



**Informe**  
**UEN-ID-2024-00568**

**FECHA:** 10 de diciembre del 2024

**PARA:** Ing. Alejandra Mora Segura  
Gerencia General

**DE:** M. A. Juan Carlos Flores Zúñiga  
Centro de Documentación e Información  
UEN Investigación y Desarrollo

VB° Ing. Suellen Ramírez Mejías  
Subgerencia Ambiental, Investigación y Desarrollo

**ASUNTO:** Informe N°14 RTI

---

El presente informe es el resultado anual de las gestiones realizadas por el equipo encargado de la Red de Transparencia Institucional (RTI), encaminadas a ofrecer un medio para facilitar a la ciudadanía, el acceso a la información relacionada con la administración de los recursos públicos, a través de su publicación en Internet, de acuerdo con los requerimientos de la Defensoría de los Habitantes de la República (DHR).

Este informe es el componente principal de la rendición de cuentas que presenta anualmente el oficial de la Red de Transparencia Institucional (RTI), M.A. Juan Carlos Flores Zúñiga ante la Gerencia General y la Unidad de Control Interno.

Anexos: Directriz GG-2022-03259  
2022-DHR-CICAP-21 - Marco Metodológico ITSP

Ce. Sonia Murillo Hurtado - Unidad de Control Interno  
Jeannette Chaves Fernández - Dirección de Planificación Estratégica  
Landy Granados Salazar – Centro de Documentación e Información-UEN Investigación y Desarrollo  
Archivo



**INSTITUTO COSTARRICENSE DE  
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS**

COSTA RICA



# > INFORME

**INFORME N°14 RED DE TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL**

**Área responsable: UEN Investigación y Desarrollo**

**Fecha elaboración: 10 de diciembre del 2024**



## Tabla de contenido

<b>I. Introducción</b> .....	4
<b>II. Antecedentes</b> .....	4
<b>III. Justificación</b> .....	5
<b>IV. Objetivos</b> .....	5
A. Objetivo General .....	5
B. Objetivos Específicos .....	5
<b>V. Alcance</b> .....	5
<b>VI. Limitaciones</b> .....	6
<b>VII. Metodología</b> .....	6
A. Marco metodológico .....	7
B. Conformación de equipo .....	8
C. Actividades realizadas .....	8
D. Resultados .....	11
<b>VIII. Conclusiones</b> .....	12
<b>IX. Recomendaciones</b> .....	13
<b>X. Referencias</b> .....	14
<b>XI. Anexos</b> .....	15



## I. Introducción

El Informe Anual N°14 de la Red de Transparencia Institucional (RTI), resume las principales acciones, cumplimientos e incumplimientos, desarrolladas por el equipo liderado por el M.A. Juan Carlos Flores, Oficial de Transparencia, conforme al plan anual de trabajo, comunicado mediante UEN-ID-2023-00507 del 1/11/23 y aprobado por la Gerencia General para cumplir con las obligaciones institucionales en materia del sistema de Indicadores de Transparencia del Sector Público (ITSP) desarrollado por la Defensoría de los Habitantes con el aval del departamento de Gobierno Abierto del Ministerio de la Presidencia de la República.

## II. Antecedentes

Con base en el oficio UEN-ID-2017-00052 del 25 de enero de 2017, el suscrito en calidad de coordinador del proceso de mejora y actualización del Índice de Transparencia del Sector Público (ITSP) correspondiente al AyA, presentó un plan de contingencia, el cual fue aprobado por el entonces Subgerente Ambiental, Investigación y Desarrollo (SAID), Ing. Andrés Sáenz y avalado por el Unidad de Control Interno (UCI), a cargo de la Licda. Sonia Murillo.

Además, el Centro de Documentación e Información (CEDI), en acatamiento a la Directriz Gerencial N°GG-2022-03259 del 17 de agosto del 2022, solicitó nueva-mente a los funcionarios designados por las dependencias, la remisión de la información requerida (según corresponda) para cumplir con la entrega de los datos requeridos en materia de transparencia institucional. Esta directriz tiene carácter permanente.

Normativamente, se cuenta con cuatro mejoras de Control Interno de años anteriores asociadas al cumplimiento de los entregables para la Red de Transparencia Institucional (RTI). La primera es la mejora SCE-02-2019 comunicada mediante PRE-UCI-2019-00040 del 25 de noviembre del 2019, la segunda corresponde a la Mejora MM-CI-2020-02 del 18 de marzo del 2020 relacionada con el Plan de Mejoramiento de Acceso y Actualización de la Red de Transparencia, la tercera, es la mejora SCE-01-2021 sobre la Adopción de mejores prácticas en participación ciudadana, con base en el Acuerdo de Junta Directiva de AyA N°2021-21 del 12 de enero del 2021, y la cuarta corresponde a la SCE-01-01-2022 relacionada con el suministro y calidad de datos abiertos actualizados.

El Centro de Documentación e Información (CEDI), que ha asumido el recargo de funciones para la operación de la RTI ha remitido con anterioridad, un total de trece informes entre febrero del 2017 y noviembre del 2023.



### III. **Justificación**

La rendición de cuentas anual mediante un informe a la Gerencia General y la Unidad de Control Interno (UCI), permite la mejora continua, socializa los datos y permite a las autoridades responsables tomar decisiones y asegurar un compromiso de cumplimiento.

### IV. **Objetivos**

#### A. **Objetivo General**

Informar a la Administración Superior sobre la gestión anual de la Oficialía de Transparencia, articulada mediante la actualización, equipamiento y sensibilización del personal identificado como proveedor de datos de todas las dependencias institucionales responsables de las 95 variables del ITSP, vinculadas con las buenas prácticas en el acceso a la información, la rendición de cuentas, la participación ciudadana y los datos abiertos.

#### B. **Objetivos Específicos**

- Organizar con el apoyo de la Unidad de Control Interno (UCI), talleres periódicos de sensibilización y actualización que incluyeran buenas prácticas para incidir en la mejora de los reportes institucionales en las cuatro dimensiones del ITSP, dirigido a las jefaturas, los proveedores de datos y enlaces de Control Interno que aportan información para la RTI. Finalmente, se implementa un taller anual para mejorar los datos en las cuatro dimensiones.
- Identificar las dependencias que deben ser proactivas en el diseño e implementación de espacios de participación ciudadana, mediante la capacitación a los funcionarios designados para remitir el reporte a la RTI y dar seguimiento al acopio, entrega y procesamiento de los datos pertinentes en esta dimensión.
- Coadyuvar con la UCI en el diseño e implementación de una mejora institucional para garantizar el acceso a datos abiertos que cumpla con los requerimientos solicitados por la Defensoría de los Habitantes y el programa de Gobierno Abierto del Ministerio de la Presidencia.
- Apoyar el diseño, validar contenidos, así como la implementación de mejoras continuas en la interfaz de RTI en la web institucional que se ha programado lanzar a fines del presente año.

### V. **Alcance**

Este Informe Anual resume el cumplimiento e incumplimiento institucional en las cuatro dimensiones y las 95 variables del ITSP y la gestión de la Oficialía de Transparencia durante el presente año. El mismo está dirigido a la Gerencia General y la Unidad de Control Interno.



## VI. Limitaciones

Este informe cubre únicamente el desarrollo del programa de la RTI de noviembre a noviembre de cada año, por lo que no necesariamente coincide con las evaluaciones de la gestión realizadas externamente por CICAP y la Defensoría de los Habitantes. Estos últimos datos normalmente están disponibles a inicio del siguiente año.

Cabe indicar que para el período 2023, la Defensoría de los Habitantes (DHR) y el evaluador externo el Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP), no realizaron la evaluación anual, debido ya que se comprometieron a iniciar la revisión y actualización del Marco Metodológico 2.0 conforme indica el oficio 2022-DHR-CICAP-21 del 4-08-22.

## VII. Metodología

La Red de Transparencia Institucional (RTI), es una herramienta que ha articulado la Defensoría de los Habitantes de la República (DHR) para facilitar a la ciudadanía el acceso a la información, relacionada con la administración de los recursos públicos, a través de su publicación en Internet.

Partiendo de lo anterior, el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillado (AyA), se sumó a esta iniciativa a partir del año 2009, para cumplir con esta normativa a nivel país y ser una institución transparente con los usuarios.

El Centro de Documentación e Información (CEDI), es la dependencia encargada de velar por el cumplimiento de la Transparencia Institucional, como recargo funcional, conforme a los requerimientos establecidos por la Defensoría de los Habitantes de la República (DHR) y el Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP), como ente evaluador externo.

El MA. Juan Carlos Flores Zúñiga, fue designado por la Administración Superior como el Oficial encargado de supervisar que estos procesos sean debidamente completados, en forma conjunta con la Dirección de Sistemas de Información, responsable de la información que se debe entregar al Gobierno Abierto.

El equipo de trabajo está conformado por el M.A. Juan Carlos Flores Zúñiga, la Licda. Lina Quesada Barboza, Landy Granados Salazar y la encargada de Control Interno la Licda. Sonia Murillo Hurtado.

El Centro de Documentación e Información (CEDI), realiza un desglose de cumplimientos e incumplimientos en cada una de las dimensiones de la página de RTI para tener mayor claridad de la información no entregada.



De igual forma, como parte del proceso de mejora continua hacia el Índice de Transparencia del Sector Público (ITSP) visibilizado en la página de la Red de Transparencia Institucional, se fortaleció la mejora en la estructura de la dimensión de “Datos Abiertos” en la subvariable de “Contratación Administrativa” de la interfaz web de la misma, con el propósito de garantizar la accesibilidad, la usabilidad de los datos y agregar valor a las visitas en línea por parte de los interesados.

## **A. Marco metodológico**

Cabe señalar, que cada informe anual es acompañado de una presentación ejecutiva ante la Gerencia General de AyA y la Unidad de Control Interno con la documentación de las evidencias pertinentes para garantizar la calidad del proceso.

El plan de trabajo actual consiste en tres componentes principales:

### **A.1. Mapa de suministros de datos**

- El CEDI identifica, depura y actualiza trimestralmente la lista de dependencias y direcciones responsables del suministro de datos necesarios para cumplir con los requerimientos del Índice de Transparencia del Sector Público (ITSP).
- Cada director de área designa a un responsable del suministro periódico de los datos. Este funcionario deberá elaborar la información, aplicando los formatos establecidos por la Oficialía de Transparencia, con la asistencia del CEDI para garantizar la concordancia de los datos visibilizados en la página web institucional de la (RTI).
- También, cada director es responsable de canalizar las correcciones que se requieran a posteriori, antes de su publicación final. Si hay cambios de personal, la jefatura de la dirección proveedora de datos, debe informar inmediatamente y sugerir un sustituto que cumpla con las tareas.

### **A.2. Edición y Control de calidad**

Los contenidos son editados por el CEDI, quien asegura la calidad de los formatos y el cumplimiento de los mismos, de acuerdo con el índice de contenidos de la página web para transparencia.

### **A.3. Manejo de incumplimientos**

El equipo de trabajo de RTI vela por el cumplimiento en la entrega de la información solicitada dentro del plazo establecido, para garantizar el flujo, cantidad y calidad de los datos que se deben subir periódicamente a la Red de Transparencia Institucional.



## **B. Conformación de equipo**

Dos dependencias son centrales para el diseño, ejecución y mejora continua de la Red de Transparencia Institucional: el Centro de Documentación e Información (CEDI) y la Dirección de Sistemas de Información (DSI).

### **B.1. CEDI**

- Elaboración de formatos de textos y datos.
- Definición de tablas de contenido para la página de la RTI.
- Comunicación de solicitudes de información a las dependencias competentes.
- Verificación de calidad de datos enviados por las dependencias.
- Solicitud de corrección de datos a las dependencias responsables, en caso de requerirse.
- Incorporación de los datos en la subvariable correspondiente en la página de RTI.
- Ajustes en la web RTI para mejorar el acceso a los datos.
- Alineamiento de estructura de datos con mapa de indicadores de transparencia.
- Llevar un control de seguimiento de entrega puntual de datos.

### **B.2. Dirección Sistemas de Información**

- Diseño, mantenimiento técnico y funcionalidad de la página RTI.
- Actualización funcional de las tablas de contenido en la web.
- Soporte y atención de incidencias en diseño y funcionalidad de página web.
- Conexión entre enlaces de información similar para evitar duplicidad.

### **B.3. Usuarios y Áreas responsables**

- Remisión de información correspondiente a cada área, aplicando los formatos establecidos.
- Realizar las correcciones que solicite el CEDI en caso de requerirse, para ser incorporados a la página de RTI.

## **C. Actividades realizadas**

El equipo coordinado por el suscrito, ha venido articulando este plan mediante un Marco Metodológico compuesto de trece fases de trabajo implementadas progresivamente desde el año 2018 al presente año, las cuales se describen a continuación:



Fase 1: Evaluación y benchmarking de Red de Transparencia en la Web.

Fase 2: Mapeo de datos internos en la web para indicadores de transparencia.

Fase 3: Formato de datos y plan de acopio de datos internos.

Fase 4: Implementación de acopio de datos, control y publicación.

Fase 5: Mejoramiento de la amigabilidad e interoperabilidad de la interfaz de la página web (RTI).

Fase 6: Actualización permanente de estructura de datos en todas las dimensiones.

Fase 7: Evaluación y cambio de diseño de interfase.

Fase 8: Mejora de capacidades de los proveedores de datos.

Fase 9: Lanzamiento y actualización permanente de nuevo diseño web de RTI y carga de datos al 100% en variables de ITSP.

Fase 10: Para el período 2021 se mejoró sustancialmente los reportes en la dimensión de “Acceso a la información” y “Participación ciudadana”. En esta última la institución no había sido proactiva.

Fase 11: Para el período 2022 se enfatizó la mejora en la accesibilidad a datos abiertos, relacionados con contratación administrativa y que pueden ser consultadas en rangos trimestrales, según los requerimientos de los usuarios. Esto como parte de la coordinación realizada con RACSA, la Defensoría de los Habitantes y la Dirección de Proveeduría para facilitar el acceso en tiempo real, mediante un enlace de consulta directa con el Sistema de Compras Públicas (SICOP) - (Ver anexo N°1).

Fase 12: Para el 2023 y 2024 el enfoque se centró en corregir las deficiencias identificadas en 14 variables del ITSP, reforzar los datos en las variables cuyos resultados corresponden a la adopción de buenas prácticas en la administración pública para garantizar el acceso y participación de la ciudadanía, visibilizadas en las dimensiones de Participación Ciudadana y Datos Abiertos. Se completó el proceso de desarrollo de la nueva plataforma web.

Para lograrlo se duplicaron los esfuerzos en el proceso de socialización y mejora en el suministro de datos con la Unidad de Control Interno y la Defensoría de los Habitantes, mediante talleres sobre buenas prácticas en las subvariables con nota roja.



Se programaron 8 talleres, tanto presenciales como virtuales: La atención se centró en los ajustes y mejora continua en el ITSP, buenas prácticas en participación ciudadana y ajustes en datos abiertos. En total se capacitaron 192 personas para garantizar la implementación de las cuatro mejoras de control interno permanentes, el seguimiento de canales y actividades permanentes de participación ciudadana en la estrategia, gestión y operación institucionales, así como el suministro de datos abiertos. Esto no incluye el servicio de atención personalizada por correo, Microsoft Teams, presencial y vía telefónica a los responsables del suministro de datos.

Finalmente, se reforzó el protocolo socializado en el 2023, que resume los antecedentes, objetivos, alcance, herramientas, marco normativo, ejecución y evaluación de la RTI, diseñada y desarrollada por el equipo liderado por la Oficialía de Transparencia, en cumplimiento de las obligaciones institucionales en materia del Sistema ITSP, desarrollado por la Defensoría de los Habitantes con el aval del Departamento de Gobierno Abierto del Ministerio de la Presidencia de la República. Hago notar que el mismo fue avalado por la Unidad de Control Interno y comunicado a la Gerencia General, mediante oficio UEN-ID-2023-00245 del 13 de junio, 2023.



## D. Resultados

Las métricas principales para los resultados de la gestión son el listado de cumplimientos e incumplimiento de las 95 variables que componen el ITSP para el período que cubre este informe.

DATOS DE IMPORTANCIA			
DIMENSIÓN	TOTAL DE VARIABLES	CUMPLIMIENTOS	INCUMPLIMIENTOS
Acceso a la información	37 variables	30 cumplimientos	7 incumplimientos
Rendición de cuentas	26 variables	21 cumplimientos	5 incumplimientos
Participación ciudadana	15 variables	8 cumplimientos	7 incumplimientos
Datos abiertos	17 variables	17 cumplimientos	0 incumplimientos
<b>TOTAL</b>	<b>95 variables</b>	<b>76 cumplimientos</b>	<b>19 incumplimientos</b>

### Evaluación Histórica del Desempeño RTI 2017-2021

Año	ITSP	Acceso a la Información	Rendición de Cuentas	Participación Ciudadana	Datos Abiertos
2017	56,48	78,92	78,92	25,97	22,91
2018	46,65	57,92	63,95	25,90	22,91
2019	61,00	81,00	83,00	34,00	23,00
2020	82,91	97,60	94,94	44,34	94,64
2021	76,21	98,41 ↑	87,41 ↓	36,04 ↓	76,80 ↓



## VIII. Conclusiones

- a. Se cuenta con información confiable –verificada periódicamente- de las dependencias que han incumplido con la entrega de información para su incorporación oportuna en la página de RTI en las 95 variables del sistema de Indicadores de Transparencia del Sector Público (ITSP).
- b. Se continúa mejorando periódicamente la interfaz web, tras el rediseño e implementación completado este año, para garantizar su amigabilidad, funcionalidad, y accesibilidad de los usuarios. Debe tenerse en cuenta que AyA no ha lanzado oficialmente su nueva página web, por lo que la nueva interfaz de RTI completada, cuenta con diseño moderno que data de diciembre del 2023.
- c. En el proceso de mejoramiento en la página de la RTI, se realizaron los siguientes ajustes:
  - Flujo continuo en la carga de datos al 100% de las variables requeridas por el ITSP. Se actualizan y verifican los datos que corresponden a la interfaz web desarrollada con Sistemas de Información como: fecha de actualización de la página, independencia de la Red con respecto a la información institucional general, depuración de vínculos entre páginas, tal es el caso de los Comunicados de Prensa, Directorio Interno, Catalogo de servicios y tramites, entre otras mejoras. (Ver Anexo N°2).
  - Se incluyen todas las Redes Sociales con que cuenta la institución en la página de la RTI para facilitar la comunicación con la ciudadanía. (Ver Anexo N°3).
  - Se incorporó en plazo, la información enviada por cada una de las dependencias, en la página de la RTI, además de realizarse los cambios correspondientes en cuanto a estructuración y proceso de depuración de datos.
  - Se consolidó el uso de formatos editables apropiados para la dimensión de datos abiertos y garantizó la descarga amigable de los mismos desde la página de la RTI.
  - Se oficializó ante Gerencia General y la UCI el protocolo y procedimientos de la RTI.



- En la dimensión de Acceso a la Información - Subvariable: Procesos de contratación, se creó un enlace con SICOP que permite visualizar los procesos de contratación en tiempo real: [https://www.aya.go.cr/transparencialnst/acceso\\_informacion/Paginas/ContratacionAdministrativa.aspx](https://www.aya.go.cr/transparencialnst/acceso_informacion/Paginas/ContratacionAdministrativa.aspx) (Ver Anexo N°4).
- En la dimensión de Rendición de Cuentas – Subvariable Informes Institucionales: se creó una carpeta para incluir información solicitada por UAPA. [https://www.aya.go.cr/transparencialnst/rendicion\\_cuentas/SitePages/Informes-inst-personal.aspx](https://www.aya.go.cr/transparencialnst/rendicion_cuentas/SitePages/Informes-inst-personal.aspx) (Ver Anexo N°5).
- Se pasó a producción la nueva página “AyA Transparente” con un diseño más accesible y moderno. Asimismo, se inició el proceso de validación de contenido de cara a su lanzamiento a fin de año.

## IX. Recomendaciones

a. Se recomienda que las cuatro Mejoras de Control Interno sean promovidas con carácter permanente para fortalecer el suministro de datos de calidad para asegurar la continuidad y brindar una página amigable y actualizada en la nueva versión diseñada. (Ver Anexo N°6).

b. Se sugiere a la Administración Superior continuar con el monitoreo y el seguimiento al reporte de incumplimientos registrados durante el presente año y aplicar las medidas correctivas de carácter administrativo necesarias. (Ver Anexo N°7).

c. Se propone diseñar e implementar para el año 2025, una nueva fase (N°13) que asegure la depuración periódica de los datos en la nueva página web institucional, una vez que el CEDI complete la validación de contenidos y entre en vigor el nuevo Marco Metodológico que está preparando la Defensoría de los Habitantes de la República.

d. No menos importante, debe nombrarse un nuevo Oficial de Transparencia Institucional a partir del 1 de enero del 2025, dado que el suscrito se acogerá a la pensión, a partir de esa fecha.

e. Asimismo, se debe cumplir la promesa de agregar un nuevo funcionario de apoyo para el acopio, procesamiento y visibilización de la red en la web institucional.



## X. Referencias

CICAP. (2020). *Índice de transparencia del sector público. Resumen*. Defensoría de los Habitantes, San José, Costa Rica.

Zamora, D. (2015). *Documento metodológico de Indicadores de Transparencia del Sector Público (ITSP)*. Defensoría de los Habitantes, San José, Costa Rica.



## XI. Anexos

### Anexo N°1:

Enlace de consulta directa en tiempo real con el Sistema de Compras Públicas  
(SICOP).

Dimensión: Datos Abiertos



#### Expediente electrónico Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados

Número de procedimiento	<input type="text"/>		
Descripción	<input type="text"/>		
Identificación de la institución	<input type="text" value="4000042138"/>	Nombre de la institución	<input type="text" value="Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados"/>
Fecha y hora de solicitud	<input type="text" value="16/09/2022"/> ~ <input type="text" value="31/10/2022"/>		
10 resultados		<a href="#">Consultar</a>	

Número de procedimiento	Nombre de la institución	Descripción	Nro. de solicitud de contratación	Fecha y hora de solicitud
2022CD-000054-0021400004	Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados	0021400004 Compra de Sistema de sonido portátil y set de micrófonos para la dirección de Mercadeo.	0062022003600010	29/09/2022
2022CD-000043-0021400002	Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados	21400002 Reparación de motor de 20 HP, Estación Cieneguita de la R.H.C	0062022006700050	20/10/2022
	Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados	21400002 Materiales áridos para rellenos en la colocación de tuberías en la Región Huetaar Caribe	0062022006700063	28/10/2022
	Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados	21400002 Materiales metálicos para el mantenimiento R.H.C	0062022006700062	28/10/2022
2022CD-000021-0021400005	Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados	21400002 Reparación indeterminada unidad 102-1053 de la R.H.C	0062022006700061	28/10/2022
	Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados	21400005 INSTALACIÓN DE EQUIPOS DE CONTROL DE LA PLANTA POTABILIZADORA Y LOS POZOS PROCAMAR, BARRANCA, PUNTA RENAS	0062022009700021	20/10/2022
	Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados	21400002 Compra de Herramientas Menores para Cantones, R.H.C	0062022006700060	28/10/2022



## Anexo N°2:

### Depuración de vínculos entre páginas y la Red de Transparencia

Dimensión: Acceso a la información

## Servicios y Procesos Institucionales

Transparencia  
institucional

Información  
institucional

Información del  
Personal  
Institucional

Procesos de  
contratación

Servicios y  
procesos  
institucionales

Solicitud de  
datos

Licencia y  
términos de uso



Servicios y Trámites



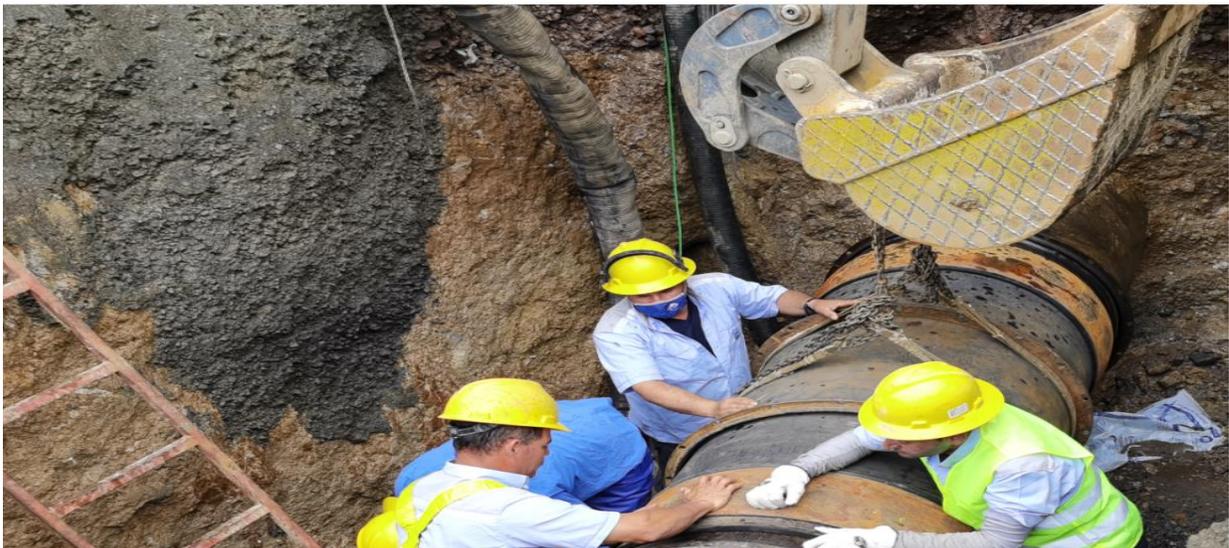
Comunicados de prensa



Publicaciones periódicas



Principal Noticias





**Anexo N°3:**  
**Inclusión de Redes Sociales**  
**Dimensión: Participación Ciudadana**

## Mecanismos de Participación

Transparencia institucional		
Invitación a la participación		
Mecanismos de participación		
Calidad de los mecanismos de participación		
Solicitud de datos		
Licencia y términos de uso		



Actividades presenciales



Redes Sociales

## Redes Sociales

Transparencia institucional		
Invitación a la participación		
Mecanismos de participación		
Calidad de los mecanismos de participación		
Solicitud de datos		
Licencia y términos de uso		

Facebook



Youtube



Instagram



Twitter





### Anexo N°4:

### Enlace a SICOP – visualización de contrataciones en tiempo real

Dimensión: Acceso a la información

The screenshot shows a user interface for 'Panel de usuario' with a navigation menu on the left. The main content area is titled 'Contratación administrativa'. Below the title, there is a table with columns 'Nombre', 'Tipo', and 'Descarga'. The table is currently empty, with a message stating 'No hay elementos para mostrar en esta vista de la biblioteca de documentos "Contratación administrativa"'. A link 'Para más información SICOP' is visible below the table.

Nombre	Tipo	Descarga
No hay elementos para mostrar en esta vista de la biblioteca de documentos "Contratación administrativa".		

[Para más información SICOP](#)

### Anexo N°5:

### Creación de carpeta para informes UAPA

Dimensión: Rendición de cuentas

The screenshot shows a user interface for 'Informes institucionales y de personal'. The main content area displays a grid of folders. The folders are: 'Informes especiales de Auditoría', 'Programa de actividades de jerarcas', 'Informe de Archivo Institucional', 'Informes de viajes al exterior', 'Informes de calificación de personal', and 'Informes UAPA'.

Informes especiales de Auditoría	Programa de actividades de jerarcas
Informe de Archivo Institucional	Informes de viajes al exterior
Informes de calificación de personal	Informes UAPA



## Anexo N°6:

### RTI en la nueva web institucional (AyA Transparente)

**Inicio / AYA Transparente**

## AYA Transparente

Este sitio permite a los ciudadanos del país y del resto del mundo, disponer de información actualizada, veraz y oportuna sobre la gestión del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados.

La Red de Transparencia Institucional (RTI) tiene como objetivos:

- Constituirse en la ventana de transparencia nacional.
- Brindar libre acceso a la información pública.
- Fomentar una cultura de transparencia en la sociedad y la comunidad costarricense.

AyA Transparente incorpora periódicamente y en la medida que se genere, información relevante de las actividades y gestiones que realiza la institución, con la convicción de que la ciudadanía tiene derecho a acceder libremente a la información pública, de forma tal, que se incremente el conocimiento y la participación pública en la gestión institucional.

- Acceso a la información**
- Rendición de cuentas**
- Participación ciudadana**
- Datos abiertos**

**Más y mejores servicios**

**Contacto**

- Dirección física de la Sede Central del AyA: Diagonal al Cuerpo de Bomberos, Rohrmoser, Pavas
- Teléfono: 2242-5000
- Horarios de atención al público: (Sede Central): 7:00 a.m. a 3:15 p.m.
- Correo electrónico: [linea800@aya.go.cr](mailto:linea800@aya.go.cr)

**Enlaces de interés**

- Mapa de sitio
- Política de privacidad
- Buzón de sugerencias
- Términos de accesibilidad

Derechos reservados. Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados 2023.



## Dimensión N°1: Acceso a la Información: Variables información y personal

### Acceso a la información ^

#### Información Institucional

Organización, estructura, funciones, activos y marco normativo.

[Información institucional básica](#)

[Organización y funciones](#)

[Activos inmuebles de la organización](#)

[Marco normativo](#)



#### Información del personal institucional

Organización, estructura, funciones, activos y marco normativo.

[Información de jerarcas](#)

[Dietas de Junta Directiva](#)

[Manual de Cargos y Puestos](#)

[Directorio Interno](#)

[Indice salarial](#)

[Complementos salariales](#)

[Asesorías externas](#)



## Dimensión N°1: Acceso a la Información: Contratación y servicios

### Procesos de contratación

Organización, estructura, funciones, activos y marco normativo.

[Contratación administrativa](#)

[Plan de Adquisiciones](#)

[Contratación del personal institucional](#)



### Servicios y procesos institucionales

Organización, estructura, funciones, activos y marco normativo.

[Servicios y trámites](#)

[Comunicados de prensa](#)

[Publicaciones periódicas](#)



### Acceso a otras tres dimensiones:



Rendición de cuentas



Participación ciudadana



Datos abiertos



**Más  
y mejores  
servicios**

#### Contacto

 Dirección física de la Sede Central del AyA:  
Diagonal al Cuerpo de Bomberos, Rohrmoser, Pavas

 Teléfono:  
2242-5000

 Horarios de atención al público:  
(Sede Central): 7:00 a.m. a 3:15 p.m.

 Correo electrónico:  
linea800@aya.go.cr

#### Enlaces de interés

[Mapa de sitio](#)

[Política de privacidad](#)

[Buzón de sugerencias](#)

[Términos de accesibilidad](#)





Anexo N°7:

Listado de cumplimientos e incumplimiento del 2024

Acceso a la información			
Variable	Responsable	Cumplimiento	Incumplimiento
<a href="#">1.1.1.1. Creación de la institución</a>	Dirección Comunicación Institucional	X <i>Dato permanente</i>	
<a href="#">1.1.1.2. Descripción de funciones</a> (Resumen de funciones básicas institucionales)	Dirección Jurídica	X <i>Dato permanente</i>	
<a href="#">1.1.1.3 Marco Jurídico Aplicable</a>	Dirección Jurídica		X Hay información recopilada por el CEDI y remitida por otras direcciones. La Dirección Jurídica no aporta la legislación para ser actualizada.
<a href="#">1.1.1.4. Información de contacto</a> (Esta Dirección actualiza la información cuando hay cambios). Lo actualiza en forma periódica)	Dirección Comunicación Institucional	X	
<a href="#">1.1.2.1. Estructura Organizativa</a> (Organigrama)	Dirección de Planificación	X	
<a href="#">1.1.2.2. Funciones de Unidades Institucionales</a> (Manual de Organización)	Dirección de Planificación	X	
<a href="#">1.1.3.1. Listado de activos inmuebles</a>	Dirección Financiera	X	
<a href="#">1.1.3.2. Activos inmuebles</a> (Alquilados)	Dirección de Financiera	X	La Dirección de Finanzas no reporta de alquileres.
	Dirección de Finanzas GAM	X	
	Subgerencia Sistemas Periféricos	X	



<a href="#">1.2.1.1. Información de Jerarcas</a> (Cada una de las dependencias citadas aporta la información, según corresponda)	<b>Presidencia Ejecutiva</b>  <b>Junta Directiva</b>  <b>Gerencia General</b>	X  X  X	
<a href="#">1.2.2.1. Escalafón de puestos</a> (Manual de clases y cargos)	<b>Dirección Capital Humano</b>	X	
<a href="#">1.2.2.2. Perfil de puestos</a>	<b>Dirección Capital Humano</b>	X	
<a href="#">1.2.2.3. Índice salarial según puesto</a>	<b>Dirección Capital Humano</b>	X	
<a href="#">1.2.2.4. Complementos salariales</a>	<b>Dirección Capital Humano</b>	X	
<a href="#">1.2.3.1. Asesorías Externas</a> (Cuadro resumen de consultorías)	<b>Dirección Proveeduría Institucional</b>	X	
<a href="#">1.2.4.1. Dietas de Juntas Directivas</a>	<b>Dirección Financiera</b>	X	
<a href="#">1.2.5.1. Directorio electrónico</a>	<b>Dirección Comunicación Institucional</b>	X	
<a href="#">1.3.1.1. Plan de Adquisiciones</a> Enlace en tiempo real con SICOP	<b>Dirección Proveeduría Institucional</b>	X	
<a href="#">1.3.1.2. Publicación de Carteles</a> Enlace en tiempo real con SICOP	<b>Dirección Proveeduría Institucional</b>	X	
<a href="#">1.3.1.3. Publicación de Ofertas</a> Enlace en tiempo real con SICOP	<b>Dirección Proveeduría Institucional</b>	X	
<a href="#">1.3.1.4. Publicación de Contratos</a> Enlace en tiempo real con SICOP	<b>Dirección Proveeduría Institucional</b>	X	
<a href="#">1.3.1.5. Histórico de Contrataciones</a> Enlace en tiempo real con SICOP	<b>Dirección Proveeduría Institucional</b>	X	
<a href="#">1.3.1.6. Informes Técnicos de adjudicaciones</a> Enlace en tiempo real con SICOP	<b>Dirección Proveeduría Institucional</b>	X	



<a href="#">1.3.1.7. Uso de Sistema de Compras en Línea</a>	<b>Dirección Proveeduría Institucional</b>	X	
<a href="#">1.3.2.1. Contratación de personal institucional</a> (Concursos Internos y Externos)	<b>Dirección Capital Humano</b>	X	No se presentan, debido a la entrada en vigencia del sitio "Sistema Nacional de Empleo" (ANE)
<a href="#">1.4.1.1. Servicios que ofrece la institución</a>	<b>Dirección Servicio al Cliente</b>	X	
<a href="#">1.4.1.2. Trámites y requisitos para servicios</a>	<b>Dirección Servicio al Cliente</b>	X	
<a href="#">1.4.2.1. Comunicados de Prensa</a>	<b>Dirección de Comunicación Institucional</b>	X	
<a href="#">1.4.2.2. Publicaciones Periódicas:</a>  <a href="#">-Boletines Somos Agua</a>  <a href="#">-Boletines de Prensa</a>	<b>Dirección Comunicación Institucional</b>	X	No se han entregado en 2024
<a href="#">1.5.1.1. Buscador</a>	<b>Dirección Sistemas de Información</b>		X
<a href="#">1.5.1.2. Mapa de sitio</a>	<b>Dirección Sistemas de Información</b>		X
<a href="#">1.5.1.3. Preguntas frecuentes</a> (Tutorial)	<b>Dirección Sistemas de Información</b>		X
<a href="#">1.5.1.4. Información actualizada</a> (Actualización fecha del sitio web)	<b>Dirección Sistemas de Información</b>	X	
<a href="#">1.6.1.1. Textos Alternativos</a>	<b>Dirección Sistemas de Información</b>		X
<a href="#">1.6.1.2. Tamaño de los botones</a>	<b>Dirección Sistemas de Información</b>		X



<a href="#">1.6.1.3. Uso de subtítulos o lengua de señas</a>	Dirección Sistemas de Información		X
<a href="#">1.7.1.1. Red Interinstitucional de Transparencia</a>	Dirección Sistemas de Información	X	
<a href="#">1.7.1.2. Apartado de Transparencia</a>	Dirección Sistemas de Información	X	
<b>Rendición de Cuentas</b>			
<b>Variable</b>	<b>Responsable</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Incumplimiento</b>
<a href="#">2.1.1.1. Proyecto de Presupuesto</a> (Anteproyecto)	Dirección de Planificación	X	
<a href="#">2.1.1.2. Presupuesto Aprobado</a>	Dirección de Planificación	X	
<a href="#">2.1.2.1. Informes Parciales de Ejecución</a>	Dirección de Planificación	X	
<a href="#">2.1.2.2 Informe de fin de año</a> (Informe anual de ejecución presupuestaria)	Dirección de Planificación	X	
<a href="#">2.1.2.3. Histórico de presupuesto aprobado y ejecutado</a> (Debe incluir información de últimos 5 años)	Dirección de Planificación	X	
<a href="#">2.1.2.4. Auditorías del gasto público</a>	Dirección de Finanzas	X	
<a href="#">2.1.2.5. Histórico de las auditorías de gasto público</a> (debe incluir 5 años)	Dirección de Finanzas	X	
<a href="#">2.1.3.1. Reporte anual financiero</a>	Dirección Financiera	X	
<a href="#">2.2.1.1. Plan Estratégico Institucional</a>	Dirección de Planificación	X	



<a href="#">2.2.1.2. Plan Anual Operativo</a>	<b>Dirección de Planificación</b>	<b>X</b>	
<a href="#">2.2.1.3 Otros planes específicos o sectoriales</a>	<b>Unidad Técnica de los Servicios de Abastecimiento de Agua Potable y Saneamiento</b>	<b>X</b>	
<a href="#">2.2.2.1. Informes de cumplimiento</a> (Cumplimiento de Plan Operativo y Presupuesto de cada año)	<b>Dirección de Planificación</b>	<b>X</b>	
<a href="#">2.2.2.2. Informe anual de gestión</a>	<b>Presidencia Ejecutiva</b>	<b>X</b>	
<a href="#">2.2.2.3. Informe final de gestión</a>	<b>Dirección Capital Humano</b>	<b>X</b>	
<a href="#">2.2.2.4. Histórico de informes anuales</a>	<b>Presidencia Ejecutiva</b>	<b>X</b>	
<a href="#">2.2.2.5. Informes de seguimiento a las recomendaciones</a>	<b>Presidencia Ejecutiva</b>		<b>X</b>
	<b>Gerencia General</b>		<b>X</b>
	<b>Unidad de Control Interno</b>	<b>X</b>	
<a href="#">2.3.1.1. Informes especiales de auditoría</a>	<b>Auditoría</b>	<b>X</b>	
<a href="#">2.3.1.2. Informes anuales de Auditoría</a>	<b>Auditoría</b>		<b>X</b>
<a href="#">2.3.1.3. Histórico de informes de Auditoría</a>	<b>Auditoría</b>	<b>X</b>	
<a href="#">2.3.1.4. Informe del Archivo Institucional</a>	<b>Archivo Institucional</b>		<b>X</b>
<a href="#">2.3.1.5. Informes de calificación del personal</a> (Evaluación del desempeño)	<b>Dirección Capital Humano</b>	<b>X</b>	
<a href="#">2.3.2.1. Programa de actividades de jerrarcas</a>	<b>Presidencia Ejecutiva</b>		<b>X</b>
	<b>Gerencia General</b>		<b>X</b>



<a href="#">2.3.2.2. Informes de viajes</a>	<b>Dirección Asuntos Internacionales</b>	<b>X</b>	
<a href="#">2.4.1.1. Temas a tratar</a>	<b>Junta Directiva</b>		<b>X</b>
<a href="#">2.4.1.2. Decisiones o acuerdos tomados</a> (Resumen)	<b>Junta Directiva</b>	<b>X</b>	
<a href="#">2.4.1.3. Histórico de decisiones Tomadas</a>	<b>Junta Directiva</b>	<b>X</b>	

### Participación Ciudadana

<b>Variable</b>	<b>Responsable</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Incumplimiento</b>
<a href="#">3.1.1.1. Términos de la invitación</a>	<b>Presidencia Ejecutiva</b> <b>Gestión Tarifaria</b> <b>Investigación y Desarrollo-SAID</b> <b>Gestión Ambiental-SAID</b> <b>Gestión Social y Participación Ciudadana, Gestión Ambiental</b> <b>Gran Área Metropolitana y RANC</b> <b>Subgerencia Sistemas Periféricos</b> <b>Región Pacífico Central</b> <b>Región Brunca</b>	<b>X</b>	
<a href="#">3.1.1.2 Notificaciones oportunas</a>	<b>Presidencia Ejecutiva</b> <b>Gestión Tarifaria</b> <b>Investigación y Desarrollo-SAID</b> <b>Gestión Ambiental-SAID</b> <b>Gestión Social y Participación Ciudadana, Gestión Ambiental</b> <b>Gran Área Metropolitana y RANC</b> <b>Subgerencia Sistemas Periféricos</b> <b>Región Pacífico Central</b> <b>Región Brunca</b>	<b>X</b>	



<a href="#">3.1.2.1. Espacio de consulta de servicios</a>	<b>Contraloría de Servicios</b>	<b>X</b>	
<a href="#">3.1.2.2. Seguimiento a la gestión de la Contraloría de Servicios</a> (Detalle de Gestiones Ciudadanas ante Contraloría de Servicios)	<b>Contraloría de servicios</b>	<b>X</b>	
<a href="#">3.1.3.1. Audiencias Públicas</a>	<b>Presidencia Ejecutiva</b> <b>Dirección Gestión Tarifaria</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
<a href="#">3.1.3.2. Seguimiento a los resultados de las audiencias públicas</a>	<b>Presidencia Ejecutiva</b> <b>Dirección Gestión Tarifaria</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
<a href="#">3.2.1.1. Formulario en el sitio web</a>	<b>Contraloría de Servicios</b>	<b>X</b>	
<a href="#">3.2.1.2. Foro de discusión</a>	<b>Gerencia General</b>		<b>X</b> Se requiere indique cuál es el espacio para el foro y su ubicación en la Red.
<a href="#">3.2.2.1. Uso de Redes Sociales</a>	<b>Dirección Comunicación Institucional</b>	<b>X</b>	
<a href="#">3.2.2.2. Actualización y respuesta en Redes Sociales</a> (Actualización y respuesta en redes sociales) (Participación en redes sociales)	<b>Dirección Comunicación Institucional</b>	<b>X</b>	
<a href="#">3.2.2.3. Participación en Redes Sociales</a> (Cuadro resumen de consultas en línea)	<b>Dirección Comunicación Institucional</b>	<b>X</b>	
<a href="#">3.3.1.1. Opción de seguimiento</a>	<b>Gerencia General</b>		<b>X</b>
<a href="#">3.3.1.2. Publicación disponible</a>	<b>Gerencia General</b>		<b>X</b>
<a href="#">3.3.2.1. Informe de aportes recibidos</a>	<b>Gerencia General</b>		<b>X</b>



<a href="#">3.3.2.2. Publicación de información comúnmente solicitada</a>	Gerencia General		X
<b>Datos Abiertos</b>			
<b>Presupuesto Público</b>			
<b>Variable</b>	<b>Responsable</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Incumplimiento</b>
<a href="#">4.1.1.4. Legible por computadora</a>	Dirección de Planificación	X	
<a href="#">4.1.1.5. Disponible en masa</a>	Dirección de Planificación	X	
<a href="#">4.1.1.6. Datos actualizados</a>	Dirección de Planificación	X	
<a href="#">4.1.2.3. Licencia abierta</a>	Dirección de Planificación	X	
<b>Información aportada:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anteproyecto de presupuesto</li> <li>- Presupuesto Ordinario aprobado</li> <li>- Presupuestos Extraordinarios</li> <li>- Reporte Anual Financiero</li> </ul>			
<b>Ejecución de Presupuesto</b>			
<a href="#">4.2.1.4. Legible por computadora</a>	Dirección de Planificación	X	
<a href="#">4.2.1.5. Disponible en masa</a>	Dirección de Planificación	X	
<a href="#">4.2.1.6. Datos actualizados</a>	Dirección de Planificación	X	
<a href="#">4.2.2.3. Licencia abierta</a>	Dirección de Planificación	X	
<b>Información aportada:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación Presupuestaria</li> <li>- Ejecución Presupuestaria</li> <li>- Liquidación Presupuestaria</li> </ul>			



<b>Contratación Administrativa</b>			
<a href="#">4.3.1.4. Legible por computadora</a>	<b>Dirección Proveeduría Institucional</b>	<b>X</b>	
<a href="#">4.3.1.5. Disponible en masa</a>	<b>Dirección Proveeduría Institucional</b>	<b>X</b>	
<a href="#">4.3.1.6. Datos actualizados</a>	<b>Dirección Proveeduría Institucional</b>	<b>X</b>	
<a href="#">4.3.2.3. Licencia abierta</a>	<b>Dirección Proveeduría Institucional</b>	<b>X</b>	
<b>Información aportada:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Plan de Adquisiciones</li><li>- Modificaciones Plan de Adquisiciones</li><li>- Publicación de Carteles</li><li>- Informes de Adjudicaciones</li><li>- Compras SICOP</li></ul>			
<b>Estadísticas o Registros del Sector</b>			
<a href="#">4.4.1.3. Disponible en línea</a>	<b>Dirección de Planificación</b>	<b>X</b>	
<a href="#">4.4.1.4. Legible por computadora</a>	<b>Dirección de Planificación</b>	<b>X</b>	
<a href="#">4.4.1.5. Disponible en masa</a>	<b>Dirección de Planificación</b>	<b>X</b>	
<a href="#">4.4.1.6. Datos actualizados</a>	<b>Dirección de Planificación</b>	<b>X</b>	
<a href="#">4.4.2.3. Licencia abierta</a>	<b>Dirección de Planificación</b>	<b>X</b>	