existe al respecto en la oficina de Playas del Coco, existe copia de la respuesta dada para cumplir con lo solicitado.
AU-2011-635 AU-2012-024 AU-2012-255 AU-2012-188	Disponibilidad de agua al proyecto Sión de Liberia.	Mediante oficio Nº RCH-2012-471 se da respuesta a lo solicitado.
AU-2013-150	Análisis y justificación de las cuentas por cobrar existentes en los servicios de abastecimiento que muestra la Rch.	Mediante oficio Nº RCH-2013-244 se cumple con lo solicitado.
AU-2013-654	Convocatoria conferencia final "Examen centros contables 0506, 05-07 hidrantes"	En el expediente que existe al respecto en la Dirección Regional, existe copia de los oficios que se dieron para dar el seguimiento a las recomendaciones dadas y así cumplir con lo solicitado.
AU-2013-851 AU-2013-668 AU-2012-336 AU-2011-508	Gestión bodega 0506, Plantel AyA, El Capulín.	Mediante oficios Nº RCH-2012-673 y RCH-2012-674 se da inicio al y seguimiento a este proceso en particular.

AU-2013-700 AU-2013-403	Conciliación bancaria cuenta N° 790-0 BCR, oficina de Tilarán.	Mediante oficios N° RCH- 2014-025 y RCH-2013-0501 se da respuesta a lo solicitado.
AU-2012-134 AU-2012-243	Atención a definiciones de Control Interno determinadas en la Región Chorotega.	Mediante oficio N° RCH-2012- 472 se da respuesta a lo solicitado.
AU-2007-514 AU-2012-025 AU-2012-117 AU-2012-226 AU-2012-395 AU-2012-536 AU-2013-007 AU-2013-313	Evaluación integral Región Chorotega, modificaciones a la facturación en la oficina del Coco.	Mediante oficios N° RCH- 2012-876 y RCH-2013-399, se da respuesta a lo solicitado.

### **10- Estado actual del cumplimiento de las disposiciones giradas en la gestión por algún órgano de control externo.**

Existe una cantidad aún no determinada de resoluciones judiciales, la mayoría relacionadas con extensiones o ampliación de las zonas de cobertura y otras con asumir la administración de sistemas. Sobre este punto se recomienda realizar un inventario exhaustivo que permita el adecuado seguimiento de los cumplimientos.

#### **Dentro de las más relevantes se tiene:**

-Orden de la Sala Constitucional de asumir el sistema de Playa Potrero, a la fecha después de varios intentos administrativos y acciones judiciales complementarias no ha sido posible cumplirlo. La nueva presidenta ejecutiva se reunió con los miembros de la ASADA con el fin de avanzar al respecto, en el punto N° 7 (casos especiales de atención y seguimiento) del presente informe se detalla más el caso.

---

-Está en proceso de cumplimiento la orden judicial para resolver el contenido de arsénico superior a lo establecido en la norma en diferentes sistemas. Están en ejecución las acciones para los sistemas que están inmersos en esta situación, en el punto N° 7 (casos especiales de atención y seguimiento) del presente informe se detalla más el caso. Lo anterior es a raíz del voto N° 2013007598 de la Sala Constitucional referido al expediente N° 13-004193-007-CO, el mismo fue comunicado al AyA el 05 de Junio del 2013; lo que significa que el AyA debió de asumir a la fecha la tarea de resolver en 6 meses en todos los extremos indicados por la Sala Constitucional.

Está pendiente la firmeza del nombramiento de la Dirección de Servicio al Cliente RCH; en el punto N° 7 (casos especiales de atención y seguimiento) del presente informe se detalla más el caso.

Reparto de agua a los vecinos de La Tejona de Tilarán; según fallo de la SALA IV (no preciso el número exacto) se debe de distribuir agua por medio de tanque cisterna a los vecinos del lugar, esto hasta el tanto no se encuentre y ejecute una solución integral del problema que se tiene hoy en día.