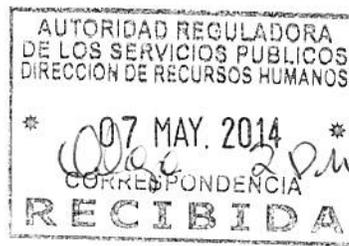


# Memorando



---

**Fecha:** 6 de mayo del 2014 Nº 0215-IA-2014

---

**A:** Carlos Herrera Amighetti **Ref. 305-DRH-2014**

---

**De:** Luis Elizondo Vidaurre  **Páginas: 15**

---

**C:** Luis Fernando Chavarría Alfaro  
Dennis Meléndez Howell  
Grettel López Castro  
Departamento de Recursos Humanos ✓

---

Se adjunta informe de rendición de cuentas del periodo de gestión comprendido entre 25-5-2012 a 7-4-2014, en cumplimiento del oficio indicado en la referencia y de la Directriz R-CO-61 de 24 de junio de 2005, publicada en La Gaceta 131 del 7 de julio de 2005.

# AUTORIDAD REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS

PREPARADO POR: LUIS ELIZONDO VIDAURRE

PUESTO: DIRECTOR A.I

INTENDENCIA DE AGUA

FECHA DE INGRESO DE LABORES 25-5-2012

FECHA DE CESE DE LABORES 7-4-2014

Mayo 2014

## Resumen

Con el presente informe, se pretende rendir cuentas de un periodo de gestión de aproximadamente 22 meses, en el ejercicio del puesto de Director de la Intendencia de Aguas. Para cumplir con esto, el informe se estructuró de manera que partiendo de las funciones y responsabilidades asignadas se pueda concluir que se cumplió y que se dio valor agregado para que los usuarios de las generaciones presentes y futuras tengan un mayor bienestar al otorgarle los operadores un servicio de calidad óptima, sostenible, continuo y armonioso con el ambiente.

Por lo tanto, primero se hace un resumen de las funciones sustantivas, se dan a conocer los cambios que se dieron en el entorno en ese periodo y con base en ello poder indicar que se cumplió en materia de control interno y gestión de los riesgos. Se hace un desglose de los principales logros alcanzados, los proyectos realizados y los que quedan en marcha para que se finalicen o modifiquen si es del caso. Se da cuentas de la gestión del recurso humano y financieros puestos a disposición y se detallan las oportunidades de mejora y observaciones para la buena marcha futura de la Dirección. Por último se da cuentas de los cumplimientos de disposiciones emitidos por la Contraloría General de la República incluida la declaración de bienes y el cumplimiento de las disposiciones de la Auditoría Interna.

Lo anterior permitirá que terceros juzguen la labor realizada y si los recursos públicos fueron utilizados correctamente.

## Contenido

|       |  |    |
|-------|--|----|
| I.    | Introducción.....  | 4  |
| II.   | Labores sustantivas de la Dirección.....                                     | 4  |
| III.  | Cambios en el entorno .....  | 5  |
| IV.   | Control interno y gestión del riesgo .....                                   | 6  |
| V.    | Logros alcanzados .....  | 6  |
| VI.   | Proyectos realizados y los que están en marcha.....                          | 8  |
| VII.  | Administración del recurso humano y financieros asignados.....               | 11 |
| VIII. | Oportunidades de mejora y observaciones para la buena marcha.....            | 13 |
| IX.   | Cumplimiento de disposiciones de la Contraloría General de la República..... | 14 |
| X.    | Cumplimiento de disposiciones de la Auditoría Interna.....                   | 14 |

## **I. Introducción**

Rendir cuentas es una buena práctica para todos aquellos que dirigen una organización independientemente del campo en que se desempeñe; privado, público o sin fines de lucro. Pero esta práctica se justifica aún más cuando se trata del uso de recursos públicos y debería hacerse, no importando si lo exige una normativa o no. En una organización privada, sus socios piden saber en qué se gastaron sus recursos y esperan de ello un beneficio económico, en la parte pública una categoría especial de socios, también exige saber en qué se invirtieron los recursos y que beneficios sociales se lograron. Este informe pretende dar a conocer a esos socios especiales los resultados de un periodo de gestión que comprende aproximadamente 22 meses. Para cumplir con esto el informe está conformado por los siguientes temas: Un resumen de las labores sustantivas, que cambios se dieron en el entorno en ese periodo, aspectos sobre el control interno, logros alcanzados, proyectos realizados y en marcha, gestión de los recursos públicos asignados, oportunidades de mejora y observaciones para la buena marcha, cumplimiento de disposiciones de la Contraloría General de la República y cumplimiento de disposiciones de la Auditoría Interna y finalmente unas recomendaciones.

## **II. Labores sustantivas de la Dirección**

Las labores se centran en la regulación del suministro del servicio de acueducto y alcantarillado, incluso el agua potable, la recolección, el tratamiento y la evacuación de las aguas negras, las aguas residuales y pluviales; así como la instalación, operación y el mantenimiento del servicio de hidrantes; el servicio de riego y avenamiento en distritos establecidos mediante normativa. Para cumplir con lo anterior, específicamente le corresponde realizar labores que conllevan todo un proceso tales como:

- Fijación de precios y tarifas.
- Fiscalización económica y de la calidad del servicio.
- Sistematización del seguimiento y comportamiento del mercado.
- Coadyuvar en la protección del ambiente.
- Proponer y colaborar en la elaboración de la normativa económica y técnica.
- La gestión administrativa.

| Operadores y población cubierta |                  |                 |
|---------------------------------|------------------|-----------------|
| Operadores                      | Población        | Participación % |
| AyA                             | 2.198.961        | 62              |
| Sistemas Comunales              | 1.126.523        | 32              |
| ESPH                            | 224.479          | 6               |
| <b>Total</b>                    | <b>3.549.963</b> | <b>100</b>      |

Fuente: Elaboración propia con datos de AyA.

Estas labores van enfocadas a regular a los operadores y beneficiar a los usuarios que se detallan en la tabla de al lado.

En la tabla de al lado se muestra a los operadores que prestan el servicio de acueducto, alcantarillado e hidrantes y la población beneficiada, el 62% de los beneficiarios del servicio pertenecen al Instituto Costarricense de Acueducto y Alcantarillado (AyA), un 32% a los sistemas comunales que está representado por unas 1900 organizaciones comunales denominadas ASADAS. El 6% restante pertenecen a la Empresa de Servicios Públicos de Heredia (ESPH)

En cuanto al servicio de riego y avenamiento



el prestador del servicio es Servicio Nacional de Aguas Subterránea, Riego y Avenamiento (SENARA), el servicio se presta en el Distrito de Riego Arenal-Tempisque (DRAT), que suministra agua para riego a aproximadamente 27.000 hectáreas, siendo los cultivos principales arroz, caña de azúcar, pastos, algodón, sandía y más recientemente tilapia.

### III. Cambios en el entorno

Durante este periodo, el cambio que se presentó externo a la Dirección fue la modificación del Reglamento Interno de Funciones (RIOF) que emitió la Junta Directiva de la ARESEP. Esta modificación llevó a la desaparición del Comité de Regulación, el cual era precedido por el Director de Aguas, las funciones de este Comité fueron asumidas por el Intendente y las funciones referente a la materia de quejas, denuncias y controversias fueron trasladadas a la Dirección General de Atención al Usuario. El cambio se materializó en las fechas propuestas y ello conllevó al traslado de una funcionaria del área jurídica de la Dirección. Por otra

parte, al señor Regulador se le presentó el informe de finalización de funciones del Comité de Regulación y se le hizo traslado de toda la documentación generada para su custodia.

#### **IV. Control interno y gestión del riesgo**

La ARESEP tiene instaurada desde hace años la comisión de Control Interno y Riesgo. Dentro de esta comisión hay dos funcionarios de la Dirección que trabajan en ella. Durante el periodo de gestión se realizaron las evaluaciones respectivas y se establecieron los riesgos a gestionar. Se emitieron los correspondientes informes de gestión del riesgo y sobre las autoevaluaciones de control interno. Estos resultados fueron dados a conocer a todos los funcionarios y se buscó corregir las deficiencias presentadas en la evaluación. A cada uno de los funcionarios se le comunicó la normativa y en la medida de lo posible se capacitó a varios en este campo. Se dejaron diseñados una serie de instrumentos que ayudarán en esta labor y que lo que queda es ponerlos en práctica e ir mejorándolos. Se instauró un sistema de información para un mejor control de las actividades que realiza cada funcionario y de los tiempos de respuesta, esto se hizo con la colaboración de la Dirección de Tecnologías de Información. Al inicio ante la ausencia de un código de ética institucional, se dio a conocer el emitido por la Contraloría General de la República. Para mejorar en esta labor también se emitió una directriz sobre la organización interna que adoptaba la Dirección, las responsabilidades de los equipos de trabajo según las funciones establecidas en el Reglamento Interno de Funciones (RIOF), directriz que se ha venido actualizando.

#### **V. Logros alcanzados**

Al llegar a la Dirección y conociendo que no existía un programa de calidad del servicio estructurado y con la experiencia de haber formado parte del equipo que desarrolló el programa de calidad en el sector hidrocarburos nos enfocamos a montar el proyecto. En el 2013 con recursos recabados de otras cuentas presupuestarias se realizó un ante proyecto (plan piloto de control) para evaluar la calidad del agua que suministran los operadores (AyA, ESPH y algunas ASADAS), del ejercicio se obtuvo un valioso aprendizaje. Además aprovechando una serie de indicadores que reportan los operadores se instauró un sistema de evaluación. En el presente se puede decir que la Intendencia tiene un programa de evaluación de la calidad del servicio, uno enfocado en los atributos del agua y otro en el desempeño de los operadores mediante el cumplimiento de mejora de una serie de indicadores. Espero que en un día no muy lejano mediante el uso de la internet, cada ciudadano del país o extranjero visitante conozca de la calidad del

agua que está ingiriendo. Por último, se dejan las bases para el programa de evaluación de la normativa de micro medición y su actualización.

Ante la necesidad de obtener información de los acueductos rurales y al identificar una serie de organizaciones no gubernamentales, académicas, instituciones y ministerios invirtiendo recursos en los acueductos comunales, nos dimos a la tarea de juntarlos, trabajar en conjunto para aprovechar mejor los recursos. De este proceso se rescata una idea y se da inicio al proyecto denominado "Sistema Integrado de información del Recurso Hídrico (SIIRH), que tiene como objetivo fortalecer la regulación del servicio de acueducto, la toma de decisiones del sector y la gestión del recurso hídrico en sus diferentes etapas, así como a los prestadores de servicios mediante el desarrollo del SIIRH para la toma de decisiones en el sector. A partir de esto se pretende construir un sistema de información sobre recursos hídricos que sea integrado e incluya las fuentes de agua y los prestadores de servicios. El SIIRH) será utilizado como base del SINIGIRH (Sistema oficial del país) que está en manos del Ministerio de Ambiente y Energía.

En materia de fiscalización instruir a los operadores principales para que remitan un informe de gestión y la de hacer reservas de los recursos no ejecutados en materia de inversión, con la advertencia de la devolución de los recursos ociosos a los usuarios; si bien no se devolvieron recursos a los usuarios, en el caso de AyA se trasladó en dos oportunidades la entrada en vigencia de un aumento tarifario para que no acumulara más recursos mientras mejora su ejecución de proyectos. El desarrollo de un procedimiento integrado tarifas calidad, cuyo informe sea pilar en la toma de decisiones tarifarias y la evaluación de los operadores.

Para una utilización más eficiente de los recursos se le solicitó al AyA y a la ESPH la valoración de integrar sus proyectos de saneamiento ambiental en materia de tratamiento de aguas residuales. La planta de tratamiento de AyA tiene capacidad para incorporar parte importante del proyecto de ESPH, si esto se logra el país pasaría a estar en los primeros lugares de países que tratan sus aguas residuales.

Se recomienda por primera vez la apertura de procesos administrativos sancionatorios contra AyA y la ESPH por mala prestación del servicio relacionados con los cortes de agua.

Desarrollo de una herramienta informática para que los acueductos comunales valoren su situación financiera y a partir de ella tomen decisiones en materia tarifaria.

## VI. Proyectos realizados y los que están en marcha.

En la tabla siguiente se presenta un resumen de los principales proyectos realizados y los que quedan en marcha.

| Proyectos realizados y en marcha  |  |   |
|---|--|---|
| Proyecto  | Descripción  | Estado  |
| 1. Boletín informativo  | Elaborar un medio de comunicación para informar sobre la gestión de la Intendencia de Agua. Un documento informativo de gran impacto y aceptación.   | Finalizado                                      |
| 2. Hoja de cálculo de tarifas de Asadas.  | Elaborar una aplicación informática para que las Asadas analicen sus tarifas y decidan si deben hacer un cambio tarifario. Se pretende que las Asadas tengan una herramienta que les facilite conocer su situación tarifaria y tomar acciones oportunas al respecto.   | Finalizado y por implementar                    |
| 3. Sistema de Facturación   | Elaborar una aplicación informática que le permita al abonado corroborar el monto a pagar en su recibo. Se espera que el abonado cuente con una herramienta que al permitirle corroborar el monto de su factura le dé certeza sobre el monto a cancelar, lo cual mejorará la calidad del servicio y disminuiría las quejas y consultas.                                    | Finalizado y en mejora                          |
| 4. Regulación técnica para los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario (PRT)  | Establecer y poner en marcha un proyecto de regulación técnica que permita alcanzar niveles de servicio óptimo en los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario operados por ESPH, SA y AyA. Se elaboraron los indicadores, se definió la estrategia de implementación y se puso en marcha el proyecto.  | Finalizado y de aplicación anual                |
| 5. Desarrollo de capacidades institucionales para la aplicación de un enfoque basado en procesos que mejore la gestión de la calidad en | <p>Describir los procesos que aplican las Intendencias en la labor de seguimiento. Se trabajo en equipos interinstitucionales en tres campos: Seguimiento de la Calidad: Se elaboró un total de nueve instructivos y dos procedimientos.</p> <p>Desarrollo de modelos: Se elaboró un total de nueve instructivos.</p> <p>Procedimiento tarifarios: Se elaboró un total</p> | Lo que corresponde a la Intendencia finalizado. |

|   |  |  |
|---|--|--|
| ARESEP.<br>(Procesos -UCR)  | de diez instructivos y un procedimiento.   |  |
| 6. Sistema de información regulatoria institucional (SIR)   | Hay requerimientos establecidos para las diferentes etapas, en algunos casos hay que validar de nuevo.   | En proceso                                   |
| 7. Contabilidad regulatoria.  | Definir las variables requeridas para desarrollar un sistema de contabilidad regulatoria. Se ha definido la estrategia de acción, se han desarrollado capacidades para facilitar el desarrollo del proyecto. Se está en la preparación de los formatos de captura de información   | En proceso                                   |
| 8. CTI-AGUA (Comisión Interinstitucional)   | Captura y almacenamiento de datos sobre agua para calcular la cuenta del agua. Se elaboró reglamento de la comisión y una propuesta de plan de trabajo. Es un proyecto que tiene que ver con la incorporación de cuentas verdes en el cálculo del PIB.   | En proceso                                   |
| 9. - Desarrollo de metodologías tarifarias del sector agua:<br>Acueductos, alcantarillados, tratamiento de aguas residuales y protección del recurso hídrico.<br>- Desarrollo de la metodología de riego. | Contar con metodologías tarifarias actualizadas para el sector agua, orientadas a la calidad, eficiencia, sostenibilidad, acceso y equidad de los servicios, así como a la transparencia del proceso. Primer informe de avance: Desarrollo de componentes de la metodología: Justificación, informe sobre marco legal, modelo general, gastos de operación, inversión, servicio de la deuda, manejo de tipo de cambio, estimación de la demanda, evaluación de calidad, continuidad y servicio. La metodología de riego está convocada para audiencia pública. | En proceso                                   |
| 10. Programa de vigilancia y evaluación de la calidad del agua  | Mantener control cruzado del programa de vigilancia sanitaria establecido en el Reglamento de Calidad.<br>Obtener información geográfica de los puntos de muestreo del agua para elaborar un mapa nacional de calidad del agua. Se muestrearon parámetros organolépticos, físico-químicos y de sustancia de tóxicas de 12 sistemas de acueducto en ubicados en 4 provincias , de los cuales 11 son de Asadas y   | Finalizado y en proceso para años siguientes |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | uno del AyA. Los resultados mostraron que 9 son no conformes y 3 conformes.  |   |
| 11. Protocolo de uso de equipo de medición.  | Elaborar un sistema de validación instrumental y su respectivo programa de mantenimiento, así como un sistema de verificación de la aplicabilidad del protocolo. Se lograron todos los objetivos desde la elaboración de la protocolo (procedimientos varios), el plan de mantenimiento de equipos hasta la capacitación del personal. Es un proyecto relacionado con el de calidad del servicio   | Finalizado  |
| 12. Implementación de ARGIS SERVER como sistema de información geográfica institucional. | Implementar un sistema de información geográfica institucional. Adquisición del sistema ARCGIS Servers y el hardware requerido. Desarrollo de una base de datos inter-intendencias. Capacitación de personal. Es un proyecto relacionado con el programa de calidad del servicio   | Finalizado.   |
| 13. Sistema Integrado de Información del Recurso hídrico. (SIIRH)                        | Fortalecer la regulación del servicio de acueducto, la toma de decisiones del sector y la gestión del recurso hídrico y a los prestadores de los servicios. El proyecto se ejecutará en 4 etapas. La primera que conlleva lo de ASADAS y grandes operadores podría estar listo en 2014. Se realizó la estructuración del proyecto y una herramienta unificada para el levantamiento de la información, así como reuniones con los interesados. | La etapa de estandarizar el instrumento para recolectar información fue finalizada, resto en proceso. |
| 14. Desarrollar complemento informático para el cálculo tarifario.                       | Uniformar los criterios técnicos para las fijaciones tarifarias de este sector. Se concluyó el desarrollo en Excel del complemento aplicable a los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario. Se cuenta ya con el manual de usuario  | Proceso de implementación cuando salga la metodología tarifaria                                       |
| 15. Plan de capacitación para el personal técnico de IA                                  | Uniformar el conocimiento y destrezas del personal de la Intendencia. No hubo logros, pues no se logró implementar.  | Finalizado y entregado a Recursos Humanos   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| 16. Reglamento de prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes. | Reglamentar la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado sanitario e hidrantes y las relaciones entre los prestadores regulados por la ARESEP y los abonados de estos servicios. Se elaboró una propuesta de reglamento, la cual fue sometida a audiencia pública. Análisis técnico y legal de las posiciones y elaboración de propuesta final, la cual está en la etapa de revisión de la DGAJR. | En proceso                                 |
| 17. Actualización de normativa.   | Se inició la revisión del reglamento técnico de hidrómetros y el general del sector.   | Proceso                                    |
| 18. Tarifa hídrica  | Evaluación de los beneficios alcanzado de la tarifa hídrica de la ESPH.  | Proceso                                    |
| 19. Normativa de hidrómetro   | Evaluación de cumplimiento del reglamento de hidrómetro.   | Proceso                                    |
| 20. Procedimiento de fiscalización  | Desarrollo de un procedimiento para la fiscalización de los operadores que incorpore lo económico y la calidad de prestación del servicio y que sirva de base en la toma de decisiones durante el proceso tarifario.   | Proceso, para finalizar a mediados de 2014 |

Vale resaltar la colaboración prestada por la Dirección de Estrategia y Evaluación y por la Dirección Tecnologías de Información en el cumplimiento de la labor descrita en la tabla anterior.

## VII. Administración del recurso humano y financieros asignados.

En el cumplimiento de las funciones y responsabilidades se necesita el recurso humano idóneo y el financiero que permitan que se cumplan los objetivos y metas con eficiencia y eficacia.

En cuanto al recurso humano se contó con un equipo de trabajo motivado, deseoso de hacer las cosas diferentes, de mejorar día con día, de cooperar tanto a lo interno como a lo externo de la Dirección. Un quipo deseoso de convertir las equivocaciones en oportunidades para mejorar y crecer. Me siento orgulloso de

ellos y les agradezco sinceramente su entrega, siempre enfocado en el beneficio de los usuarios.

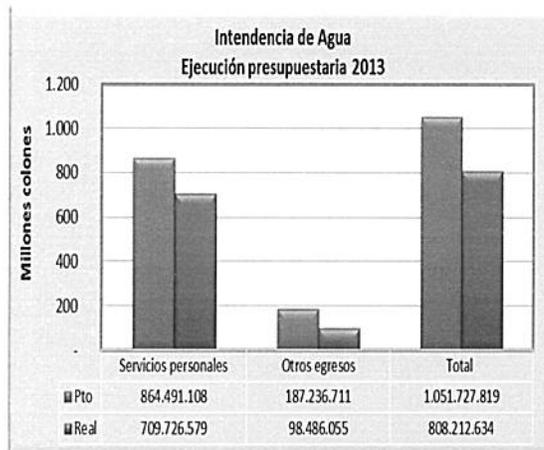
| Grupo ocupacional     | Cantidad  |
|-----------------------|-----------|
| <b>Profesional</b>    | <b>19</b> |
| Abogada               | 1         |
| Administrador         | 5         |
| Bióloga               | 1         |
| Contador Público      | 2         |
| Economista            | 3         |
| Estadístico           | 2         |
| Ingeniero civil       | 5         |
| <b>Técnico</b>        | <b>4</b>  |
| <b>Administrativo</b> | <b>1</b>  |
| <b>Total</b>          | <b>24</b> |

En la tabla de al lado se puede ver el recurso humano con que se contó.

En busca de la mejora en el desempeño se logró dar capacitación al 71% de los funcionarios. Para un mejor desempeño y uso eficiente de los recursos lo que se necesita es fortalecer el área

administrativa, la que tiene que ver con la elaboración del plan operativo institucional, canon, presupuesto y otras labores cotidianas que consumen mucho del tiempo de las aéreas sustantivas de regulación. Vale aquí también el agradecimiento a la Dirección de Recursos Humanos por el apoyo que nos dio.

En cuanto a los recursos financieros se trabajo con lo que se disponía en primera instancia, más los aportes de otras dependencias que informaron oportunamente la no utilización de recursos e sus proyectos específicos.



En el gráfico y tabla de al lado se puede observar respectivamente la ejecución del presupuesto de año 2013 y la ejecución de los proyectos durante el mismo año, esto por cuanto en el 2012 no se plantearon proyectos por ejecutar.

En comparación con años anteriores el mayor repunte y que depende propiamente de la Dirección está en los proyectos ejecutados y aquí vale reconocer la colaboración dada por la Dirección General de Estrategia, Dirección de Tecnologías de Información, Departamento de Proveeduría y al Regulador por haber firmado lo contratos oportunamente.

#### Ejecución de proyectos 2013

| Proyecto  | Presupuesto<br>Millones | Gasto Real<br>Millones | Ejecución<br>Física | Ejecución<br>Financiera |
|---|-------------------------|------------------------|---------------------|-------------------------|
| Protocolo equipo laboratorio y análisis de calidad  | 10,0                    | 10,0                   | 100%                | 100,0%                  |
| Sistema de información geográfica interintendencias | 25,0                    | 23,0                   | 100%                | 92,0%                   |
| Plan piloto de calidad del agua                     | 10,0                    | 9,8                    | 100%                | 98,0%                   |
| <b>Total</b>  | <b>45,0</b>             | <b>42,8</b>            | <b>100%</b>         | <b>95,1%</b>            |

Los resultados son muy importantes, pues muestran el esfuerzo del recurso humano y el uso eficiente y eficaz de todos los recursos. Estos resultados se correlacionan directamente con una alta ejecución presupuestaria.

#### **VIII. Oportunidades de mejora y observaciones para la buena marcha.**

- a. El reconocer que el suministro de agua potable y el saneamiento es un derecho humano y saber que en el país todavía hay un porcentaje importante de la población que no tiene agua potable y ante la baja cobertura en saneamiento, da la oportunidad para que la Intendencia ponga su grano de arena en el cierre de esas brechas (calidad y cobertura). El cierre de estas brechas tiene un nexo con los esquemas tarifarios, estos tienen que dar señales a la sostenibilidad (económica y ambiental) de los servicios, a la eficiencia con que se prestan y a la equidad con que se distribuyen.
- b. - La racionalización de los subsidios, de manera que se beneficien lo que lo necesitan da oportunidades de mejora en lo referente a una adecuado gestión del recurso.
- c. La contabilidad regulatoria permitirá estandarizar la información y comparar efectivamente el desempeño y los resultados de los operadores.
- d. La sistematización de la información dará la oportunidad de ejercer una regulación más oportuna.
- e. Promover y colaborar para que haya una mejor coordinación entre los operadores y que trabajen en soluciones sectoriales, nacionales y no particulares, esto para aprovechar de manera más eficiente los recursos.
- f. Los desafíos en materia de regulación, el promover cambios, como por ejemplo que sea el ente regulador el que establezca los modelos y sean los operadores los que fijen las tarifas y que posteriormente el ente regulador fiscalice la aplicación de los modelos. Promover cambios normativos para dar una respuesta más oportuna a las quejas y denuncias.
- g. Para una mejor gestión del recurso se debe trabajar en conjunto con todos los agentes involucrados en el tema (academia, organizaciones no gubernamentales, operadores, instituciones, ministerios, usuarios).
- h. Afianzar el programa de calidad del servicio de la Intendencia, convencer a las autoridades superiores que la calidad del agua es importante por su impacto en la salud pública. La salud de un usuario (niño, joven, adulto) es más importante que el daño económico a un usuario por el funcionamiento incorrecto de un vehículo por una mala calidad del combustible. Lo anterior se fundamenta en los resultados del plan piloto realizado en el 2013, donde en resumen, de los

acueductos muestreados el 59% incumplió con algún parámetro del Reglamento de la Calidad del Agua vigente y el presupuesto del programa para el año 2015 se recortó significativamente con respecto al 2013, cuando debió ser incrementado.

- i. Aprovechar los vínculos directos que en estos momentos existen con la Asociación de Reguladores (ADERASA) y con la Agencia de Cooperación de Colombia en aspectos de capacitación y asesoría regulatoria y en la medida de lo posible con las otras organizaciones internacionales que participan en el sector de agua, saneamiento y ambiente.

#### **IX. Cumplimiento de disposiciones de la Contraloría General de la República.**

Al inicio de la gestión la Contraloría General de la República comunicó el requerimiento de que se emitiera y publicara la normativa que regule las condiciones con que se debe suministrar el servicio de abastecimiento de agua potable, que se relacionan con: calidad, cantidad, continuidad, confiabilidad y prestación óptima. A esta labor se le dio alta prioridad, el reglamento técnico denominado: Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado e Hidrantes AR-PSAYA-2013 ya superó la segunda audiencia pública, se espera que no vaya a una tercera audiencia y que se proceda con su publicación. También se cumplió con la declaración de bienes de fin de gestión.

#### **X. Cumplimiento de disposiciones de la Auditoría Interna.**

Oportunamente se dio respuesta a los requerimientos de Auditoría Interna, cumpliendo ya fuera el caso de forma inmediata o indicando el plazo de cumplimiento según el plazo requerido. También se le indica los temas que ya la Dirección superó, pero que su finalización total depende de otras dependencias, como es el caso del procedimiento del proceso tarifario y de fiscalización de la calidad. La principal deuda está en dos temas fundamentales, en sistemas de información sistematizados y la oficialización de la normativa económica referente a las metodologías tarifarias. Con respecto al primero el sistema de información de ASADAS está en marcha y puede que se cuente con él en el 2014; en cuanto al interno que está contenido en el Sistema de Información Regulatoria (SIR) institucional los Directores de las diferentes Intendencias recomendaron que se hiciera con recursos internos y este proceso ya inició en serio, primero se contará con el sistema de catálogo de operadores, luego el de calidad del servicio y por último el económico en el caso de la Intendencia de Agua. En cuanto a las metodologías tarifaria la de Riego está convocada a audiencia pública y las demás se espera el informe de la comisión que las está preparando para mediados del año 2014.