27. Instituto Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados

27.1 Misión

Regular y controlar la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, suministrados por las empresas operadoras de los servicios, para que los mismos, se brinden con óptima calidad, en cantidad suficiente, con continuidad, cobertura, a precio razonable y protegiendo el ambiente, y se obtenga la rentabilidad que permita realizar inversiones a corto y mediano plazo, que mejoren la efectividad y eficiencia de los sistemas en forma sostenible y la calidad de vida de los nicaragüenses hoy y en el futuro.

27.2 Situación del Sector

La prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento está conformado por el Instituto Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados (INAA), como Ente Regulador, ENACAL como Empresa que brinda el servicio a más del 50% de la población, las Empresas Municipales de Agua y las Municipalidades que brinda el servicio de agua potable en 44 municipios, 8 empresas con Licencia de Operación otorgada por INAA para brindar el servicio a pequeñas urbanizaciones donde ENACAL todavía no tiene cobertura y más de 5,000 Comités de Agua Potable y Saneamiento que brindan el servicio a su comunidad.

El INAA como Entidad reguladora ha avanzado en el fortalecimiento y organización del sector de agua potable y saneamiento, estableciendo como prioridad la regulación y el control de la prestación de los servicios a nivel urbano con los municipios y a nivel rural con los Comités de Agua Potable y Saneamiento (CAPS).

Los logros alcanzados al mes de Agosto 2014, son:

Emisión de 4,772 resoluciones a los reclamos en segunda instancia, 376 revoluciones a los Recursos de Apelación ante el Consejo de Dirección que presentan los usuarios en el INAA y 7 recursos administrativos que presentan las empresas.

Se ha efectuado la verificación efectiva a través de encuestas selectivas de usuarios de 7 municipios del país.

Efectuadas 23 inspecciones ambientales a proyectos, 29 inspecciones técnicas a sistemas de agua potable y saneamiento urbano y rural, y 9 supervisiones técnicas a los proyectos de alcantarillado condominial de la Dalia y El Cuá.

Se han inscrito 149 Comités de Agua Potable y Saneamiento (CAPS) en el Registro Nacional de Prestadores de servicios de agua potable y saneamiento rural; se han capacitado a 148 miembros de CAPS y se han entregado 346 documentos para su legalización.

Se han capacitado en el uso de la normativa vigente para el sector a 198 prestadores de servicios urbanos y rurales.

27.3 Prioridades Estratégicas

- **Atender a los usuarios de los servicios de agua potable y saneamiento con mayor eficiencia y dar resolución a sus problemas en el menor tiempo posible, realizando para ello la atención integral a sus hogares y a los sistemas de abastecimiento de agua potable que les da el servicio.**

Objetivo estratégico: Mejorar la calidad del servicio de agua potable y saneamiento que se brinda a las familias nicaragüenses en todo el territorio nacional.

Acciones:

- Actualizar el sistema de información de servicios al usuario (SISU).
- Divulgar la atención gratuita a través de Correos de Nicaragua de los reclamos de usuarios de los departamentos.
- Diseño y puesta en marcha del Sistema de Información de Recursos de Apelación (SIRA).

- **Supervisar la aplicación de las tarifas de Agua Potable y Saneamiento autorizadas por INAA.**

Objetivo estratégico: Verificar la aplicación de las tarifas de agua potable y alcantarillado sanitario con el fin de recopilar los datos estadísticos necesarios que sirvan de referencia para la fijación de nuevas tarifas.

- **Auditoría técnica a los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario en explotación y aquellas obras en ejecución con el fin de que cumplan con las normas técnicas sectoriales vigentes.**

Objetivo estratégico: Fiscalizar la calidad técnica de los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario en los territorios y supervisar los proyectos con control ambiental con el fin de hacer cumplir las normas técnicas y ambientales.

- **Registrar, certificar, capacitar y asistir técnicamente a los Comités de Agua Potable y Saneamiento (CAPS) en coordinación con las Unidades Técnicas Municipales y con otras instituciones con presencia territorial.**

Objetivo estratégico: Inscribir en el Registro Nacional de Prestadores de los servicios de Agua Potable y Saneamiento Rural a los Comités de Agua Potable y Saneamiento y darles capacitación integral y asistencia técnica.

INDICADORES DE RESULTADO INSTITUCIONAL

INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Indicadores de Resultado (Desempeño)								
Prestadores de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario con programas de mantenimiento preventivo, correctivo y con menor tiempo de respuesta en reparaciones en casos de emergencia.		Prestadores de Servicios		2.0	2.0	3.0	5.0	5.0
Prestadores de servicios de Agua Potable que cumplen con parámetros de calidad del agua de acuerdo a las normativas del sector.		Prestadores de Servicios		1.0	1.0	2.0	3.0	3.0

27.4 Acciones a Desarrollar por Programas Institucionales

PROGRAMA 011 : REGULACIÓN Y CONTROL DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO EN EL ÁMBITO URBANO Y RURAL

Las principales acciones a realizar, están orientadas a la normación técnica para la formulación, construcción, operación y mantenimiento de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario Urbano y Rural, así como la normación para el cálculo y fijación de tarifas, emisión de resoluciones por reclamos de los usuarios atendidos en Segunda Instancia, revisión de estudios y documentos técnicos, inspecciones económicas y técnicas realizadas a las Empresas Prestadoras de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario y Comités de Agua Potable y Saneamiento.

INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Indicadores de Producto (Seguimiento)								
Actualización de normas técnicas para la formulación, construcción, operación y mantenimiento de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario urbano y rural.		Documento	6.0	6.0	4.0	4.0	4.0	4.0
Supervisión de aplicación de las tarifas de servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario a Prestadores de los servicios.		Prestadores de Servicios	12.0	8.0	5.0	10.0	10.0	12.0
Resoluciones emitidas para dar solución a los reclamos en Segunda Instancia que presentan los usuarios de Agua Potable y Saneamiento urbano y rural y a los reclamos en Apelación ante el Consejo de Dirección.		Resolución	5,624.0	4,460.0	4,500.0	4,000.0	3,500.0	3,000.0
Mujeres usuarias de los servicios atendidas de forma integral y fomentada su capacitación.		Mujeres		2,671.0	2,000.0	1,500.0	1,000.0	900.0
Realización de Auditorías Técnicas a los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de los Prestadores de los servicios en el ámbito urbano y rural.		Inspección	44.0	26.0	25.0	35.0	40.0	40.0
Prestadores de servicios de Agua Potable y Saneamiento rural certificados, capacitados y con asistencia técnica.		Prestadores de Servicios	1,420.0	431.0	350.0	400.0	300.0	200.0
Tasa de efectividad de reclamos recibidos.		Porcentaje	100.0	87.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Fiscalizaciones ambientales realizadas a proyectos y a Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.		Inspección	53.0	68.0	40.0	50.0	45.0	40.0

PROYECCIÓN DE EGRESOS POR PROGRAMAS
(Miles de Córdoba)

PROGRAMA	EJECUCIÓN 2013	PROYECCIÓN 2014	ASIGNADO 2015	PROYECCIÓN 2016	PROYECCIÓN 2017	PROYECCIÓN 2018
REGULACIÓN Y CONTROL DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO EN EL ÁMBITO URBANO Y RURAL	21,598	22,696	25,572	25,778	27,271	28,809
TOTAL	21,598	22,696	25,572	25,778	27,271	28,809

PROYECCIÓN POR PROGRAMA, TIPO Y GRUPO DE GASTO
(Miles de Córdoba)

PROGRAMA	EJECUCIÓN 2013	PROYECCIÓN 2014	ASIGNADO 2015	PROYECCIÓN 2016	PROYECCIÓN 2017	PROYECCIÓN 2018
REGULACIÓN Y CONTROL DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO EN EL ÁMBITO URBANO Y RURAL	21,598	22,696	25,572	25,778	27,271	28,809
GASTO CORRIENTE	21,598	22,696	25,572	25,778	27,271	28,809
SERVICIOS PERSONALES	18,038	19,584	21,908	21,967	23,120	24,277
SERVICIOS NO PERSONALES	2,653	2,166	2,703	2,944	3,208	3,504
MATERIALES Y SUMINISTROS	907	946	961	867	943	1,028
TOTAL	21,598	22,696	25,572	25,778	27,271	28,809
GASTO CORRIENTE	21,598	22,696	25,572	25,778	27,271	28,809
SERVICIOS PERSONALES	18,038	19,584	21,908	21,967	23,120	24,277
SERVICIOS NO PERSONALES	2,653	2,166	2,703	2,944	3,208	3,504
MATERIALES Y SUMINISTROS	907	946	961	867	943	1,028

PROYECCIÓN POR PROGRAMA Y FUENTE DE FINANCIAMIENTO
(Miles de Córdoba)

PROGRAMA / FUENTE	EJECUCIÓN 2013	PROYECCIÓN 2014	ASIGNADO 2015	PROYECCIÓN 2016	PROYECCIÓN 2017	PROYECCIÓN 2018
REGULACIÓN Y CONTROL DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO EN EL ÁMBITO URBANO Y RURAL	21,598	22,696	25,572	25,778	27,271	28,809
Rentas del Tesoro	21,598	22,696	25,572	25,778	27,271	28,809
TOTAL	21,598	22,696	25,572	25,778	27,271	28,809
Rentas del Tesoro	21,598	22,696	25,572	25,778	27,271	28,809