



INSTITUTO COSTARRICENSE DE  
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

## PLAN ESTRATÉGICO 2016-2020

VERSIÓN 3

JUNIO 2019



**Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  
Centro de Documentación e Información  
UEN Investigación y Desarrollo**



**AUTORIZACIÓN INSTITUCIONAL PARA PUBLICAR TESIS, ESTUDIOS,  
ARTÍCULOS Y/O INFORMES PROPIEDAD INTELECTUAL DE AyA EN  
EL REPOSITORIO DIGITAL DEL CEDI**

**Yo, Annette Henchoz Castro**

---

**N° Cédula: 1-0725-0409**

---

**Dependencia: Gerencia General**

---

Autorizo como Sub Gerente General y representante legal del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA) cédula jurídica 4-000-042138 al Centro de Documentación e Información (CEDI) de la UEN Investigación y Desarrollo la inclusión, publicación y difusión en su Repositorio Digital, Catálogo en línea (OPAC) y la intranet institucional de la documentación incluida en la lista adjunta.

Se trata de estudios y documentos cuyos derechos intelectuales y de uso son exclusivos de nuestra institución.

**E-mail:** [centrodoc@aya.go.cr](mailto:centrodoc@aya.go.cr) **N° Teléfono:** 2242-5487

Annette  
Henchoz Castro

Firmado digitalmente por  
Annette Henchoz Castro  
Fecha: 2019.11.25 16:07:20  
-06'00'

**Firma:** \_\_\_\_\_



## Índice de contenido

<b>Índice de contenido</b> .....	1
<b>I. introducción</b> .....	2
<b>II. Marco Estratégico Institucional</b> .....	3
<b>2.1. Misión</b> .....	3
<b>2.2. Visión</b> .....	3
<b>2.3. Valores</b> .....	3
<b>2.4. Grupos de interés</b> .....	4
<b>2.5. Propuesta de valor a grupos de interés</b> .....	6
<b>2.6. Temas estratégicos</b> .....	6
<b>2.7. Objetivos estratégicos, indicadores de desempeño e iniciativas estratégicas</b> .....	9
<b>2.8. Mapa Estratégico del AyA</b> .....	10
<b>III. Proyectos y Acciones (iniciativas estratégicas)</b> .....	12
<b>3.1. Matriz de vinculación de temas con objetivos estratégicos</b> .....	13
<b>3.2. Fichas técnicas de los objetivos estratégicos</b> .....	14
<b>Anexo No. 1: Metodología de Cálculo de la Razón de Endeudamiento</b> .....	76
<b>Anexo No. 2: Plan Estratégico de Comunicación</b> .....	80
<b>Anexo No. 3 Ejemplo para aplicar tabla de pesos en objetivo estratégico</b> .....	87
<b>Anexo No. 4: Matriz Compromisos Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022</b> ...	90



## I. introducción

El Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA) fue creado el 14 de abril de 1961 mediante la Ley N°2726, con el objetivo de “dirigir, fijar políticas, establecer y aplicar normas, realizar y promover el planeamiento, financiamiento y desarrollo y resolver todo lo relacionado con el suministro de agua potable y recolección y evacuación de aguas negras y residuos industriales líquidos, lo mismo que el aspecto normativo de los sistemas de alcantarillado pluvial en áreas urbanas, para todo el territorio nacional”, según lo establece el Artículo 1° de dicha ley.

Basado en este mandato de Ley, La Presidencia Ejecutiva y la Gerencia General, con el apoyo metodológico de la Dirección de Planificación Estratégica, elaboraron un Plan Estratégico para los años 2016-2020, el cual fue aprobado por Junta Directiva mediante acuerdo 2016-060, de fecha 9 de febrero 2016 y dado a conocer a todo el personal de la institución.

A tres años de su implementación, conocedores de que la actividad básica del AyA es activa y en constante adaptación a los cambios del entorno, surge la necesidad de presentar una Tercera Versión del Plan Estratégico 2016-2020, que permita mantener actualizadas las acciones estratégicas que se establecieron inicialmente, con el fin de dar cumplimiento a la Misión y Visión institucionales, manteniendo la convicción de que, con una buena gestión para el aseguramiento del Recurso Hídrico, más una adecuada infraestructura, contando con procesos depurados y propiciando una cultura de educación hacia el uso eficiente de los servicios, podemos casi asegurar una Sostenibilidad de Servicios en el tiempo, que nos permita ofrecer a la población, el agua potable, la recolección y tratamiento de las aguas residuales, un servicio de asesoría técnica y la emisión de normativa, siempre dentro de los tres ámbitos de gestión básicos del instituto como son:

1. De operación directa de sistemas
2. De operación delegada de sistemas
3. De Rectoría Técnica

Este documento presenta las fichas técnicas actualizadas para los nuevos objetivos estratégicos en algunos casos con modificaciones importantes solicitadas por las áreas responsables. Es responsabilidad de la Administración con la asesoría de la Dirección de Planificación, mantener el Plan Estratégico 2016-2020 actualizado durante todo el plazo de vigencia aplicando los cambios requeridos para ello.



## II. Marco Estratégico Institucional

### 2.1. Misión

La misión es el propósito o la razón de ser de la organización y en instituciones públicas proviene de la ley que dio origen a la creación de la institución.

***“Asegurar el acceso universal al agua potable y al saneamiento de forma comprometida con la salud, la sostenibilidad del recurso hídrico y el desarrollo económico y social del país.”***

### 2.2. Visión

La visión define lo que una organización espera llegar a ser en un tiempo determinado. Es el “sueño” o visión compartida para un futuro específico.

***“Ser la institución pública de excelencia en rectoría y gestión de los servicios de agua potable y saneamiento para toda la población del país.”***

### 2.3. Valores

Los valores son las creencias distintivas o fundamentales que una organización plantea; son su brújula interna. A continuación, se presentan los valores elegidos por el grupo de trabajo y sus definiciones brindadas por la Comisión de Valores Institucional.

1. **Transparencia:** Valorar y reevaluar la función de servidor público y rendir cuentas a los ciudadanos sobre el destino de los fondos de la Institución y en particular hacia los usuarios y consumidores del servicio público, brindado con eficacia y eficiencia.
2. **Solidaridad:** Compromiso manifiesto de los funcionarios con las necesidades de la sociedad y los usuarios.
3. **Espíritu de servicio:** Disposición y actitud positiva, con compromiso, diligencia y cercanía con nuestros usuarios y compañeros de trabajo, para asumir el logro de la misión, visión y objetivos institucionales.
4. **Responsabilidad y compromiso:** Actitud de los funcionarios a observar el cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico, en la ejecución de las funciones orientadas al cumplimiento de los objetivos institucionales y el resguardo de la hacienda pública.



5. **Respeto:** Actitud de los funcionarios a considerar y atender a las personas, salvaguardando su dignidad y la nuestra.
6. **Excelencia:** Compromiso de los funcionarios con el mejor desempeño, con miras a lograr el más alto nivel de competitividad y productividad en cada una de nuestras actividades.

## 2.4. Grupos de interés

Los grupos de interés apoyan la planeación estratégica de carácter exógena y se identificaron con el objetivo de determinar una propuesta de valor hacia estos grupos. La institución ha decidido denominar a sus grupos de interés como Sociedad y Usuarios, nombre que fue asignado a la perspectiva de Clientes del Balanced Scorecard.

Los grupos de interés identificados se presentan en la siguiente tabla, junto con los elementos que estos actores demandan con mayor interés a la institución.

**Tabla No. 1. Grupos de interés del AyA**

Grupo de interés	Factores que más valoran
Usuarios de servicio de agua	<ul style="list-style-type: none"><li>• Agua potable</li><li>• Calidad del servicio</li><li>• Continuidad</li><li>• Presión</li><li>• Atención amable y oportuna</li><li>• Tecnología que facilite el servicio</li><li>• Disponibilidad del servicio</li><li>• Reparación rápida de fugas y calles</li><li>• Comunicación e información oportuna y resumida</li><li>• Claridad del cobro</li></ul>
Usuarios de servicio de saneamiento	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recolección y tratamiento de desechos adecuada</li><li>• Correcta disposición</li><li>• Cobertura</li><li>• Disponibilidad del servicio</li><li>• Reparación rápida de fugas y calles</li><li>• Disminuir impacto ambiental</li><li>• Comunicación e información oportuna y resumida</li><li>• Calidad del servicio</li></ul>
Cuerpo de bomberos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cantidad y disponibilidad de agua</li><li>• Disponibilidad de hidrantes con la presión adecuada</li></ul>
Gobierno	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alineamiento con el Plan Nacional de Desarrollo (PND)</li></ul>



Grupo de interés	Factores que más valoran
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación con otras instituciones</li> <li>• Ejecución del presupuesto</li> <li>• Transparencia</li> <li>• Agilidad</li> <li>• Apoyo al desarrollo económico</li> <li>• Fortalecer la gestión comunitaria del agua y disponibilidad</li> </ul>
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reparación de calles y fugas rápida</li> <li>• Que no haya contaminación de ríos por descargas residuales</li> <li>• Que no haya alteración de las fuentes de agua</li> <li>• Disponibilidad del servicio</li> <li>• Prevención de riesgos y atención de emergencias</li> </ul>
ASADAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoría técnica</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Acompañamiento</li> <li>• Asesoramiento</li> <li>• Respuesta pronta a solicitudes</li> </ul>
Operadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoría técnica</li> <li>• Respuesta pronta a solicitudes</li> </ul>
Grupos ambientalistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyectos de AyA que no afecten la naturaleza</li> <li>• Protección de fuentes y aseguramiento del agua</li> <li>• Disposición adecuada de aguas negras</li> <li>• Servicios con armonía y sostenibilidad</li> </ul>
Organizaciones internacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información</li> </ul>
Entidades reguladoras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información oportuna</li> <li>• Calidad del servicio</li> </ul>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagos a tiempo</li> </ul>
Desarrolladores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad del servicio</li> <li>• Ejecución rápida de proyectos</li> <li>• Simplificación de trámites</li> <li>• Respuesta oportuna</li> </ul>
Otras instituciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación e información</li> </ul>
Academia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyectos de cooperación</li> <li>• Espacios para investigación</li> <li>• Coordinación para transferencia de conocimientos</li> </ul>
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información oportuna y positiva</li> <li>• Pautas</li> </ul>

## 2.5. Propuesta de valor a grupos de interés

La propuesta de valor describe lo que la institución ofrece a sus grupos de interés. Se refiere a la imagen que la organización desea transmitir, y la relación que desea cultivar con estos grupos.

De esta manera, se definieron tres aspectos en los que la institución debe esforzarse por ofrecer a la Sociedad y Usuarios un servicio de calidad. Estos elementos se observan en la figura siguiente.



**Figura 1 Propuesta de valor del AyA a la Sociedad y Usuarios**

## 2.6. Temas estratégicos

Los temas estratégicos representan la estrategia de alto nivel de la institución, que buscan enlazar en cierto grado la estrategia de la institución y la propuesta de valor a los grupos de interés.

Para el caso del AyA, la institución definió siete temas estratégicos identificándose para cada uno el resultado que se desea obtener en cada caso.

La siguiente tabla presenta cada uno de los temas junto al resultado estratégico deseado.

**Tabla No. 2 Temas y resultados estratégicos del AYA**

N°	Tema estratégico	Descripción	Resultado estratégico
1	Mejoramiento de la rectoría	Se refiere a mejorar el desarrollo y la productividad de los servicios de agua potable y saneamiento de todo el país, dentro de un marco de sostenibilidad ambiental y financiera, con mayores coberturas y mejor calidad de los servicios, fortaleciendo la gestión de todos los entes operadores del servicio de acueductos y alcantarillados.	Mejorar los servicios de agua potable y saneamiento bajo el liderazgo de A y A, mediante el establecimiento de políticas, normas, programas de asistencia, control y monitoreo para la correcta gestión de los servicios, exigiendo el cumplimiento de la normativa nacional, en beneficio de la salud pública.
2	Aseguramiento del recurso hídrico	Se refiere a promover y participar en el desarrollo de estudios a nivel institucional e interinstitucional, así como en la promulgación de lineamientos, que permitan asegurar, conservar y proteger en cantidad, calidad y continuidad el recurso hídrico nacional, vital para el desarrollo del país.	Lograr una gobernabilidad en el recurso hídrico nacional, que permita conservar y proteger las fuentes de aguas necesarias para el desarrollo sostenible del país.
3	Gestionar los sistemas comunales	Por gestionar los sistemas comunales se entiende mejorar las capacidades administrativas, financieras y técnicas de las ASADAS para que brinden un servicio de calidad a la población que abastecen.	Sistemas comunales con mejores capacidades administrativas, financieras y técnicas para brindar un servicio de calidad en cantidad y continuidad.
4	Educación ciudadana	Se refiere a fomentar mediante la educación ciudadana una cultura hídrica, que le permita a la población nacional conocer más sobre aspectos relacionados con la gestión del recurso hídrico y su ciclo hidrológico e hidro-social, procurando crear un nuevo paradigma asociado con el uso racional, eficiente y responsable del recurso hídrico.	Contar con una cultura hídrica que permita concientizar sobre la amenaza de contaminación en las nacientes, la importancia de la explotación adecuada y responsable de las fuentes de agua y el uso racional de los servicios de agua potable y saneamiento, desarrollando programas para la protección del recurso hídrico desde la captación hasta la distribución, dentro de un



N°	Tema estratégico	Descripción	Resultado estratégico
			marco de sostenibilidad ambiental.
5	Adecuada infraestructura	Mejorar el uso de la infraestructura de los sistemas actuales e implementar nuevas tecnologías, con el fin de procurar un mejor aprovechamiento de la capacidad instalada, y cuando sea necesario construir, renovar y ampliar la infraestructura de agua potable y saneamiento para satisfacer la demanda del servicio.	Contar con infraestructura adecuada que permita ofrecer servicios de agua potable y saneamiento, acordes a la demanda presente y futura, considerando como condición el índice de satisfacción de la demanda de al menos 5 años, acompañado de programas de mantenimiento preventivo y correctivo que garanticen la consecución y funcionamiento adecuado de los sistemas y equipos.
6	Procesos efectivos	Tener procesos efectivos que permitan una administración moderna, eficiente y eficaz, como respuesta oportuna a la realidad nacional y a los requerimientos institucionales, que se ajusten a las normas vigentes y a las tendencias del entorno, para poder brindar los servicios que le han sido encomendados en su Ley Constitutiva, bajo estándares de calidad y transparencia, asegurando la sostenibilidad y desarrollo de estos servicios.	Contar con una institución con capacidades y procesos efectivos, que le permitan cumplir con su papel rector, operador y administrador de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, encomendados en su Ley Constitutiva y satisfacer los requerimientos de los usuarios, en el suministro de estos servicios con calidad, eficiencia y transparencia.
7	Sostenibilidad financiera	Contar con la capacidad financiera necesaria para dar sostenibilidad a la operación y mantenimiento, ampliación y desarrollo de nuevos proyectos de forma eficiente, en función de la demanda presente y futura, que permitan mantener los indicadores de gestión en los niveles de servicio que demanda la sociedad y garantizar ingresos que respondan a la sostenibilidad financiera de la institución.	Garantizar la sostenibilidad financiera mediante la evaluación permanente de las diferentes fuentes de financiamiento, los modelos tarifarios y la optimización en el uso de los recursos a mediano y largo plazo.



## 2.7 Objetivos estratégicos, indicadores de desempeño e iniciativas estratégicas

### 2.7.1 Objetivos estratégicos

Los objetivos estratégicos son declaraciones concisas que describen los logros específicos para implementar exitosamente la estrategia. Los objetivos estratégicos creados servirán como puente entre la estrategia de alto nivel seleccionada hacia las medidas de desempeño que se usarán para determinar el progreso hacia las metas.

Los puntos anteriores representan la estrategia de alto nivel de la organización. La definición de los objetivos estratégicos y sus respectivos indicadores de desempeño, bajan el nivel de la estrategia a un mayor detalle, de manera que se puedan visualizar los objetivos a cumplir para cada una de las cuatro perspectivas del Balanced Scorecard, que para AyA quedaron denominadas de la siguiente manera.

**Tabla No. 3 Nombre de las perspectivas del BSC para el AyA**

Nombre tradicional para la perspectiva	Nombre de la perspectiva para el AyA
Aprendizaje y Crecimiento	Capacidad Organizacional
Procesos Internos	Procesos Internos
Financiero	Financiero
Clientes	Sociedad y Usuarios

Como se observa en la tabla anterior, para una mejor comprensión a lo interno de la institución, a la perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento se le ha denominado Capacidad Organizacional, y a la de Clientes, Sociedad y Usuarios. Esto fue sometido a consideración con los funcionarios que participaron en los diferentes talleres, quedando aprobados de esta manera. Las otras dos perspectivas de Procesos Internos y Financiero mantienen el nombre tradicional.

### 2.7.2. Indicadores

La manera de medir el logro del objetivo es mediante un indicador de desempeño, que se define como una cuantificación de lo bien que una organización se está desempeñando en lograr sus objetivos estratégicos.

Debe determinarse un solo indicador para cada objetivo estratégico, aunque este puede ser compuesto, ya que un solo resultado debe servir para informar si se logró ese objetivo estratégico.



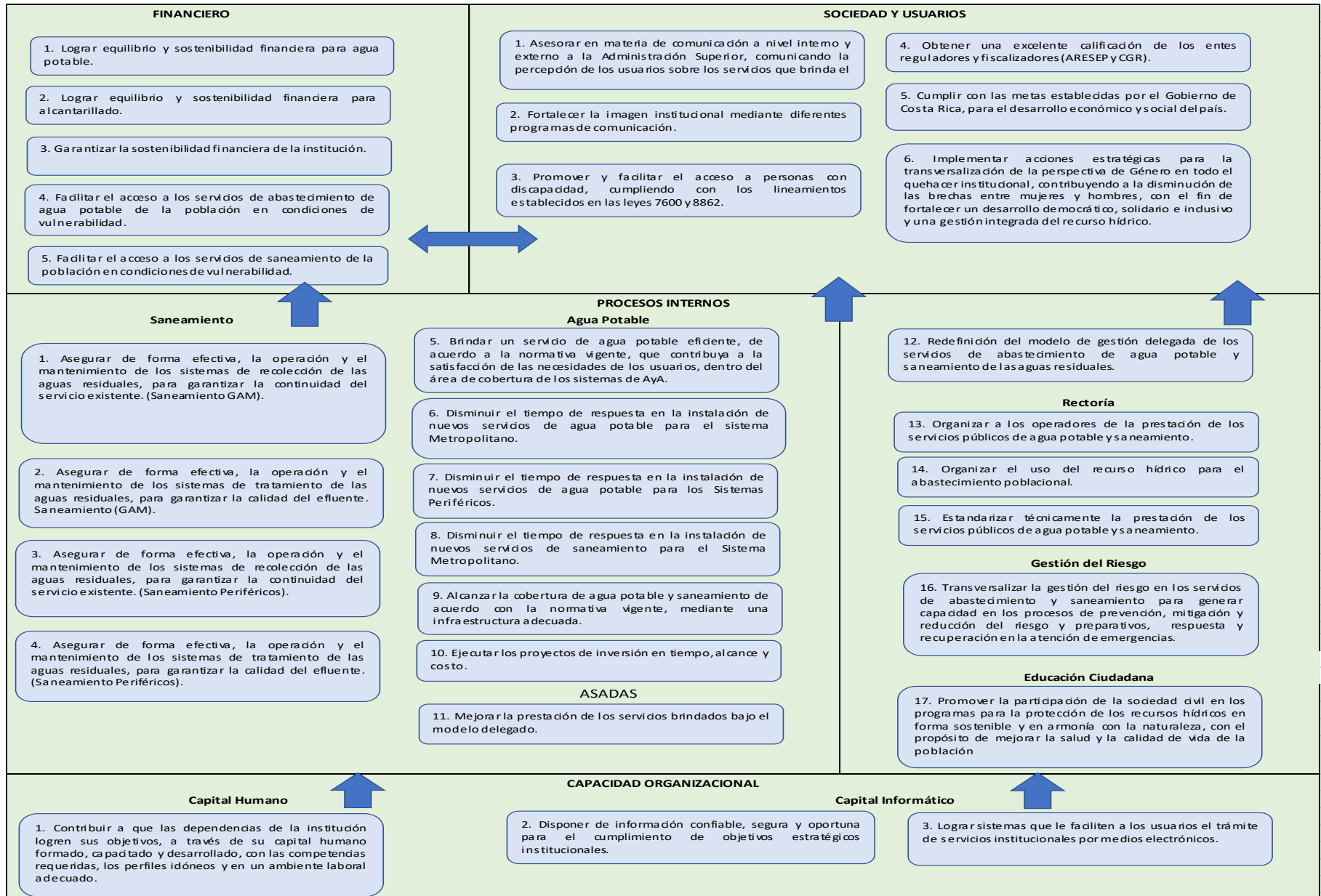
### **2.7.3. Metas**

La meta de un indicador es el desempeño proyectado por el indicador asociado al producto. Desde esta perspectiva, permite medir el avance de los logros de sus productos y el desempeño de estos, establecidos en los objetivos estratégicos. La meta puede estar referida a “medir” los niveles de productos alcanzados, los resultados o bien el avance en la gestión de estos, como los niveles de eficacia y eficiencia esperados.

### **2.8. Mapa Estratégico del AyA**

El mapa estratégico permite visualizar los objetivos por cada una de las perspectivas del Balanced Scorecard, así como la relación de causa-efecto vertical entre objetivos.

La siguiente figura presenta el mapa estratégico del AyA.





### III. Proyectos y Acciones (iniciativas estratégicas)

Las iniciativas estratégicas se definen como una acción o un grupo de acciones que una organización ejecuta para lograr los objetivos estratégicos.

La identificación de las iniciativas estratégicas para cada uno de los objetivos planteados promueve la comunicación, el comportamiento proactivo, el mejoramiento continuo y el logro de las metas planteadas en los objetivos estratégicos propuestos.

Estas acciones deben estar enlistadas en el plan operativo y tener respaldo económico en el presupuesto si así se requiere.

Los proyectos y acciones estratégicas deben:

- ✓ Estar alineadas con los objetivos estratégicos
- ✓ Tener un indicador y meta cuantificado
- ✓ Tener un responsable
- ✓ Tener un inicio y un fin

En total se determinaron 31 objetivos estratégicos distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla No. 4 Cantidad de objetivos estratégicos por perspectiva**

Perspectiva	Cantidad de Objetivos
Capacidad organizacional	3
Procesos internos	17
Financiero	5
Sociedad y usuarios	6
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>

Es importante destacar, que este Plan Estratégico 2016-2020 está considerando seis objetivos estratégicos con una orientación muy clara hacia los grupos de interés, que, en el caso particular del AyA, han quedado bajo la denominación de Sociedad y Usuarios. Lo anterior guarda relevancia en el sentido de que



tradicionalmente los planes estratégicos tienden a hacerse de forma endógena, es decir, mirando únicamente a lo interno de la institución.

Con esta propuesta, el AyA está considerando una visión más exógena para su plan estratégico, incluyendo objetivos dirigidos a actores externos a la institución.

Consecuentemente, el utilizar la metodología del Balanced Scorecard le ha permitido al AyA considerar también a sus funcionarios, cultura y sistemas de información dentro de su plan estratégico, estableciendo tres objetivos orientados a robustecer estas tres áreas.

### 3.1. Matriz de vinculación de temas con objetivos estratégicos

Con el fin de validar que los temas estratégicos planteados originalmente estén considerados en los objetivos estratégicos definidos, se procedió a elaborar una matriz que vincula ambos elementos. La tabla siguiente presenta los resultados de esta vinculación.

La nomenclatura de la matriz de vinculación corresponde a cada una de las perspectivas, y la numeración corresponde a la cantidad de objetivos de esa perspectiva, a saber:

- PPI:** Perspectiva Procesos Internos
- PCO:** Perspectiva Capacidad Organizacional
- PF:** Perspectiva Financiero
- SU:** Perspectiva Sociedad y Usuarios

**Tabla No. 5 Matriz de vinculación de temas con objetivos estratégicos**

Tema estratégico	Objetivos estratégicos asociados
Mejoramiento de la rectoría	PPI-13, PPI-14, PPI-15
Aseguramiento del recurso hídrico	PPI-05, PPI-10
Gestionar los sistemas comunales	PPI-11, PPI-12
Educación ciudadana	PPI-17
Adecuada infraestructura	PPI-09



Procesos efectivos	PCO-01, PCO-02, PCO-03, PPI-01, PPI-02, PPI-03, PPI-4, PPI-6, PPI-7, PPI-8, PPI-16, PF-04, PF-05, SU-01, SU-02, SU-03, SU-04, SU-05, SU-06
Sostenibilidad financiera	PF-01, PF-02, PF-03

Como puede observarse, cada tema estratégico está alineado con un objetivo que busca alcanzar el resultado propuesto.

### 3.2 Fichas técnicas de los objetivos estratégicos

Para elaborar los mapas de responsabilidades se utilizaron fichas técnicas como herramienta, para cada uno de los objetivos estratégicos.

Estas fichas contienen información clave para cada objetivo, tal como:

- Nombre de la perspectiva
- Código y nombre del objetivo estratégico
- Descripción del objetivo estratégico
- Resultado esperado para el objetivo estratégico
- Responsable del objetivo
- Indicador para medir el cumplimiento del objetivo estratégico
- Actualizador del indicador
- Meta o número que lograr
- Frecuencia de medición
- Fijador de la meta
- Iniciativas estratégicas con indicador, meta, responsables, fechas y presupuesto

A continuación, se presentan las fichas técnicas para cada objetivo estratégico.



<b>Perspectiva</b>	Capacidad Organizacional
<b>Objetivo</b>	PCO-01 Contribuir a que las dependencias de la institución logren sus objetivos, a través de su capital humano formado, capacitado y desarrollado, con las competencias requeridas, los perfiles idóneos y en un ambiente laboral adecuado.
<b>Descripción</b>	Contar con un capital humano formado, capacitado y desarrollado, con perfiles idóneos y en un ambiente laboral adecuado.
<b>Resultado</b>	Capital Humano idóneo para el desempeño de las funciones dentro de un ambiente laboral adecuado.
<b>Responsable</b>	Yolanda Salas Hernández
<b>Indicador</b>	*Capital Humano y ambiente laboral idóneos
<b>Actualizador</b>	Yolanda Salas Hernández
<b>Línea base</b>	No disponible
<b>Meta 2019</b>	80%
<b>Meta 2020</b>	85%
<b>Frecuencia</b>	Anual
<b>Fijador de la meta</b>	Manuel Salas Pereira

\*El indicador se construye con la sumatoria, según los pesos asignados, de cada una de las iniciativas estratégicas

Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
1	Lograr que las personas se encuentren ubicadas en los puestos correspondientes, con las tareas definidas para el mismo.	Dependencias con análisis de puestos (25%)	Número de dependencias estudiadas / número de dependencias programadas	2019: 80% 2020: 80%	Yolanda Salas Hernández	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario



Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
2	Contar con personal con las competencias adecuadas para el desempeño del puesto.	Brecha en competencias (20%)	Número de funcionarios que tienen brecha significativa en dos o más competencias/ Número de funcionarios evaluados	2019: 20% 2020: 20%	Yolanda Salas Hernández	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
3	Contar con un proceso de evaluación del desempeño que contribuya a la mejora de la gestión institucional	Porcentaje de funcionarios con muy buen desempeño (25%)	Número de funcionarios que tienen una evaluación superior a 85% / total de funcionarios evaluados	2019: 75% 2020: 100%	Yolanda Salas Hernández	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
4	Lograr la continuidad en los puestos claves con el personal idóneo	Porcentaje de personal idóneo en puestos claves (15%)	Número de funcionarios idóneos en puestos claves / total de puestos claves	2019: 60% 2020: 75%	Yolanda Salas Hernández	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
5	Contar en las dependencias con buen clima laboral	Dependencias atendidas mediante instrumentos para medir el clima laboral (15%)	Número de dependencias atendidas / dependencias programadas	2019: 75% 2020: 80%	Yolanda Salas Hernández	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario



<b>Perspectiva</b>	Capital Informático
<b>Objetivo</b>	PCO-02. Disponer de información confiable, segura y oportuna para el cumplimiento de objetivos estratégicos institucionales.
<b>Descripción</b>	Contar con un conjunto de soluciones innovadoras, basadas en tecnologías de información y comunicaciones, para la gestión efectiva y eficiente de la información en los diferentes niveles de la Institución.
<b>Resultado</b>	Aprovisionamiento de soluciones.
<b>Responsable</b>	Manuel Salas Pereira
<b>Indicador</b>	Cantidad de soluciones en producción y en desarrollo / total de soluciones aprobadas y con presupuesto asignado.
<b>Actualizador</b>	María Lorena Echandi Echeverría
<b>Línea base</b>	No hay
<b>Meta 2019</b>	No hay
<b>Meta 2020</b>	=< 5 soluciones atendidas
<b>Frecuencia</b>	Anual
<b>Fijador de la meta</b>	María Lorena Echandi Echeverría

\*Para este objetivo no se tiene ni la línea base ni la meta para el año 2019, ya que primero se debe revisar y actualizar el portafolio de proyectos del Plan Estratégico de TI alineado al Plan Estratégico Institucional.

Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
1	Alinear el Plan Estratégico de TI al Plan Estratégico Institucional.	Porcentaje de avance de la articulación de los planes.	Número de actividades realizadas / número de actividades a realizar.	2019: 100%	María Lorena Echandi Echeverría	01-06-2019	31-12-2019	NA



Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
2	Crear la normativa para la vinculación e integración de sistemas de información.	Política de vinculación e integración.		2019: 1 (Política)	María Lorena Echandi Echeverría	01-06-2019	31-12-2019	Presupuesto ordinario
3	Contar con soluciones informáticas innovadoras e integradas.	Avance del portafolio de proyectos del Plan Estratégico de TI.	Porcentaje promedio del avance de las soluciones / el 100% del avance esperado según el Plan anual operativo.	2019: 90% 2020: 90%	María Lorena Echandi Echeverría	01-06-2019	31-12-2020	2663.5 millones de colones
4	Brindar disponibilidad de la plataforma tecnológica.	Disponibilidad de los servicios.	Horas disponibles / horas totales.	2019: 98% 2020: 98%	María Lorena Echandi Echeverría	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
5	Atención de requerimientos de usuarios organizacionales.	Requerimientos atendidos.	Solicitud de requerimientos / requerimientos atendidos.	2019: 85% 2020: 85%	María Lorena Echandi Echeverría	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
6	Medir la percepción de los usuarios internos y externos en cuanto a la calidad de los servicios brindados.	Percepción de los usuarios	Puntos reales obtenidos / la sumatoria de los puntajes máximos de las variables.	2019: 100%	María Lorena Echandi Echeverría	01-06-2019	31-12-2019	Presupuesto ordinario



<b>Perspectiva</b>	Capacidad Organizacional
<b>Objetivo</b>	PCO-03. Lograr sistemas que le faciliten a los usuarios el trámite de servicios institucionales por medios electrónicos.
<b>Descripción</b>	Implementar herramientas para brindar servicios a los usuarios por medios electrónicos.
<b>Resultado</b>	Servicios a disposición de los usuarios, a través de medios electrónicos (gobierno digital).
<b>Responsable</b>	Miguel Cordero Leiva.
<b>Indicador</b>	Número de servicios disponibles por medios electrónicos (Número de servicios disponibles por medios electrónicos / Número de servicios planeados o programados)
<b>Actualizador</b>	Manuel Salas Pereira
<b>Línea base</b>	Agenda digital (Gobierno Bicentenario).
<b>Meta 2019</b>	40%
<b>Meta 2020</b>	75%
<b>Frecuencia</b>	Anual
<b>Fijador de la meta</b>	Manuel Salas Pereira

Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del Indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
1	Levantar servicios sujetos a brindar por medios electrónicos.	Servicios implementados	Servicios implementados/ los servicios definidos.	2019: 50% 2020: 75%	Miguel Cordero Leiva	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
2	Desarrollar los y sistemas y soluciones.	Sistemas y soluciones implementadas.	Sistemas y soluciones implementadas / sistemas definidos.	2019: 50% 2020: 75%	Miguel Cordero Leiva	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario



<b>Perspectiva</b>	Procesos internos
<b>Objetivo</b>	PPI-01 Asegurar de forma efectiva, la operación y el mantenimiento de los sistemas de recolección de las aguas residuales, para garantizar la continuidad del servicio existente. (Saneamiento GAM)
<b>Descripción</b>	Ejecutar acciones de mantenimiento correctivo, preventivo y predictivo en el servicio de recolección, de tal forma que se garantice el trasiego de las aguas residuales hasta su punto de descarga.
<b>Resultado</b>	Mejora continua en la prestación del servicio de recolección de aguas residuales.
<b>Responsable</b>	Roy Barboza Sequeira
<b>Indicador</b>	Porcentaje de Cumplimiento de los Procesos de Operación y Mantenimiento
<b>Actualizador</b>	Manuel López Fonseca
<b>Línea base</b>	85%
<b>Meta 2019</b>	88%
<b>Meta 2020</b>	90%
<b>Frecuencia</b>	Anual
<b>Fijador de la meta</b>	Manuel Salas Pereira

**Descripción del indicador:**

El indicador, corresponde a uno compuesto, que deriva de la asignación de un peso porcentual a cada iniciativa, las cuales al sumarlas constituyen el resultado del indicador. Cada una de las iniciativas posee un indicador propio

**Metodología de cálculo del indicador:**

Cada iniciativa posee un peso porcentual en base a 100%, asimismo cada una posee un indicador propio (en este caso en porcentaje), desarrollando el indicador por cada iniciativa se obtiene el porcentaje de cada una, ese porcentaje obtenido se multiplica por el peso asignado y finalmente se suman todos para obtener el indicador compuesto.



Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
1	Disminuir el número de obstrucciones en la red de alcantarillado sanitario de los Sistema GAM del AyA. <b>(Mantenimiento Preventivo).</b>	Cantidad de obstrucciones por km de red <b>(Peso del Indicador 30%)</b>	Número obstrucciones / km de red	2019: 4.11 2020: 3.87	Manuel López Fonseca	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto Ordinario
2	Disminuir los tiempos de respuesta para la atención de las obstrucciones que se presentan en la red de alcantarillado sanitario GAM. <b>(Mantenimiento Correctivo).</b>	Tiempo de respuesta para la atención de las obstrucciones (desobstrucciones y reparaciones) <b>(Peso del Indicador 30%)</b>	Número de días transcurridos para la atención de las desobstrucciones y reparaciones solicitadas en un periodo / Total de ordenes atendidas en el periodo	2019: 5 días 2020: 5 días	Manuel López Fonseca	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
3	Avanzar con el levantamiento de la infraestructura de recolección (redes) con sistemas GPS y desarrollo de GIS (GAM) y	Porcentaje de pozos georreferenciado <b>(Peso del Indicador 20%)</b>	Número de pozos georreferenciados / total programados en el año (600) x 100	2019: 100% 2020: 100%	Manuel López Fonseca	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario



Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
	administración del sistema.							
4	Avanzar con el proceso de regularización de Terrenos y Servidumbres de los predios donde se asienta la red de alcantarillado sanitario.	Porcentaje de expedientes atendidos <b>(Peso del Indicador 20%)</b>	Número de expedientes atendidos / total programados en el año x 100  Programados 2019: 90 exp. 2020: 108 exp.	2019: 100% 2020: 100%	Manuel López Fonseca	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario

<b>Perspectiva</b>	Procesos internos
<b>Objetivo</b>	PPI-02 Asegurar de forma efectiva, la operación y el mantenimiento de los sistemas de tratamiento de las aguas residuales, para garantizar la calidad del efluente. Saneamiento (GAM)
<b>Descripción</b>	Ejecutar acciones de mantenimiento correctivo, preventivo y predictivo en el servicio de tratamiento de las aguas residuales, de tal forma que se garantice la calidad de las aguas tratadas.
<b>Resultado</b>	Cumplir con la normativa ambiental vigente
<b>Responsable</b>	Roy Barboza Sequeira
<b>Indicador</b>	Porcentaje de Agua Residual Tratada
<b>Actualizador</b>	Manuel López Fonseca
<b>Línea base</b>	37%
<b>Meta 2019</b>	37%
<b>Meta 2020</b>	37%
<b>Frecuencia</b>	Anual
<b>Fijador de la meta</b>	Manuel Salas Pereira



Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
1	Disminuir el impacto ambiental de las descargas de efluentes de Plantas de Tratamiento a cuerpos de agua cumpliendo los límites de vertido reglamentarios en los Sistemas GAM de AyA.	Porcentaje de agua residual tratada en cumplimiento con la norma.	Caudal de agua tratada cumpliendo las normas / Caudal recolectado	2019: 1.2% 2020: 1.2%	Manuel López Fonseca	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
2	Disminuir el impacto ambiental de las descargas de efluentes a cuerpos de agua cumpliendo al menos con tratamiento primario en la PTAR Tajos.	Porcentaje de agua residual tratada con tratamiento primario.	Caudal de agua tratada con al menos tratamiento primario/ Caudal recolectado	2019: 36% 2020: 36%	Manuel López Fonseca	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario

<b>Perspectiva</b>	Proceso Internos
<b>Objetivo</b>	PPI-03. Asegurar de forma efectiva, la operación y el mantenimiento de los sistemas de recolección de las aguas residuales, para garantizar la continuidad del servicio existente. (Saneamiento Periféricos)
<b>Descripción</b>	Ejecutar acciones de mantenimiento correctivo, preventivo y predictivo en el servicio de recolección, de tal forma que se garantice el trasiego de las aguas residuales hasta su punto de descarga.
<b>Resultado</b>	Mejora continua en la prestación del servicio de recolección de aguas residuales
<b>Responsable</b>	Natalie Montiel Ulloa
<b>Indicador</b>	Porcentaje de gestión de la recolección de aguas residuales
<b>Actualizador</b>	Álvaro Araya García



<b>Línea base</b>	N/D
<b>Meta 2019</b>	80%
<b>Meta 2020</b>	80%
<b>Frecuencia</b>	Anual
<b>Fijador de la meta</b>	Natalie Montiel Ulloa

**Descripción del indicador:**

El indicador, corresponde a uno compuesto, que deriva de la asignación de un peso porcentual a cada iniciativa, las cuales al sumarlas constituyen el resultado del indicador. Cada una de las iniciativas posee un indicador propio

**Metodología de cálculo del indicador:**

Cada iniciativa posee un peso porcentual en base a 100%, asimismo cada una posee un indicador propio (en este caso en porcentaje), desarrollando el indicador por cada iniciativa se obtiene el porcentaje de cada una, ese porcentaje obtenido se multiplica por el peso asignado y finalmente se suman los tres para obtener el indicador compuesto.

Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
1	Disminuir el número de obstrucciones en red general y colectores de alcantarillado sanitario de los Sistema Periféricos del AyA	Cantidad de obstrucciones en red general por cada km de red general <b>(Peso 50%)</b>	Número obstrucciones / km de red general	2019: 5.0 2020: 4.8	Natalie Montiel Ulloa	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
2	Atender las obstrucciones en previstas de alcantarillado sanitario en el plazo establecido en el reglamento vigente	Porcentaje de obstrucciones en previstas atendidas en el plazo según normativa establecida <b>(Peso 30%)</b>	Número de obstrucciones atendidas en tiempo/total de obstrucciones en previstas	2019: 70% 2020: 70%	Natalie Montiel Ulloa	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario



Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
3	Atender las solicitudes de nuevos servicios en alcantarillado sanitario en el tiempo establecido para los Sistemas Periféricos del AyA	Porcentaje de solicitudes atendidas en el plazo según normativa establecida ( <b>Peso 20%</b> )	Número de solicitudes atendidas de saneamiento en el tiempo determinado/ Total de solicitudes	2019: 90% 2020: 90%	Natalie Montiel Ulloa	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario

\*Los valores establecidos para las metas se obtuvieron a través de las rutas a acceso de información que ofrece DATAMART Comercial, sin embargo, no han sido sometidos a un proceso de verificación o control de calidad. En los meses de julio y agosto se aplicará un procedimiento en las Cantonales con sistemas de saneamiento, para obtener una línea base ajustada a la realidad operativa y de esa forma actualizar las metas propuestas en este documento.

<b>Perspectiva</b>	Procesos internos
<b>Objetivo</b>	PPI-04 Asegurar de forma efectiva, la operación y el mantenimiento de los sistemas de tratamiento de las aguas residuales, para garantizar la calidad del efluente. (Saneamiento Periféricos)
<b>Descripción</b>	Ejecutar acciones de mantenimiento correctivo y preventivo en el servicio de tratamiento de las aguas residuales, de tal forma que se garantice la calidad de las aguas tratadas.
<b>Resultado</b>	Cumplir con la normativa ambiental vigente
<b>Responsable</b>	Natalie Montiel Ulloa
<b>Indicador</b>	Caudal de agua residual tratada / caudal recolectado
<b>Actualizador</b>	Álvaro Araya García
<b>Línea base</b>	81%
<b>Meta 2019</b>	81%
<b>Meta 2020</b>	81%
<b>Frecuencia</b>	Anual
<b>Fijador de la meta</b>	Manuel Salas Pereira

**Descripción del indicador:**

El indicador, corresponde a uno compuesto, que resulta de la sumatoria de los indicadores de cada iniciativa



**Metodología de cálculo del indicador:** Se aplica el indicador de cada una de las iniciativas, tomando por separado los sistemas que llegan hasta tratamiento primario y los que llegan a cumplimiento de normas de vertido, y se suman.

Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
1	Disminuir el impacto ambiental de las descargas de efluentes a cuerpos de agua cumpliendo las normas en los Sistemas Periféricos de AyA	Caudal de agua tratada cumpliendo las normas	Caudal de agua tratada cumpliendo las normas / Caudal recolectado	2019: 80% 2020: 80%	Natalie Montiel Ulloa	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
2	Disminuir el impacto ambiental de las descargas de efluentes a cuerpos de agua con tratamiento primario en los Sistemas Periféricos de AyA	Caudal de agua tratada con tratamiento primario	Caudal de agua tratada con tratamiento primario / Caudal recolectado	2019: 1.0% 2020: 1.0%	Natalie Montiel Ulloa	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario

<b>Perspectiva</b>	Procesos internos
<b>Objetivo</b>	PPI-05 Brindar un servicio de agua potable eficiente, de acuerdo con la normativa vigente, que contribuya a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, dentro del área de cobertura de los sistemas de AyA.
<b>Descripción</b>	Se entiende como eficiente un servicio con calidad potable, continuidad, presión y reparación de fugas
<b>Resultado</b>	Agua de calidad potable, con continuidad y presión adecuadas, que cumpla con la normativa vigente
<b>Responsable</b>	Roy Barboza Sequeira, Natalie Montiel Ulloa
<b>Indicador</b>	Calidad del servicio de abastecimiento de agua potable
<b>Actualizador</b>	Roy Barboza Sequeira y Natalie Montiel Ulloa



<b>Línea base</b>	88%
<b>Meta 2019</b>	>=90% ( Ver cuadro explicativo en adjunto.)
<b>Meta 2020</b>	>=90% ( Ver cuadro explicativo en adjunto.)
<b>Frecuencia</b>	Anual
<b>Fijador de la meta</b>	Manuel Salas Pereira

Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
1	Suministrar agua de calidad potable a la población que atiende directamente el AyA	Resultado de índice de cobertura de agua de calidad potable en sistemas operados por AyA <b>(Peso 30%)</b>	NA	GAM: 2019 y 2020: ≥99% Periféricos: 2019 98% 2020: ≥98.5 %	Roy Barboza Sequeira y Natalie Montiel Ulloa	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
2	Proporcionar a la población servicios de agua potable con continuidad en los sistemas atendidos por AyA	Porcentaje de población con servicio de agua potable continuo <b>(Peso 30%)</b>	NA	2019 y 2020: ≥95%	Roy Barboza Sequeira y Natalie Montiel Ulloa	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
3	Suministrar a la población que sirve AyA, agua de calidad potable con	Porcentaje de puntos de presión que	Número de puntos que cumplen norma / Número de puntos	GAM 2019: 30% 2020: 60%  Periféricos	Roy Barboza Sequeira y	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario



Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
	la presión según normativa	cumplen la norma <b>(Peso 10%)</b>	establecidos a medir <sup>1</sup>	2019: 50% 2020: 60%	Natalie Montiel Ulloa			
4	Realizar las actividades requeridas para la detección y eliminación de fugas en las redes de distribución (sin bacheo)	Plazo en reparación de fugas sin bacheo, en los sistemas de agua potable AyA <b>(Peso 15%)</b>	NA	GAM 2019: 4 días 2020: 3 días  Periféricos 2019: 5 días 2020: 3 días	Roy Barboza Sequeira y Natalie Montiel Ulloa	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
5	Realizar con oportunidad y calidad las actividades requeridas para la detección y eliminación de fugas en las redes de distribución (con bacheo)	Plazo en reparación de fugas con bacheo, en los sistemas de agua potable AyA <b>(Peso 15%)</b>	NA	2019: 20 días 2020: 15 días	Roy Barboza Sequeira y Natalie Montiel Ulloa	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario

<sup>1</sup> La GAM estableció los puntos a medir como 1 medidor de presión por c/2000 conexiones, en total son 190 los requeridos.



<b>Perspectiva</b>	Procesos Internos
<b>Objetivo</b>	PPI-06. Disminuir el tiempo de respuesta en la instalación de nuevos servicios de agua potable para el Sistema Metropolitano de AyA
<b>Descripción</b>	Por disminuir se entiende reducir el número de días que el usuario debe esperar para la conexión de un nuevo servicio de agua potable
<b>Resultado</b>	Menor tiempo de espera para la atención de solicitudes de nuevos servicios de agua potable
<b>Responsable</b>	Roy Barboza Sequeira
<b>Indicador</b>	Plazo de respuesta en días en la instalación de nuevos servicios para agua potable
<b>Actualizador</b>	Roy Barboza Sequeira
<b>Línea base</b>	No disponible
<b>Meta 2019</b>	5 días
<b>Meta 2020</b>	5 días
<b>Frecuencia</b>	Anual
<b>Fijador de la meta</b>	Manuel Salas Pereira

Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
1	Elaborar línea base	Línea base	NA	Línea base elaborada	Roy Barboza Sequeira	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
2	Mantener la tercerización de la instalación de los nuevos servicios	Número de nuevos servicios instalados anualmente	NA	2019: 10% de línea base 2020: 15% de línea base	Roy Barboza Sequeira	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario



Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
3	Automatización del expediente de nuevos servicios.	Porcentaje de avance	NA	2020: 50%	Lorena Echandi Echeverría	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario

<b>Perspectiva</b>	Procesos Internos
<b>Objetivo</b>	PPI-07. Disminuir el tiempo de respuesta en la instalación de nuevos servicios de agua potable para los Sistemas Periféricos
<b>Descripción</b>	Por disminuir se entiende reducir el número de días que el usuario debe esperar para la conexión de un nuevo servicio de agua potable
<b>Resultado</b>	Menor tiempo de espera para la atención de solicitudes de nuevos servicios de agua potable
<b>Responsable</b>	Natalie Montiel Ulloa
<b>Indicador</b>	Plazo de respuesta en días en la instalación de nuevos servicios para agua potable
<b>Actualizador</b>	Natalie Montiel Ulloa
<b>Línea base</b>	No disponible *
<b>Meta 2019</b>	5 días
<b>Meta 2020</b>	5 días
<b>Frecuencia</b>	Anual
<b>Fijador de la meta</b>	Manuel Salas Pereira

Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
1	Definir los proyectos y recursos			*2019: 100% *2020: 100%		01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario



Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
	operativos y comerciales requeridos para cumplir con el indicador.	Cumplimiento del plan de inversiones	NA		Natalie Montiel Ulloa			
2	Mantener la tercerización de la instalación de los nuevos servicios	Ejecución de la contratación	NA	*2019: 90% monto destinado *2020: 90% monto destinado	Natalie Montiel Ulloa	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
3	Automatización del expediente de nuevos servicios.	Porcentaje de avance	NA	2020: 50%	Lorena Echandi Echeverría	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario

\*El cumplimiento de las metas están estrechamente relacionados con la contratación de actividades para tercerizar, que a su vez estarían condicionadas a una asignación de presupuesto, para poder contratar bajo demanda lo siguiente: eliminación de fugas, sustitución de tubería, instalación de nuevos servicios, mantenimiento.

<b>Perspectiva</b>	Procesos Internos
<b>Objetivo</b>	PPI-08. Disminuir el tiempo de respuesta en la instalación de nuevos servicios de saneamiento para el Sistema Metropolitano.
<b>Descripción</b>	Por disminuir se entiende reducir el número de días que el usuario debe esperar para la conexión de un nuevo servicio de saneamiento
<b>Resultado</b>	Menor tiempo de espera para la atención de solicitudes de nuevos servicios de saneamiento
<b>Responsable</b>	Roy Barboza Sequeira
<b>Indicador</b>	Plazo de respuesta en días en la instalación de nuevos servicios para saneamiento
<b>Actualizador</b>	Roy Barboza Sequeira
<b>Línea base</b>	No disponible *
<b>Meta 2019</b>	5 días
<b>Meta 2020</b>	5 días



<b>Frecuencia</b>	Anual
<b>Fijador de la meta</b>	Manuel Salas Pereira

Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
1	Elaborar línea base	Línea base	NA	2019: Línea base elaborada	Roy Barboza Sequeira	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
2	Mantener la tercerización de la instalación de los nuevos servicios	Número de nuevos servicios instalados anualmente	NA	2019: 10% de línea base 2020: 15% de línea base	Roy Barboza Sequeira	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
3	Automatización del expediente de nuevos servicios.	Porcentaje de avance	NA	2020: 50%	Lorena Echandi Echeverría	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario

<b>Perspectiva</b>	Procesos Internos
<b>Objetivo</b>	PPI-09. Alcanzar la cobertura de agua potable y saneamiento de acuerdo con la normativa vigente, mediante una infraestructura adecuada
<b>Descripción</b>	Se considera adecuada infraestructura aquella que permite ofrecer servicios de agua potable y saneamiento acordes a la demanda presente y futura.
<b>Resultado</b>	Cobertura de agua potable y saneamiento
<b>Responsable</b>	Subgerentes de área y Directores de Unidades Ejecutoras
<b>Indicador</b>	Cobertura de servicio según reglamento
<b>Actualizador</b>	Manuel Salas Pereira
<b>Línea base</b>	Agua potable 92.4%/aguas residuales 15% (2018)
<b>Meta 2019</b>	93% AP / 16% SANEAM



<b>Meta 2020</b>	94% AP / 17% SANEAM
<b>Frecuencia</b>	Anual
<b>Fijador de la meta</b>	Manuel Salas Pereira

Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
1	Realizar los diagnósticos de los sistemas de agua potable	Porcentaje de diagnósticos realizados	Número de sistemas AP con Diagnósticos realizados / total de sistemas de agua potable	2019: Sistemas de dos regiones  2020: Sistemas de 3 regiones y GAM	Ronald Wachsmann Azofeifa	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
2	Realizar los diagnósticos de los sistemas de saneamiento	Porcentaje de diagnósticos realizados	Número de sistemas Saneamiento con Diagnósticos realizados / total de sistemas de saneamiento	2019: Sistemas de dos regiones  2020: Sistemas de 3 regiones y GAM	Ronald Wachsmann Azofeifa	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
3	Validar modelo de servicio esperado según la visión del AyA	Modelo de servicio	<b>NA</b>	2019: elaboración del Modelo de servicio esperado	Manuel Salas Pereira	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario



Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
				2020: Modelo de servicio validado				
4	Actualizar anualmente el Plan de Inversiones	Plan de Inversiones actualizado	NA	2019: Plan de inversiones actualizado 2020: Plan de inversiones actualizado	James Phillips Ávila. Planificación	01-06-2019	31-12-2020	NA

<b>Perspectiva</b>	Procesos Internos
<b>Objetivo</b>	PPI-10. Ejecutar los proyectos de inversión en tiempo, alcance y costo
<b>Descripción</b>	Por ejecución de proyectos se refiere a proyectos de inversión
<b>Resultado</b>	Proyectos ejecutados a tiempo costo y calidad
<b>Responsable</b>	Florentino Fernández Venegas
<b>Indicador</b>	Porcentaje de avance de la ejecución del proyecto de la programación física y financiera
<b>Actualizador</b>	Por definir
<b>Línea base</b>	62%
<b>Meta 2019</b>	85%
<b>Meta 2020</b>	85%
<b>Frecuencia</b>	Anual
<b>Fijador de la meta</b>	Manuel Salas Pereira



Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
1	Ejecución presupuestaria de proyectos de inversión (obras menores, rehabilitación mejora y ampliación de infraestructura, mejoramiento de la gestión y equipamiento, crecimiento de infraestructura)	Ejecución presupuestaria	Inversión ejecutada/inversión programada	2019: 85% 2020: 85%	Manuel Salas Pereira	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
2	Avance de proyectos de inversión en tiempo y alcance	Porcentaje Avance físico de proyectos	Programación de proyecto ejecutado / programación de proyecto programado	2019: 85% 2020: 85%	Manuel Salas Pereira	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario

<b>Perspectiva</b>	Procesos Internos
<b>Objetivo</b>	PPI-11. Mejorar la prestación de los servicios brindados bajo el modelo delegado.
<b>Descripción</b>	El mejoramiento de los servicios que se brindan mediante el modelo de gestión delegada considera el ordenamiento de la gestión comunitaria y el fortalecimiento de capacidades de las ASADAS, en términos de calidad del servicio.
<b>Resultado</b>	Servicios de abastecimiento de agua potable y saneamiento de las aguas residuales de calidad
<b>Responsable</b>	Cecilia Martínez Artavia



<b>Indicador</b>	Número de ASADAS en categorías A y B / Total de ASADAS
<b>Actualizador</b>	Rodolfo Ramírez Villalba
<b>Línea base</b>	7.4%
<b>Meta 2019</b>	15%
<b>Meta 2020</b>	40%
<b>Frecuencia</b>	Anual
<b>Fijador de la meta</b>	Manuel Salas Pereira

Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
1	Ordenar territorialmente los entes prestadores de los servicios para crear ASADAS con mayor capacidad de gestión	Entes prestadores de servicio (EPS) ordenados	Número de entes prestadores de servicios integrados, fusionados o asumidos	2019: 20 EPS 2020: 50 EPS acumulativo	Cecilia Martínez	01-06-2019	31-12-2020	50
2	Fortalecer las capacidades de las ASADAS, mediante procesos de capacitación.	ASADAS capacitadas	Número de ASADAS capacitadas	2019: 500 2020: 1000 acumulativo	Rodolfo Ramírez Villalba	01-06-2019	31-12-2020	200
3	Fortalecer las capacidades de las ASADAS, mediante la implementación del PME (Plan de Mejoras y Eficiencia)	ASADAS con el PME implementado	Número de ASADAS con el PME implementado (presentado a la ORAC con acuerdo de Junta Directiva)	2019: 100 ASADAS 2020: 500 ASADAS	Rodolfo Ramírez Villalba	01-06-2019	31-12-2020	100



Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
4	Fortalecer las capacidades de las ASADAS mediante la evaluación y categorización periódica de su funcionamiento.	ASADAS que mejoran su categoría	Número de ASADAS que mejoran su categoría  Línea base 5 A, 105 B, 501 C, 878 D	2019: 10  2020: 30	Rodolfo Ramírez Villalba	01-06-2019	31-12-2020	50

<b>Perspectiva</b>	Procesos Internos
<b>Objetivo</b>	PPI-12. Redefinición del modelo de gestión delegada de los servicios de abastecimiento de agua potable y saneamiento de las aguas residuales.
<b>Descripción</b>	La redefinición considera una evaluación y sistematización del modelo actual de gestión de los servicios brindados en delegación, seguida de una propuesta de actualización con su plan de implementación y articulación con otros procesos institucionales.
<b>Resultado</b>	Un modelo actualizado de gestión comunitaria de los servicios de brindados mediante la figura de delegación.
<b>Responsable</b>	Cecilia Martínez Artavia
<b>Indicador</b>	Calidad del servicio de agua potable (calidad, continuidad, cantidad, costo cobertura) brindado en forma delegada.
<b>Actualizador</b>	Rodolfo Ramírez Villalba
<b>Línea base</b>	No se tiene
<b>Meta 2019</b>	Mejorar en un 10% el indicador
<b>Meta 2020</b>	Mejorar en un 20% el indicador (acumulado)
<b>Frecuencia</b>	Anual
<b>Fijador de la meta</b>	Manuel Salas Pereira



Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
1	Evaluar la calidad del servicio de agua potable brindado por ASADAS	Calidad del servicio de agua potable	el resultado obtenido en cada variable se multiplica por el peso específico que tiene la variable. (Cantidad 25%, Continuidad 25%, Calidad del agua 35%, Costos: 10%, Cobertura 5%)	2019 LB +10%  2020: LB +20% acumulativo	Rodolfo Ramírez Villalba	01-06-2019	31-12-2020	50
2	Sistematización, evaluación y actualización del modelo actual de gestión de los servicios institucionales, mediante delegación. (organización de comunidad, constitución de ASADAS, delegación, asistencia técnica y	Modelo de gestión delegada	Documento conceptual	1	Rodolfo Ramírez Villalba	01-06-2019	31-12-2020	50



Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
	acompañamiento y evaluación) concebido al amparo de las Ley 218 y la Ley 2726							

<b>Perspectiva</b>	Procesos Internos
<b>Objetivo</b>	PPI-13. Organizar a los operadores de la prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento
<b>Descripción</b>	Se refiere a la planificación territorial de la prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento
<b>Resultado</b>	Cada operador tendrá identificada y asignada el área de cobertura para la prestación de los servicios públicos
<b>Responsable</b>	Yamileth Astorga Espeleta
<b>Indicador</b>	Cantidad de operadores con el área delimitada / Total de operadores
<b>Actualizador</b>	Sergio Núñez Rivera
<b>Línea base</b>	Se establece como resultado de la iniciativa 1
<b>Meta 2019</b>	70%
<b>Meta 2020</b>	100%
<b>Frecuencia</b>	Anual
<b>Fijador de la meta</b>	Yamileth Astorga Espeleta

Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
1	Identificar las áreas de prestación de los servicios	Porcentaje de avance	Operadores con área	80 % al 2020	Sergio Núñez Rivera	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario



Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
	públicos de abastecimiento de agua potable y de saneamiento, por operador, según límites geográficos actuales (Línea Base)		identificada/ total de operadores					
2	Automatizar la información de los límites geográficos por operador y por tipo de servicio, en un sistema georreferenciado (condición inicial)	Porcentaje de avance	Operadores con información automatizada/ total de operadores	80 % al 2020	Sergio Núñez Rivera	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
3	Identificar por operador y por servicio, las zonas geográficas que se encuentran asignadas (condición potencial)	Porcentaje de avance	Operadores con zona potencial identificada/ total de operadores	50 % al 2020	Sergio Núñez Rivera	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
4	Georreferenciar las zonas geográficas que deben ser objeto de asignación para la prestación de cada servicio	Porcentaje de avance	Operadores con zonas por asignar identificadas/ total de operadores	40 % al 2020	Sergio Núñez Rivera	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
5	Definir criterios de asignación de áreas potenciales para el abastecimiento poblacional	Propuesta de lineamientos para asignación de áreas potenciales a los operadores del	Documento de la Propuesta presentado a la Gerencia General	100% al 2020	Manuel Salas Pereira	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario



Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
		servicio de abastecimiento de agua potable						

<b>Perspectiva</b>	Procesos internos
<b>Objetivo</b>	PPI-14 Organizar el uso del recurso hídrico para el abastecimiento poblacional
<b>Descripción</b>	Organizar se refiere a la planificación del uso recurso hídrico para el abastecimiento sostenible del agua potable. Entiéndase por Unidad Hidrológica: cuenca hidrológica, una porción de la misma o un conjunto de éstas, que cuentan con características físicas, geográficas, sociales, hidrológicas, ambientales y económicas similares, establecida para fines de planificación y gestión.
<b>Resultado</b>	Cada operador tendrá identificada y asignada la fuente para el abastecimiento de agua potable de su área de responsabilidad de servicio
<b>Responsable</b>	Yamileth Astorga Espeleta
<b>Indicador</b>	Caudal asignado / Caudal total de las unidades hidrológicas
<b>Actualizador</b>	Viviana Ramos Sánchez
<b>Línea base</b>	40%
<b>Meta 2019</b>	70%
<b>Meta 2020</b>	100%
<b>Frecuencia</b>	Anual
<b>Fijador de la meta</b>	Yamileth Astorga Espeleta



Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
1	Elaborar los Balances Hidrogeológicos para identificar el caudal total por cuenca hidrológica y a partir de esto determinar la extracción (concesiones) y el caudal disponible para abastecimiento poblacional o realizar los estudios hidrológicos, para determinar el caudal mínimo en un periodo de retorno determinado	Caudal Disponible	Caudal disponible=Caudal total - concesiones	2 cuencas hidrológicas por año	Viviana Ramos Sánchez	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario



Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
2	Automatizar la información según las variables de interés que caracterizan el recurso hídrico (ubicación geográfica, elevación, caudal, etc.) en un sistema georreferenciado (condición inicial)	Aprovechamientos automatizados por cuenca	Número de aprovechamientos automatizados por cuenca	Dos cuencas por año	Viviana Ramos Sánchez	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
3	Cuantificar la demanda actual y proyectada (horizonte de 25 a 50 años) del recurso hídrico para abastecimiento de agua potable, por operador	Porcentaje de avance	Cantidad de sistemas cuantificados / Total de sistemas	2019: entre 35% y 50% 2020: entre 80% y 100%	Desarrollo Físico	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
4	Determinar el caudal aprovechable para el abastecimiento de agua potable, por unidad hidrológica (Incluye procesos de consulta y socialización con operadores)	Caudal aprovechable por unidad hidrológica	Caudal disponible – demanda total (actual y proyectada); por unidad hidrológica	Caudal aprovechable en 2 cuencas hidrológicas por año.	Manuel Salas Pereira, Zaida Ulate Gutierrez y Cecilia Martínez Artavia	01-06-2019	Depende de la fecha de conclusión de las iniciativas 1 y 3, las cuales son incongruentes entre sí	Presupuesto ordinario



Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
5	Definir los criterios de asignación del recurso hídrico para el abastecimiento de agua potable (Incluye procesos de consulta y socialización con operadores)	Propuesta de lineamientos para asignación del recurso hídrico aprovechable entre los operadores del servicio de abastecimiento de agua potable	Documento de la Propuesta presentado a la Gerencia General para ser socializado con operadores	100%	Manuel Salas Pereira	01-06-2019	Depende del avance de la acción 4	Presupuesto ordinario
6	Recomendar la asignación del recurso hídrico por operador según área de responsabilidad del servicio y criterios de asignación (Incluye procesos de consulta y socialización con operadores)	Recomendación de lineamientos para asignación del recurso hídrico aprovechable entre los operadores del servicio de abastecimiento de agua potable	Documento de recomendación de lineamientos para ser discutido con MINAE	100%	Junta Directiva AyA y Manuel Salas Pereira	01-06-2019	Depende de la fecha de término de la acción 5	Presupuesto ordinario



<b>Perspectiva</b>	Procesos internos
<b>Objetivo</b>	PPI-15. Estandarizar técnicamente la prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento
<b>Descripción</b>	Normar técnicamente la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento y lo correspondiente a las aguas pluviales
<b>Resultado</b>	Lineamientos técnico-normativos que deben ser aplicados por cada operador.
<b>Responsable</b>	Yamileth Astorga Espeleta
<b>Indicador</b>	Número de normas técnicas aprobadas / Total de normas prioritarias
<b>Actualizador</b>	Zaida Ulate Gutiérrez
<b>Línea base</b>	40%
<b>Meta 2019</b>	70%
<b>Meta 2020</b>	100%
<b>Frecuencia</b>	Por definir
<b>Fijador de la meta</b>	Yamileth Astorga Espeleta

Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
1	Generar los proyectos de revisión, formulación o actualización de normas técnicas, a través de los comités técnicos y bajo la coordinación de AyA, con un horizonte de cinco años sustentado en	Propuestas técnico-normativas (PNT)	Número propuestas normativas formuladas por los comités técnicos /número de propuestas normativas priorizadas	2019: 70% (11 PTN)  2020: 100% (17 PTN)	Zaida Ulate Gutiérrez	06-2017	06-2020	Presupuesto ordinario



	las necesidades reglamentarias y de transferencia de conocimiento del sector							
2	Aprobar las normas técnicas para el sector de agua potable y saneamiento	Normas técnicas sometidas a aprobación (NTSA)	Número de propuestas normativas presentadas a la Junta Directiva /número de propuestas normativas priorizadas	70%2019 (11 NTSA) y 100% 2020 (17 NTSA)	Junta Directiva AyA	07-2019	09-2020	Presupuesto ordinario
3	Establecer y ejecutar un programa de divulgación y de asistencia técnico-normativa según el ámbito de aplicación	Programa de divulgación y de asistencia técnico-normativo oficializado	Programa de divulgación y de asistencia técnico-normativo formalmente comunicado a todos los operadores	2020: 100%	Zaida Ulate Gutiérrez	03-2020	12-2020	Presupuesto ordinario
4	Crear y aplicar un instrumento de evaluación para identificar nuevos requerimientos técnico-normativos, por ámbito de aplicación	Instrumento de evaluación de requerimientos técnico-normativos	Instrumento de evaluación de requerimientos técnico-normativos aplicado a todos los operadores	2020: 100%	Zaida Ulate Gutiérrez	03-2020	06-2020	Presupuesto ordinario



<b>Perspectiva</b>	Procesos Internos
<b>Objetivo</b>	PPI-16. Transversalizar la gestión del riesgo en los servicios de abastecimiento y saneamiento para generar capacidad en los procesos de prevención, mitigación y reducción del riesgo y preparativos, respuesta y recuperación en la atención de emergencias
<b>Descripción</b>	La gestión del riesgo institucional consiste en promover y consolidar acciones técnicas basados en buenas prácticas de investigación y aplicación de metodologías y técnicas para reducir la vulnerabilidad, preparar ante amenazas, responder antes eventos y recuperar con eficiencia los sistemas de abastecimiento y saneamiento de manera sostenible
<b>Resultado</b>	Aumentar la resiliencia de la infraestructura y los servicios asociados de abastecimiento y saneamiento del país
<b>Responsable</b>	Florentino Fernández Venegas. Subgerente AID
<b>Indicador</b>	Resultado satisfactorio en encuestas internas y externas
<b>Actualizador</b>	José Pablo Bonilla Valverde
<b>Línea base</b>	No disponible *
<b>Meta 2019</b>	No disponible *
<b>Meta 2020</b>	80%
<b>Frecuencia</b>	Semestral
<b>Fijador de la meta</b>	Manuel Salas Pereira

\* Línea base: no disponible. En el 2019 se formularán las encuestas que se aplicarán en el 2020

Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
1	Contar con un diagnóstico que priorice las necesidades de estudios e investigaciones en Gestión del Riesgo en Sistemas de	Diagnósticos por macroproceso entregados para aprobación	Número de diagnósticos completados por macroproceso entregados para aprobación	2 al 2020	Natalie Montiel Ulloa, Roy Barboza Sequeira, Florentino Fernández Venegas.	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario



Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
	Abastecimiento y Saneamiento				Subgerente AID			
2	Desarrollar un programa que permita planificar el desarrollo de planes de gestión del riesgo (en el marco de la descripción dada) articulados con la implementación de los Planes de Seguridad del Agua, (GRRD-PSA) que permitan identificar y priorizar actividades de reducción del riesgo y preparativos, respuesta y recuperación ante Desastres	Fase de desarrollo del Programa	Avance en el cumplimiento de las fases de desarrollo del Programa (Conceptualización 10%, Formulación 15%, Desarrollo 50% e implementación 25% para un total de 100%)	2019: 10% 2020: 25%	Natalie Montiel Ulloa, Roy Barboza Sequeira, Florentino Fernández Venegas. Subgerente AID	01-02-2020	30-06-2020	Presupuesto ordinario



Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
3	Desarrollar e implementar un sistema de información que permita registrar los daños y pérdidas ocasionados a los sistemas de agua potable y saneamiento por eventos adversos	Fase de desarrollo e implementación del sistema de información	Avance en el cumplimiento de las fases de desarrollo e implementación del sistema de información (Conceptualización 10%, Formulación 15%, Desarrollo 50% e implementación 25%)	10% al 2019 25% al 2020	Florentino Fernández Venegas. Subgerente AID y María Lorena Echandi Echeverría	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
4	Contar con un programa integral permanente de capacitación a operadores de sistemas de abastecimiento y saneamiento que permitan crear capacidades en la Gestión del Riesgo	Operadores de sistemas de abastecimiento y saneamiento capacitados en Gestión del Riesgo	Número de operadores de sistemas de abastecimiento y saneamiento capacitados en Gestión del Riesgo	100 al 2020	Florentino Fernández Venegas. Subgerente AID	01-01-2020	31-12-2020	Presupuesto ordinario
5	Participar en el desarrollo de un sistema integrado	Presencia del AyA en el sistema	Participación en el sistema integrado de riesgo País	Participar en el 80% del	Florentino Fernández Venegas.	01-01-2020	31-12-2020	Presupuesto ordinario



Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
	de gestión del riesgo país que permita registrar el ciclo completo de la gestión del riesgo institucional	integrado de riesgo País		proceso correspondiente al AyA	Subgerente AID y María Lorena Echandi Echeverría			

<b>Perspectiva</b>	Procesos internos
<b>Objetivo</b>	PPI-17 Promover la participación de la sociedad civil en los programas para la protección de los recursos hídricos en forma sostenible y en armonía con la naturaleza, con el propósito de mejorar la salud y la calidad de vida de la población.
<b>Descripción</b>	Fomentar en la sociedad civil conciencia sobre la responsabilidad ciudadana y solidaria que tienen los habitantes de un país en la conservación de los recursos naturales, en este caso el agua, para el futuro desarrollo de este.
<b>Resultado</b>	Habitantes responsables en el cuidado y protección del agua para consumo humano
<b>Responsable</b>	Yamileth Astorga Espeleta
<b>Indicador</b>	Número de programas a realizar, para mejorar la salud pública y la calidad de vida de la población.
<b>Actualizador</b>	Maritza Alvarado Granados
<b>Línea base</b>	No hay
<b>Meta 2019</b>	3
<b>Meta 2020</b>	5
<b>Frecuencia</b>	Anual
<b>Fijador de la meta</b>	Manuel Salas Pereira



Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
1	Realizar actividades que promuevan la participación de diversos actores y sectores, para concientizar sobre el uso adecuado del recurso hídrico.	Número de actividades realizadas	NA	2020: 6	Maritza Alvarado Granados y Ana Lucía Bustos Vásquez	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
2	Conformar comités de cuencas para promover la participación de diversos actores para la recuperación de la calidad del agua de dos microcuencas del área metropolitana.	Comités de cuencas constituidos	NA	2020: 2	Maritza Alvarado Granados y Viviana Ramos Sánchez	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
3	Incrementar los participantes del Programa Bandera Azul Ecológica	Número de comités locales participantes del Programa Bandera Azul Ecológica que son reconocidos	NA	LB: 3168 2018  2019: 3326  2020: 3485	Darner Mora Alvarado	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
4	Incrementar los participantes en el	Número de participantes	NA	LB: 763 2018	Darner Mora Alvarado	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario



Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
	programa Sello de Calidad Sanitaria	del Programa Sello de Calidad Sanitaria que son reconocidos		2019: 896 2020: 1013				
5	Promover en los centros educativos la implementación del Programa Vigilantes del Agua a través de capacitaciones	Número de centros educativos que reciben capacitación por año	NA	LB: 100 2018 2019: 120 2020:120	Peggy Porras White, Maritza Alvarado Granados	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario

<b>Perspectiva</b>	Financiero
<b>Objetivo</b>	PF-01. Lograr equilibrio y sostenibilidad financiera para agua potable
<b>Descripción</b>	Por equilibrio se entiende que en un periodo anual exista un balance entre los ingresos y gastos. Por sostenibilidad se entiende mantener ese equilibrio en el mediano y largo plazo.
<b>Resultado</b>	Equilibrio y sostenibilidad financiera a corto, mediano y largo plazo
<b>Responsable</b>	Mauricio León Granados
<b>Indicador</b>	Tarifa media / Costo medio de acueducto
<b>Actualizador</b>	Mauricio León Granados
<b>Línea base</b>	1.44
<b>Meta 2019</b>	1
<b>Meta 2020</b>	1
<b>Frecuencia</b>	Semestral



<b>Fijador de la meta</b>	Manuel Salas Pereira
---------------------------	----------------------

Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
1	Elaborar el estudio tarifario que cumpla con los requerimientos de ARESEP	Estudio tarifario	Estudio tarifario	Estudio tarifario admitido por ARESEP	Mauricio León Granados	01-06-2019 01-06-2020	31-05-2019 31-05-2020	Presupuesto ordinario
2	Evaluar el riesgo financiero ante una eventual no aprobación tarifaria o devolución	Informe de evaluación del riesgo	Informe de evaluación del riesgo	Presentación del Informe	Mauricio León Granados	01-06-2019 01-06-2020	31-07-2019 31-07-2020	Presupuesto ordinario
3	Elaboración del plan de acción ante la eventual no aprobación de la tarifa	Plan de acción	Plan de acción	Elaborar el plan de acción	Consejo Gerencial	01-08-2019 01-08-2020		Presupuesto ordinario

<b>Perspectiva</b>	Financiero
<b>Objetivo</b>	PF-02. Lograr equilibrio y sostenibilidad financiera para alcantarillados
<b>Descripción</b>	Por equilibrio se entiende que en un periodo anual exista un balance entre los ingresos y gastos. Por sostenibilidad se entiende mantener ese equilibrio en el mediano y largo plazo.
<b>Resultado</b>	Equilibrio y sostenibilidad financiera a corto, mediano y largo plazo
<b>Responsable</b>	Mauricio León Granados
<b>Indicador</b>	Tarifa media / Costo medio de alcantarillado
<b>Actualizador</b>	Mauricio León Granados



<b>Línea base</b>	0.85
<b>Meta 2019</b>	1
<b>Meta 2020</b>	1
<b>Frecuencia</b>	Semestral
<b>Fijador de la meta</b>	Manuel Salas Pereira

Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
1	Elaborar el estudio tarifario que cumpla con los requerimientos de ARESEP	Estudio tarifario	Estudio tarifario	Estudio tarifario admitido por ARESEP	Mauricio León Granados	01-06-2019 01-06-2020	31-05-2019 31-05-2020	Presupuesto ordinario
2	Evaluar el riesgo financiero ante una eventual no aprobación tarifaria o devolución	Informe de evaluación del riesgo	Informe de evaluación del riesgo	Presentación del Informe	Mauricio León Granado	01-06-2019 01-06-2020	31-07-2019 31-07-2020	Presupuesto ordinario
3	Elaboración del plan de acción ante la eventual no aprobación de la tarifa	Plan de acción	Plan de acción	Elaborar el plan de acción	Consejo Gerencial	01-08-2019 01-08-2020		Presupuesto ordinario



<b>Perspectiva</b>	Financiero
<b>Objetivo</b>	PF-03 Garantizar la sostenibilidad financiera de la institución
<b>Descripción</b>	Una institución se considera sostenible financieramente siempre que pueda asegurar los recursos necesarios para financiar sus planes operativos y de inversión a través de una eficiente estructura y gestión institucional.
<b>Resultado</b>	Institución sostenible financieramente
<b>Responsable</b>	Manuel Salas Pereira
<b>Indicador</b>	Índice de gestión financiero
<b>Actualizador</b>	James Phillips Ávila
<b>Línea base</b>	65%
<b>Meta 2019</b>	65%
<b>Meta 2020</b>	65%
<b>Frecuencia</b>	SEMESTRAL
<b>Fijador de la meta</b>	Manuel Salas Pereira

Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
1	Control del gasto operativo	Razón de trabajo	Gasto operativo/ingreso operativo	2019: $\geq 75\%$ 2020: $\geq 75\%$	Manuel Salas Pereira	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
2	Control del gasto en recurso humano	Razón de empleo	Gasto salarial/gasto operativo	2019: $\leq 53.6\%$ 2020: $\leq 53.6\%$	Yolanda Salas Hernández	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario



Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
3	Control nivel de endeudamiento	Pasivo total/activo total		2019: ≤30% 2020: ≤35%	Manuel Salas Pereira	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
4	Nivel Tarifario	Rédito de desarrollo		Meta ideal: P= CM P1= Magnitud de Plan de Inversiones  2019: 4.68%  2020: 4.68%	Mauricio León Granados	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
5	Índice de Medición	Índice de micro medición	Servicios medidos/servicios totales	≥95%	Roy Barboza Sequeira, Natalie Montiel Ulloa	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
6	Agua no contabilizada	Porcentaje de agua no contabilizada		Meta ideal: 30%  2019: 50% 2020: 50%	Luis Paulino Picado Blanco	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
7	Permanente capitalización y revaluación de proyectos	Período de capitalización	Días transcurridos entre la conclusión y la capitalización de las obras	2019: 3 meses 2020: 3 meses	Ana Cecilia Matamoros Jiménez	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario



<b>Perspectiva</b>	Financiero
<b>Objetivo</b>	PF-04. Facilitar el acceso a los servicios de abastecimiento de agua potable de la población en condiciones de vulnerabilidad
<b>Descripción</b>	Generar inversión en sistemas públicos de abastecimiento de agua potable, que permita el acceso intradomiciliar al agua potable, en poblaciones en condiciones de vulnerabilidad
<b>Resultado</b>	Población en condición de vulnerabilidad con acceso intradomiciliar al agua potable
<b>Responsable</b>	Subgerente de SAID
<b>Indicador</b>	Inversión en sistemas de abastecimiento de agua potable (nuevos o ampliados) / la población vulnerable directamente beneficiada
<b>Actualizador</b>	Viviana Ramos Sánchez
<b>Línea base</b>	Se establece como resultado de las iniciativas 1 y 2
<b>Meta 2019</b>	30%
<b>Meta 2020</b>	40%
<b>Frecuencia</b>	Anual
<b>Fijador de la meta</b>	Manuel Salas Pereira

\* Las metas dependerán del programa de inversión que unifique todos los proyectos cuya población beneficiada incluya la de los poblados o zonas con población en condición de vulnerabilidad

Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
1	Caracterizar los poblados o zonas en condición de vulnerabilidad,	Población en condición de vulnerabilidad	Estudios poblacionales realizados/ zonas prioritarias asignadas.	2019: 3 estudios poblacionales. 2020:	Viviana Ramos Sánchez	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario



Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
	prioritarias a nivel nacional, en los cuales se desarrollarán proyectos para ampliar la cobertura en agua potable, con inversión local o con financiamiento externo en los sistemas que suministran el servicio público dentro del área donde se ubican esos poblados o zonas			3 estudios poblacionales.				
2	Ejecutar el proceso de gestión social de los proyectos de inversión priorizados a nivel nacional	*Procesos de gestión social	Procesos de gestión iniciados/ proyectos de inversión priorizados	2019: 3 2020: 3	Viviana Ramos Sánchez	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
3	Asesorar en la construcción de la operacionalización del	Asesoría en subsidio	Cantidad de asesorías realizadas	2019: 3 2020: 3	Mauricio León Granados	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario



Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
	programa de subsidio al servicio de agua potable y servicios conexos							

<b>Perspectiva</b>	Financiero
<b>Objetivo</b>	PF-05. Facilitar el acceso a los servicios de saneamiento de la población en condiciones de vulnerabilidad
<b>Descripción</b>	Generar inversión en sistemas públicos de recolección y/o tratamiento de aguas residuales, que permita la eliminación y/o tratamiento de aguas residuales provenientes de poblaciones en condiciones de vulnerabilidad
<b>Resultado</b>	Población en condición de vulnerabilidad con acceso directo al servicio público de recolección y/o tratamiento de agua residual
<b>Responsable</b>	Subgerente de SAID
<b>Indicador</b>	Inversión en sistemas de saneamiento (nuevos o ampliados) / la población vulnerable directamente beneficiada
<b>Actualizador</b>	Viviana Ramos Sánchez
<b>Línea base</b>	Se establece como resultado de las iniciativas 1 y 2
<b>Meta 2019</b>	20%
<b>Meta 2020</b>	25%
<b>Frecuencia</b>	Anual
<b>Fijador de la meta</b>	Manuel Salas Pereira

\*Las metas dependerán del programa de inversión que unifique todos los proyectos cuya población beneficiada incluya la de los poblados o zonas con población en condición de vulnerabilidad



Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
1	Caracterizar los poblados o zonas en condición de vulnerabilidad, prioritarias a nivel nacional, en los cuales se desarrollarán proyectos para ampliar la cobertura en saneamiento, con inversión local o con financiamiento externo en los sistemas que suministran el servicio público dentro del área donde se ubican esos poblados o zonas	Población en condición de vulnerabilidad	Estudios poblacionales realizados/ zonas prioritarias asignadas.	2019:2 estudios poblacionales  2020: 2 estudios poblacionales	Viviana Ramos Sánchez	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
2	Ejecutar el proceso de gestión social de los proyectos de inversión a nivel nacional	*Procesos de gestión social	Procesos de gestión iniciados/ proyectos de inversión priorizados	2019: 3 2020: 3	Viviana Ramos Sánchez	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
3	Asesorar en la construcción de la operacionalización	Asesoría en subsidio	Cantidad de asesorías realizadas	2019: 3 2020: 3	Mauricio León Granados	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario



Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
	del programa de subsidio al servicio de agua potable y servicios conexos							

\*Los procesos de gestión social involucran la aplicación de **protocolos** tales como: elaboración de estrategias de abordaje, elaboración de diagnósticos comunitarios, elaboración de estudios de opinión y estudios de percepción social, entre otros, que se pueden ejecutar todos en la gestión social de un solo proyecto de inversión AyA asignado. Los protocolos son interdependientes y mutuamente excluyentes. Para la ejecución y participación de un proyecto se puede hacer uso de uno o más protocolos, según la profundidad y objetivos en relación con los diferentes hitos o etapas por las que transita cada proyecto. Por ello la construcción del indicador se relaciona de manera directa con la activación (inicio) del proceso de gestión social entre la cantidad de proyectos asignados para su atención o intervención social, según prioridades institucionales. Aplica tanto para el objetivo PF-04 como para PF-05

<b>Perspectiva</b>	Sociedad y usuarios
<b>Objetivo</b>	SU-01 Asesorar en materia de comunicación a nivel interno y externo a la Administración Superior, comunicando la percepción de los usuarios sobre los servicios que brinda el AyA
<b>Descripción</b>	Como servicios que brinda el AyA se entiende la operación directa, delegada y rectoría
<b>Resultado</b>	Identificar a nivel de información los resultados del programa de medición desde el ámbito de los diferentes servicios
<b>Responsable</b>	Maritza Alvarado Granados
<b>Indicador</b>	Informe de resultados
<b>Actualizador</b>	Maritza Alvarado Granados
<b>Línea base</b>	No hay
<b>Meta 2019</b>	1 Informe anual
<b>Meta 2020</b>	1 Informe anual
<b>Frecuencia</b>	Anual
<b>Fijador de la meta</b>	Manuel Salas Pereira



Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formulas del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
1	Medir la percepción del servicio que brinda el AyA a sus usuarios	Encuestas de percepción	Resultado del programa de medición	1 Informe de resultados anual	Maritza Alvarado Granados	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
2	Medir la percepción del servicio que brinda el AyA a las ASADAS	Encuestas de percepción	Resultado del programa de medición	1 Informe de resultados anual	Maritza Alvarado Granados	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
3	Medir la percepción del servicio que brinda el AyA a las municipalidades y a la ESPH	Encuestas de percepción	Resultado del programa de medición	1 Informe de resultados anual	Maritza Alvarado Granados	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
4	Conocer la percepción de los funcionarios referentes a los servicios que brinda el AyA	Encuestas de percepción	Resultado del programa de medición	1 Informe de resultados anual	Maritza Alvarado Granados	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario

<b>Perspectiva</b>	Sociedad y usuarios
<b>Objetivo</b>	SU-02 Fortalecer la imagen institucional mediante diferentes programas de comunicación
<b>Descripción</b>	Dar a conocer la labor y los servicios institucionales a la población, mediante diferentes programas de comunicación (comunicación participativa, campañas de información, prensa y actividades de promoción)
<b>Resultado</b>	Lograr mantener y/o mejorar la imagen de AyA
<b>Responsable</b>	Maritza Alvarado Granados
<b>Indicador</b>	Índice nivel de percepción de los usuarios de AyA
<b>Actualizador</b>	Maritza Alvarado Granados



<b>Línea base</b>	No hay
<b>Meta 2019</b>	No hay
<b>Meta 2020</b>	Mayor o igual a 80
<b>Frecuencia</b>	Anual
<b>Fijador de la meta</b>	Manuel Salas Pereira

Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
1	Participación en conmemoraciones y eventos especiales a nivel interno y externo, con el fin de fomentar el uso adecuado del agua	Número de eventos realizados	NA	2019: 36 2020: 36	Maritza Alvarado Granados	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
2	Informar y concientizar a la población sobre la importancia de hacer un uso adecuado del agua potable.	Número de campañas publicitarias realizadas	NA	2019: 3 2020: 3	Maritza Alvarado Granados	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
3	Divulgar los programas y proyectos de impacto para la población, mediante conferencias de prensa.	Número de conferencias de prensa a realizar en el período	NA	2020: 4	Maritza Alvarado Granados	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario



Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
4	Sensibilizar a las comunidades sobre la importancia del recurso Hídrico para el desarrollo de las comunidades y calidad de vida de los habitantes.	Número de comunidades a sensibilizar	NA	2020: 4	Maritza Alvarado Granados, María Antonieta Guzmán Calderón, Georgina Garro Mora	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario

<b>Perspectiva</b>	Sociedad y usuarios
<b>Objetivo</b>	SU-03. Promover y facilitar el acceso a personas con discapacidad, cumpliendo con los lineamientos establecidos en las leyes 7600 y 8862
<b>Descripción</b>	Dar a conocer el significado del término de discapacidad y accesibilidad en el cumplimiento de la Ley 7600, 8862 y ley 9171 de Creación de las CIAD, así como facilitar el acceso a personas con discapacidad a nivel de instalaciones y oportunidades de empleo.
<b>Resultado</b>	Que la opinión de los funcionarios y la población en general sea positiva con relación a este tema.
<b>Responsable</b>	Coordinador de la CIAD
<b>Indicador</b>	Actividades Internas y externas dirigidas en especial a la población con discapacidad
<b>Actualizador</b>	Coordinador de la CIAD
<b>Línea base</b>	No Hay
<b>Meta 2019</b>	5 actividades realizadas
<b>Meta 2020</b>	5 actividades realizadas
<b>Frecuencia</b>	Anual
<b>Fijador de la meta</b>	Maritza Alvarado Granados



Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
1	Impartir cursos de lesco a funcionarios de AyA	Cursos impartir por en lesco	Cursos impartidos	5 cursos por año	Coordinador de la CIAD	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
2	Impartir cursos de para sensibilizar a los funcionarios (as) de AyA en este tema	Cursos de sensibilidad por impartir	Cursos impartidos	5 cursos por año	Coordinador de la CIAD	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
3	Elaborar un programa de selección y reclutamiento de personal para incluir en la planilla Institucional al menos el 5% de funcionarios con discapacidad e iniciar el proceso de reclutamiento.	Programa de reclutamiento y selección de personal para personas con discapacidad	Elaboración de programa	Programa de reclutamiento y selección	Yolanda Salas Hernández	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
4	Identificar en coordinación con la Dirección de Capital Humano, funcionarios con discapacidades para mejorar su entorno laboral	Mapa institucional con información sobre el acceso	Mapa Institucional	Mapa institucional	William Chaves Carmen López Felix Ramírez Salud Ocupacional	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario



<b>Perspectiva</b>	Sociedad y usuarios
<b>Objetivo</b>	SU-04. Obtener una excelente calificación de los entes reguladores y fiscalizadores (ARESEP y CGR)
<b>Descripción</b>	Se entiende mejorar la calificación de los índices que los reguladores y fiscalizadores le aplican al A y A
<b>Resultado</b>	Mejores índices de calificación
<b>Responsable</b>	Manuel Salas Pereira
<b>Indicador</b>	Resultado promedio de índices de calificación que se aplican a A y A
<b>Actualizador</b>	Manuel Salas Pereira
<b>Línea base</b>	86% CGR 46.16% ARESEP
<b>Meta 2019</b>	90% CGR 63% ARESEP
<b>Meta 2020</b>	90% CGR 64% ARESEP
<b>Frecuencia</b>	Anual
<b>Fijador de la meta</b>	Manuel Salas Pereira

Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
1	Definir una estrategia que permita dar seguimiento y cumplimiento a las disposiciones, observaciones y recomendaciones del ente regulador y fiscalizador (CGR y ARESEP)	Estrategia para cumplimiento de recomendaciones	NA	2020: Estrategia definida	Manuel Salas Pereira	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
2	Aplicación de la estrategia que permita dar	Implementación de estrategia	NA		Todas las dependencias	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario



Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
	seguimiento y cumplimiento a las disposiciones, observaciones y recomendaciones del ente regular y fiscalizador (CGR y ARESEP)			2020: Estrategia implementada				

<b>Perspectiva</b>	Sociedad y usuarios
<b>Objetivo</b>	SU-05. Cumplir con las metas establecidas por el Gobierno de Costa Rica, para el desarrollo económico y social del país **
<b>Descripción</b>	Se entiende como una institución que cumple las metas pertinentes que le asigna el Gobierno de Costa Rica en el Plan Nacional de Desarrollo
<b>Resultado</b>	Un A y A alineado con las metas del Gobierno
<b>Responsable</b>	Yamileth Astorga Espeleta
<b>Indicador</b>	Número de metas del Plan Nacional de Desarrollo cumplidas por A y A / Número de metas propuestas para A y A
<b>Actualizador</b>	James Phillips Ávila
<b>Línea base</b>	No disponible
<b>Meta 2019</b>	100%
<b>Meta 2020</b>	100%
<b>Frecuencia</b>	Anual
<b>Fijador de la meta</b>	Yamileth Astorga Espeleta

\*\*Ver detalle de metas en Anexo



Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
1	Mejorar la infraestructura social para el desarrollo de oportunidades para las familias y personas, con enfoque inclusivo e intercultural.	Número de proyectos de infraestructura social para pueblos indígenas ejecutados.	Número de proyectos de infraestructura social para pueblos indígenas ejecutados.	2019: 3 2020: 6	Cecilia Martínez Artavia	01-01-2019	31-12-2020	AyA
2	Aumentar la cobertura de abastecimiento de agua de calidad potable a la población abastecida por Asociaciones Administradoras de Acueductos Rurales (ASADAS).	Porcentaje de población cubierta con servicio de agua potable abastecida por ASADAS		2019: 85.6% 2020: 86.1%	Cecilia Martínez Artavia	01-01-2019	31-12-2020	Asignaciones Familiares y AyA
3	Mejorar las condiciones ambientales mediante la ampliación y rehabilitación del servicio de saneamiento en el Área Metropolitana de San José (AMSJ)	Porcentaje avance ejecución de obra		2019: 74.5% 2020: 83.6%	Marco Fidel Vargas Quiroga	01-01-2019	31-12-2020	Préstamos y contrapartida AyA



Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
4	Extender la cobertura y prestación del servicio de alcantarillado sanitario en las ciudades de Palmares, Quepos, Jacó, Golfito mediante el debido tratamiento y disposición final de las aguas.	Porcentaje de avance del programa		2019: 14.38% 2020: 34.66%	UEN Programación y Control	01-01-2019	31-12-2020	AyA
5	Mejorar el sistema de alcantarillado sanitario de la ciudad de Limón para el desarrollo de las actividades turísticas	Porcentaje de avance del proyecto.		2019: 14,39% <b>2020: 40,60%</b>	UEN Programación y control	01-01-2019	31-12-2020	AyA
6	Asegurar el aprovechamiento óptimo del recurso hídrico en la provincia de Guanacaste – Pacífico Norte, para satisfacer las demandas del recurso por parte de	Porcentaje de avance de etapa		<b>2019: 100%</b> Acueducto El Coco -Ocotol – Sardinal Fase 2 100%. Acueducto Regional costero cantón de Santa Cruz.	AyA	01-01-2019	31-12-2020	AyA



Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
	las distintas actividades			Acueducto de Papagayo Sur (Trancas): 100%  <b>2021: 91.25%</b> Ampliación y mejoramiento del acueducto de Bagaces. Mejoras al acueducto de Liberia. Acueducto Colorado de Abangares				
7	Incrementar la adopción de patrones sostenibles de producción y consumo en la sociedad costarricense para fomentar la competitividad empresarial y los estilos de vida más sostenibles	Número de comités locales participantes del Programa Bandera Azul Ecológica que son reconocidos		2019: 301 2020: 312	Laboratorio Nacional de Agua AyA	01-01-2019	31-12-2020	



<b>Perspectiva</b>	Sociedad y usuarios
<b>Objetivo</b>	SU-06. Implementar acciones estratégicas para la transversalización de la perspectiva de Género en todo el quehacer institucional, contribuyendo a la disminución de las brechas entre mujeres y hombres, con el fin de fortalecer un desarrollo democrático, solidario e inclusivo y una gestión integrada del recurso hídrico.
<b>Descripción</b>	Por transversalización se entiende como las acciones que la institución realizará para lograr la igualdad y equidad de género, desde la integralidad de sus labores y sus fines. Estas acciones se deben realizar de manera coordinada entre las dependencias y otras instituciones u organizaciones sociales que estén contempladas en la política institucional y en el plan estratégico. La transversalidad también contempla las causas y hechos concretos que generan la desigualdad en todas las áreas del quehacer institucional: relaciones de trabajo formales e informales, decisiones políticas y cultura institucional.
<b>Resultado</b>	Aumentar la percepción positiva del público respecto a la implementación de acciones de transversalización de la perspectiva de género, fundamentadas en la Política Institucional de Igualdad de Género del AyA 2018-2030.
<b>Responsable</b>	Jefaturas
<b>Indicador</b>	Resultado satisfactorio en encuestas internas y externas
<b>Actualizador</b>	POR DEFINIR
<b>Línea base</b>	No disponible
<b>Meta 2019</b>	75%
<b>Meta 2020</b>	80%
<b>Frecuencia</b>	Anual
<b>Fijador de la meta</b>	Annette Henchoz

Línea base: No está disponible por cuanto nunca se han realizado encuestas. Meta: A partir del 2017, se aplicarán las encuestas, se conocerá la Línea Base para el año 2017 y se plantearán las metas.

Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
1	Formar a los (as) funcionarios (as) del AyA por medio de los Programas		NA	2019: 300 2020: 600	Dirección de Género	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario



Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
	de Capacitación en temas que fortalezcan la perspectiva de género en el quehacer institucional. (Anualmente)	Número de personas capacitadas						
2	Realizar campañas de sensibilización al personal relativas a los principios y líneas estratégicas de la Política Institucional de Género.	Número de campañas realizadas	NA	2019: 1 2020: 3	Dirección de Género	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
3	Crear un espacio de diálogo para mujeres con apoyo de una especialista en psicología.	Número de sesiones de diálogo realizadas	NA	2019: 6 2020: 10	Dirección de Género y Salud Ocupacional	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
4	Analizar la información para definir líneas de trabajo en cuanto al trato igualitario que registre los	Número de datos registrados en el Programa SINGED	NA	2019: 3 2020: 6		01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario



Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
	servicios brindados, desagregado por sexo y región, así como llevar el registro de las denuncias recibidas.				Dirección de Género			
5	Realizar un diagnóstico relativo a las brechas de género en la institución	Porcentaje de avance del Diagnóstico institucional	NA	2019: 33% 2020: 100%	Dirección de Género	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
6	Realizar asesoramiento y capacitación con perspectiva de género a las ASADAS para empoderar, capacitar y formar hombres y mujeres líderes en todas las ASADAS (Anualmente)	Cantidad de ASADAS asesoradas	NA	2019: 60 2020: 120	Dirección de Género y Subgerencia de Sistemas Comunales	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
7	Lograr que los puestos de dirección en las ASADAS y en sus				Dirección de Género, Subgerencia de Sistemas	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario



Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
	órganos de decisión sean asignados en igual cantidad a hombres y mujeres	Cantidad de ASADAS Paritarias	NA	2019: 10 2020: 30	Comunales Y Dirección de Comunicación			
8	Disminución en las brechas de Género en la gestión de contratación y capacitación del AyA	Aumento en la contratación Femenina	Cantidad de concursos ganados por población femenina	2019: 50 % 2020: 50 %	Dirección de Género y Dirección Gestión de Capital humano	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
9	Impulsar la participación de la población femenina de acuerdo con la Política Institucional de Género	Cantidad de campañas realizadas		2019: 2 2020: 10	Dirección de Género	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario
10	Realizar encuestas a funcionarias y funcionarios sobre el conocimiento e implementación	Resultado de encuestas de percepción con nivel de satisfacción aceptable		2019: 50% 2020: 80%	Dirección de Género	01-06-2019	31-12-2020	Presupuesto ordinario



Número	Nombre de la iniciativa estratégica	Nombre del Indicador	Formula del indicador	Meta	Responsable	Fecha de inicio propuesta	Fecha de finalización propuesta	Presupuesto Estratégico en millones de colones
	de la Política Institucional de Género (cada 2 años)							

## ANEXOS

### Anexo No. 1: Metodología de Cálculo de la Razón de Endeudamiento

La razón de Deuda permite conocer el porcentaje de los activos de la Institución que han sido proporcionados por los acreedores. Para obtener esta razón se aplica la fórmula de Pasivo Total /Activo Total.

Tal y como se muestra a continuación la razón de Deuda en la década del 90 oscila entre un 32.04% a un 29.93% (1999); para un promedio de la razón de Deuda en esta década de un 28.98%.

RAZON DE DEUDA  
En millones de colones  
1990 a 1999

CONCEPTO	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999
Total Pasivo	7,014	9,114	8,363	8,362	8,845	10,754	13,956	17,800	23,623	38,575
Total Activo	21,891	26,804	29,303	30,743	38,206	47,998	69,856	80,730	95,155	128,884
Razon de Deuda	32.04%	34.00%	28.54%	27.20%	23.15%	22.41%	19.98%	22.05%	24.83%	29.93%

En la primera década del presente siglo esta razón de Deuda oscila entre un 26,04 (2000) y un 10,43% (2015); para un promedio de la razón de Deuda de un 16.13%.

RAZON DE DEUDA  
En millones de colones  
2000 a 2009

CONCEPTO	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Total Pasivo	35,492	37,138	42,391	47,893	47,393	45,197	40,187	33,371	31,008	26,175
Total Activo	136,272	135,884	148,097	168,711	203,301	239,980	262,830	251,508	327,528	295,340
Razon de Deuda	26.04%	27.33%	28.62%	28.39%	23.31%	18.83%	15.29%	13.27%	9.47%	8.86%

Para el año 2000 la razón de Deuda fue de un 26,04% y para el año 2009 disminuyó a 8,83%. Esta baja se da en razón del crecimiento del activo total y a la disminución de pasivo.



## INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

### RAZON DE DEUDA

En millones de colones

2010 a 2015

CONCEPTO	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Total Pasivo	29,198	31,673	32,626	38,481	45,429	52,885
Total Activo	305,678	330,873	347,549	388,039	462,746	507,227
Razon de Deuda	9.55%	9.57%	9.39%	9.92%	9.82%	10.43%

En los períodos del 2010 al 2015, está razón de Deuda oscila entre un 9,55% (2010) y un 10,43% (2015); para un promedio de la razón de Deuda de un 9.78%.

La Institución ha planteado la necesidad de iniciar la negociación y formulación de las dos cooperaciones reembolsables.

- Programa “Abastecimiento Agua Potable Área Metropolitana de San José, Acueductos Urbanos II y Alcantarillado Sanitario Juanito Mora, Puntarenas”.
- Proyecto “V Quinta Etapa del Acueducto Metropolitano”

Esta proyección se realiza bajo ciertas consideraciones generales dada la imposibilidad de realizar una proyección absoluta de todos los rubros que componen el Activo Total y el Pasivo Total.

### Supuestos para la proyección 2016-2020

1. Se tomó como base los saldos del Activo Total y Pasivo Total, según Estados Financieros al 31 de diciembre 2015.
2. El Activo No Corriente representa el componente más importante del Activo Total que al 31 de diciembre 2015 es de un 84%, por lo cual se actualizará este componente con la información disponible para la serie de años 2016 a 2020
3. El Activo Corriente y los Otros Activos representan al 31 de diciembre del 2015 el otro 16% del Activo Total por lo cual se toma el mismo monto para la serie de años a proyectar considerando que su impacto porcentualmente no es tan alto y la imposibilidad de proyectar los diferentes movimientos en las cuentas especialmente del Activo Corriente.
4. El Pasivo No Corriente representa el componente más importante del Pasivo Total y al 31 de diciembre del 2015 éste es un 72% del Total del Pasivo.
5. El otro 28% del Pasivo Total corresponde al Pasivo Corriente que está compuesto por los



pagos a proveedores, y reservas salariales de decimotercer mes, salario escolar y cargas sociales por lo que se considera que se mantiene en el tiempo en forma similar.

Por lo tanto, se actualizará en la proyección el monto del Activo Fijo y el Pasivo no Corriente y el Activo Corriente y Pasivo Corriente se mantienen invariables.

Adicionalmente a los supuestos anteriores para actualizar el Activo Fijo como el Pasivo no Corriente se utilizará la información que fue preparada por diferentes unidades institucionales en el mes de noviembre del 2015 y que fueron fuente del estudio Tarifario que se presentó a la ARESEP. El resumen de esta información fue brindado por el Lic. Mauricio León Granados de la Unidad de Tarifas que se resumen a continuación:

6. El cuadro de Capitalizaciones fue preparado con información brindada por las Unidades Ejecutoras de acuerdo con los proyectos en ejecución y su posible entrada en producción y de los préstamos nuevos información que brindó la Dirección de Planificación Estratégica. De acuerdo con lo anterior a partir del período 2016, el rubro del activo total se le incorporó las adiciones, revaluaciones y depreciación corriente y revaluada y así sucesivamente para los años proyectados al 2020 (fuente de origen cuadro de base tarifaria para activos, el cual se elaboró con la información suministrada por Unidades Ejecutoras y otras áreas de construcción).
7. De acuerdo con la información anterior la Dirección de Finanzas realiza la proyección de la revaluación de activos y calcula la depreciación corriente y revaluada.
8. Cuadro de la proyección del Servicio de la Deuda Interna y Externa de los préstamos en ejecución cuyo cálculo fue realizado por la Dirección de Finanzas y de los préstamos nuevos en negociación. Esta última información fue brindada en su oportunidad por la Dirección de Planificación Estratégica.

Dicho lo anterior se procede a proyectar el Activo Total, Pasivo Total y Razón de Deuda para los años 2016 al 2020, considerando dos escenarios

### **Primer Escenario.**

Los cálculos se realizaron de acuerdo con la información brindada por la Unidades Ejecutoras para la presentación del estudio tarifario. Este fue presentado a la Junta Directiva el 17 de diciembre del 2015.



**PROYECCIÓN  
RAZÓN DE DEUDA  
(Millones de colones)  
2016-2020**

CONCEPTO	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Total Pasivo	52,885	74,702	112,253	187,145	276,477	315,158
Total Activo	507,227	622,255	697,003	785,171	873,380	1,094,139
<b>Razón de Deuda</b>	<b>10.43%</b>	<b>12.00%</b>	<b>16.11%</b>	<b>23.83%</b>	<b>31.66%</b>	<b>28.80%</b>

Para el 2015 la razón de Deuda es de un 10,43%, una vez realizada la proyección de la misma con los supuestos mencionados anteriormente para el año 2020 sería de un 28.80%. El promedio para el periodo proyectado 2016-2020 es de 20.47%.

**Segundo Escenario.**

**PROYECCIÓN (-20% Adiciones)  
RAZÓN DE DEUDA  
(Millones de colones)  
2016-2020**

CONCEPTO	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Total Pasivo	52,885	74,702	112,253	187,145	276,477	315,158
Total Activo	507,227	605,453	671,306	743,941	820,659	1,003,615
<b>Razón de Deuda</b>	<b>10.43%</b>	<b>12.34%</b>	<b>16.72%</b>	<b>25.16%</b>	<b>33.69%</b>	<b>31.40%</b>

A solicitud de la Unidad de tarifas, por acuerdo de la Presidencia y Gerencia General, se procede a recortar en un 20% las adiciones, con lo que se elaborara el siguiente cálculo, mismo que se presentó a ARESEP.

De acuerdo con este escenario para el 2020 la razón será de un 31.40%. El promedio para el periodo proyectado 2016-2020 es de 21.62%,

El crecimiento de la razón de Deuda indica que las entidades financieras aportarían una buena parte del financiamiento del costo de desarrollo de proyectos de inversión en los próximos 5 años, sin embargo no necesariamente esta situación puede considerarse negativa o positiva sino que tal calificación va a depender del nivel Tarifario que apruebe el ente regulador para el AyA de tal forma que permita el repago de la deuda en forma oportuna, además de cubrir



las contrapartidas a los proyectos de inversión, la administración, operación y mantenimiento de los sistemas de acueducto, alcantarillado e hidrantes.

No se omite manifestar que en los últimos 21 años el Instituto había podido cubrir la contrapartida de proyectos de inversión con la tarifa aprobada y es hasta el 2012 que se contó con un préstamo del Banco Nacional de Costa Rica para cubrir parte de la contrapartida del proyecto JBIC, ante la insuficiencia tarifaria que cubriera este concepto y que de tener que repetir esta situación a futuro con este u otros proyectos significaría una Deuda mayor por parte de AyA.

No es posible externar una opinión sobre cuál es el nivel de Deuda recomendable para el Instituto ya que no se tiene ninguna referencia al respecto emitida por MIDEPLAN, ARESEP u cualquier otro ente contralor que permita realizar un análisis comparativo.

## **Anexo No. 2: Plan Estratégico de Comunicación**

### PLAN ESTRATEGICO

### DE COMUNICACIÓN

### Perspectiva Sociedad y Usuarios

“Si buscas resultados distintos, no hagas siempre lo mismo” Albert Einstein

Lo importante es saber dirigirlo de forma tal que produzca los resultados que esperamos

## **BRIEF EJECUTIVO**

### **INTRODUCCIÓN**

Las Campañas Publicitarias que se proyectan en prensa, radio y televisión, responden a un proceso de información dirigidos a la opinión pública encausado en mensajes positivos para la protección y conservación del recurso hídrico, así como consejos sobre la importancia de



ahorrar este recurso en lo referente al cuidado, uso y protección del agua. Como parte de esta iniciativa, tenemos las campañas publicitarias, por ejemplo: las Campañas de Verano, las cuales responden a estrategias para el ahorro adecuado del agua. Además, en esta dinámica se dan a conocer mensajes sobre el inicio de obras de infraestructura, el proceso de potabilización del agua y los programas ambientales, entre otros temas, que se desarrollan en el Plan de Trabajo de la Institución, los cuales contribuyen en la salud y desarrollo del país.

El objetivo de establecer un proceso de educación dirigido a las actuales y futuras generaciones hacia el valor del recurso hídrico obedece a un cambio de cultura que concientice a nuestra sociedad, donde niños, jóvenes y adultos se conviertan en usuarios más conscientes del valor del agua, por ello, nuestra meta desde el modelo de Comunicación Bilateral se enfoca en “Invertir en Información, es Invertir en futuros usuarios más conscientes del Valor del Agua”.

Para llevar a cabo la actividad de Información y Divulgación, se realizarán campañas de Promoción, Divulgación y Concientización, a través de comunicaciones en la prensa escrita, radio y televisión, en las cuales se proyecta el quehacer Institucional a través de campañas educativas e informativas de carácter oficial y de interés para la población.

También, se divulga información, con el fin de mantener y educar a los usuarios en temas tales como: cambios de tarifas, construcción de proyectos, mantenimiento, programas de interconexión de sistemas, programas de medición, cortas, suspensión del servicio de agua potable, conexiones ilícitas, contaminación ambiental, acueductos rurales, proyectos: BCIE, JBIC, KFW, asumir nuevos acueductos municipales y programas institucionales, entre otros.

Como parte de la dinámica comunicacional, se realizan conferencias de prensa, comunicados de prensa, cuñas radiales, spot televisivos y publicaciones en prensa escrita.

Asimismo, se confecciona material didáctico (brochures, volantes, afiches, folletos, etc.) y publicitario de proyectos que la Institución está ejecutando o que ejecutará en el futuro.

Los eventos protocolarios, sociales, culturales y educativos, contribuyen al desarrollo social, económico y ambiental del país, generando y promoviendo acciones de difusión en la ciudadanía sobre el uso y manejo adecuado del agua y comprender el problema del agua no solo como un asunto técnico; sino social, político y cultural.

Con la realización de esos programas, se pretende que a través de ellos se logre un cambio cultural sobre el uso adecuado del agua, estar en armonía con el ambiente y la naturaleza,



además, dar a conocer la nueva tecnología que ofrecen las diferentes empresas, así como los proyectos en los cuales la Institución invertirá. Para llevar a cabo estos programas se realiza una serie de coordinaciones a nivel nacional con diferentes instituciones del Estado y empresas privadas, así como a nivel institucional.

Cada táctica requiere de su propia planificación respondiendo a los objetivos que se planteen en cada campaña, así como del diseño creativo.

Durante sus casi 55 años de creación el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA), ha participado, ejecutado y desarrollado una gran cantidad de eventos de orden protocolarios, sociales, culturales, educativos y programas como Vigilantes del Agua, Bandera Azul Ecológica, Sello de Calidad Sanitaria, Ferias del Agua, Expoagua, Caminata por el Agua, Festival del Agua en la Canción, entre otros. También se contribuye en actividades culturales, sociales y educativas en diferentes comunidades del país con información sobre el ahorro y cuidado del recurso hídrico para lo que se utiliza brochure, volantes, mantas, plumas, entre otros que se utilizan en diferentes stands.

En cuanto a las actividades de información y divulgación, según la empresa Videotécnicos de Costa Rica S.A., AyA ha generado un indicador positivo en promedio aproximadamente en el último quinquenio de un 80%, en notas positivas y neutras sobre el quehacer Institucional.

Además, es importante mencionar que en el periódico El Financiero N° 917, 29 de abril al 5 mayo 2013, pág N°8; se menciona que las empresas y/o instituciones que ***“....logran el posicionamiento de una marca o producto tienen un valor altísimo, aunque resulta casi imposible ponerles números”***.

Más adelante en el artículo denominado -Los eslóganes que acompañan a las marcas tienen un alto valor, pero no monetario-, indica que el slogan ***“El agua es vida, cuidémosla”*** fue lanzado por el AyA en junio del 2011, y ha tenido un impacto significativo en su operación.

En este reportaje del Financiero, se reconoce frases que se han convertido parte de la marca con un valor por la marca tanto comercial como corporativo, a empresas e instituciones como: El Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), Banco Nacional de Costa Rica (BNC), Banco de Costa Rica (BCR), Banco Popular, Cervecería Costa Rica, Gollo, Dos Pinos, Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), Numar entre otras, incluido el AyA.

## 1. ANÁLISIS



El Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, fue creado mediante la Ley N°2726, del 14 de abril de 1961 y sus reformas, con el objetivo de dirigir, fijar políticas, establecer y aplicar normas, realizar y promover el planteamiento, financiamiento y desarrollo y resolver todo lo relacionado con el suministro de agua potable y saneamiento <sup>1</sup>

Como parte de la función que cumple AyA como ente rector, promueve el desarrollo y la productividad del sector agua para consumo humano, recolección y tratamiento de las aguas residuales, dentro de un marco de sostenibilidad ambiental y financiera con el fin de tener una mayor cobertura en la cantidad, calidad y continuidad de los servicios que se brindan, mediante una cultura hídrica y de gestión ambiental.

Además, fortalece la gestión comunitaria del agua y la gestión municipal con el fin de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y el medio ambiente, fortaleciendo la rectoría ante los diferentes entes operadores como Asociaciones Administradoras de los Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunes (ASADAS), Municipalidades, Empresa de Servicios Públicos de Heredia (ESPH) y otras instituciones público y privadas y la población en general.

Por lo que se determinó en la Perspectiva Sociedad y Usuarios, la definición de unas iniciativas que conlleven a concientizar a los funcionarios y funcionarias de AyA sobre el servicio al usuario, imagen y reconocimiento de AyA como ente rector.

## **2. OBJETIVO**

Diseñar estrategias, desarrollar y evaluar las acciones de comunicación destinadas a mantener y fortalecer la imagen institucional y crear en la población una nueva cultura de los servicios de agua potable y alcantarillado, así como de la conservación del recurso hídrico.

## **3. ESTRATEGIA**

Realizar campañas de promoción, divulgación, y concientización con el propósito de impulsar las iniciativas que emprende la Institución mediante actividades de responsabilidad y de mercadeo social. Asimismo, se establece como base la interacción de las áreas de Prensa, Medios Digitales, Relaciones Públicas, Publicidad y Mercadeo.

## **4. ESTRATEGIA ESPECÍFICA PARA LA PERSPECTIVA SOCIEDAD Y USUARIOS**



- i. Concientizar a los funcionarios y funcionarias de AyA sobre el servicio al usuario e imagen
- ii. Divulgar y promocionar AyA como ente rector a nivel nacional

## 5. ESTRATEGIA GENERAL

Identificación simbólica marca corporativa

Material promocional

Medios digitales

Medios de comunicación colectiva

Pizarras, brochure, afiches, correos colectivos

Campaña de incentivos

Ferias de salud y ambientales

Seminarios

Charlas y talleres de concientización con temas de información oportuna donde se aborden temas sobre eventos naturales, antrópicos sociales, como potenciales riesgos que puedan afecten la calidad y continuidad de los servicios que brinda el AyA.

## 6. PÚBLICOS

**Público Interno:** funcionarios y funcionarias de AyA

**Público Externo:** ASADAS, Instituciones, Empresas, Sociedad Civil.

## 7. MENSAJE CENTRAL

PÚBLICOS	CONCEPTO GENERAL CREATIVO
Externo	Crear una nueva cultura sobre el valor del agua
	Ser reconocido como ente rector en materia de suministro de agua potable y saneamiento
Interno	Compresión sobre el valor del servicio que brinda AyA

## 8. LOGOTIPO, SLOGAN, ISOTIPO

### LOGOTIPO



### ISOTIPO



### SLOGAN

El agua es vida ¡ Cuidémosla !

Se han utilizado el isotipo de la gotita y el slogan indicado, sin embargo, es posible incluir en cada campaña específica isotipos y slogan según se considere pertinente, por ejemplo, se utilizó en la **Caminata-2015 El agua es vida sembramos agua, “Yo me comprometo por el agua”**, otro ejemplo es el slogan utilizado en **Expoagua-2015 “Yo me comprometo a ahorrar agua”**.

## 9. TÁCTICAS

Imagen corporativa de la Institución

Piezas gráficas de apoyo

Aprovechamiento de los medios de comunicación existentes

Desarrollo de los medios digitales

Actividades de responsabilidad y mercadeo social

Feria de proyecto



## 10. PRESUPUESTO

Presupuesto Ordinario aprobado cada año y el presupuesto indicado en la Perspectiva Sociedad y Usuarios, Plan Estratégico 2016-2020.

## 11. OTROS RECURSOS

Capital humano, equipo de oficina, vehículos y otros.

## 12. MEDIOS UTILIZADOS

- a) Medios de comunicación colectiva: AyA utiliza los medios de comunicación colectiva, prensa escrita, radio y TV, abarcando medios alternativos para asegurar una mejor recepción del mensaje a la población; es decir, la divulgación de la información.

Para la colocación de publicidad en los medios de comunicación se toma en cuenta los programas de radio con perfil de oyente (segmentos de mercado) opinión, deportes, noticias, infantiles, religiosos sin distinción de credo, prensa escrita según lugares de distribución y cantidad de tiraje y en TV al público meta.

Según la empresa Controles Videotécnicos de Costa Rica S.A. lo invertido en publicidad genera un indicador positivo.

- b) Medios digitales. Facebook, WhatsApp, página Web, App Store, Play Store o Windows

Desarrollo de estrategias desde el punto de vista de la comunicación en medios digitales.

Actualmente es interactiva para consultar la facturación, histórico de consumo del servicio, interrupción del servicio de agua potable, puntos de atención, programas de cortas, reporte de averías, envío de facturas por correo electrónico, entre otros.

- a) Vallas de carretera
- b) Mupis
- c) Pizarras
- d) Teléfono
- e) Correo Masivo
- f) Pantallas digitales



- g) Banner
- h) Plumas

### 13. PLAN DE MEDIOS

Medios de comunicación colectiva, radio, prensa escrita y TV, abarcando medios alternativos y nacionales, aproximadamente 180 medios a nivel nacional.

### Anexo No. 3 Ejemplo para aplicar tabla de pesos en objetivo estratégico

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

#### GAM

Iniciativa	Indicador de iniciativa	Meta 2019	Meta 2020	Resultado 2018	Peso	Evaluación	
Suministrar agua de calidad potable a la población que atiende directamente el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados	Resultado de porcentaje de cobertura de agua de calidad potable en sistemas operados por AyA	99%	99%	99.50%	30	100.00%	30.0
Proporcionar a la población servicios de agua potable con continuidad en los sistemas atendidos por Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados	Porcentaje de población con servicio de agua potable continuo	>=95%	>=95%	99.50%	25	100.00%	25.0
Suministrar a la población que sirve AyA, agua de calidad potable con	Número de puntos que cumplen norma /	30%	40%	25.80%	20	86.00%	17.2



la presión según normativa	Número de puntos establecidos a medir (1 medidor de presión por c/2000 conexiones) 190 son los puntos establecidos							
Realizar las actividades requeridas para la detección y eliminación de fugas en las redes de distribución	Plazo en reparación de fugas sin bacheo, en los sistemas de agua potable AyA	4	3	4.3	10	92.50%	9.3	
Realizar con oportunidad y calidad las actividades requeridas para la detección y eliminación de fugas en las redes de distribución	Plazo en reparación de fugas con bacheo, en los sistemas de agua potable AyA	20	15	30	15	50.00%	7.5	

Resultado de evaluación 88.95

## PERIFÉRICOS

Iniciativa	Indicador de iniciativa	Meta 2019	Meta 2020	Resultado 2018	Peso	Evaluación	
Suministrar agua de calidad potable a la población que atiende directamente el Instituto Costarricense de	Resultado de porcentaje de cobertura de agua de calidad potable en sistemas operados por AyA	98%	98.5%	98.00%	30	100.00%	30.0



Acueductos y Alcantarillados							
Proporcionar a la población servicios de agua potable con continuidad en los sistemas atendidos por Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados	Porcentaje de población con servicio de agua potable continuo	95%	95%	89.00%	30	93.68%	28.1
Suministrar a la población que sirve AyA, agua de calidad potable con la presión según normativa	Número de puntos que cumplen norma / Número de puntos establecidos a medir	50%	55%	50.00%	10	100.00%	10.0
Realizar las actividades requeridas para la detección y eliminación de fugas en las redes de distribución	Plazo en reparación de fugas sin bacheo, en los sistemas de agua potable AyA	70%	73%	70%	15	100.00%	15.0
Realizar con oportunidad y calidad las actividades requeridas para la detección y eliminación de fugas en las redes de distribución	Plazo en reparación de fugas con bacheo, en los sistemas de agua potable AyA	20.00	20.00	20.00	15	100.00%	15.0

Resultado de evaluación 98.11



## Anexo No. 4: Matriz Compromisos Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022

### PLAN NACIONAL DE DESARROLLO Y DE INVERSIÓN PÚBLICA 2019-2022 COMPROMISOS AyA

**Coordinadora Área Estratégica:** María Fullmen Salazar

**Objetivo del área:** Idear y desarrollar políticas y estrategias que permitan condiciones que favorezcan el desarrollo humano y la construcción y preservación de entornos protectores

**Sector:** Trabajo, Desarrollo Humano e Inclusión Social

**Área Estratégica:** Seguridad Humana

**Rectoría sectorial involucrada:** Ambiente, Energía y Mares

Intervención estratégica	Objetivo	Indicador	Línea base (2017)	Meta del periodo	Estimación Presupuestaria en millones de colones, fuente financiamiento y programa presupuestario	Responsable ejecutor
Programa de infraestructura social en el marco de los ODS 3 y 9 <sup>58</sup>	Mejorar la infraestructura social para el desarrollo de oportunidades para las familias y personas, con enfoque	Número de proyectos de infraestructura social para pueblos indígenas ejecutados.	2017: 0	2019-2022 <sup>60</sup> 16 <sup>61</sup>  2019: 3 2020: 8 <sup>62</sup> 2021: 4 2022: 1	2019-2022:  3.379,55  AyA: 2.439,55	AyA:  Presidencia Ejecutiva y Subgerente Gestión de Sistemas Comunales



	inclusivo e intercultural.				Fondo de Asignaciones Familiares (AF): 1.084,55  AyA <sup>63</sup> : 1.295  Fondo de Centroamérica "FdC-GIZ: 60	
		Región Central	<b>2017: 0</b>	<b>2022: 1</b>  <b>2022: 1</b>	<b>2022: 279</b>  Fondo de Asignaciones Familiares (AF): 161 AyA: 118	
		Región Brunca	<b>2017: 0</b>	<b>2020-2021: 5</b>  <b>2020: 2</b> <b>2021: 3</b>	<b>2020-2021: 1.164</b>  AyA: 764	
		Región Huetar Caribe	<b>2017: 0</b>	<b>2019-2021: 10</b>  <b>2019: 3</b> <b>2020: 6</b> <b>2021: 1</b>	<b>2019-2021: 1.936,55</b>  Fondo de Asignaciones Familiares: 923,55  AyA: 413  Fondo de Centroamérica "FdC-GIZ: 60	

<sup>58</sup> ODS 3: “Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades” y ODS 9: “Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación”.

<sup>60</sup> Los proyectos se inscribirán en el Banco de Proyectos de Inversión Pública en el tercer trimestre de cada año, antes de su ejecución.

<sup>61</sup> Se atenderán proyectos de infraestructuras de la siguiente manera: 5 en la región Brunca, 10 en Huetar Caribe y 1 en Región Central.

<sup>62</sup> En las que dos proyectos corresponden a la construcción de dos EBAIS por parte de la CCSS.

<sup>63</sup> Se debe indicar que para el periodo 2020-2022 el financiamiento por parte del AyA en su mayor parte está basado en el alquiler de servicios aéreos para el traslado de funcionarios y materiales, para la ejecución de proyectos. Si se concreta la ayuda por parte del Ministerio de Seguridad con el aporte de horas helicóptero, los costos por parte del AyA se deberían disminuir.

**Coordinador Área Estratégica:** Daniel Salas Peraza

**Objetivo del área:** Establecer una estrategia integral para la prevención y atención de la salud de las personas, así como para la consolidación de un sistema equitativo y sostenible de seguridad social.

**Sector:** Salud, Nutrición y Deportes

**Área Estratégica:** Salud y Seguridad Social

**Rectoría sectorial involucrada:** Salud, Nutrición y Deportes

Intervención estratégica	Objetivo	Indicador	Línea base (2017)	Meta del periodo	Estimación Presupuestaria en millones de colones, fuente financiamiento y programa presupuestario	Responsable ejecutor
Programa Nacional de Salud Ambiental.	Aumentar la cobertura de abastecimiento de agua de calidad potable a la población abastecida por Asociaciones	Porcentaje de población cubierta con servicio de agua potable abastecida por ASADAS.	2017: 85,1%	2019-2022: 87,1%  2019: 85,6% 2020: 86,1% 2021: 86,6% 2022: 87,1%	2019-2022: 30.480  Asignaciones Familiares (AF): 10.000 AyA: 20.480	Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados. Subgerencia Gestión de Sistemas Comunales.



	Administradoras de Acueductos Rurales (ASADAS).					
Proyecto de Mejoramiento Ambiental del Área Metropolitana de San José	Mejorar las condiciones ambientales mediante la ampliación y rehabilitación del servicio de saneamiento en el Área Metropolitana de San José (AMSJ)	% avance ejecución de obra. Región Central (00043)	<b>2017:</b> 60,0%	<b>2019-2022:</b> 98,1%  <b>2019:</b> 74,5% <b>2020:</b> 83,6% <b>2021:</b> 94,6% <b>2022:</b> 98,1%	<b>2019-2022:</b> 114.378,86  Programa presupuestario:  BID: 17.339,6 JICA:1.032,53 BN:12.035,0 AYA:83.971,8	AyA Gerencia de la Unidad Ejecutora Programa Agua Potable y Saneamiento (PAPS).

**Coordinador Área Estratégica:** Daniel Salas Peraza

**Objetivo del área:** Establecer una estrategia integral para la prevención y atención de la salud de las personas, así como para la consolidación de un sistema equitativo y sostenible de seguridad social.

**Sector:** Ambiente, Energía y Mares

**Área Estratégica:** Salud y Seguridad Social

**Rectoría sectorial involucrada:** Ambiente, Energía y Mares



Intervención estratégica	Objetivo	Indicador	Línea base (2017)	Meta del periodo	Estimación Presupuestaria en millones de colones, fuente financiamiento y programa presupuestario	Responsable ejecutor
Programa de Saneamiento en Zonas Prioritarias	Extender la cobertura y prestación del servicio de alcantarillado sanitario en las ciudades de Palmares, Quepos, Jacó, Golfito mediante el debido tratamiento y disposición final de las aguas.	Porcentaje de avance del programa	<b>30-06-2018:</b>  5,61%	<b>2019-2022:</b> 100%  <b>2019:</b> 14,38% <b>2020:</b> 34,66% <b>2021:</b> 85,15% <b>2022:</b> 100%	<b>2019-2022:</b> ¢54.305,36  <b>2020:</b> ¢13.720,89 <b>2021:</b> ¢35.895,41 <b>2022:</b> ¢4.689,06  Transferencia del Estado mediante financiamiento con el banco Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW) y Contrapartida de AyA. Programa Presupuestario de Inversiones.	Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  Jefatura de la Dirección UEN Programación y Control.
			Al 30-06-2018 5,61%	<b>2019-2022:</b> 100% Región Central  000412- Construcción Alcantarillado Sanitario de	<b>2020:</b> ¢2.120,03 <b>2021:</b> ¢8.304,69 <b>2022:</b> ¢2.158,29  Fuente financiera Transferencia del Estado mediante financiamiento	Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  Jefatura de la Dirección Diseño de Saneamiento



Intervención estratégica	Objetivo	Indicador	Línea base (2017)	Meta del periodo	Estimación Presupuestaria en millones de colones, fuente financiamiento y programa presupuestario	Responsable ejecutor
				<p>Palmares</p> <p><b>2019:</b> 14,38%</p> <p><b>2020:</b> 28,35%</p> <p><b>2021:</b> 78,84%</p> <p><b>2022:</b> 100%</p>	<p>con el banco Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW) y Contrapartida de AyA. Programa Presupuestario de Inversiones</p>	<p>de la UEN Programación y Control -SAID.</p>
			<p><b>AI 30-06-2018:</b> 6,24%</p>	<p><b>2019-2022:</b> 100%</p> <p>Región Pacífico Central</p> <p>000413 Alcantarillado Sanitario de la Ciudad de Jacó de Garabito</p> <p><b>2019:</b> 14,38%</p> <p><b>2020:</b> 36,76%</p> <p><b>2021:</b> 87,25%</p>	<p><b>2020:</b> ₡3.569,14</p> <p><b>2021:</b> ₡8.488,62</p> <p><b>2022:</b> ₡778,62</p> <p>Fuente financiera Transferencia del Estado mediante financiamiento con el banco Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW) y Contrapartida de AyA. Programa Presupuestario de inversiones</p>	<p>Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados</p> <p>Jefatura de la Dirección Diseño de Saneamiento de la UEN Programación y Control -SAID.</p>



Intervención estratégica	Objetivo	Indicador	Línea base (2017)	Meta del periodo	Estimación Presupuestaria en millones de colones, fuente financiamiento y programa presupuestario	Responsable ejecutor
				2022: 100%		
			AI 30-06-2018: 5,30%	2019-2022:  100% Región Pacífico Central 000467- Construcción del alcantarillado sanitario en Quepos  2019: 14,38% 2020: 36,76% 2021: 87,25% 2022: 100%	2020: ₡5.205,95 2021: ₡12.381,49 2022: ₡1.135,70  Fuente financiera Transferencia del Estado mediante financiamiento con el banco Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW) y Contrapartida de AyA.  Programa Presupuestario de Inversiones.	Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  Jefatura de la Dirección Diseño de Saneamiento de la UEN Programación y Control -SAID.
			AI 30-06-2018: 5,30%	2019-2022: 100%  Región Brunca	2020: ₡2.825,77 2021: ₡6.720,61 2022: ₡616,45	Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados



Intervención estratégica	Objetivo	Indicador	Línea base (2017)	Meta del periodo	Estimación Presupuestaria en millones de colones, fuente financiamiento y programa presupuestario	Responsable ejecutor
				000471- Construcción Alcantarillado Sanitario de Golfito  <b>2019:</b> 14,38% <b>2020:</b> 36,76% <b>2021:</b> 87,25% <b>2022:</b> 100,0%	Transferencia del Estado mediante financiamiento con el banco Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW) y  Contrapartida de AyA. Programa Presupuestario de Inversiones.	Jefatura de la Dirección Diseño de Saneamiento de la UEN Programación y Control -SAID.
Ampliación y Mejoramiento del Sistema de Alcantarillado Sanitario de la Ciudad de Limón (001233)	Mejorar el sistema de alcantarillado sanitario de la ciudad de Limón para el desarrollo de las actividades turísticas	Porcentaje de avance del proyecto.	<b>30-06-2018:</b> 9,08%	<b>2019-2021:</b> 100%  Región Huetar Caribe  2019: 14,39% <b>2020:</b> 40,60% <b>2021:</b> 100,0%	<b>2019-2022:</b> ¢24.721,8  <b>2020:</b> ¢8.109,35 <b>2021:</b> ¢16.612,45  Transferencia del Estado mediante préstamo con el Banco Centroamericano de Integración Económica	Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados  Jefatura de la Dirección Diseño de Saneamiento de la UEN Programación y Control -SAID.



<b>Intervención estratégica</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Línea base (2017)</b>	<b>Meta del periodo</b>	<b>Estimación Presupuestaria en millones de colones, fuente financiamiento y programa presupuestario</b>	<b>Responsable ejecutor</b>
					(BCIE) y Contrapartida AyA.  Programa Presupuestario de Inversiones.	



**Coordinador Área Estratégica:** Rodolfo Piza Rocafort

**Objetivo del área:** Articular, coordinar y dar seguimiento a proyectos que generen crecimiento inclusivo y fuentes de empleo, con base en las particularidades de cada territorio.

**Sector:** Ambiente, Energía y Mares

**Área Estratégica:** Desarrollo Territorial

**Rectoría sectorial involucrada:** Ambiente, Energía y Mares

Intervención estratégica	Objetivo	Indicador	Línea base (2017)	Meta del periodo	Estimación Presupuestaria en millones de colones, fuente financiamiento y programa presupuestario	Responsable ejecutor
Programa Integral de Abastecimiento de Agua para Guanacaste – Pacífico Norte (PIAAG)	Asegurar el aprovechamiento óptimo del recurso hídrico en la provincia de Guanacaste – Pacífico Norte, para satisfacer las demandas del recurso por parte de las distintas actividades	Porcentaje de avance de etapa	<b>2017:</b> 10,19%	001792 Acueducto Colorado de Abangares: 100%	001792. AyA 120,00	Ministerio de Ambiente y Energía, Director de Agua - Coordinador de la Secretaría Técnica del PIAAG
				001617. Ampliación y mejoramiento	001617. AyA 7.752,90	



				del acueducto de Bagaces: 100%		
				000374. Mejoras al acueducto de Liberia Etapa 2: 100%	000374. AyA 6.681,32	
				001792. Acueducto Colorado de Abangares: 100% (licitación y orden de inicio y ejecución)	001792. AyA 120,00	
				001617. Ampliación y mejoramiento del acueducto de Bagaces: 50% (viabilidad ambiental, diseño final, licitación y orden de inicio y ejecución)	001617. AyA 3.859,15	



				000374. Mejoras al acueducto de Liberia Etapa 2: 100% (licitación y orden de inicio y ejecución)	000374. AyA 6.681,32	
				001617. Ampliación y mejoramiento del acueducto de Bagaces: 100% (ejecución)  <b>2021: 91,25%</b>	001617. AyA 3.893,75  <b>2021: 46 428,97</b>	
		Porcentaje de avance de obra	2017: 69,25%	002203. Acueducto El Coco - Ocotal - Sardinal Fase 2: 100%	002203. AyA 1.795,55	Ministerio de Ambiente y Energía, Director de Agua - Coordinador de la Secretaría Técnica del PIAAG
				002252. Acueducto Regional	002252. AyA 3.957,06	



				Costero Cantón de Santa Cruz  (Acueducto de Nimboyores): 100%		
				002229. Acueducto de Papagayo Sur (Trancas): 100%  2019: 100%	002229. AyA/ICT 1.700,00	
		Cantidad de proyectos ejecutados	<b>2017: 0</b>	<b>2021: 1</b> proyecto  9. Fortalecimiento de capacidades de las ASADAS para enfrentar riesgos de cambio climático (AyA)	9. AyA y GEF/CRUSA. 2.725,00	Ministerio de Ambiente y Energía, Director de Agua - Coordinador de la Secretaría Técnica del PIAAG



				<b>2022: 1</b> proyecto  10. Reducción de agua no contabilizada (AyA)		
--	--	--	--	---	--	--

**Coordinadores Área Estratégica:** Rodolfo Méndez Mata y Claudia Dobles

**Objetivo del área:** Generar condiciones de planificación urbana, ordenamiento territorial, infraestructura y movilidad para el logro de espacios urbanos y rurales resilientes, sostenibles e inclusivos.

**Sector:** Ambiente, Energía y Mares

**Área Estratégica:** Infraestructura, Movilidad y Ordenamiento Territorial

**Rectoría sectorial involucrada:** Ambiente, Energía y Mares

Intervención estratégica	Objetivo	Indicador	Línea base (2017)	Meta del periodo	Estimación Presupuestaria en millones de colones, fuente financiamiento y programa presupuestario	Responsable ejecutor
Programa de producción y consumo sostenibles a nivel nacional.	Incrementar la adopción de patrones sostenibles de producción y consumo en la	Número de comités locales participantes del Programa Bandera Azul	2017: 279 <sup>14</sup>	<b>2019-2022:</b> 335  <b>2019:</b> 301 <b>2020:</b> 312 <b>2021:</b> 324	<b>2019-2022:</b> 129,3 <sup>15</sup>  AyA	AyA



	sociedad costarricense para fomentar la competitividad empresarial y los estilos de vida más sostenibles <sup>7</sup>	Ecológica que son reconocidos		2022: 335		
--	---	-------------------------------	--	-----------	--	--

<sup>7</sup> Este objetivo corresponde a la Acción Relevante No. 3 presentada por el país en el Plan de Acción del Instrumento Legal OCDE C (90)164/FINAL "Recomendaciones del Consejo para la Prevención y Control Integrado de la Contaminación", el cual debe cumplir el país como requisito del proceso de adhesión a dicho organismo. Adicionalmente responde al Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) No. 12 – Garantizar Modalidades de Producción y Consumo Sostenible y a la Política Nacional de Producción y Consumo Sostenible 2018 – 2030.

<sup>14</sup> Corresponde a la sumatoria de comités locales reconocidos en las siguientes categorías del PBAE: Categoría Hogares Sostenibles: 130 comités locales reconocidos; Categoría Comunidad Clima Neutral: 1 comité local reconocido (esta categoría se entrega cada dos años, el indicado corresponde al año 2016); Categoría Comunidades: 60 comités locales reconocidos; Categoría Microcuencas: 43 comités locales reconocidos; Categoría Eventos especiales: 45 comités locales reconocidos.

**Fuente:** Comisión Nacional del Programa Bandera Azul Ecológica (junio del 2018). Boletín informativo de prensa – Acto anual de entrega de galardones 2017.

<sup>15</sup> La proyección del monto corresponde a los gastos reportados durante el año 2017 por el AyA, por lo que se estima este monto para el periodo 2019-2022.

**Fuente:** Comisión Nacional del Programa Bandera Azul Ecológica (agosto del 2018).