



# **Procesos informativos-consultivos: Diálogos comunitarios y respuesta institucional**

**Unidad de Gestión Social y Participación Ciudadana  
I Trimestre, 2020.**

Profesionales en Ciencias Sociales: Trabajo Social, Planificación Económico Social y Sociología.



# UNIDAD DE GESTIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA - AyA

## Objetivos Plan Estratégico Institucional

<b>PF-4</b>	Facilitar el acceso a los servicios de abastecimiento de agua potable de la población en condiciones de vulnerabilidad.
<b>PF-5</b>	Facilitar el acceso a los servicios de saneamiento de la población en condiciones de vulnerabilidad.
<b>General</b>	Promover la investigación y la gestión-intervención social, así como el enfoque de participación ciudadana en la gestión integral del recurso hídrico de los proyectos AyA, con el fin de contribuir con la acción de garantizar el derecho al acceso universal al agua potable y saneamiento.
<b>Propósito</b>	Motivar la participación comunal en cogestión con la dinámica institucional promoviendo la construcción de alianzas estratégicas con los diferentes actores sociales para impulsar y fortalecer la gestión de AyA, en las zonas dónde se invierte en proyectos de abastecimiento de agua potable y de saneamiento.

# Proceso de Gestión Social Institucional

Análisis Situacional Preliminar

Estrategias de Abordaje Social

Estudios e Investigación Social

Intervención Social



## Estudios e investigación social.

Valoraciones de la población sobre los niveles de satisfacción con el servicio de agua potable de las ASADAS La Gamba y Villa Briceño.

Análisis social y recomendaciones sobre caso médico asociado a contenido de cobre en el agua.

Se realizan entrevistas en profundidad con representantes de las Juntas Directivas de ambas ASADAS.



Recopilación de información. La Gamba, Golfito Marzo, 2020.



ASADA La Gamba, La Gamba, Golfito. Marzo, 2020.



Zona de traslape entre entes operadores de Villa Briceño y La Gamba, Golfito Marzo, 2020.





## Estudios e investigaciones sociales.

Identificación de condiciones socioeconómicas de grupo familiar con limitaciones para acceder al servicio de abastecimiento de agua potable en condiciones regulares.

Se realiza entrevista semiestructurada, análisis social y valoraciones para alternativas de abastecimiento.



Aplicación de entrevista. Santa Eulalia, Atenas.  
Enero, 2020.



Sistema artesanal de recolección de agua.  
Santa Eulalia, Atenas. Enero, 2020.



Sistema artesanal de recolección de agua.  
Santa Eulalia, Atenas. Enero, 2020.

## Proceso informativo- consultivo.

Aplicación de una  
entrevista a una  
muestra poblacional,  
Quepos.

Presentación de los  
componentes del  
sistema de  
alcantarillado  
sanitario para la  
ciudad de Quepos.

Registro de  
valoraciones de  
actores sociales  
respecto al proyecto.

Elaboración del  
componente social  
del PGA – SETENA.



Aplicación de entrevista, Quepos.  
Febrero, 2020.



Aplicación de entrevista, Quepos.  
Febrero, 2020.



Aplicación de entrevista, Quepos.  
Febrero, 2020.



Aplicación de entrevista, Quepos.  
Febrero, 2020.



Presentación del proyecto comunidad de  
Boca Vieja, Quepos. Enero, 2020.

## Intervención social: atención de desabastecimiento GAM.

Identificación y coordinación de espacios para la instalación de tanques de almacenamiento para uso comunitario.

Identificación de zonas con mayores dificultad de acceso al agua potable, registro de valoraciones de la población usuaria.



Calle Villanea, Hatillo 2. Marzo, 2020.



Calle Villanea, Hatillo 2. Marzo, 2020.



EBAIS Hatillo 2. Marzo, 2020.





## Intervención social: atención de desabastecimiento GAM.

Identificación de zonas con mayores dificultad de acceso al agua potable, registro de valoraciones de la población usuaria.

Identificación de población adulta mayor y familias en condición de vulnerabilidad para entrega de bidones con. Atención directa de casos remitidos por Defensoría de Habitantes.



Entrega de bidones Hatillo 2.  
Marzo, 2020.



Entrega de bidones Hatillo 2.  
Marzo, 2020.



Levantamiento de información, población en  
condiciones de vulnerabilidad.  
Hatillo 2. Marzo, 2020.



Entrega de bidones Hatillo 2.  
Marzo, 2020.

## Intervención social: atención de desabastecimiento GAM.

Identificación de afectaciones en la población por horarios de racionamiento.

Establecimiento de alianzas interinstitucionales y comunitarias para socializar información sobre desabastecimiento y estrategias de atención.  
Creación de grupos en WhatsApp.

Estado	Horario de suministro de suministro de agua por día	Beneficiarios
San Pablo (Rincón de Ricardo)	08:00 a 10:00 p.m.	10000
San Pablo (Palermo)	08:00 a 10:00 p.m.	8000
San Pablo (Meseta)	08:00 a 10:00 p.m.	3000
San Pablo (Palermo)	08:00 a 10:00 p.m.	3000

**Olger**  
Tú  
Foto  
Pregunta nuestro caso dice martes jueves y sábado de 8 a.m. a 10 p.m. los vecinos preguntan porque también venimos todos los días de 4 p.m. a 10 .pm?  
Eso quiere decir que esos días no habrá agua de 8 am a 10 p.m.? porque sería demasiadas horas  
4:27 p. m.

**AyA-Muni S.P-Comuni...**  
Bernardo, Carlos, David, Director ...

2:28 p. m. ✓

Reenviado  
En este caso los tres tanques tienen nivel  
2:28 p. m. ✓

Reenviado  
San Pablo es el que tienen menor nivel, pero todos tienen  
2:29 p. m. ✓

Reenviado  
por otro lado los pozos del sector están operando a saber  
2:29 p. m. ✓

Reenviado  
San Pablo, Rincón de Ricardo, La Meseta y Palermo  
2:29 p. m. ✓

Reenviado  
por lo que de presentarse afectación es por alto consumo en la red  
2:29 p. m. ✓

1:11 2:29 p. m. ✓

Escribe un mensaje

**AyA-Muni S.P-Comuni...**  
Bernardo, Carlos, David, Director ...

**Jimmy Navarro**  
Primer reporte de faltante de agua= Buenas tardes, aquí en Red Las Flores,,no estaba programado quitar el agua hoy y a estas horas estamos sin agua  
1:41 p. m.

**Jimmy Navarro**  
Primer reporte de faltante de agua= Buenas tardes, aquí en Red Las Flores,,no estaba programado quitar el agua hoy y...  
Buenas. Hace cuántas horas no tienen agua ?  
1:43 p. m. ✓

**Jimmy Navarro**  
Cerca de dos horas me indican "pasadito" medio día para acá  
1:49 p. m.

En Red. la Irma a la par nuestra tampoco tienen agua, desde hace un par de horas  
2:04 p. m.

Gracias. Pero este reporte es solicitando cisterna o podrían esperar ??  
2:05 p. m. ✓

**Jimmy Navarro**  
Saber qué para por qué quitan

Escribe un mensaje



Aplicación de cuestionarios,  
Barrio Lourdes, Santa Rosa.  
Enero, 2020.

## Proceso informativo-consultivo.

Proyecto Mejoras al abastecimiento de agua potable para la zona noreste de San José. Línea II.  
Rehabilitación del Pozo W-11, La Valencia.

# Cuestionario	# Verificado		
<p>Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados Unidad de Gestión Social y Participación Ciudadana Perfil de la Población Área de Influencia de perforación de Pozo W-11</p>			
Entrevistador o entrevistadora:	Fecha de aplicación:		
<p>Buenos días/tardes. Mi nombre es _____ funcionario/a del AYA, estamos realizando un estudio para conocer la población que vive aledaña al pozo W-11 propiedad de AYA. Con el objetivo de informar que la institución está realizando varias iniciativas para contrarrestar el déficit de agua potable en comunidades de la GAM. Las acciones inmediatas incluyen la perforación y habilitación de pozos en el sector de La Valencia, que brinden soluciones a varias comunidades, mientras avanzan las soluciones permanentes. Le agradecemos contestar algunas preguntas, asegurándole que la información será usada de forma confidencial, y exclusivamente para este estudio.</p>			
<b>I. Características demográficas</b>			
1. Sexo: 01. Mujer 02. Hombre 03. Otro			
2. Edad en años cumplidos:			
3. Barrio:			
4. Distrito:			
5. ¿Cuántos años tiene de vivir en este lugar?			
01. Menos de 5 años 02. De 6 a 15 años 03. De 16 a 30 años 04. De 31 a 45 años 05. De 46 a más años			
<b>II. Estructura y Composición Familiar</b>			
6. ¿Cuántas personas viven en esta vivienda?			
¿Podría indicarme, según segmento poblacional, la cantidad de personas que viven en esta casa?			
7. Población infantil (00-12)	Joven (13-25)	Adulta (26-64)	Adulta Mayor (65 y más)
¿En este hogar viven personas que presente alguna condición de discapacidad o enfermedad crónica?			
8. 01. SI 02. No 03. No sé			

Instrumento de recolección de información para caracterización sociodemográfica.  
Enero, 2020.

Caracterización sociodemográfica de la población de zona de influencia directa por medio de aplicación de cuestionario.

Entrega de información sobre la obra a nivel constructivo.

### Aya INFORMA

Obras de Re-perforación de Pozo La Valencia - Santo Domingo de Heredia

El Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA) está realizando varias iniciativas para contrarrestar el déficit de agua potable en las comunidades de la GAM (Gran Área Metropolitana).

**Las Acciones inmediatas incluyen la perforación y habilitación de pozos, que brindan soluciones a varias comunidades, mientras avanzan las soluciones permanentes.**

En el sector de La Valencia - Santo Domingo de Heredia, se realizará la re-perforación del Pozo W-11, a partir del mes de Febrero 2020.

Las obras consisten en re-perforar el pozo hasta la profundidad de 250 m, con un día metro de perforación de 22 pulgadas y entubado en un diámetro mínimo de 14 pulgadas.

Agradecemos la cooperación y pedimos disculpas por los inconvenientes que estas obras podrían generar.

**UEN GESTIÓN AMBIENTAL**

En caso de requerir información, comunicarse a:  
Teléfono: **2242-5337**  
Correo electrónico:  
margamboa@aya.go.cr  
rochavez@aya.go.cr

**Péguese una buena costumbre...**  
**Haga un uso responsable del Agua**

Material informativo entregado en las comunidades de influencia directa. Enero, 2020.



Entrega de comunicados en zona de influencia directa del proyecto. Enero, 2020.



Entrega de comunicados en zona de influencia directa del proyecto. Enero, 2020.



Entrega de comunicados en zona de influencia directa del proyecto. Enero, 2020.



Entrega de comunicados en zona de influencia directa del proyecto. Enero, 2020.

AVISO

29 de enero de 2020

Estimadas y estimados vecinos  
Barrio Lourdes, La Valencia  
Santa Rosa, Santo Domingo de Heredia.

Por medio de la presente el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados les informa que realizará obras para rehabilitar el pozo denominado W-11, en una propiedad de la institución cercana a sus viviendas. Los trabajos están previstos para iniciar el 10 de febrero 2020 y si no surge ningún imprevisto o contratiempo su duración será de aproximadamente diez semanas. Se realizarán en jornada diurna de lunes a viernes, de 8:00 am a 6:00 pm y los sábados de 7:00 am a 4:00 pm.

La obra consiste en rehabilitar el pozo hasta la profundidad de 250 metros, con un diámetro de perforación de 22 pulgadas y entubado en un diámetro mínimo de 14 pulgadas. Estos trabajos son parte de varias iniciativas que se ejecutan para contrarrestar el déficit de agua potable en la GAM.

Durante los trabajos de perforación se puede producir ruido y vibraciones, por lo que para su seguridad y de sus bienes le recomendamos tomar las previsiones del caso asegurando objetos colgados en la pared (pantallas, cuadros), muebles y objetos altos, vitrinas para vajillas, botellas, floreros, monitores y objetos similares, gabinetes de cocina, guarde en un lugar seguro los artículos o adornos valiosos y frágiles.

Agradecemos la cooperación y pedimos disculpas por los inconvenientes que estas obras podrían generar. Cualquier situación o consulta se puede comunicar a los contactos: teléfono 2242-5337, 8891-6165 correo electrónico: margamboa@aya.go.cr / anubusto@aya.go.cr

Atentamente,

Ing. Miguel Azaya Vargas,  
Director UE AYA-BCIE

MSc. Viviana Ramos Sánchez,  
Directora UEN Gestión Ambiental

Fecha: \_\_\_\_\_  
Casa # \_\_\_\_\_  
Recibido por: \_\_\_\_\_  
Contacto: \_\_\_\_\_

Funcionario/a de AYA: \_\_\_\_\_



Comunicado entregado a familias de la zona de influencia directa. Enero, 2020.

## Proceso informativo-consultivo.

Proyecto Mejoras al abastecimiento de agua potable para la zona noreste de San José. Línea II. Rehabilitación del Pozo W-11, La Valencia.

Entrega de comunicado con información sobre generalidades de rehabilitación del pozo.

## Proceso informativo- consultivo.

Proyecto Mejoras al abastecimiento de agua potable para la zona noreste de San José. Línea II. Rehabilitación del Pozo W-11, La Valencia.

Entrega de información sobre la obra a nivel constructivo.

duración total de 4 horas para seleccionar el caudal idóneo para la siguiente etapa, una vez finalizada esta prueba se deja descansar el pozo por un período de alrededor de 24 horas.

Una vez pasado el periodo de descanso del pozo se realiza una nueva prueba con el caudal seleccionado de la etapa anterior por un periodo de 72 horas de bombeo constante, es decir se tendría una extracción de agua por 72 horas continuas. Durante este periodo el agua que se extrae del pozo no puede ser utilizada para consumo humano ya que se desconoce la calidad de la misma, por lo cual el agua se deposita en el sistema fluvial (alcantarillado) más cercano al sitio de la prueba. Paralelamente al proceso de bombeo funcionarios del AyA monitorean otros pozos cercanos al que está siendo probado para analizar el comportamiento de estos.

**8 Muestreo de agua.**

Una vez finalizado las 72 horas de bombeo se toma una muestra de agua que será analizada por el Laboratorio Nacional de Aguas en donde se busca identificar la calidad de esta.

Una vez finalizado este proceso de manera exitosa el agua puede ser ingresada al sistema de distribución del AyA para el beneficio de múltiples familias y abonados del Gran Área Metropolitana.

**Nuestro compromiso es llevar agua potable a las comunidades, con la mejor calidad, continuidad y cantidad.**

UEN Gestión Ambiental.  
En caso de requerir información, comunicarse a:  
Teléfono: 2242-5337  
Correo electrónico: margamboaa@aya.go.cr  
anbustos@aya.g.cr

**El Instituto Costarricense de Acueductos Alcantarillados (AyA) realiza varias acciones para contrarrestar el déficit de agua potable en las comunidades de la Gran Área Metropolitana.**

Entre los trabajos inmediatos se incluye la perforación y habilitación de pozos, mientras avanzan las soluciones permanentes para varias comunidades.

**Rehabilitación del Pozo W-11 Sector de La Valencia, Santa Rosa de Santo Domingo de Heredia**

La obra consiste en rehabilitar el pozo hasta la profundidad de 250 metros, con un diámetro de perforación de 22 pulgadas y entubado en un diámetro de 14 pulgadas.

El agua es vida | Cuidémosla !

**Descripción del Proceso de Diseño y Construcción para Rehabilitación del Pozo**

- 1 Preparación del terreno para perforación**

Se acondiciona el terreno de tal manera que se pueda colocar el equipo de perforación (camión) de manera estable.
- 2 Sistema de perforación**

Se utilizará el sistema de perforación con rotación con base en recirculación de fluidos de perforación a base de bentonita de alto rendimiento.

Los fluidos de circulación corresponden con fluidos producidos en el sitio que permiten enfriar y lubricar la broca (herramienta que se utiliza para triturar la roca) y limpiar los detritos (fragmentos de roca) del pozo y llevarlos a superficie. Los fluidos son una combinación de agua con bentonita (aditivo de arcillas) que se forman en el sitio de trabajo, para tal fin se ocupa una piletta en la cual los operadores mezclan el agua con el aditivo para formar los fluidos. Estos fluidos se recirculan durante el proceso de perforación, es decir el mismo fluido entra y sale del sistema de perforación, cuando el fluido sale usualmente arrastra los detritos (fragmentos de roca) del fondo del pozo, los cuales son separados del fluido para ser analizados por los geólogos responsables.
- 3 Registro eléctrico**

Una vez finalizado la perforación del pozo se debe de realizar un registro eléctrico, el cual es una prueba geofísica especializada que permite identificar las zonas con mayor potencial de agua dentro del pozo, permitiendo definir el armado de este.
- 4 Armado**

**Tubería**  
El armado del pozo corresponde con la colocación de tubería ciega (tubería totalmente sellada) y rejilla (tubería con aberturas que permiten el ingreso del agua) dentro del pozo perforado. La tubería colocada es diseñada especialmente para captar agua con materiales que garanticen la durabilidad y funcionamiento adecuado del pozo.
- 5 Prueba de alineamiento y verticalidad**

Se realizan pruebas con equipo especial que garanticen que el pozo tiene las condiciones de verticalidad y alineamiento adecuadas para la utilización de este.
- 6 Limpieza y desarrollo.**

Concluida la perforación y el armado del pozo, se deberá realizar una limpieza y desarrollo, con métodos químicos y mecánicos (pistoneo hidráulico y aire comprimido u otros), así como extracción de los materiales finos acumulados. Este proceso busca extraer todos los residuos del proceso de perforación así como el acomodo de la grava para garantizar un adecuado funcionamiento del pozo.
- 7 Prueba de bombeo.**

La prueba de bombeo busca simular el comportamiento real que tendría el pozo y el acuífero (rocas en las que se presenta el agua) durante el proceso de explotación y el funcionamiento de este.

Para tal fin es necesario la instalación de un equipo de bombeo y la realización de pruebas iniciales para identificar el caudal que es posible extraer del pozo. Inicialmente se realiza una prueba por etapas la cual consiste en extraer 4 caudales por un periodo sostenido de 1 hora cada uno, prueba de una

La longitud total de tubería ciega y rejilla dependerá de las condiciones hidrogeológicas encontrada en cada punto.

**Empaque de grava**  
La colocación del empaque grava consisten en la colocación de un material granular redondeado (usualmente piedras pequeñas de río) alrededor de la tubería que sirva como filtro para el ingreso de agua a la tubería del pozo.

**Sello sanitario**  
Consiste en la colocación de una pequeña losa de concreto alrededor del pozo que permita garantizar que no ingrese ningún tipo de contaminante superficial al mismo. Prueba de alineamiento y verticalidad.  
Se realizan pruebas con equipo especial que garanticen que el pozo tiene las condiciones de verticalidad y alineamiento adecuadas para la utilización de este.

## Proceso informativo-consultivo.

Proyecto Mejoras al abastecimiento de agua potable para la zona noreste de San José. Línea II. Rehabilitación del Pozo W-11, La Valencia.

Exposición sobre situación actual de desabastecimiento y acciones institucionales para contrarrestar el déficit de agua potable. Implementación de medidas de control ambiental ante rehabilitación de Pozo W-11.

Registro de valoraciones comunales sobre el proyecto.



**Estimadas vecinas y vecinos**

El Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA) les invita a la reunión informativa de los trabajos de **rehabilitación del pozo denominado W-11**, ubicado en lote cercano a sus viviendas propiedad del AyA.

**Fecha:** Miércoles 12 de febrero, 2020  
**Hora:** 6:30 pm  
**Lugar:** Casa del Señor Mario Solano  
Queremos informarle y escuchar sus inquietudes.

*Agradecemos su participación.*



UEN Gestión Ambiental  
Unidad de Gestión Social y Participación Ciudadana

Invitación a vecinos y vecinas de la comunidad para presentación del proyecto. Febrero, 2020.

**Estimados vecinos y vecinas Barrio Lourdes- La Valencia.**

El Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados les informa que se iniciarán las obras para rehabilitar el pozo denominado W-11 a partir del día de mañana **12 de marzo, 2020**.

Se les recuerda que la duración aproximada será de diez semanas, el horario de trabajo será en **jornada diurna de lunes a viernes, de 6:00 am a 6:00 pm y los sábados de 7:00 am a 4:00 pm**. Durante los trabajos de perforación se pueden producir ruido y vibraciones, por lo que para su seguridad y de sus bienes le recomendamos tomar las previsiones del caso asegurando sus pertenencias.

Agradecemos la cooperación y agradecemos la comprensión por los inconvenientes que estas obras podrían generar. Cualquier consulta se puede comunicar a los contactos: teléfono **2242-5337, 8891-6165** correo electrónico: [margamboa@aya.go.cr](mailto:margamboa@aya.go.cr) / [anbusos@aya.go.cr](mailto:anbusos@aya.go.cr)

AyA- UEN Gestión Ambiental



Aviso informativo sobre inicio de obras. Marzo, 2020.

## Profesionales en Ciencias Sociales de la Unidad de Gestión Social y Participación Ciudadana, 2020.

Licda. Ana Lucía Arias Retana, Trabajadora Social

MSc. Ana Lucía Bustos Vásquez, Socióloga

Lic. Andrés Alemán Fonseca, Sociólogo

Lic. Eduardo Fernández Mena, Planificador Social y Económico

Licda. Jendry Chacón Gutiérrez, Trabajadora Social

Licda. Karina Fernández Chévez, Socióloga

Licda. Marcela Gamboa Cortés, Socióloga

Lic. Roger Chávez Grijalba, Sociólogo

Bach. Rosa María Vega Rubí, Socióloga

