

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 los prestadores de los servicios para que 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, como Ente Regulador, ENACAL como Empresa que brinda el servicio a más del 50% de la población, regulada mediante Acuerdo de Concesión; Empresa Municipal de Agua de Siuna con Acuerdo de Concesión, Empresa de Agua Poneoya Las Peñitas con Acuerdo de Concesión; 43 Prestadores Municipales entre Empresas Municipales de Agua y Alcaldías que brinda el servicio de agua potable en sus municipios; 11 empresas con Licencia de Operación otorgada por INAA para brindar el servicio a pequeñas urbanizaciones donde ENACAL todavía no tiene cobertura y más de 5000 Comités de Agua Potable y Saneamiento que brindan el servicio a su comunidad.

El Instituto Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados, como Entidad Reguladora ha avanzado en el fortalecimiento de 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 31 de agosto 2015 son los siguientes:

Se han emitido 5,144 resoluciones a los reclamos en Segunda Instancia y Recursos de Apelación presentados por los usuarios en el INAA.

Se ha efectuado la verificación efectiva de la aplicación de tarifas en 7 urbanizaciones que brindan el servicio.

Se cuenta con 3 documentos normativos (1 Nuevo y 2 actualizados) y con 5 Estudios tarifarios autorizados por el Consejo de Dirección.

Efectuadas 51 inspecciones de control ambiental a proyectos: 45 inspecciones ambientales y 6 supervisiones técnicas a los proyectos de alcantarillado condominial de La Dalia y El Cua; 21 inspecciones técnicas a sistemas en explotación del ámbito urbano y 12 inspecciones técnicas a sistemas rurales.

20 CAPS con monitoreo de la calidad del agua y recomendaciones de medidas correctivas.

Se han inscrito 220 Comités de Agua Potable y Saneamiento (CAPS) en el Registro Nacional de Prestadores de servicios de Agua Potable y Saneamiento rural.

Se ha capacitado en el uso de la normativa vigente para el sector a 158 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.**

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

Acciones:

- Mejorar los procedimientos de atención al usuario.
- Actualizar el sistema de información de servicios al usuario (SISU);
- Mejorar el Sistema de Información de Recursos de Apelación (SIRA) y las oficinas de atención a los Recursos de Apelación.

- **Supervisar la aplicación de las tarifas de agua potable y saneamiento autorizadas por INAA.**

Resultado: Recopilados los datos estadísticos necesarios para la fijación de nuevas tarifas.

Acciones:

- Obtener una base de datos estadístico para referencia de las bases técnicas para el cálculo de las tarifas.
- Evaluar la calidad del servicio y verificar la aplicación de las tarifas.

- **Realizar auditoría técnica de los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario en explotación y aquellas obras en ejecución con el fin de que los mismos cumplan con las Normas técnicas sectoriales vigente.**

Resultado: Fiscalizada la calidad técnica de los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario y la de los proyectos con control ambiental en los territorios.

Acciones:

- Inspeccionar in situ la operación y mantenimiento de los componentes de los sistemas de agua potable y de saneamiento.
- Inspeccionar los sitios de emplazamiento de los proyectos y los avances obtenidos en el proyecto y revisar los documentos para la obtención de los permisos ambientales en coordinación con MARENA.
- Registrar la información de regulación técnica obtenida.

- **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.**

Resultado: CAPS inscritos, certificados y funcionando correctamente.

Acciones:

- Recibir, inscribir y certificar a los CAPS.
- Capacitar a las CAPS en el uso de norma rural, en coordinación con las municipalidades e instituciones vinculadas al sector con presencia territorial.
- Verificar las medidas ambientales de las fuentes de abastecimiento de agua.

INDICADORES DE RESULTADO INSTITUCIONAL

INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	2014	2015	2016	2017	2018	2019
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	1.0	1.0	7.0	8.0	8.0	10.0
Prestadores de servicios de Agua Potable que cumplen con parámetros de calidad del agua de acuerdo a las normativas del sector.		Prestadores de Servicios	10.0	8.0	10.0	15.0	10.0	20.0

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	2014	2015	2016	2017	2018	2019
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	5.0	8.0	4.0	4.0	4.0	5.0
Supervisión de aplicación de las tarifas de servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario a Prestadores de los servicios.		Prestadores de Servicios	8.0	7.0	5.0	10.0	10.0	10.0
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	6,943.0	5,144.0	5,500.0	6,000.0	4,950.0	4,900.0
Mujeres usuarias de los servicios atendidas de forma integral y fomentada su capacitación.		Mujeres	3,967.0	3,086.0	3,000.0	2,800.0	2,000.0	1,500.0
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	37.0	33.0	25.0	35.0	45.0	50.0
Prestadores de servicios de Agua Potable y Saneamiento rural certificados, capacitados y con asistencia técnica.		Prestadores de Servicios	746.0	481.0	170.0	150.0	120.0	100.0
Tasa de efectividad de reclamos recibidos.		Porcentaje	96.0	75.0	90.0	90.0	90.0	95.0
Fiscalizaciones ambientales realizadas a proyectos y a Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.		Inspección	74.0	45.0	31.0	25.0	20.0	20.0

PROYECCIÓN DE EGRESOS POR PROGRAMAS
(Miles de Córdoba)

PROGRAMA	EJECUCIÓN 2014	PROYECCIÓN 2015	ASIGNADO 2016	PROYECCIÓN 2017	PROYECCIÓN 2018	PROYECCIÓN 2019
REGULACIÓN Y CONTROL DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO EN EL ÁMBITO URBANO Y RURAL	22,385	25,572	26,348	26,868	28,241	29,685
TOTAL	22,385	25,572	26,348	26,868	28,241	29,685

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

PROGRAMA	EJECUCIÓN 2014	PROYECCIÓN 2015	ASIGNADO 2016	PROYECCIÓN 2017	PROYECCIÓN 2018	PROYECCIÓN 2019
REGULACIÓN Y CONTROL DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO EN EL ÁMBITO URBANO Y RURAL	22,385	25,572	26,348	26,868	28,241	29,685
GASTO CORRIENTE	22,385	25,572	26,348	26,868	28,241	29,685
SERVICIOS PERSONALES	19,272	21,908	21,857	22,956	24,104	25,309
SERVICIOS NO PERSONALES	2,499	2,703	3,211	2,779	2,946	3,122
MATERIALES Y SUMINISTROS	614	961	1,280	1,133	1,191	1,254
TOTAL	22,385	25,572	26,348	26,868	28,241	29,685
GASTO CORRIENTE	22,385	25,572	26,348	26,868	28,241	29,685
SERVICIOS PERSONALES	19,272	21,908	21,857	22,956	24,104	25,309
SERVICIOS NO PERSONALES	2,499	2,703	3,211	2,779	2,946	3,122
MATERIALES Y SUMINISTROS	614	961	1,280	1,133	1,191	1,254

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

PROGRAMA / FUENTE	EJECUCIÓN 2014	PROYECCIÓN 2015	ASIGNADO 2016	PROYECCIÓN 2017	PROYECCIÓN 2018	PROYECCIÓN 2019
REGULACIÓN Y CONTROL DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO EN EL ÁMBITO URBANO Y RURAL	22,385	25,572	26,348	26,868	28,241	29,685
Rentas del Tesoro	22,385	25,572	25,484	26,868	28,241	29,685
Recursos Propios de las entidades descentralizadas y autónomas	-	-	864	-	-	-
TOTAL	22,385	25,572	26,348	26,868	28,241	29,685
Rentas del Tesoro	22,385	25,572	25,484	26,868	28,241	29,685
Recursos Propios de las entidades descentralizadas y autónomas	-	-	864	-	-	-