



Universidad Nacional de Costa Rica
Sede Regional Chorotega
Campus Nicoya
Informe Final de Práctica Dirigida

Propuesta de un modelo de gestión administrativo, control interno, financiero, producción y comercialización, de la ASADA de Quebrada Honda, del cantón de Nicoya, Guanacaste, para el período del 2014 al 2016

Trabajo Final de Graduación sometido a consideración del Jurado Examinador para optar por el grado de Licenciatura en Administración con énfasis en Gestión Financiera

Sustentantes:

Yorlin María Castillo Ruiz

Aida Teresa Yong Gómez

Supervisor:

MBA. Luis Alberto Bermúdez Carrillo

Nicoya, setiembre, 2018

DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida y estar conmigo siempre, guiándome en mi camino.

A mi padre Elías Castillo y a mi madre Grace Ruiz, quienes son mi motor y mi inspiración, quienes mediante su amor, paciencia y buenos valores, me ayudan a trazar mi camino. Los amo.

A mi esposo Allan, por su total apoyo en mi vida, quien con su amor y respaldo, me ayuda a alcanzar mis metas.

A mi hija Valeria, porque te amo infinitamente.

A mis hermanos Yahairo y Maikol, por sus consejos y apoyo incondicional durante todo este proceso.

A Teresa, una gran amiga, a quien debo su apoyo incondicional, sin pedir nada a cambio y sin dudar de mi capacidad.

Yorlin María

DEDICATORIA

A Dios por el maravilloso don de la vida, por la salud, por guiar mis pasos por el camino del bien, por cuidarme siempre y además por permitirme finalizar este trabajo que es un logro importante en mi vida.

A mis padres, Adán Yong y María Cecilia Gómez, por el amor, el respeto, la confianza, la paciencia y el apoyo incondicional con el que he contado siempre. Los amo.

A mis hermanos Ana Cecilia y José Leonardo, por el cariño, el apoyo, la confianza, la motivación y los buenos consejos que me han brindado constantemente. Los quiero mucho.

A mi hija Fiorella, porque es el mejor regalo que Dios y la vida me pudieron dar. Te amo hasta el cielo azul.

A Yorlin, que durante este proceso no dudó de mi capacidad, y demostró que además de ser amigas, podemos ser madres y profesionales exitosas.

Aida Teresa

AGRADECIMIENTOS

De corazón, le damos gracias a Dios, por darnos la vida y la salud para terminar este trabajo, y así cerrar un ciclo importante en nuestras vidas.

A nuestros padres y hermanos, quienes siempre nos impulsaron para que concluyéramos nuestros estudios y llegar a ser profesionales.

A nuestras hijas, que nos dieron el tiempo necesario para finalizar este proyecto y además porque son el motor que impulsa nuestras vidas.

A nuestro supervisor de tesis, MBA. Luis Alberto Bermúdez Carrillo, y a nuestros lectores, MBA. Gerardo Araya Naranjo y MBA. José Francisco Vargas Segnini, quienes tuvieron la confianza en nosotras y nos impulsaron para obtener nuestro grado profesional.

A los miembros de la Junta Directiva de la ASADA de Quebrada Honda, porque sin su ayuda, no se hubiera podido realizar este trabajo.

HOJA DE APROBACIÓN

Dr. Víctor Julio Baltodano Zúñiga
Decano

Dra. Aurora Hernández Ulate

Directora Académica, Campus Nicoya

MBA. Luis Alberto Bermúdez Carrillo

Supervisor

MBA. Gerardo Araya Naranjo

Lector

MBA. José Francisco Vargas Segnini

Lector

Yorlin María Castillo Ruiz

Sustentante

Aida Teresa Yong Gómez

Sustentante

DECLARACIÓN JURADA

Nosotras: Yorlin María Castillo Ruiz portadora de la cédula 503020343; Aida Teresa Yong Gómez, portadora de la cédula 502980336 y el MBA Luis Alberto Bermúdez Carrillo, portador de la cédula 109760437. Estudiantes y Académico de la Carrera de Administración de la Universidad Nacional, Sede Regional Chorotega, Campus Nicoya, declaramos bajo juramento que:

- 1- Somos autoras del trabajo titulado “Propuesta de un modelo de gestión administrativo, control interno, financiero, producción y comercialización, de la ASADA de Quebrada Honda, del cantón de Nicoya, Guanacaste, para el período 2014-2016”, presentada para obtener el título de Licenciatura en Gestión Financiera de la Universidad Nacional de Costa Rica.
- 2- El presente trabajo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para el cual se respetaron las Normas Internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- 3- El trabajo presentado no atenta contra derechos de terceros.

Por lo expuesto, mediante la presente, asumimos frente a la Universidad Nacional, cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del trabajo.

Yorlin María Castillo Ruiz

Sustentante

Aida Teresa Yong Gómez

Sustentante

MBA. Luis Alberto Bermúdez Carrillo

Supervisor

DECLARACIÓN DERECHOS DE AUTOR

Con base en la legislación costarricense sobre los Derechos de Autor y, en específico, la ley 6683, queda totalmente prohibida la reproducción parcial o total de este trabajo, sin la autorización escrita de los autores.

Yorlin María Castillo Ruiz

Sustentante

Aida Teresa Yong Gómez

Sustentante

ÍNDICE GENERAL

Tabla de contenido

Capítulo I. Planteamiento de la Investigación	2
1.1. Planteamiento del Problema	2
1.1.1 Antecedentes	2
1.1.2 Descripción del Problema.....	3
1.1.3 Formulación del Problema.....	5
1.1.4 Sistematización del Problema.....	5
1.2 Justificación de la Investigación	6
1.2.1 Justificación Teórica	7
1.2.2 Justificación Metodológica.....	8
1.3 Delimitación Institucional, Espacial y Temporal.....	9
1.4 Objetivos de la Investigación.....	9
1.4.1 Objetivo General	9
1.4.2 Objetivos específicos	10
1.5 Metodología de la Investigación.....	10
1.5.1 Tipo de investigación.....	10
1.5.2 Tipo de Enfoque.....	11
1.5.3 Fuentes de Información	12
1.5.4 Instrumentos para la recolección de datos.....	13
1.5.4.1 Cuestionario	14
1.5.5 Análisis e interpretación de la Información.....	16
1.5.6 Alcances y Limitaciones.....	16
1.5.6.1 Alcances	17
1.5.6.2 Limitaciones	17
Capítulo II. Marco Teórico, de Referencia y Conceptual	19
2.1 Marco Teórico	19
2.1.1 Administración.....	19
2.1.1.1 Planeación.....	21
2.1.1.2 Organización	22
2.1.1.3 Dirección.....	24

2.1.1.4 Control.....	26
2.1.2 Auditoría.....	29
2.1.2.1. Auditoría Interna.....	30
2.1.2.2. Auditoría Externa.....	31
2.1.2.3 Auditoría Financiera.....	32
2.1.2.4 Auditoría Administrativa.....	33
2.2 Marco de Referencia.....	33
2.2.1 Generalidades de las ASADAS.....	34
2.3 Marco Conceptual.....	43
2.3.1 Aspectos Operativos.....	43
2.3.2 Aspectos de cobro.....	44
2.3.3. Control Interno.....	45
2.3.3.1 Actividades de Control.....	46
2.4. Gestión del Riesgo.....	47
2.5 Análisis Financiero.....	51
2.6 Información Financiera.....	51
2.6.1 Estados Financieros.....	52
2.6.2 Activos.....	54
2.6.3 Pasivos.....	55
2.6.4 Patrimonio.....	55
2.6.5 Análisis Vertical.....	56
2.6.6 Análisis Horizontal.....	56
2.7 Razones Financieras.....	57
2.8. Producción y comercialización.....	58
2.8.1. Producción.....	58
2.8.2. Comercialización.....	59
Capítulo III.....	61
Evaluación Legal, Organizativa, Control Interno, Financiera, Producción y Comercialización de la ASADA de Quebrada Honda de Nicoya, Guanacaste.....	61
3.1 Evaluación Organizativa.....	61
3.1.1 Aspectos legales.....	61
3.2. Aspectos Organizativos.....	62

3.2.1 Planeación	62
3.2.2 Objetivos	63
3.2.3 Estrategias.....	63
3.2.4 Políticas.....	64
3.2.5 Procedimientos	65
3.2.6 Programas	65
3.2.7 Organización	67
3.3 Control Interno	72
3.3.1 Control.....	72
3.3.2 Control Interno.....	72
3.3.3 Control de Calidad	74
3.4 Evaluación Financiera	77
3.4.1 Normas Internacionales de Información Financiera	77
3.4.2 Evolución de los Ingresos.....	77
3.4.3 Evolución de los Gastos	78
3.4.4 Razones Financieras.....	78
3.5 Producción y Comercialización	78
3.5.1 Sistema de Producción	79
3.5.2 Sistema de Comercialización.....	80
Capítulo IV Conclusiones y Recomendaciones	82
4.1 Conclusiones y Recomendaciones de la Evaluación Legal	83
4.1.1 Conclusiones.....	83
4.1.2 Recomendaciones	83
4.2 Conclusiones y Recomendaciones de la Evaluación Organizativa.....	84
4.2.1 Conclusiones.....	84
4.2.2 Recomendaciones	84
4.3 Conclusiones y Recomendaciones de la Evaluación de Control Interno	85
4.3.1 Conclusiones.....	85
4.3.2 Recomendaciones	86
4.4 Conclusiones y Recomendaciones de la Evaluación Financiera	87
4.4.1 Conclusiones.....	87
4.4.2 Recomendaciones	88

4.5 Conclusiones y Recomendaciones de los Sistemas de Producción y Comercialización	89
4.5.1 Conclusiones	89
4.5.2 Recomendaciones	90
Capítulo V Propuesta.....	92
5.1 Modelo organizativo.....	92
5.1.1 Misión	92
5.1.2 Visión	92
5.1.3 Valores	92
5.1.4 Objetivos	93
5.1.5 Objetivo General	93
5.1.6 Objetivo específicos	93
5.1.7 Políticas.....	94
5.1.8 Estrategias.....	95
5.1.9 Estructura Organizacional	96
5.1.9.1 Salarios y pagos por servicios profesionales.....	98
5.1.10 Manual de procedimientos	100
5.1.11 Manual de puestos	115
5.2 Modelo de control interno	126
Control interno.....	126
5.2.1 Control de calidad.....	129
5.2.2 Modelo de Control Presupuestario	133
5.2.3 Control de cheques y transferencias.....	137
5.2.4 Arqueos de caja chica.....	139
5.2.5 Comprobante de egresos de caja chica (Vale).....	141
5.2.6 Reintegro de fondo de caja chica	143
5.2.7 Control de inventario	143
5.3 Modelo de gestión financiera.....	145
5.3.1 Presentación de Estados Financieros	145
5.3.1.1 Estado de Situación	148
5.3.1.2 Estado de Resultados.....	149
5.3.1.3 Estado de Caja	150

5.3.1.4 Estado de Flujo de Efectivo	151
5.3.1.5 Estado de Cambio en el Patrimonio	152
5.3.1.6 Notas a los Estados Financieros.....	152
5.3.2 Razones Financieras.....	157
5.3.2.1 Razones de liquidez.....	157
5.3.2.2 Razones de actividad.....	158
5.3.2.3 Razones de rentabilidad.....	159
5.3.2.4 Razones de apalancamiento	159
5.3.3 Análisis Vertical.....	161
5.3.4 Análisis Horizontal	163
5.4 Modelo de producción y comercialización	165
5.4.1 Modelo de producción.....	165
5.4.2 Modelo de comercialización	166
Referencias	173
Anexos	177
Anexo 1. Convenio con AyA.....	177
Anexo 2. Cédula Jurídica de la ASADA	183
Anexo 3 Informe de ensayos microbiológicos.....	185
Anexo 4. Estado de situación	198
Anexo 5. Estado de resultados.....	199
Anexo 6. Estados de cuenta bancarios.....	200
Anexo 7. Balance de comprobación.....	202
Anexo 8. Control de entradas.....	203
Anexo 9. Control de salidas.....	204
Anexo 10. Pliegos tarifarios aplicables gradualmente	205
Anexo 11. Lista de ocupaciones salarios mínimos año 2018.....	207
Anexo 12. Encuesta aplicada a los asociados de la ASADA	208

Índice de Figuras

Figura 1. Organigrama de la ASADA de Quebrada Honda.	97
Figura 2. Etapas del Proceso Presupuestario.	134
Figura 3. Vale de Caja chica	142
Figura 4. Logotipo de la ASADA de Quebrada Honda	166

Índice de Tablas

Tabla 1 Pago por servicios profesionales.....	98
Tabla 2 Salarios para el personal de la ASADA	99
Tabla 3 Lista de control de cuentas por cobrar.....	133
Tabla 4 Control de Presupuesto Anual.....	136
Tabla 5 Control de cheques y transferencias de la ASADA de Quebrada Honda	138
Tabla 6 Arqueo de fondo de caja chica	140
Tabla 7 Control de Inventario	144
Tabla 8 Programa de Divulgación.	168
Tabla 9 Pliego Tarifario que se le proporciona a la ASADA de Quebrada Honda	169
Tabla 10 Control de facturación mensual.....	170
Tabla 11 Control de depósitos de recaudación del servicio de agua potable.	171

RESUMEN EJECUTIVO

Una vez recolectados los datos y elaborado la evaluación de cada una de las variables de investigación, se presenta las conclusiones y propuesta con la finalidad de aportarle a la ASADA una herramienta útil para el mejoramiento de los procesos.

En materia organizacional, carece de valores institucionales. El organigrama no describe la realidad de la organización, y no hay perfil de puestos definidos que aseguren el buen funcionamiento y cumplimiento de las tareas de cada uno de los colaboradores.

Con respecto al control interno y finanzas, se realiza esfuerzos muy positivos, sin embargo, se debe mejorar en controles digitales de cheques, arqueos de caja chica y presentación de Estados Financieros, de acuerdo con las Normas Financieras Internacionales.

En el área de comercialización y producción, los hallazgos fueron positivos, en materia de red distribución, abastecimiento a la comunidad, calidad del agua, facturación y cobros.

INTRODUCCIÓN

Las ASADAS, en Costa Rica, tienen equiparado el abastecimiento de aproximadamente el 25 % del agua potable. Todos los servicios brindados por estas instancias son delegadas por el AyA, y deben cumplir, al igual que otras empresas, disposiciones legales, leyes y reglamentos que las facultan para operar. Todas brindan el servicio en zonas rurales donde el AyA no dispone de servicio y son administradas, mediante Juntas organizadas por las comunidades. Son autogestionadas, pero deben cumplir con lineamientos como el cobro, de acuerdo con las tarifas dispuestas por la ARESEP.

Dada la importancia que tienen las ASADAS, para el abastecimiento del agua potable, en muchas regiones rurales del país, y a sabiendas de los problemas y deficiencias que tienen a nivel organizativo, el presente proyecto de investigación hace una evaluación en las áreas, legal, administrativa, de control interno, producción y comercialización, a fin de conocer la situación actual y dar posibles soluciones. El desarrollo de la investigación se dividió en cinco capítulos, a saber:

El capítulo I, describe el planteamiento del problema, la justificación, delimitación y objetivos, conjuntamente, se expone la metodología utilizada en la investigación, los instrumentos de recolección de información y el análisis e interpretación de la información recopilada.

El capítulo II, desarrolla los conceptos utilizados para la formulación del marco teórico, de referencia y conceptual. Además de fundamentar, teóricamente, la investigación, ayuda a entender la relación que tienen los conceptos con la práctica. Por otra parte, el marco de referencia permite exponer las generalidades de la empresa, objetivos, actividades, aspectos organizativos, formales y legales.

El Capítulo III desarrolla la evaluación organizativa, financiera, control interno, producción y comercialización realizados por la ASADA. Dichas evaluaciones permiten considerar los aspectos actuales con los que opera la empresa, sus debilidades y fortalezas de gestión.

El Capítulo IV expone las conclusiones y recomendaciones de cada una de las evaluaciones realizadas.

El Capítulo V, presenta la propuesta de los modelos de gestión, los cuales se espera contribuyan a mejorar los procesos, y hacer de la ASADA una institución eficiente.

Capítulo I

Planteamiento de la Investigación

Capítulo I. Planteamiento de la Investigación

1.1. Planteamiento del Problema

1.1.1 Antecedentes

Quebrada Honda se trata de un pueblo de apenas 360 habitantes, situado en el camino entre el río Tempisque y Nicoya, por la ruta alterna que antes de la construcción del puente utilizaba un transbordador para cruzar el caudaloso río citado. Quebrada Honda es uno de los pueblos apegados a la tradición, pero a diferencia de otros, la pequeñez no ha sido óbice para acometer la tarea de darle prioridad a las situaciones del espíritu de la cultura, y así se ve cómo acoge el Festival de los Pueblos.

Quebrada Honda se ubica al sureste del cantón de Nicoya, es la cabecera del distrito cuarto, conformada por los pueblos de Copal, Roblar, Caballito, Tortuguero, y Pochote.

La Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillado Sanitario (ASADAS) de Quebrada Honda de Nicoya, da inicio en el año 2009 con la incorporación de Donaldo Moraga al comité administrador. Este, con la ayuda de un grupo de emprendedores, logró concretar las necesidades principales que sufría la comunidad, en relación con el servicio de agua potable.

Esta organización, alcanzada y representada en la ASADA, se vio potenciada con la ayuda del diputado Saturnino Fonseca Chavarría, quien con sus consejos y gran disposición colaboró con la reconstrucción de la cañería de Quebrada Honda,

que sufría múltiples fugas que representaban una molestia para la comunidad y un gasto constante.

Con la misma consigna de optimizar el uso del agua bajo las leyes que dicta el país, para el cumplimiento adecuado de las labores de una ASADA, este grupo, que a lo largo de los años, se encontró con nuevas personas con ansias de colaborar, logró dar mejoras necesarias al acueducto de la comunidad y posicionarse como un sistema que, más allá de ser competitivo, sirve de ejemplo para otras comunidades.

Finalmente, la organización comunal plasmada en la ASADA tiene, a su vez, logros como vacíos en su desenvolvimiento, pero lo más importante de recalcar, es la unión que, tanto a nivel interno, entre las comunidades cercanas, se ha generado y potenciado por medio del trabajo, en conjunto con diferentes proyectos y actividades.

1.1.2 Descripción del Problema

Las ASADAS, en Costa Rica, son organizaciones adscritas al AyA, sustentadas en el artículo 1 de la Ley de Aguas, la cual establece que la mayoría de las aguas provenientes de fuentes naturales son un bien público, y serán administradas por el Estado.

El Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA) es el ente rector en aguas, así lo reafirma el artículo 2 de la Ley Costarricense de Acueductos y

Alcantarillados, el cual indica que “el AyA debe dirigir y vigilar todo lo concerniente para proveer a los habitantes de la República de un servicio de agua potable”.

No obstante, por tener Costa Rica y, sobre todo, Guanacaste, amplios pueblos rurales. Al AyA, se le hace difícil poder velar por el abastecimiento del agua en todos los rincones del país, ante tal situación, surge las figuras de ASADAS, a las cuales el AyA les delega la funcionalidad de abastecimiento y el sistema administrativo es dirigido por personas de la comunidad, quienes se organizan y establecen una solicitud ante el AyA para administrar el acueducto Rural.

La delegación de la función de abastecedores a las comunidades rurales y, en específico, a las ASADAS, hace de estas instituciones entes privados, pero brindan un servicio público, por el cual deben ser supervisados.

No obstante, quienes asumen las riendas administrativas de las ASADAS, no siempre tienen la debida preparación técnica y profesional, para manejar de la mejor manera los procesos administrativos, es por ello que, muchas de estas organizaciones, tienen muchos problemas a nivel operativo, no por la falta de interés de trabajar, sino más bien, por la falta de conocimiento, acompañamiento y capacitación.

Expuesto lo anterior, el problema se fundamenta en la falta conocimiento técnico, práctico y teórico que tienen los miembros de la Asociación Administradora, en materia administrativa, de control interno, aspectos financieros y aspectos de

producción y comercialización, necesarios para realizar funciones óptimas en la empresa.

En este sentido, hay una repercusión directa en el desarrollo normal de las operaciones del acueducto, las cuales se irán evidenciando con el desarrollo del presente proyecto.

1.1.3 Formulación del Problema

¿Cuenta la ASADA de Quebrada Honda del cantón de Nicoya, con un sistema organizativo, de control interno, financiero, de producción y comercialización que le permita operar eficientemente en los periodos del 2014 al 2016?

1.1.4 Sistematización del Problema

¿Cuenta la ASADA los requerimientos legales y un sistema organizativo funcional dentro de sus operaciones?

¿Tiene la ASADA de Quebrada Honda procesos definidos de control interno que le permitan asegurarse que sus funciones se realizan de la mejor manera?

¿Realiza la ASADA sus procesos contables y financieros, de acuerdo con lo que exigen las Normas Internacionales de Información Financiera?

¿Cuenta la ASADA con un sistema de producción y comercialización adecuado?

1.2 Justificación de la Investigación

En la actualidad, para que una organización se desarrolle de manera óptima y, a la vez, sea duradera y estable en el tiempo, es de vital importancia que se tenga el conocimiento necesario sobre las herramientas administrativas que están a disposición de los encargados, para realizar sus funciones, de manera oportuna y eficiente.

Por lo tanto, es pertinente conocer, de manera amplia, el giro del negocio que se está desarrollando, en este caso específico, la administración de un Acueducto Rural.

Al tratarse de una Asociación Administradora de Acueductos y Alcantarillados Comunes, se debe tener especial cuidado con el manejo de los recursos públicos, por esto, es pertinente determinar, si la Asociación cumple con las normas legales que rigen su actividad.

Además, si se está realizando una buena gestión administrativa, en materia de control interno, aplicado a las funciones, miembros de la Asociación, distribución y comercialización del agua y, también, sobre procesos financieros contables, aplicados en control de activos, registros y manejo de cuentas, lo que propicia un panorama claro para la rendición de cuentas a los organismos superiores correspondientes.

Por lo tanto, la importancia de este trabajo radica en identificar cuáles son los puntos críticos de mejora en el quehacer de la Junta Administradora, y brindar las soluciones correctivas necesarias, en materia de gestión legal, administrativa, de control interno y finanzas.

1.2.1 Justificación Teórica

Con el fin de tener argumentos teóricos que validen este trabajo, es de vital importancia mencionar que, en Costa Rica, existe legislación específica que aborda el quehacer de las Asociaciones Administradoras de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunales, que dan una guía sobre cuál es lo esperado en cada una de dichas administraciones.

Para las ASADAS, como una pequeña empresa de servicios públicos existe, específicamente, el decreto Núm. 32529 del Ministerio Nacional de Ambiente y Energía, que aporta el reglamento para las ASADAS, dentro del cual establece las disposiciones generales, el proceso para la constitución de las Asociaciones Administradoras, y la delegación de administración, los deberes y atribuciones de las ASADAS.

Asimismo, los lineamientos para la administración financiera, contable y comercial, los debidos procesos de contratación de bienes y servicios, lineamientos sobre las relaciones laborales y atribuciones de los miembros de la junta, las

obligaciones del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, como ente rector, y los procedimientos para el cuidado del recurso hídrico.

1.2.2 Justificación Metodológica

De igual forma, para poder concretar y presentar resultados con argumentos claros, es necesaria la utilización de diversas técnicas metodológicas para la recopilación de la información pertinente.

Las entrevistas, cuestionarios, visitas de campo y observación son las técnicas que se aplicó, con el fin de tener un acercamiento a la situación actual de la ASADA, de igual forma, se incluirá a las personas de la comunidad que reciben y pagan por el servicio de agua potable, con el fin de tener un control cruzado de la información recolectada.

Igualmente, estos datos son complementados con material bibliográfico obtenido por medio de fuentes secundarias de información, tales como libros físicos y electrónicos, información digital emanada en las páginas de las instituciones públicas, entre otros.

1.2.3 Justificación Práctica

Una vez obtenida la información necesaria, para identificar los puntos específicos de mejora, se procedió a elaborar propuestas de desarrollo integrales que se adapten a las necesidades y recursos con los que cuenta la ASADA en cada una de

las áreas funcionales establecidas, tales como los aspectos legales, gestión administrativa, procesos de control interno y administración financiera contable.

Asimismo, con la realización exitosa de este trabajo investigativo, se aplica para obtener el título de licenciatura en Administración con Énfasis en Gestión Financiera de la Universidad Nacional, Sede Regional Chorotega, Campus Nicoya.

1.3 Delimitación Institucional, Espacial y Temporal

Institucional	Espacial	Temporal
ASADA de Quebrada Honda	Nicoya, Guanacaste	Período 2014-2016

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General

Determinar si la ASADA de Quebrada Honda de Nicoya, cuenta con un sistema de gestión administrativo, de control interno, financiero, producción y comercialización, que garantice una operación eficiente, optimización del uso de los recursos y la maximización de los rendimientos durante el periodo 2014-2016.

1.4.2 Objetivos específicos

1. Evaluar si la ASADA de Quebrada Honda cuenta con los requerimientos legales y el sistema organizativo idóneo para realizar sus operaciones con normalidad.
2. Valorar si la ASADA de Quebrada Honda posee procesos definidos de control interno, que le permitan asegurarse que sus funciones se realizan de la mejor manera.
3. Evaluar si los procesos contables que realiza la ASADA de Quebrada Honda, se hacen de acuerdo con lo que exigen las Normas Internacionales de Información Financiera.
4. Evaluar si el sistema de comercialización y producción con que cuenta la ASADA se realiza de una forma correcta.

1.5 Metodología de la Investigación

El presente apartado, describirá el tipo de investigación, enfoque, y los instrumentos de recolección de la información utilizados para cumplir con los objetivos de la investigación.

1.5.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es de tipo descriptivo. “La investigación descriptiva permite buscar las prioridades, características y rasgos importantes de cualquier

fenómeno, es descriptivo, porque describe los elementos más importantes de la investigación, cumpliendo con los objetivos planteados (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 80).

Además, la investigación es exploratoria, según Hernández (2010), este tipo de investigación “se realiza sobre un tema poco estudiado” (p.79). Es decir, que al ser las ASADAS, antes de las cuales se tiene poca información, y se han realizado pocas investigaciones, se considera de tipo exploratorio y descriptivo.

1.5.2 Tipo de Enfoque

El enfoque de la presente investigación es de tipo cualitativo, la investigación se fundamenta en opiniones y hallazgos sobre la gestión de la ASADA, el análisis de los datos no es estadístico y son interpretados de forma subjetiva, pero lógica y fundamentada.

Desde esa perspectiva, es pertinente indicar que la investigación cualitativa es acertada utilizarla:

 Cuando se desea conocer las razones por las que los sujetos actúan de la forma en que lo hacen, tanto en lo cotidiano, como cuando un suceso irrumpe de forma tal, que pueda dar lugar a cambios en la percepción que tienen las cosas (Báez & Pérez, 2009, p. 24).

1.5.3 Fuentes de Información

Las fuentes de información son instrumentos que permiten conocer, buscar y tener acceso a la información.

Se puede distinguir tres tipos básicos de fuentes de información, e indican que estas se componen de fuentes primarias o directas, secundarias y terciarias.

Las fuentes primarias o directas son aquellas que proporcionan información de primera mano, se puede considerar: los libros, las revistas, los periódicos, los artículos, las monografías y las tesis.

Las fuentes secundarias son compilaciones, resúmenes y listados de referencias de fuentes primarias, publicadas en un área de conocimiento en donde se menciona y discute artículos, libros, tesis, entre otros.

Por último, las fuentes terciarias son documentos que compendian nombres y títulos de revistas, boletines, conferencias, simposios, entre otros (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.81).

Las fuentes bibliográficas que suministraron información para este proyecto son las siguientes:

1.5.3.1 Primarias

Las fuentes primarias son los instrumentos de recolección (cuestionario), dirigido a los abonados de la ASADA, con el fin de obtener información necesaria para el análisis e interpretación de los resultados.

1.5.3.2 Secundarias

Para dar una correcta orientación al proyecto, se utilizó fuentes de información documentales: libros, revistas, tesis, folletos, artículos diversos, Internet y sitios web. Algunos de ellos, se han utilizado, únicamente, como consulta, y otros, solo se ha citado. Estas fuentes permiten el sustento teórico de este trabajo, brindándole la correspondiente validez.

1.5.4 Instrumentos para la recolección de datos

Se refiere a cualquier tipo de recurso que se utiliza en la investigación, para obtener información relevante y pertinente y datos relacionados con el tema de estudio. Por medio de los instrumentos de recolección de datos, el investigador obtiene información precisa, que podrá analizar para generar resultados, en relación con los objetivos.

Según Barrantes (2014), los instrumentos de investigación “se utilizan para la medición de las variables y las interrogantes, a fin de recolectar la información necesaria” (p. 255).

1.5.4.1 Cuestionario

Un cuestionario lo componen un conjunto de preguntas planteadas para obtener información, que se confecciona para obtener información ligada a un objetivo de investigación.

Barrantes (2014), define los cuestionarios “como aquel instrumento que incluye una serie de preguntas escritas, las cuales pueden ser resueltas sin intervención del investigador” (p.269). Por tanto, es uno de los instrumentos más utilizados, al ser fácil de construir, mediante la resolución de las preguntas.

Para Barrantes (2014), “la función básica de este instrumento es la de obtener, por medio de la formulación de preguntas adecuadas, las respuestas que suministren datos necesarios, para cumplir con los objetivos de la investigación” (p.269).

1.5.4.2 Hoja de cotejo

La hoja de cotejo es un instrumento que permite reconocer comportamientos, actitudes, habilidades y destrezas. Está compuesto por un listado de indicadores de observación, así como las características o explicación del hecho observado.

La hoja de cotejo o lista de verificación consiste en una lista de afirmaciones que abarcan cualidades negativas o positivas de los pasos que forman parte de un determinado procedimiento o de la elaboración de un producto. Es más frecuente

su uso para evaluar procesos, en particular, aquellos que se pueden fraccionar en una lista de acciones exactas y bien definidas (D'Agostino, 2007, p. 32).

1.5.4.3 Escala Likert

Es una herramienta de medición, comúnmente utilizada en cuestionarios, y es la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación.

Una de sus principales características es que está formada por categorías ordenadas, que refleja o denota el grado de acuerdo o desacuerdo con la afirmación contenida en los enunciados de los ítems” (Del Río Sasornil, 2016, p. 65).

1.5.4.4 Observación

Es la técnica de investigación que permite obtener información mediante la observación, establece una relación básica entre el sujeto que observa y el objeto que es observado, para lograr la comprensión de la realidad.

Según Hernández (2014) consiste en “un registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías” (p.260).

La metodología de la observación no necesita utilizar instrumento, por lo que su aplicación es muy sencilla.

1.5.4.5 Entrevista Personal

Consiste en la interacción de dos personas, con el fin de plantear preguntas y obtener respuesta sobre algún tema específico de investigación. La persona entrevistadora es la que trata de resolver las dudas y la persona entrevistada es la que da la información para resolver dichas dudas.

La entrevista personal en investigación debe realizarse por medio de una persona calificada que realice o aplique las preguntas a un grupo de sujetos de estudio, teniendo la responsabilidad anotar las respuestas que los entrevistados dieron, es decir, que de él depende que en la entrevista se obtenga la información necesaria para la investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 239).

Es un método que requiere de mucha responsabilidad, por parte de la persona entrevistadora, porque cualquier influencia en las respuestas haría caer la investigación en un sesgo.

1.5.5 Análisis e interpretación de la Información

Para realizar el análisis e interpretación de la información se utilizó los programas de Excel y Word, los cuales permitieron la simplificación de los datos.

1.5.6 Alcances y Limitaciones

El presente apartado tiene como objetivo, indicar los principales alcances y limitaciones de la investigación.

1.5.6.1 Alcances

La investigación permitió la evaluación de la situación actual de la ASADA en relación con los aspectos, legales, organizativos, de control interno, financiero, producción y comercialización. Con ello, se logra tener el insumo para hacer la propuesta de mejora a las condiciones deficientes con que cuenta la organización.

La propuesta permitirá a la ASADA, hacerse un autoestudio de su situación y plantear las mejoras respectivas con la propuesta, como medio de sustento, además, a nivel académico, permitirá la obtención del grado de Licenciatura en Administración con énfasis Gestión Financiera, para los investigadores.

1.5.6.2 Limitaciones

Una limitante con las que se enfrentó las investigadoras, es que no se pudo entrevistar a la totalidad de los asociados: de 107 asociados, se logró entrevistar a 100 de ellos.

Capítulo II

Marco Teórico, Referencia,

Conceptual

Capítulo II. Marco Teórico, de Referencia y Conceptual

A continuación, se desarrollará los aspectos teóricos, de referencia y conceptual que fundamentarán la investigación. Se inicia con el marco teórico.

2.1 Marco Teórico

El marco teórico permite hacer una revisión de investigaciones previas y exponer las consideraciones teóricas que dan sustento al proyecto. Permite interpretar los resultados y formular conclusiones. En la presente investigación, se desarrollará los conceptos de administración y sus componentes, así como los aspectos teóricos de auditoría y los diferentes tipos de ellas.

2.1.1 Administración

El término administración se utiliza por las personas que poseen una empresa propia o las que trabajan en negocios de otras personas. Se analiza cuál es la importancia de la administración, para qué sirve dentro de una organización y cuáles son los elementos que los componen.

Para responder a la pregunta sobre los elementos que componen la administración, Griffin (2011), afirma que:

Son el conjunto de actividades que incluye planeación y toma de decisiones, organización, dirección y control, dirigidas a los recursos de una organización (humanos financieros, físicos y de información)

con el fin de alcanzar las metas organizacionales de manera eficiente y eficaz (p. 5).

No obstante, toda empresa que cuente con un eficiente sistema de administración tendrá las facilidades de cumplir con los objetivos propuestos y de esa manera alcanzar las metas por las que fue creada la empresa.

Por otra parte, administración también se refiere al "método por el cual un grupo de cooperación dirige sus acciones hacia metas comunes. Este método implica técnicas mediante las cuales un grupo principal de personas (los gerentes) coordinan las actividades de otras" (L Massie, 2015, p.16).

Lo anterior indica que, al igual que el ser humano busca satisfacer sus necesidades en una sociedad cambiante, con el fin de lograr un mejoramiento continuo de sus propias funciones, las instituciones y organizaciones también buscan métodos que los lleven a lograr sus objetivos, y ser eficientes en sus actividades productivas, administrativas y operativas.

De acuerdo con lo anterior, un sistema administrativo es esencial para que la organización marche, de una forma ordenada y equilibrada en sus funciones. No obstante, ese orden implica reconocer que la administración se lleva a cabo mediante procesos lógicos y sistemáticos, relacionados y dependientes, a pesar de que la literatura actual formula el proceso administrativo con diferentes elementos.

En el desarrollo de la presente investigación, se describe la planificación, la organización, la dirección y el control.

2.1.1.1 Planeación

La planeación consiste en elaborar estrategias que permitan alcanzar una meta ya establecida, para ello, es necesario comprender y analizar una situación específica, para posteriormente definir los objetivos que se quiere alcanzar, no obstante, el proceso de planear permite plantear adónde se quiere ir, y enseña, paso a paso, lo que se debe hacer para llegar a ese camino trazado.

Desde esa perspectiva, Fonseca (2011), describe el proceso de planeación como “la elección de misión y objetivos, y encaminar acciones para materializarlos. Requiere tomar decisiones, lo que significa elegir líneas futuras de acción entre varias alternativas” (p.23).

Con base en lo anterior, se establece que la planeación es el primer elemento del proceso de la administración, ya que con ella se instituye los parámetros por los cuales se va a regir una organización, hacia dónde se quiere llegar y cómo lo va a conseguir.

Una vez establecidos los lineamientos por seguir, se debe involucrar a toda la organización, para que los objetivos propuestos tengan un común de alcanzarse por todos los miembros. Sin embargo, el hecho de involucrar a toda la organización conlleva a encontrar criterios, pensamientos y actitudes diferentes y encontradas.

Por ende, se hace necesario organizar las tareas, de tal forma que cada quien ayude a alcanzar los objetivos, pero con claridad de sus tareas, sus obligaciones y sus responsabilidades; dicho proceso implica a poner en práctica el proceso de organización, considerado el segundo elemento de la administración.

2.1.1.2 Organización

Una organización es un grupo social compuesto por personas naturales, tareas y administraciones que forman una estructura sistemática de relaciones de interacción, tendientes a producir bienes, servicios o normativas para satisfacer las necesidades de una comunidad dentro de un entorno, y así poder lograr el propósito distintivo que es su misión.

Es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas; la cooperación entre ellas, es esencial para la existencia de la organización.

Una organización solo existe cuando hay personas capaces de comunicarse y que están dispuestas a actuar conjuntamente para lograr un objetivo común. Es un conjunto de cargos con reglas y normas de comportamiento que han de respetar todos sus miembros, y así generar el medio que permite la acción y consecución de los objetivos.

Por otra parte, la organización también se considera como el acto de disponer y coordinar los recursos disponibles (materiales, humanos y financieros). Dicho proceso funciona mediante normas, procesos y procedimientos que han sido dispuestas para estos propósitos.

En relación con el concepto de organización, Torres (2013), argumenta que debe entenderse como una función directiva compuesta por "una entidad social de dos o más personas que trabajan de manera coordinada en un ambiente externo específico apuntando a un objetivo colectivo. Consiste en la división de tareas y en la asignación de responsabilidades" (p. 25).

Es decir, que la organización nace, a partir de la necesidad que tienen las empresas de organizar sus tareas, para evitar duplicidad, dejar claro los mandos de la organización y establecer los niveles jerárquicos.

Otra definición correspondiente a la organización y que refuerza lo expuesto, la establece Vélez (2012), al respecto, arguye que es "la función de determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones" (p. 3).

Desde esta concepción, organizar significa asignar las tareas para ejecutar lo planeado, estructurar la realización de un evento, proponer los medios materiales y asignar funciones al recurso humano.

El proceso de organización, necesariamente debe involucrar el recurso humano. Ramos (2014), propone que organizar es "un conjunto de elementos, compuestos principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, logren determinados fines, los cuales pueden ser de lucro o no" (p. 72).

Por lo tanto, al ser el recurso humano, diverso de pensamiento y de actuar, se hace necesario liderarlo, y es en este proceso, donde se integra el elemento de dirección, el cual se describirá en el siguiente apartado.

2.1.1.3 Dirección

Esta etapa del proceso administrativo comprende establecer todas las habilidades gerenciales, de liderazgo y de autoridad, por parte de quienes están a cargo de los procesos, para lograr la acción de ejecución dinámica y flexible de los planes establecidos. Se trata de obtener respuestas positivas, para ejecutar los planes, mediante la comunicación, la supervisión y la motivación.

Aunado a lo anterior, se entiende por dirigir, el elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de lo planeado, permite ejecutar los planes por medio de la autoridad de un administrador, gerente, director, entre otros. Se trata, por este medio, de obtener los resultados que se haya previsto y planeado.

Existen dos líneas de acción para obtener los resultados. Nivel de ejecución (obreros, empleados, técnicos, docentes, entre otros). Se trata de hacer ejecutar las

actividades y que estas sean productivas y; nivel administrativo, en este, todo es ejecutado por el jefe y, precisamente, se trata de dirigir y no de ejecutar. El jefe, como tal, no debe ejecutar, sino mediante el liderazgo hacer que otros ejecuten, basados en una acción de autoridad y no de poder.

Dirigir, por tanto, implica ordenar, influir y motivar a los colaboradores para que realicen tareas esenciales. La dirección llega al fondo de las relaciones de los subordinados con cada una de las personas que trabajan con ellos.

Bolaños (2013), define dirección como:

El elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de (sic) decisiones, ya sea tomadas directamente, delegando dicha autoridad, y se vigila simultáneamente que se cumplan en la forma adecuada todas las órdenes emitidas (p. 124).

No obstante, dirección es la aplicación de los conocimientos en la toma de decisiones, elegir el mejor canal de comunicación, conocer el comportamiento de los individuos y del grupo, y resolver los conflictos para poder alcanzar los objetivos de una empresa.

De este modo Saucedo (2011), indica que "dirigir es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas

organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración" (p. 305).

Desde una estructura eficiente de dirección, la organización se asegura que su personal cumpla con los objetivos organizacionales, que siempre se encuentre motivado y que en él haya un efecto de mejora continua.

Dentro de los procesos de mejora continua que atañe a toda organización, se vuelve indispensable hacer retroalimentación de los resultados para asegurarse que, lo que en un principio se planeó, se haya ejecutado de la mejor manera y que los resultados obtenidos sean los esperados.

Para poder corroborar los elementos planeados frente a los resultados obtenidos, es necesario llevar a cabo el proceso de control, el cual permite analizar resultados, tomar medidas correctivas y hacer los ajustes pertinentes en el proceso.

A continuación, se desarrolla el concepto de control, como el último elemento del proceso administrativo.

2.1.1.4 Control

Como se indicó en esta etapa, se compara lo planeado con los resultados obtenidos. En ella, se debe hacer retroalimentación y correcciones. Según Blanco (2015), "el control es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las

actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas" (p. 75).

Al mismo tiempo, el proceso de control permite evaluar y corregir el desempeño y asegurar que los objetivos y planes de la organización se estén llevando a cabo. La importancia de dicho proceso, se fortalece en el hecho que a partir de él, se logra verificar, si lo realizado se ajusta con lo planeado y, en caso de existir desviaciones, identificar a los responsables y corregir los errores.

Además, control se puede definir como el proceso de establecer acciones que se asegure se está efectuando como fueron concebidas, y corregir cualquier desvío específico. Desde esta línea, Johnson (2012), define el control como "el proceso de monitorear las actividades, con el fin de asegurarse que se realicen de acuerdo con lo planificado, y para corregir cualquier desviación significativa" (p. 18).

Todos los gerentes, administradores y directores deben participar en la función de control, aun cuando los objetivos se estén cumpliendo, según lo propuesto. Es muy difícil saber si los objetivos organizacionales se están cumpliendo, hasta no haber evaluado lo que se está haciendo. Un sistema de control efectivo asegura que las actividades se terminen, de manera que permitan la adquisición de las metas de la organización.

El criterio que determina la efectividad de un sistema de control es cuán bien facilita el logro de las metas. Mientras más ayude a la dirección por alcanzar las metas de su organización, mejor será el sistema de control.

La alta gerencia debe asegurar que los actos de los miembros de la organización la conduzcan hacia las metas establecidas. Esta es la función de control y consta de tres elementos primordiales:

- Establecer las pautas de desempeño.
- Medir los resultados presentes del desempeño y compararlos con las pautas de desempeño.
- Tomar medidas correctivas, cuando no se cumpla con las normas.

Este proceso consiste en verificar, si los resultados obtenidos son iguales o parecidos a los de los planes presentados, y permite avisar, básicamente, en forma oportuna, si algo está fallando y, además, si resulta eficaz en el uso de los resultados.

En las organizaciones, los procesos de control deben ser metódicos y estructurados, ellos deben seguir lineamientos de rigurosidad, para poder identificar desvíos o acciones inapropiadas. En lo que respecta a procesos estructurados para analizar y propiciar los procesos de control, las organizaciones echan mano a los procesos de auditoría.

En el siguiente apartado, se estará describiendo los diferentes tipos de auditoría, así como la función que cumplen dentro de la organización.

2.1.2 Auditoría

La auditoría dentro de una organización es el examen crítico y sistemático que realiza una persona o grupo de personas calificadas e independientes del sistema auditado.

El principal propósito es emitir una opinión independiente y competente acerca de la información financiera, operativa y administrativa, apoyada en el cumplimiento de las obligaciones fiscales o jurídicas, o bien, de las políticas internas de la empresa u organización.

Según Arens & Loebbecke (1996), auditoría es “la acumulación y evaluación de evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia de la información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona competente e independiente” (p. 4).

Uno de los aspectos más importantes de la gestión de las empresas es el proceso de auditoría, con ello, se puede detectar fallos, promover mejoras para el desarrollo de la empresa, y saber cuál es el estado real de la organización en general.

Respecto a lo anterior, se puede evidenciar, teóricamente, que la auditoría va de la mano con el control, porque detecta fallos, desviaciones de los objetivos planeados y promueve mejoras. De igual manera, la auditoría tiene diferentes tipos o enfoques. Para el desarrollo de la presente investigación, se vuelve vinculante describir las auditorías interna, externa, administrativa y financiera.

2.1.2.1. Auditoría Interna

Se lleva a cabo por encargados de la propia empresa, para investigar la validez de los métodos de operaciones y su coherencia con respecto a la política general de la empresa. Para ello, se evalúa ciertos detalles que intervienen en los procesos y mecanismos internos.

Es una herramienta clave para el control interno y, una vez finalizado el análisis, emitirá un informe a la dirección o a los órganos superiores del equipo, para evaluar posibles soluciones, en referencia a los problemas encontrados.

Santillana (2013), la define como la “función interna que coadyuva con la organización al logro de sus objetivos para ello, se apoya en una metodología sistemática para analizar los procesos del negocio, las actividades y procedimientos con los grandes retos de la organización” (p.11).

Su propósito es asegurar la eficiencia en los procesos de administración del riesgo, de control, y entregar a la alta gerencia resultados cualitativos y

cuantitativos, independientes, válidos y oportunos, siendo realizado por los mismos colaboradores de la organización.

2.1.2.2. Auditoría Externa

Consiste en una empresa ajena que supervisa los estados financieros para asegurarse que las empresas cumplen las leyes o normas específicas. Los usuarios de la información financiera de estas entidades son inversores, agencias gubernamentales y el público en general.

Según Maradiaga (2004), la auditoría externa o independiente “se puede definir como los métodos empleados por una firma externa de profesionales para averiguar la exactitud del contenido de los estados financieros presentados por una empresa” (p.18).

En principio, la auditoría externa está concebida, específicamente, para hacer revisión de estados financieros, sin embargo, hoy aplica también para hacer revisión de los procesos administrativos de las empresas.

La forma de designación, las calificaciones y el formato de presentación de informes, por parte de la auditoría externa, son definidos por la ley, y varían de acuerdo con la jurisdicción de los diferentes países. Los auditores externos deben ser miembros de uno de los órganos profesionales de contabilidad reconocidos del

país, y normalmente, presentan sus informes a los accionistas de una sociedad anónima.

2.1.2.3 Auditoría Financiera

La auditoría financiera consiste en un proceso, cuyo resultado final es la emisión de un informe, en el que el auditor da a conocer su opinión sobre la situación financiera de la empresa, este proceso solo es posible llevarlo a cabo mediante un elemento llamado evidencia de auditoría, ya que el auditor hace su trabajo, posterior a las operaciones de la empresa.

Al respecto, Madariaga (2004), expone que:

La auditoría financiera es la revisión de los estados financieros similar a la auditoría externa. Su objetivo es expresar la opinión sobre si las cifras del balance y la cuenta de resultados presentan razonablemente la situación de la auditoría, de los principios de contabilidad generalmente aceptados (p.16).

El objetivo de la auditoría financiera es comprobar o examinar si la información que se encuentra registrada contablemente, o bien, que aparezca en los estados financieros, es la correcta o, en su caso, si esta presenta irregularidades.

2.1.2.4 Auditoría Administrativa

La auditoría administrativa constituye una herramienta fundamental para impulsar el crecimiento de las organizaciones, toda vez que permite detectar en qué áreas se requiere de un estudio más profundo, además de determinar qué acciones se puede tomar para corregir deficiencias presentadas.

Según Fincowsky & Benjamín (2007), la auditoría administrativa es “una revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar, valorar y lograr una ventaja competitiva sustentable” (p.14).

De esta manera, su importancia reside en la información que proporciona a los gerentes o administradores de una organización, para señalar aciertos y desviaciones de aquellas áreas, cuyos problemas administrativos detectados exigen una mayor o pronta atención.

2.2 Marco de Referencia

La presente sección desarrolla las generalidades de las ASADAS: objetivos, principales actividades y los aspectos legales, organizativos, ambientales, de control y financieros.

2.2.1 Generalidades de las ASADAS

Las ASADAS son órganos locales constituidos como asociaciones que, por delegación del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA), administran, operan, dan mantenimiento y desarrollan los sistemas de acueductos y alcantarillados en aquellas comunidades en las que ni el AyA ni la municipalidad respectiva, prestan los servicios de abastecimiento de agua potable y saneamiento.

Las ASADAS se conforman por vecinas y vecinos de las comunidades que se benefician con el servicio que estas prestan y se rigen por la Ley de Asociaciones No. 218, del 8 de agosto de 1939 y por su reglamento.

Desde la figura jurídica de la delegación- el AyA delega en las ASADAS un servicio público necesario para hacer valer un derecho humano fundamental: el derecho de acceso al agua potable. Existe una relación estrecha entre este derecho, el derecho a la salud y a la vida, tutelados constitucionalmente.

En Costa Rica, existen aproximadamente 1500 operadores locales de sistemas de acueductos (incluye ASADAS y Comités Administradores de Acueductos Rurales –CAAR's), los cuales se encargan de abastecer de agua potable a prácticamente un 30 % de la población. Gestionan el servicio público del agua de forma comunitaria. Además del abastecimiento de agua potable.

En algunos casos, también gestionan el alcantarillado sanitario. (Datos de la UEN de Gestión de ASADAS, de la Subgerencia de Gestión de Acueductos Comunales del AyA, 2013).

Por la importante labor que realizan estas Asociaciones, se han convertido en imprescindibles para la gestión integrada del recurso hídrico y para la gobernanza del agua en Costa Rica.

Ya que gestionan un servicio público, con fondos públicos y para beneficio de la colectividad, quienes ocupan un cargo de dirección o administración en una ASADA, han de asumir ciertas responsabilidades. Entre las que deben cumplir las personas que tienen puestos directivos o que son funcionarios de una ASADA están: realizar su trabajo de manera transparente y rendir cuentas sobre su desempeño a la ciudadanía y al Estado.

El asumir dicha responsabilidad les permitirá, entre otras situaciones, tener la legitimidad social necesaria para continuar prestando esos servicios, así como evitar las conductas indebidas, sobre todo, tratándose de un servicio para beneficio de la colectividad y no para beneficio de intereses privados o personales.

2.2.2 Objetivos y principales actividades

Uno de los objetivos fundamentales de las ASADAS es promover el desarrollo comunal por medio un servicio sostenible de agua potable y alcantarillado sanitario.

Donde se impulsa: el mejoramiento de la infraestructura de los sistemas, la capacitación, así como el asesoramiento a las ASADAS, para una adecuada administración, y fomentar el ahorro, cuidado y preservación del recurso hídrico.

También, lograr el desarrollo ordenado de los sistemas comunales, así como evaluar, asesorar y capacitar a las organizaciones a cargo de su administración y operación, de forma que estas satisfagan las necesidades y expectativas de sus usuarios y promover el desarrollo de sistemas de agua y la sostenibilidad de los entes operadores comunales en el territorio nacional, para la prestación de los servicios de agua potable, con calidad, cantidad y continuidad, así como la recolección, tratamiento y disposición de sus aguas residuales.

Principales actividades de las ASADAS

Las ASADAS prestan servicios públicos de acueducto y alcantarillado sanitario, en virtud de la transferencia de competencias que hace el AyA, mediante la figura de la delegación.

Al prestar servicios públicos, en virtud de la figura de la delegación, las ASADAS deben observar los principios que rigen la prestación de los servicios públicos, expresados en el artículo 4 de la Ley General de la Administración Pública, a saber:

Continuidad, eficiencia, adaptación a todo cambio en el régimen legal o en la necesidad social que satisface, e igualdad en el trato de los destinatarios, beneficiarios (o usuarios).

La pregunta que surge es, si el ente delegante (AyA), se libera de toda responsabilidad, en relación con las competencias y las funciones de las que es originalmente titular. La respuesta es No.

En este sentido, el artículo 90 de la Ley General de la Administración Pública establece los límites de la delegación, y en su inciso c) señala que: “No podrá hacerse una delegación total ni tampoco de las competencias esenciales del órgano, que le dan nombre o que justifican su existencia (...)” (Asamblea Legislativa, 1998).

A lo anterior hay que agregarle lo establecido en el artículo 91, el cual señala que: “el delegante tendrá siempre la obligación de vigilar la gestión del delegado y podrá ser responsable con este por culpa en la vigilancia” (Asamblea Legislativa, 1998).

2.2.3 Aspectos Legales

Son deberes y atribuciones de las ASADAS, los siguientes:

- Someter a conocimiento de AyA los estatutos de la Asociación, previo a la presentación al Registro de Asociaciones para su inscripción.

- Suscribir con AyA el Convenio de Delegación de la gestión del servicio público.
- Velar y participar activamente con la comunidad en la construcción, administración, operación, mantenimiento y desarrollo de los sistemas, así como en la preservación y conservación del recurso hídrico.
- Autorizar nuevos servicios, conexiones y reconexiones de existir acueductos, y/o alcantarillados sanitarios con capacidad técnica, de lo contrario, deberá cumplir con las especificaciones señaladas en el artículo 18 del presente reglamento.
- Adquirir los bienes, materiales y equipos necesarios para la administración, operación, mantenimiento y desarrollo de los sistemas, velando porque se cumpla con los principios rectores de la contratación administrativa, así como con la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento.
- Administrar, operar, reparar, custodiar, defender y proteger, según los principios de una sana administración, todos los bienes destinados a la prestación de los servicios de los sistemas que administran.
- Establecer las medidas de control interno necesarias para garantizar el buen desempeño de las actividades que desarrolla la Asociación, de conformidad con la Ley General de Control interno N° 8292.

- Cumplir con los trámites de inscripción de la asignación de los caudales y fuentes de abastecimiento necesarios para la comunidad, por medio del AyA, a efectos de que se mantengan reservados para un público, así como mantener un programa y registro permanente de aforos de las fuentes, los cuales serán remitidos a la Dirección de Gestión Ambiental del AyA.
- Otorgar los servicios públicos en forma eficiente, igualitaria y oportuna a todos sus usuarios, sin distinciones de ninguna naturaleza, siempre que se cumpla con los requisitos solicitados por el Reglamento de Prestación de Servicio al Cliente, manteniendo la participación equitativa y obligatoria de la comunidad en el momento de la construcción del sistema de acueductos y alcantarillados.
- No podrán disponer de los bienes muebles e inmuebles de la Asociación sin autorización expresa de la Junta Directiva de AyA, salvo en caso de venta de bienes muebles, que podrá ser autorizada por la Dirección Regional respectiva.
- Convocar a asamblea a los asociados para tratar los asuntos relacionados con el sistema de acueductos y alcantarillados, que requieren de acción comunal.
- Rendir informes periódicos a la comunidad de lo actuado con relación a (sic) la operación, mantenimiento y desarrollo de los sistemas.

- Una vez que la Junta Directiva del Instituto ordene rescindir el Convenio de Delegación de la gestión del servicio o cuando por acuerdo de la ASADA de entregar el acueducto, previo informe de la Dirección Regional del AyA, la ASADA deberá hacer entrega del acueducto y/o alcantarillado, así como de los bienes muebles e inmuebles con que cuente la Asociación, haciendo constar dicha entrega en acta notarial.
- Solicitar a AyA la asesoría técnica, legal, financiera, organizativa y cualquier otra necesaria para la correcta gestión de los sistemas, así como requerir la expropiación de los terrenos y servidumbres necesarios. Para la realización de todas estas labores el AyA podrá cobrar los costos en que incurra.
- Contar de forma previa con la autorización de AyA, en el caso de realización de mejoras, ampliaciones o modernización de los sistemas, para lo cual el Instituto mediante la Dirección Regional respectiva, velará por la correcta aplicación de las normas y políticas establecidas.
- Participar en las capacitaciones y convocatorias requeridas por la Institución.
- Efectuar la vigilancia y control de la calidad del agua, para lo cual debe ejecutar el Programa Nacional para el Mejoramiento de la Calidad del Agua, como el programa Sello de Calidad, Bandera Azul y cualquier otro que el AyA recomiende.

- Llevar a cabo la vigilancia y control de las actividades que puedan generar efectos negativos en la zona de influencia inmediata a la toma y zona de recarga.
- Otorgar, el sello de disponibilidad hídrica, el cual tendrá una vigencia de seis meses para viviendas unifamiliares y de un año para otros desarrollos, que requieran del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario, el cual podrá ser prorrogado. Este sello deberá otorgarse, siempre que exista viabilidad técnica, no vaya en detrimento de la calidad del servicio que se presta y exista infraestructura.
- Mantener planos actualizados de los sistemas y un catastro de usuarios.
- Podrán las asociaciones administradoras, presentar proyectos para desarrollar actividades afines a la prestación del servicio, previa autorización del AyA (AyA, 2017).

2.2.4 Aspectos Organizativos

Es la Asociación Administradora del Acueducto Comunal, que surge de un acuerdo entre varios (as) vecinos (as), que ponen en común y de manera permanente, sus conocimientos y/o actividades para cooperar en la administración, mantenimiento, operación y desarrollo de un acueducto comunal, convirtiéndose en

una organización privada prestataria de un servicio público, por delegación del AyA, sin fines de lucro, regidas por la Ley de Asociaciones No. 218 (AyA, 2017).

2.2.5 Aspectos Ambientales

Dentro de los aspectos ambientales recalcan las iniciativas desarrolladas en las actividades relacionadas con la prestación del servicio de acueducto y demás procesos de la organización de una forma ordenada y responsable con el medio ambiente.

Por ende, el aspecto ambiental se considera como el proceso de cambio social dirigido a promover la mejora de la calidad de vida de las sociedades humanas, en el cual el aprovechamiento de los recursos naturales y el ambiente, se realiza en forma armónica, garantizándose su utilización por parte de las presentes y futuras generaciones (AyA, 2017).

2.2.6 Aspectos Financieros

Dentro de las ASADAS, un proceso fundamental es el manejo del área financiera, porque con esa actividad se logra demostrar cómo se adquieren los recursos y en qué se emplean o aplican. De acuerdo con el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (2017), los aspectos financieros dentro de la ASADA comprenden diferentes áreas: contabilidad, financiamiento de proyectos, control de costos e ingresos, presupuestos y otros (p.42).

Con base en lo anterior, las ASADAS, deben comprender y aplicar ciertas prácticas, que facilitan el manejo correcto y eficiente de sus recursos y el saneamiento de sus finanzas, con la intención de complementar el área comercial y garantizar la sostenibilidad económica del acueducto (p.42).

2.3 Marco Conceptual

De acuerdo con el Manual informativo de aspectos básicos, para la gestión de las nuevas juntas administrativas de las ASADAS:

Los aspectos operativos de la ASADA, tienen que ver con todas las acciones que se realizan para el buen funcionamiento de cada uno de los componentes y equipos del sistema, para lograr la prolongación de su vida útil, además de la desinfección del agua para garantizar la salud de la población (AyA, 2017, p. 10).

2.3.1 Aspectos Operativos

Los aspectos operativos son los que permiten establecer las actividades habituales de la organización, permite organizar su personal, su infraestructura y los recursos necesarios para operar cada día.

Según Gómez (2011), los aspectos operativos son “los que existen en cualquier actividad empresarial, incluye todas las políticas a corto, mediano y largo plazos que se resumen en los flujos de caja libre” (p.37). Los aspectos operativos en una

empresa son todas aquellas actividades que tienen relación con las áreas de esta, que generan el producto o servicio que se ofrece a los clientes.

Las actividades de operación de una empresa también requieren de un proceso de dirección.

Al respecto, Martín, Isabel & Masa (2015), plantean que:

La dirección de operaciones debe ocuparse de la gestión eficiente de los recursos necesarios para la producción y la prestación de servicios, lo que convierte a esta función empresarial en el pilar básico para la consecución de la competitividad empresarial (p.332).

Estos aspectos operativos son importantes, porque de ellos dependen los resultados positivos de la empresa, sin embargo, deben verse como un producto integral dentro de la organización.

2.3.2 Aspectos de cobro

Los aspectos de cobro se conciben como las estrategias o directrices que se establecen a las cuentas por cobrar para hacerlas efectivas y generar ingresos.

Por tanto, las políticas de cobro permiten a la empresa hacer efectivos sus cobros y asegurar liquidez en la organización. Para efecto de las ASADAS, sus políticas están orientadas, no a definir cuántos días hay que dar crédito a los clientes o

abonados, sino más bien, hacer el aviso y notificación que ya está al cobro el servicio.

2.3.3. Control Interno

El control interno es el reconocimiento y examen que se hace a la empresa, mediante un plan de control establecido, con el fin de poder visualizar el ejercicio, uso de recursos y regularidad en los procesos.

Al respecto, Barquero (2013), se refiere al control interno como el proceso que:

Comprende el plan de la organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcada por la dirección (p. 47).

En la misma línea, Fonseca (2011), explica que “la comprensión de que el control interno es un elemento esencial para la buena marcha de las empresas” (p.60). Desde esta perspectiva, se puede indicar que el control interno es la actividad que cumplen los administradores para dar fe que las actividades realizadas por la empresa se cumplan, de acuerdo con el plan establecido.

2.3.3.1 Actividades de Control

Dentro de las actividades de control destacan las políticas y procedimientos establecidos, para asegurar que se están realizando las actividades necesarias y se cumpla cada una de las acciones adecuadas.

Al respecto Eslava (2013), indica que las actividades de control:

Son mecanismos, sistemas, procedimientos y normas, que tratan de asegurar una eficiente gestión, que permita la consecución de los objetivos de la organización y el mantenimiento de su patrimonio, en un clima de participación e integración de todas las personas que emplea (p.17).

Deben elaborarse y ejecutarse como parte de las operaciones, tomando en cuenta toda la organización, todos los niveles jerárquicos operativos y todas las funciones desarrolladas en los niveles jerárquicos.

2.3.3.2 Control Interno Administrativo

El control interno administrativo comprende todas las actividades relacionadas con el desarrollo operativo y administrativo de la empresa, principalmente, se centra en asegurar que las políticas y procedimientos planificados se desarrolle de una manera eficiente, para lograr los objetivos propuestos.

2.3.3.3 Control Interno Contable

El sistema de control interno contable permite hacer revisión de los procesos contables y financieros, y asegurarse que estos cumplen con la legislación, con las normas y con las políticas y procedimientos internos de la empresa.

2.4. Gestión del Riesgo

El proceso de gestión del riesgo permite identificar, analizar y proponer medidas correctivas al sistema de control interno de la empresa, para hacer de él un sistema efectivo.

Mantilla (2005), plantea que “los administradores se deben centrar cuidadosamente en los riesgos en todos los niveles de la entidad y realizar las acciones necesarias para administrarlos” (p. 47). Identificar a tiempo los riesgos es necesario, para prevenir deficiencias a lo largo del proceso de gestión institucional.

El sistema de gestión de riesgo es amplio, por lo que es necesario implementar sistemas de evaluación e identificación de estos. Para Mejía (2011), la gestión del riesgo se define como “el proceso de planear, dirigir, organizar y controlar los recursos y actividades de una empresa, para reducir al mínimo, el efecto económico al ocurrir un riesgo, al menor costo posible” (p.48).

La Dirección de la empresa debe proponer procesos de gestión que involucren el análisis de riesgos, para anticiparse a posibles problemas e inconvenientes que podrían presentarse en la rutina normal de la empresa.

2.4.1 Riesgo Operativo

Reconocer, calcular, intervenir y procurar dar seguimiento a los riesgos operativos reducirá pérdidas que pueden originarse por fallas de los procesos, en la tecnología, en la actuación del personal, así como también por factores externos.

El riesgo operativo es la posibilidad que ocurran pérdidas o fallas en los procesos operativos de la organización por cualquier tipo de imprevistos: “Compréndase también como riesgo del negocio, riesgo debido a la incertidumbre acerca de las inversiones realizadas y del cash-flow operativo entre otros, sin considerar cómo son financiadas las inversiones” (Mochón & Aparicio, 2006, p. 334).

2.4.2 Riesgo legal

El riesgo legal está asociado con la pérdida, obstrucción en operaciones o impedimento para realizar actividades, debido a la exigibilidad de acuerdos, leyes, reglamentos y contratos que sustentan el marco legal de la empresa.

Gómez & López (2002), define riesgo legal como “el riesgo de pérdida debido a que una operación no pueda ser ejecutada por no existir una formalización clara y adecuada o por no ajustarse al marco legal establecido” (p.135).

En relación con lo anterior, se puede indicar que este riesgo es general para todas las organizaciones y se deben tomar las medidas necesarias para hacerle frente a cualquier imprevisto, antes de que ocurra.

2.4.3 Riesgo ambiental

El riesgo ambiental es el riesgo en el que puede incurrir la empresa de ocasionar algún daño al medio ambiente y, por ende, tener alguna sanción o penalización si lo comete.

Respecto al riesgo ambiental, Grijalbo Fernández (2017), describe que:

Es cualquier suceso como una emisión en forma de fuga o vertido, un incendio o una explosión importante que resulte de un proceso no controlado durante el funcionamiento de cualquier establecimiento que suponga un riesgo grave, inmediato o diferido para la salud humana (p.9).

Explica que el riesgo ambiental es cualquier eventualidad que pueda presentarse en materia de recursos naturales, y que podrían poner en peligro la operación normal de la empresa, si se cometiera infracción al respecto.

2.4.4 Riesgo de Solvencia

Se conoce como riesgo de solvencia a la posibilidad que un acreedor no pueda afrontar sus deudas. A nivel de empresa, la solvencia sería tener las garantías de poder hacerle frente al pago de los proveedores.

Amat, Pujadas & Lloret (2012), explican que el riesgo de crédito es:

La probabilidad de incumplimiento, (posibilidad de que el acreditado incumpla), la exposición al riesgo en el caso de incumplimiento (importe en riesgo que tiene la entidad en el momento del incumplimiento) y la severidad de pérdida (porcentaje de pérdida real sobre la exposición (p. 23).

2.4.5 Riesgo de liquidez

Por otra parte, relacionado con el riesgo de solvencia, el riesgo de liquidez es la posibilidad que una empresa no sea capaz de atender sus compromisos de pago a corto plazo.

Mochón & Aparicio (2006), hacen referencia al riesgo de liquidez como “el coste o penalización asociado a un mercado líquido. El riesgo de liquidez se refleja normalmente en un diferencial oferta-demanda más amplio y en una mayor volatilidad de los precios en respuesta a cada intento de compra y venta” (p. 332). Este tipo de riesgo se asocia con la dificultad que pueda tener la empresa para generar el flujo de caja necesario y hacer frente a sus obligaciones de corto plazo.

2.5 Análisis Financiero

El análisis financiero, permite identificar los aspectos económicos y financieros que se desarrolla en la empresa, analizarlos y tomar decisiones con base en ellos.

Es una actividad que, según García (2015), es:

Necesaria en todas las organizaciones, implica el estudio a través (sic) del conocimiento de sus componentes. Para ello, se toma datos de diferentes fuentes y recursos, y en un contexto particular, se genera información, que se transforma en factor de decisión (p. 3).

De acuerdo con lo anterior, es la decisión adecuada para decir cómo, cuándo y dónde se realizará las actividades y lograr los planes propuestos.

2.6 Información Financiera

La información financiera permite presentar información relevante, de cómo se encuentra la situación de la empresa respecto a los activos, pasivos y capital.

El objetivo de la información financiera es ser útil al usuario general en la toma de sus decisiones económicas. Guerrero & Galindo (2014), afirman que “la información financiera es información cuantitativa expresada en unidades monetarias y descriptivas que muestran la posición y el desempeño financiero de una entidad” (p.38).

Se refiere a que la información financiera es, en términos monetarios, la que se encarga de percibir los ingresos y los egresos de las personas o empresas.

2.6.1 Estados Financieros

Los estados financieros son informes detallados, reales, concisos y pertinentes a una organización, que reflejan la situación económica en un periodo determinado.

2.6.1.2 Estado de Situación o Balance General

Es un instrumento contable que manifiesta la situación financiera de un ente económico durante un periodo determinado. Su estructura está conformada por activo, pasivo y patrimonio.

El estado de situación, de acuerdo con (Mendoza & Olson (2016), “muestra de manera concreta la situación de la empresa en una fecha determinada” (p.43). Por lo tanto, se infiere que el estado de situación refleja la realidad económica de la empresa en un periodo establecido.

2.6.1.3 Estado de Resultados

Es un instrumento contable que muestra de manera detallada los ingresos, los gastos que se produjeron y la pérdida o ganancia que ha generado la empresa en un periodo de tiempo.

2.6.1.4 Estado de Caja

Es el estado financiero que permite visualizar los movimientos de entradas y salidas de dinero en la empresa, su estructura está compuesta por un saldo inicial, entradas en efectivo y salidas en efectivo. Este estado contempla, únicamente, movimientos en efectivo.

2.6.1.5 Estado de Flujos de Efectivo

El estado de flujo de efectivo determina los movimientos que originaron efectivo y dónde se aplicó dicho efectivo, todos los movimientos se dividen en tres áreas: la operativa, la de inversión y la de financiamiento.

El estado de flujo de efectivo provee información importante que detalla la necesidad de determinar las entradas y salidas de recursos. Mendoza & Tovar (2016), explican al respecto que “el flujo efectivo permite hacer un estudio o análisis de cada una de las partidas con incidencia en la generación de efectivo” (p. 61). Dicho flujo tiene como importancia detallar los movimientos de efectivo originados y aplicados, de acuerdo con las actividades clave de la empresa.

2.6.1.6 Estado de Cambios en el Patrimonio

El estado de cambio en el patrimonio muestra las partidas que hicieron aumentar o disminuir el patrimonio en un periodo determinado.

Establecen que para desarrollar el estado de cambio en el patrimonio se debe reconciliar el balance inicial y mostrar ganancia o pérdida, resultados integrales, transacciones con dueños y emisión de acciones. En resumen, el estado de cambios en el patrimonio es el encargado de mostrar los aumentos o disminuciones ligados a la sección patrimonial de la empresa (Mendoza & Olson, 2016, p. 71).

2.6.2 Activos

Los activos son los bienes económicos y derechos que posee la empresa y que son de su propiedad, dentro de las características que los distinguen es que deben generar un beneficio futuro en la empresa.

Los activos, de acuerdo con Fierro & Fierro (2015), son “recursos controlados por la entidad como resultado de sucesos pasados, del que se espera obtener, en el futuro, beneficios económicos” (p. 32).

De acuerdo con el concepto descrito, los activos son bienes económicos, propiedad de la empresa, pueden ser corrientes o no corrientes. Los corrientes son y que pueden convertirse en dinero y otros medios líquidos equivalentes; los no corrientes son todos aquellos que la empresa utiliza para su operación.

2.6.3 Pasivos

Los pasivos representan las deudas u obligaciones con que cuenta la empresa, pueden clasificarse en corto o largo plazos; dicho plazo se diferencia por el tiempo pactado de la deuda u obligación. Las deudas y obligaciones menores a un año se consideran de corto plazo y las deudas y obligaciones mayores a un año, de largo plazo.

Fierro & Fierro (2015), la define como:

La fuente de financiamiento de una empresa o proyecto de inversión. Estos generan un costo de oportunidad o tasa de interés por el uso de ese capital el cual se recupera con el uso eficiente del objetivo social y se genera un excedente para distribuir como beneficios a sus dueños” (p.23).

De lo anterior se entiende, que son las deudas adquiridas en el tiempo en el ciclo operativo de la empresa.

2.6.4 Patrimonio

El patrimonio es el conjunto de bienes, derechos, obligaciones y deudas propiedad de la empresa que constituyen los medios económicos y financieros por medio de los cuales esta puede cumplir sus fines. Además, representa los recursos propios derivados de las aportaciones de los socios y de beneficios no distribuidos.

Respecto al patrimonio Corona, Bejarano & González (2015), lo describen como:

La parte residual de los activos de la empresa, una vez deducidos todos sus pasivos. Incluye las aportaciones realizadas, ya sea en el momento de su constitución o en otros posteriores, por sus socios o propietarios, que no tengan la consideración de pasivos, así como los resultados acumulados u otras variaciones que le afecten (p.4).

2.6.5 Análisis Vertical

El análisis vertical permite, determinar la participación de cada una de las cuentas del estado financiero, en relación con el activo total o pasivo y patrimonio.

Por otra parte, se puede agregar que el análisis vertical “consiste en calcular el peso proporcional (en porcentaje) que tiene cada cuenta dentro del estado financiero analizado”. Se emplea para analizar los estados financieros y se utiliza para hacer las comparaciones entre los estados financieros de una empresa u organización (Mendoza & Olson, 2016, p. 539).

2.6.6 Análisis Horizontal

Es el análisis horizontal compara los estados financieros de dos periodos, esta herramienta financiera permite visualizar el cambio porcentual que se da entre las cuentas de un periodo a otro.

Al respecto, Córdoba (2016), menciona que “consiste en comparar estados financieros homogéneos en dos o más periodos consecutivos, para determinar los aumentos y disminuciones o variaciones de las cuentas, de un periodo a otro” (p. 27). Se basa en determinar la variación absoluta o relativa que haya sufrido cada partida de los estados financieros de un periodo respecto de otro.

2.7 Razones Financieras

Las razones financieras se utilizan para analizar la liquidez, rentabilidad, endeudamiento y cobertura de la estructura financiera de la empresa.

Relacionado con las razones financieras, Van Horne & Wachowicz (2002) exponen que:

El análisis de las razones financieras implica dos tipos de comparación. En primer lugar, el analista puede comparar una razón presente con razones pasadas y futuras para la misma empresa. La razón del circulante se podría comparar con la razón circulante del año anterior. Cuando las razones financieras se distribuyen en un lapso de varios años, los analistas pueden estudiar la composición del cambio y establecer si la situación y el desempeño financieros de la empresa han mejorado o empeorado a lo largo del tiempo (p.32).

El uso de las razones financieras constituye una herramienta importante para visualizar la realidad financiera de cualquier organización, mediante su empleo, se puede determinar cuál ha sido el desempeño de la empresa y evaluar su gestión.

2.8. Producción y Comercialización

A continuación, se describirá los conceptos de producción y comercialización, procesos indispensables para que la empresa logre, a nivel operativo, captar la atención de los clientes y darles soporte del servicio ofrecido.

2.8.1. Producción

La producción se refiere a la creación y procesamiento de bienes y servicios. El proceso abarca, desde la planeación, el desarrollo de los procesos y la administración de recursos para llevarlo a cabo.

Pachón, Acosta & Milazzo (2005), indican que la producción “es la primera etapa del proceso económico, a través del cual se busca obtener un producto específico” (p.17). De acuerdo con lo anterior, la producción constituye uno de los procesos económicos más significativos y es el medio con el cual la aplicación del factor humano en el proceso genera riqueza para la empresa.

2.8.2. Comercialización

El proceso de comercialización es la acción y consecuencia de poner a la venta un producto o servicio y plantear las estrategias para que el producto pueda llegar al cliente final.

Comercializar se entiende como la acción de vender, sin embargo, además de vender implica una serie de actividades previas (preventa: demostraciones, pruebas) y otras posteriores a la venta en sí (postventa: mantenimiento, reparaciones). El objetivo de la comercialización, en este sentido, es ofrecer y colocar el producto en el lugar y momento en que el consumidor lo desea (Rodríguez, 2009, p. 16).

Capítulo III

**Evaluación Legal, Organizativa,
Control Interno, Financiera,
Producción y Comercialización**

Capítulo III

Evaluación Legal, Organizativa, Control Interno, Financiera, Producción y Comercialización de la ASADA de Quebrada Honda de Nicoya, Guanacaste

3.1 Evaluación Organizativa

En este apartado, se mostrará los resultados de la Evaluación realizada a la ASADA de Quebrada Honda de Nicoya, sobre si cumple con los requerimientos legales necesarios para trabajar correctamente.

3.1.1 Aspectos legales

La ASADA cuenta con Personería Jurídica, y está inscrita en el Registro de Asociaciones del Registro Público.

La ASADA cuenta con el convenio de Delegación con el AyA, el cual lo faculta a operar los sistemas de acueductos (véase en Anexo 1).

La ASADA cuenta con los libros de actas y contabilidad actualizados, que se exige en la ley de Asociaciones artículo 22 (Véase en Anexo 2).

Está inscrita ante el Ministerio de Hacienda y se encuentra al día con las presentaciones de Renta (D101) y declaración de proveedores (D151). Inscrita con el documento de origen, Tomo 2009, Asiento 260273, fecha de inscripción 11 de enero del

2010. Fecha de publicación, el 3 de diciembre del 2009. Domicilio en Guanacaste, Quebrada Honda, en el salón comunal del mismo lugar.

3.2. Aspectos Organizativos

En este apartado, se mostrará los hallazgos de la evaluación correspondiente a los aspectos organizativos de la Asada de Quebrada Honda de Nicoya, Guanacaste.

3.2.1 Planeación

La planeación comprende la definición de la misión, visión, objetivos, valores organizacionales entre otros. A continuación, se presenta los hallazgos relacionados con la planeación.

Misión de la ASADA

“Proporcionar el servicio de agua potable al área administrada por la ASADA de manera equitativa e igualitaria, bajo los principios de optimización en cuanto a calidad, cantidad y sostenibilidad procurando el equilibrio del servicio entre el ser humano y la naturaleza”.

Visión de la ASADA

“Ser una ASADA en la búsqueda permanente de la excelencia en el servicio de agua potable donde se visualice una conservación, preservación del recurso hídrico, así como un equilibrio en la distribución, proporción y uso correcto del recurso hídrico”.

Valores organizacionales

No se encontró definidos los valores organizacionales.

3.2.2 Objetivos

Un objetivo es el fin al que la organización dirige sus esfuerzos, acciones y operación, entre los objetivos definidos en la ASADA se encuentran:

1. Asegurar el abastecimiento de agua de calidad potable a la población urbana y rural.
2. Apoyar el desarrollo social y económico de los vecinos del lugar.
3. Asegurar el aprovechamiento óptimo del recurso hídrico en la provincia de Guanacaste, para satisfacer las demandas del recurso por parte de las distintas actividades.
4. Mejorar la calidad de los servicios de abastecimiento de agua potable y saneamiento brindado.

3.2.3 Estrategias

Las estrategias representan las acciones que se llevará a cabo, para lograr los objetivos que sigue la ASADA y que, de acuerdo con el instrumento aplicado, se obtuvo los siguientes hallazgos.

La Junta Directiva que gestionó los trámites administrativos en el período que va de agosto de 2015 hasta agosto de 2016, tuvo un total de 68 reuniones ordinarias y extraordinarias, en donde para cada una de estas, se estableció una agenda en la que se trató los problemas que había, en relación con el servicio de abastecimiento de agua.

Así mismo, se realiza una asamblea anual, en donde se rinde cuentas sobre lo acontecido en el año de trabajo, rescatando los mayores logros durante la gestión.

Se utiliza dos estrategias establecidas en la ASADA, las cuales corresponden a:

- Seguimiento al proyecto del acueducto, en lo que respecta a calidad del agua mediante pruebas de potabilidad, revisiones periódicas del estado de las tuberías, instalación de servicios a nuevas solicitudes.
- Capacitación constante a miembros de la ASADA, en temas de cuidado, mantenimiento y tratamiento del agua y capacitaciones a nivel administrativo como servicio al cliente y aspectos de administración.

3.2.4 Políticas

De acuerdo con lo que son políticas que direccionarán el funcionamiento de una entidad hacia lo correcto, como es consecución de objetivos y estrategias, que son dictadas por el órgano de mayor jerarquía en una empresa. Se obtuvo el siguiente hallazgo, después de la aplicación del instrumento.

3.2.5 Procedimientos

Entre las principales operaciones y procedimientos de la ASADA de Quebrada Honda están:

- Rehabilitar nacientes y captar otras.
- Extender nuevas tuberías de conducción y traslación.
- Construcción de nuevos tanques de almacenamiento.
- Instalar en los tres sistemas de acueducto micro-medición completa.
- Ubicar en puntos recomendados por los ingenieros, sistemas de válvulas reductoras de presión, de aire, de compuerta y sistemas de baypass, que permiten realizar trabajos con una mínima afectación a los usuarios, cuando se realiza mejoras del acueducto.
- Conformación de un equipo de líderes para integrar el Comité de Seguridad del Agua.

3.2.6 Programas

La ASADA de Quebrada Honda cuenta con programas de trabajo y apoyo, los cuales se menciona seguidamente:

1. Mantenimiento de tanques de agua: se les da un mejor tratamiento, se les selló las fugas, se les quita todo el moho, la suciedad y se pintan.
2. Mantenimiento del pozo de la iglesia: se limpia el pozo de la iglesia constantemente, según sea necesario, se cambia tuberías y se arregla la dosificación de clorado.
3. Limpieza y mantenimiento de los medidores: se logra realizar una limpieza de los medidores existentes de los asociados de la ASADA de Quebrada Honda, dándoles mantenimiento también a aquellos que lo requieran.
4. Revisión de las aguas: se contrata a la empresa San Martín para realizar el análisis semestral de laboratorio que exige el Ministerio de Salud, y que permite, a su vez, garantizar la calidad del agua que se brinda a la comunidad.
5. Comité de Reciclaje, que se encarga de recoger los desechos, seleccionarlos y enviarlos a la empresa que recicla.
6. Fortalecer la infraestructura y capacidad técnica de la ASADA para hacer frente a los impactos del cambio climático en los acuíferos de la zona de impacto.
7. Apoyar medidas de adaptación al cambio climático basada en los ecosistemas integradas en las políticas del sector público y privado, estrategias e Inversiones

relacionadas con la infraestructura y los servicios de abastecimientos de agua a la comunidad rural.

3.2.7 Organización

Dentro de los aspectos de la organización de la ASADA de Quebrada Honda se establece los criterios de conveniencia, prioridad y viabilidad para crear, integrar o asumir organizaciones comunales, que gestionen sistemas de abastecimiento de agua potable y saneamiento, fortalecimiento de la gestión mediante la asociatividad, integrar o asumir ASADAS, para mejorar la prestación de los servicios, mediante la creación de nuevas organizaciones comunales.

3.2.7.1 Recurso Humano

Presidente: Félix Alberto Fonseca Fonseca, una persona muy proactiva, le gusta velar por el buen funcionamiento con todo lo que respecta a la ASADA, conoce muy bien sus funciones por desempeñar, es un compañero y colaborador agradable y responsable.

Vicepresidente: Marianella Moraga Solano, con una larga trayectoria dentro de la junta, es una persona a la que le gusta participar de las reuniones de la ASADA. Conoce sus funciones y como compañera es agradable y colaboradora.

Tesorero: Mayra Cecilia Silva Obando: dinámica, espontánea, con mucha iniciativa en todo momento, cuando alguien le lleva un problema, lo lleva directo al comité, realiza muy bien su trabajo.

Secretaria: Rocío Villegas Estrada, una persona muy trabajadora, con deseos de superación, capta rápido sus responsabilidades, agradable, amable, trata muy bien a las personas, es una colaboradora con la que se trabaja muy bien.

Vocal: Griselda Villegas Carrillo, es una colaboradora muy activa y responsable, destaca por ser cooperadora y disciplinada en sus labores, dando siempre un trato excelente.

Fiscal: Leonidas Villegas Cortés es un hombre considerado como un padre para los de la Junta, realiza oraciones en cada reunión, siempre está anuente a todo lo que se deba hacer en la comunidad y con el acueducto, es un elemento muy valioso para el comité.

3.2.7.2 Estructura Organizacional

De acuerdo con la evaluación de la estructura organizativa, se evidencia que la ASADA no cuenta con un organigrama organizacional elaborado ni establecido. De acuerdo con eso, se planteará en la propuesta un organigrama con la respectiva estructura de la ASADA en estudio.

3.2.7.3 Manual Descriptivo de Puestos

La ASADA no cuenta con un Manual Descriptivo de Puesto que especifique la tarea o labor que cada uno debe realizar; se encontró lista de personal y el rol que desarrolla en la institución, a saber:

- Contador: Contratado por servicios profesionales.
- Abogado: Tiene un contrato definido con horario de tiempo completo.

- Encargada de cobro: Tiene un contrato definido con horario de tiempo completo.
- Fontanero: Tiene un contrato definido con horario de tiempo completo.
- Asistente de fontanería: Tiene un contrato definido con horario de tiempo completo.

La Junta Directiva será la encargada de nombrar, según conceptos y previo estudio de la hoja de vida, los empleados citados, con conocimiento de sus virtudes y capacidades, y sin acceder a presiones políticas o de otro género.

3.2.7.4 Comunicación

En el desarrollo de las actividades, la Junta Directiva ha ideado diferentes formas de acercarse a las comunidades, por tanto, se considera como una prioridad, informar a las personas abonadas acerca de la gestión de la ASADAS, e incentivar la participación de las comunidades, en actividades como la rendición de cuentas.

La presentación de resultados y acciones realizadas se lleva a cabo mediante las asambleas anuales, las cuales son exigidas por el reglamento del AyA, pero se le imprime la particularidad propia de la ASADA, de la apertura para escuchar sugerencias, recomendaciones y aclarar dudas sobre la gestión, que puedan tener los participantes.

Sobre la calidad de participación de las comunidades en estas actividades, esta se da de forma activa, ya que se presenta personas interesadas en la organización comunal, quienes proponen ideas y aportan sugerencias. Pero, los abonados entrevistados

reconocen que la participación es poca, en comparación con la cantidad de abonados/afiliados con los que cuentan.

Otra característica de esta participación es que, generalmente, los miembros de las comunidades que se presentan son personas que se encuentran vinculadas con otras organizaciones comunales de la localidad.

En relación con lo anterior, se destaca que es un sentir general, tanto de las comunidades como de la Junta Directiva de la ASADA, que la participación en organizaciones destinadas al crecimiento local es limitada. Se reconoce que hay un fuerte componente de liderazgo en ciertas personas que se involucran, pero que no es tan frecuente en la mayoría de la población.

Las personas de las comunidades señalan, en su mayoría, que se informa de las actividades realizadas por medio de invitaciones, boletines y perifoneo. Algunas recomiendan, además, utilizar otros mecanismos de información, tales como mensajes en la iglesia, las escuelas o colegios presentes en las comunidades.

Para los abonados, la forma en que las ASADAS comunican sus actividades es adecuada, ya que a todas las personas interesadas se les proporciona la información.

Según los directivos consultados, cuando se les convoca a asambleas para cambio de Junta Directiva, o para tratar temas de tarifas, instalación de medidores, entre otros, es cuando se logra una mayor convocatoria de abonados.

3.2.7.5 Motivación

Dentro de los proyectos de la Junta Directiva están los siguientes: convocar a la Comisión Motivadora para el desarrollo de un plan estratégico que promueva e informe a los vecinos, la importancia de asociarse a la ASADA, y hacer énfasis en el manejo y cuidado del recurso del agua.

Por otra parte, se trabaja, también, de la mano con este Comité, estrategias de motivación, como capacitaciones, talleres e incentivos, con el fin que el personal desempeñe sus labores motivado y dé los mejores resultados.

3.2.7.6 Toma de Decisiones

Es sabido que actualmente, muchas decisiones en el marco de las organizaciones, se toma sin considerar explícitamente las etapas que conlleva el proceso, las tradiciones, hábitos, costumbres, experiencia de los directivos y políticas de la propia institución.

Por ende, la toma de decisiones en la ASADA de Quebrada Honda se da mediante la figura de Asambleas Ordinarias y Extraordinarias, que son verdaderos mecanismos de rendición de cuentas, de informes de labores y de informe de tesorería, apoyado por un informe contable externo, presentación del informe del Fiscal y la presentación, discusión y aprobación de Plan de Trabajo para el año siguiente.

3.3 Control Interno

El sistema de control interno es el conjunto de procesos y de acciones especializadas aplicados a las áreas funcionales de una empresa, para asegurar que todo se realice de una forma adecuada, ordenada y efectiva.

3.3.1 Control

La ASADA lleva procedimientos prácticos de control sobre las actividades que realiza, pero no se encuentra documentados o estipulados en sus procesos.

El proceso de control más relevante son las reuniones que realiza la ASADA y donde da informes a la Asamblea Comunal, además de la Junta Directiva. Esto permite que toda la comunidad se entere de cuáles son las actividades que se realiza en la organización y cuáles son los resultados.

3.3.2 Control Interno

Control Administrativo/Contable

Con respecto a este apartado, se evaluó por medio de las entrevistas realizadas a los miembros y, en ella, se destaca los siguientes puntos de control interno:

Para tomar decisiones a nivel administrativo, se deben de hacer convocatorias, estas se hacen con ocho días de anticipación, se inicia la Asamblea con la asistencia del quorum necesario de los Asociados. No se puede iniciar Asamblea si no se cuenta con la mitad más uno de los miembros, de ser así, se debe hacer una segunda convocatoria,

una hora más tarde. Para que la Asamblea pueda comenzar a sesionar, se debe de contar con el 75 % de los miembros de la Junta.

Cuando la Junta directiva, el fiscal o al menos el 30 % de la Asamblea lo considere necesario, se puede convocar a una Asamblea Extraordinaria.

Los servicios contables son contratados y la información contable de la ASADA de Quebrada Honda; el contador entrega mensualmente los informes contables que son: Estado de Resultados, Balance de Situación Financiera, Estado de Caja y Estado de Flujo de Efectivo.

El pago con cheques tiene un control cruzado, que involucra presidencia-tesorera-fiscal, esto permite evitar malos manejos de los recursos de efectivo, y da seguridad de que cualquier movimiento cuenta con la respectiva autorización.

La ASADA registra una caja chica con un disponible de ¢100 000 administrada por la Tesorera Mayra Silva Obando. Cada dos semanas se lleva a cabo el arqueo por parte de la Junta Directiva.

En el proceso de facturación, se hace levantamiento de lectura por medio del encargado, posteriormente, se digitaliza la información y se hace el respectivo cobro.

Se le da seguimiento y aviso de cobro a los abonados morosos, según se indica el porcentaje de morosidad es bajo o casi nulo.

La ASADA de Quebrada Honda si cuenta con el control de inventario de insumos y materiales. Se realiza recuentos de mercadería, para comprobar la existencia y sus condiciones; además, se da constante mantenimiento a la bodega para control y seguridad de inventarios.

Todo lo relacionado con adquisición de activos, tales como Propiedad, Planta y Equipo, debe ser autorizado por la Junta Directiva., quien decide de acuerdo con sus recursos, si autoriza o no las transacciones.

3.3.3 Control de Calidad

La gestión de calidad de la ASADA incluye las diferentes políticas y procesos que aseguran que el servicio cumpla con las necesidades de los clientes.

De acuerdo con los estudios técnicos y de potabilidad realizados, la ASADA cumple a cabalidad con la calidad del agua, los estudios se realiza cada seis meses y muestra que el agua es ciento por ciento potable, y que se encuentra libre de contaminantes o residuos que limiten el consumo.

Cuando se entrega los informes al Ministerio de Salud, no da ningún documento donde certifique que el agua consumida en la comunidad es de calidad, y apta para consumo humano: solamente reciben los documentos.

La ASADA contrató los servicios de una institución privada, dichos estudios técnicos son realizados por el Laboratorio San Martín y los resultados siempre han sido que el agua es de excelente calidad (véase en Anexo 3).

El servicio de abastecimiento es excelente, todos los abonados y miembros de la comunidad cuentan con el servicio, y según la encuesta, se encuentran satisfechos con el mismo, ya que tienen largo tiempo sin interrupciones en el servicio recibido.

Dentro de las funciones de control de calidad que pretende la ASADA de Quebrada Honda, se menciona las siguientes:

- Programa básico. Contar con planes de trabajo detallados, que incluyan metas cualitativas y cuantitativas, en relación con cobertura, calidad, presión del agua; interrupciones en el servicio, prontitud en la atención de consultas y reclamos de los clientes.
- Información. Mantener registros adecuados del servicio y contar con programas de muestreo y análisis que determinen el cumplimiento de la Ley y las normas técnicas y de calidad correspondientes.

- Difusión a los clientes. Informar periódicamente sobre los niveles de calidad del servicio y los programas para alcanzarlos.
- Niveles de servicio. Los niveles apropiados para la calidad de los servicios serán los siguientes:
- Calidad de Agua Potable: Cumplir con las normas técnicas vigentes y establecer un régimen de muestreo del agua cruda, en proceso de tratamiento y en la red de distribución. En caso de incumplimiento deberá informar al Ente Regulador, describiendo causas, medidas tomadas, y acciones para restablecer la calidad del agua.
- Presión de Agua: Asegurar la presión mínima y máxima en el sistema para evitar daños y pérdidas.
- Continuidad del Abastecimiento: Dar servicio continuo. Informar con tiempo a los clientes sobre cortes programados y prevenir un desabastecimiento de emergencia, si la interrupción se prolonga.
- Tratamiento de Aguas Residuales: Adecuar el tratamiento de aguas servidas a las normas técnicas.

- Calidad de Aguas Residuales: Cumplir con las normas de calidad y reglamentos. Mantener, operar y registrar un régimen de muestreo regular y de emergencias, de los efluentes vertidos en los distintos puntos del sistema. En caso de deficiencias, informar al Ente Regulador, describir las causas y propuesta de acciones para restablecer la calidad de los efluentes y la confiabilidad del sistema.

3.4 Evaluación Financiera

Por evaluación financiera entenderemos, por tanto, la acción y el efecto de señalar el valor de un conjunto de activos o pasivos financieros.

La ASADA de Quebrada Honda suministra los Balances de Situación (véase en Anexo en 4), los Estados de Resultados (véase en Anexo 5), Estado de Caja (véase en Anexo 6) y Balance de comprobación (véase en Anexo 7).

3.4.1 Normas Internacionales de Información Financiera

En referencia a las Normas Internacionales de Información Financiera, se puede indicar que la ASADA no las aplica en la presentación de sus Estados Financieros, por el hecho de no tener todos los Estados ni contar con las Notas aclaratorias.

3.4.2 Evolución de los Ingresos

Hay información precisa sobre la evolución de los ingresos exactos generados por la ASADA, y como este es usado internamente, para cubrir los costos operativos y de futuras inversiones en reposición (véase en Anexo 8).

El segundo aspecto importante que ilustrar, referente a la evolución de ingresos por parte de la ASADA, es que estos son utilizados internamente, y no se transfiere ninguna proporción a AyA.

Esto significa que todas las inversiones de capital (y, en muchos casos, los costos de rehabilitación de los sistemas existentes), así como funciones de apoyo a largo plazo, incluye asistencia técnica y asesoría legal, son proporcionados gratis a las comunidades rurales por parte de AyA. Esto es cierto, sin importar la riqueza relativa de las comunidades rurales.

3.4.3 Evolución de los Gastos

Se adjunta el cuadro de evolución de los gastos de la ASADA (véase en Anexo 9).

3.4.4 Razones Financieras

La ASADA de Quebrada Honda no realiza evaluaciones de los Estados Financieros, es decir, no aplica las Razones Financieras ni ningún otro método de evaluación de Estados Financieros.

3.5 Producción y Comercialización

En esta parte, se mostrará los hallazgos encontrados de la aplicación del instrumento en las áreas de Producción y Comercialización de la ASADA.

3.5.1 Sistema de Producción

La ASADA, cuenta con dos pozos profundos, uno se encuentra ubicado al costado sur de la iglesia católica de Quebrada Honda, encontrándose dentro de la propiedad de la iglesia, la cual pertenece a Temporalidades de la Diócesis de Tilarán.

Cabe resaltar que la ASADA no tiene planos ni escrituras de dicho pozo; el otro pozo se encuentra ubicado 100 metros al sur, 100 metros oeste y 100 metros sur de la iglesia católica, dicho pozo se encuentra en perfectas condiciones y la ASADA cuenta con sus planos y escritura.

La ASADA cuenta con dos tanques, ubicados 100 metros oeste de la iglesia católica, con una profundidad de 45 metros cuadrados cada tanque. La ASADA tiene sus respectivos planos y escrituras, se encuentran en idóneas condiciones para su funcionamiento y cada seis meses se le da el mantenimiento adecuado, de acuerdo con un plan estratégico elaborado por la ASADA.

Las tuberías se ven en buen estado y los abonados que se consultó no tienen queja de la calidad, la ASADA brinda mantenimiento rutinario cada mes, para asegurarse del buen estado del acueducto.

La ASADA asumió otro acueducto llamado Tres Esquinas, por disposición del AyA; al asumir dicho acueducto, cuentan con dos pozos más, ubicándose uno a dos kilómetros al sur de la Escuela de Quebrada Honda (dicho pozo se encuentra en limpieza, el terreno

se encuentra en trámite para que pase a nombre de la ASADA), y el otro pozo se encuentra 100 metros al sur de la escuela de Quebrada Honda.

Este pozo no se encuentra en buenas condiciones, ya que necesita pintura y tiene unas filtraciones, se encuentra en trámite la escritura y plano (se encuentra en propiedad privada).

3.5.2 Sistema de Comercialización

La ASADA tiene en trámite el proceso de pago para que los abonados puedan hacerlo a través de BN servicios del Banco Nacional, se espera que en dos meses brinden dicho servicio, ya que aún les falta un estado contable, para poder terminar el proceso.

La tesorera es la encargada de hacer la recaudación en la casa de ella.

Los recibos se cobran desde el 5 hasta el 20 de cada mes.

El horario de atención al público de la ASADA es de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.

La ASADA tiene en proceso la construcción de una oficina, ya que lo está haciendo en conjunto con la Asociación de desarrollo. (El lugar que se tiene previsto para la oficina es en las instalaciones deportivas).

El medio que utiliza la ASADA para informar a los clientes de un cambio o cualquier eventualidad, es mediante escritos, enviando al abonado una nota o carta.

La ASADA no cuenta aún con una página web.

De momento, lo que tienen a disposición para los clientes es un número de teléfono por WhatsApp, administrado por el fontanero Giovanni López Reyes, que se utiliza especialmente para fugas, para informar cuándo hay cortes y quiénes están morosos.

El fontanero cuenta con un listado con los montos que debe cada abonado, con los recibos de cada mes, por si algún cliente desea pedir información con el monto de facturación.

Tienen un grupo de WhatsApp, pero solamente están los miembros de la junta directiva de la ASADA.

Capítulo IV

Conclusiones y Recomendaciones

CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A continuación, se dan las conclusiones y recomendaciones obtenidas al realizar el trabajo de investigación, de acuerdo con lo analizado y encontrado en la ASADA en estudio.

4.1 Conclusiones y Recomendaciones de la Evaluación Legal

4.1.1 Conclusiones

Se concluye que la ASADA de Quebrada Honda, cumple con los requisitos legales para funcionar, de acuerdo con ley, esto se debe a que sí posee personería jurídica, cumple con la calidad de agua solicitada por ley, posee los cuatro libros: el de actas, el cual lo llevan al día y los tres contables (Véase anexos).

También, se encuentra inscrita ante Tributación Directa, y los libros contables que poseen los llevan al día con la información requerida por el Ministerio de Hacienda.

Se concluye que las instalaciones donde se encuentran los pozos y tanques solamente dos corresponden a la ASADA, los otros se encuentran trámites.

4.1.2 Recomendaciones

Se recomienda el uso de un archivo para documentos legales, separado por documentos, años y estado de importancia, ya que a la hora de pedir registros y documentación, no la tenían a mano, ni en el mismo lugar donde se pudiera facilitar el acceso a esos documentos de importancia.

4.2 Conclusiones y Recomendaciones de la Evaluación Organizativa

4.2.1 Conclusiones

Se concluye que la ASADA posee dentro de su planeación, misión, visión, objetivos, estrategias y políticas. No posee valores institucionales, la estructura organizacional no muestra el orden jerárquico ni orden real de la ASADA, no hay manual descriptivo de puestos.

La ASADA posee políticas y procedimientos que le permiten desarrollar sus procesos de forma adecuada, sin embargo, hay que hacer ajustes para mejorar su operación y, por consiguiente, lograr resultados más prometedores.

La ASADA cuenta con personal capacitado, tanto a nivel de Junta Directiva como a nivel administrativo, el desempeño se muestra eficiente, pero hacen falta programas de capacitación y motivación que fortalezcan los vínculos y empoderamiento del personal hacia la institución.

4.2.2 Recomendaciones

- ✓ Se recomienda a la ASADA de Quebrada Honda elaborar los valores institucionales, además, se debe elaborar el organigrama para definir los departamentos y los niveles jerárquicos.

- ✓ Por otra parte, se debe hacer un manual de puestos para asignar labores y tareas definidas a cada uno de los colaboradores y un manual de procedimientos que ayude a mantener un control de cómo se debe realizar las actividades.

4.3 Conclusiones y Recomendaciones de la Evaluación de Control Interno

4.3.1 Conclusiones

La ASADA en estudio da un seguimiento adecuado para que el contador que brinda los servicios profesionales actualice los libros de diario y entregue Estados Financieros, sin embargo, la contabilidad carece de algunos informes que exigen las Normas Internacionales de Información Financiera.

El control para el desembolso de cheques es excelente, para que un cheque sea autorizado debe haber aprobación de tres miembros de la Junta, esto permite confianza y claridad en lo que se hace, además, se convierte en un filtro de seguridad para evitar anomalías y mal manejo de los dineros.

Se les da un adecuado seguimiento a las cuentas por cobrar, producto de la facturación del servicio de agua, los incobrables y morosidad, prácticamente son nulos, los casos que se dan son muy limitados.

La ASADA realiza control de inventarios de insumos y materiales de mantenimiento de acueducto, lo cual le permite valorar monetariamente, cuánto es su inversión en activos

y, además, saber el disponible con que cuenta cualquier servicio nuevo o mantenimiento de servicios (Véase anexos).

La ASADA invierte constantemente en estudios técnicos para cerciorarse de que la calidad del agua no tenga problemas de potabilidad.

El servicio que brinda la ASADA, además de ser avalado por el AyA y tener todos los derechos y obligaciones al día, cuenta con el visto bueno del Ministerio de Salud en cuanto a permiso de funcionamiento se refiere, lo que da garantía que el servicio que se está brindando cuenta con todos los controles respectivos.

Los pozos y tanques cuentan con sus respectivos permisos y contemplan todas las medidas sanitarias y reglamentarias para poder operar.

4.3.2 Recomendaciones

- ✓ Una vez conocida la situación en la cual trabaja la ASADA de Quebrada Honda de Nicoya, es necesario hacer las mejoras pertinentes necesarias para facilitar el desarrollo de las actividades, promoviendo la mejora continua.

- ✓ A pesar de que los trabajos se están haciendo bien, a nivel de reglamentos y legislación, se recomienda a la Junta Directiva de la ASADA de Quebrada Honda, no perder el control en cuanto al seguimiento y verificación de cumplimiento, pues estos procesos requieren estar siendo actualizados y renovados en el corto plazo.

- ✓ Los cheques tienen un control cruzado eficiente para su aprobación, pero no se lleva registro digital de consecutivos, por lo tanto, se recomienda a la ASADA, llevar un registro digital actualizado con los números de cheques, cantidades y descripción del movimiento que se realizó.

- ✓ La Caja Chica lleva un buen control y monitoreo por parte de la Junta Directiva de la ASADA, y tiene un disponible considerablemente bueno para los servicios brindados, de acuerdo con los abonados.

- ✓ Para tener un mejor control sobre la facturación y recaudación se recomienda hacer visitas sorpresas a los medidores de los abonados, para asegurarse que se está reportando exactamente lo indicado en el medidor.

4.4 Conclusiones y Recomendaciones de la Evaluación Financiera

A continuación, se da una de las conclusiones y recomendaciones más importantes ya que contemplan la evaluación financiera de la ASADA, la cual es de suma importancia para su funcionamiento y fortalecimiento.

4.4.1 Conclusiones

Se concluye que la ASADA posee los Estados Financieros al día, pero no cuenta con la totalidad de ellos. No se elabora el Estado de Cambios en el Patrimonio, el Estado de Flujos de Efectivo, ni las Notas a los Estados Financieros.

Al no presentar todos los estados financieros, la ASADA contablemente no está cumpliendo con lo que disponen las Normas Internacionales de Información Financiera.

No hay análisis de Estados Financieros, no se encontró análisis horizontal ni vertical, y tampoco se utiliza las razones financieras para comprender lo que dicen los estados financieros y tomar decisiones con base en ellos.

Por último, se concluye que los ingresos, como los gastos, muestran comportamientos constantes en los últimos cuatro años.

4.4.2 Recomendaciones

- ✓ Se recomienda a la ASADA de Quebrada Honda realizar y presentar los Estados Financieros, de acuerdo con lo que indican las Normas Internacionales de Información Financiera, con sus respectivas Notas a los Estados Financieros.
- ✓ Además, se les recomienda completar todos los Estados que indican las Normas internacionales de información Financiera, falta realizar el Estado de Flujos de Efectivo, el Estado de Cambios en el Patrimonio y las notas a los Estados Financieros.
- ✓ Se recomienda realizar análisis horizontal y vertical a los Estados Financieros para analizar los cambios y variaciones a nivel financiero.

- ✓ Por último, es necesario que la ASADA realice análisis de información, mediante las razones financieras, con esta herramienta, se puede dar cuenta de situaciones a nivel financiero que a simple vista no se nota.

4.5 Conclusiones y Recomendaciones de los Sistemas de Producción y Comercialización

4.5.1 Conclusiones

Se concluye que la ASADA de Quebrada Honda posee un sistema de producción adecuado, los sistemas de producción están en buen estado y el programa de mantenimiento es eficiente.

Que la ASADA cuenta con dos pozos profundos, uno se encuentra ubicado dentro de la propiedad de la iglesia, que pertenece a Temporalidades de la Diócesis de Tilarán, por lo que no cuenta con la escritura ni el plano del mismo.

El segundo pozo, se encuentra en perfectas condiciones y la ASADA cuenta con sus planos y escritura.

La ASADA cuenta con dos tanques, con una profundidad de 45 metros cuadrados cada uno. La ASADA tiene sus respectivos planos y escrituras, se encuentran en idóneas condiciones para su funcionamiento y cada seis meses se le da el mantenimiento adecuado, de acuerdo con un plan estratégico elaborado por la ASADA.

Por otro lado, se concluye que la ASADA dentro de su servicio de comercialización no cuenta con un local de atención al cliente, la facturación se hace desde el 5 hasta el 20 de cada mes, y los abonados tienen como opción de pago, por el momento, solo el efectivo. Está en trámite brindar el servicio a través de un BN servicios del Banco Nacional.

4.5.2 Recomendaciones

A partir de lo anterior, se recomienda a la ASADA de Quebrada Honda, lo siguiente:

- ✓ Construir o instalar un local donde el abonado pueda llegar a pagar su recibo de agua potable y no en la casa de la señora Tesorera

- ✓ Hacer un plan de mantenimiento y limpieza de los pozos y tanques.

- ✓ Se recomienda promover el uso racional del recurso hídrico, para evitar desperdicios e incentivar el ahorro en los abonados.

- ✓ Se recomienda brindar diferentes opciones de pago, además del efectivo, ya sea electrónicamente o por depósitos.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

CAPÍTULO V PROPUESTA

5.1 Modelo organizativo

La base que debe cumplir una empresa es mantener una organización bien fundamentada, detallada y estructurada, pues de esta forma, la administración sabrá la línea que debe seguir para asegurarse el éxito y la estabilidad en el mercado.

5.1.1 Misión

Se mantiene la misión con la que ha trabajado hasta el momento la ASADA de Quebrada Honda.

5.1.2 Visión

La ASADA de Quebrada Honda mantiene la visión con la que hasta el momento ha trabajado.

5.1.3 Valores

Se le propone a la ASADA de Quebrada Honda los valores para que continúe trabajando y brindando el servicio a los abonados, de acuerdo con sus ideales. Los valores propuestos son:

- **Honestidad**
- **Responsabilidad**
- **Compromiso**
- **Respeto**
- **Trabajo en Equipo**

5.1.4 Objetivos

A continuación, se plantea los objetivos con los cuales se plasmará la propuesta para contribuir con las mejoras de la ASADA en estudio.

5.1.5 Objetivo General

Fortalecer la gestión administrativa, operativa y financiera de la ASADA para poder brindar un mejor servicio de abastecimiento de agua potable, mediante la ejecución de acciones integralmente eficientes y sostenibles con el medioambiente.

5.1.6 Objetivo específicos

- Fortalecer la gestión integral de trabajo de la ASADA, mediante capacitaciones e implementación de prácticas y técnicas innovadoras en la gestión del recurso hídrico y prácticas amigables con el ambiente.
- Implementar métodos de evaluación de procesos para asignar medidas preventivas, correctivas y de mejora continua, que beneficien, no solo al acueducto, sino también a la comunidad.
- Establecer de la mano de la tecnología, métodos que ayuden a sistematizar los procesos técnicos, operativos y administrativos, para llevar un mejor control de los recursos con los que cuenta la ASADA.
- Mantener un control adecuado de tarifas, proceso de cobro, facturación y suspensión del servicio de agua potable.

- Garantizar la seguridad y salud laboral de los miembros y cualquier profesional o tercero que ejerza labores en beneficio de la ASADA.

4.1.7 Políticas

- Fomentar y capacitar al personal sobre el uso de prácticas, equipos y técnicas de manera responsable y racional, para prevenir la contaminación y reducir el impacto socio-ambiental.
- Establecer reuniones consensuales para exponer los resultados de las evaluaciones y presentar opciones de medidas que mejoren los procesos deficientes.
- Incentivar a todos los colaboradores del acueducto de hacer uso de las tecnologías, mediante cursos sobre sistemas, software o hardware que se adapte a la gestión integral de los procesos de la ASADA.
- Respetar las tarifas proporcionadas por los modelos de la ARESEP y contar con sistemas de cobro actualizados, que permitan brindar al usuario información ágil y certera.
- Exigir a todas las personas utilizar dispositivos de seguridad e implementos adecuados para ejercer su labor.

5.1.8 Estrategias

Estrategias Administrativa/Financiera

- Elaborar un plan anual de trabajo, según las deficiencias más significativas de las evaluaciones, donde se especifique las actividades por desarrollar y los recursos necesarios para su ejecución.
- Actualizar el cuadro de tarifas con la ARESEP y promover el uso de sistemas automatizados para el cobro y la facturación.

Estrategias operativas

- Utilizar controles de ejecución de labores en caso de averías.
- Mantener actualizada la bitácora con el control de los mantenimientos que se le realice a los sistemas.
- Llevar un control periódico de los inventarios de materiales y herramientas.

Estrategias de Recursos Humanos

- Mantener una búsqueda constante de cursos para el adiestramiento y formación de nuevos sistemas, que promuevan la eficiencia en los procesos técnicos, operativos y administrativos de la ASADA.

- Colocar un rótulo donde se indica las medidas preventivas y de seguridad, antes de ingresar en zonas de posible riesgo.

Estrategias de inversión

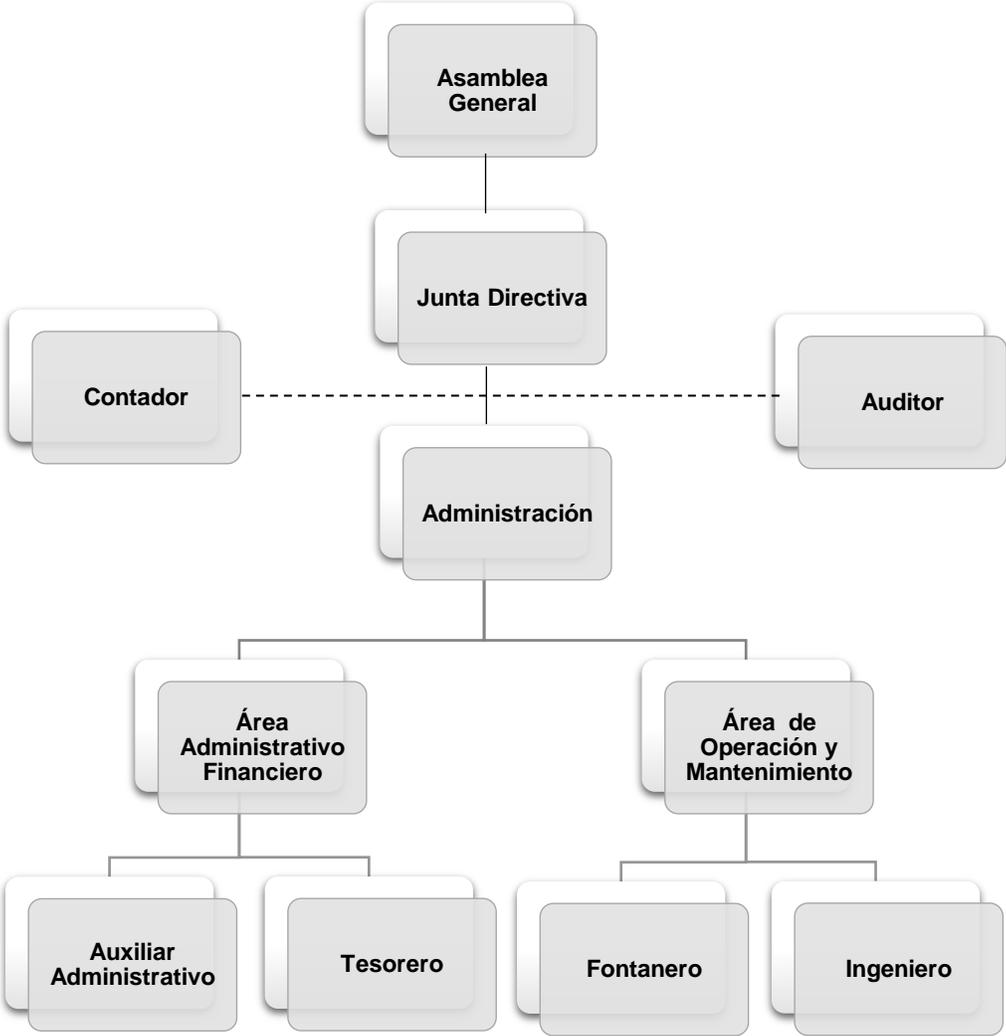
- Buscar apoyo de entidades que brinden donaciones de equipos y otras instituciones que ofrezcan a la ASADA, capacitaciones integrales de las gestiones relacionadas con el recurso hídrico.

5.1.9 Estructura Organizacional

A continuación, se plantea una estructura organizacional básica, la cual se recomienda implementar a la ASADA de Quebrada Honda, para una gestión integral; con la distribución en áreas de trabajo, de donde se obtiene los puestos y la asignación de funciones.

Es importante señalar que la siguiente estructura organizativa se plantea de acuerdo con las necesidades y capacidades económicas relacionadas con la prestación del servicio de los abonados.

Figura 1. Organigrama de la ASADA de Quebrada Honda



Fuente: Elaboración propia.

Tal y como se aprecia en el organigrama, los trabajos realizados por el contador y el auditor son trabajos ocasionales, que serán realizados por personas externas, ajenas a la organización.

Además, se aprecia la existencia de dos departamentos y sus respectivos colaboradores. Por esta razón, la Junta Directiva se encarga de administrar el personal Administrativo/Financiero y el personal Operativo y de Mantenimiento.

El establecimiento de esta estructura organizativa se basa en la recomendación proporcionada por personal del AyA y del análisis de los requerimientos y capacidades económicas, de un acueducto que no exceda una distribución de 300 servicios.

5.1.9.1 Salarios y pagos por servicios profesionales

Los servicios prestados para la Contaduría y Auditoría se pagan por un Contrato por Servicios Profesionales, también denominado honorarios profesionales. En el caso del Contador, se requerirán sus servicios mensualmente. Las auditorías se realizarán, al menos, dos veces al año.

La tarifa se aprecia en la siguiente tabla, basada en los montos establecidos por el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica.

Tabla 1 Pago por servicios profesionales

Profesión	Control operativo	Mensualidad
Contador	ϕ335 000	ϕ35 000,00
Auditor	ϕ 589 000	Sus servicios se requieren dos veces al año

Fuente: Elaboración propia basada en Tarifas de Honorarios Profesionales. Derechos reservados 2015 por Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica.

En la Tabla de Salarios para el personal de la ASADA, se detalla los salarios que recibirán los colaboradores de esta Asociación, basados en la Lista de Salarios del Ministerio de Trabajo (Ver Anexo 10).

El salario del Auxiliar administrativo es equivalente al de un Oficinista (General); el Tesorero equivale al Trabajador Semicalificado; en el caso del Ingeniero, su salario es equivalente al Trabajador Calificado Genérico, tal y como se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 2 Salarios para el personal de la ASADA

Ocupación	Jornada diaria	Salario Mensual
Auxiliar Administrativo	¢14 560,27	¢436 808,01
Ingeniero	¢21 222,00	¢636 660,00
Fontanero	¢11 754,00	¢352 620,00
Total Salarios mensual		¢1 426 088,00

Fuente: Elaboración propia, con base en la Lista de Salarios Mínimos del MTSS.
Véase Anexo 1.

5.1.9.2 Jornada de trabajo

El puesto de auxiliar administrativo demanda un constante análisis y control, por lo que sus servicios serán requeridos mediante una jornada ordinaria de cuarenta y ocho (48) horas semanales, ocho horas diarias por seis días a la semana.

En el caso del tesorero, ingeniero y el fontanero, se propone que su jornada de trabajo sea a medio tiempo, ya que desempeñarán funciones discontinuas, debido a que sus labores no son tan recurrentes.

A ellos, se les pagará bajo la jornada ordinaria especial, la cual será de 24 horas semanales, cuatro horas diarias, seis días a la semana, con la salvedad de que, en caso de eventualidad, deben estar disponibles.

5.1.10 Manual de procedimientos

Presentación

Este documento se presenta con el fin de mostrar, de manera ordenada y clasificada, cómo se debe desarrollar los procesos sobre la atención al usuario, realizados en la ASADA de Quebrada Honda, entre los cuales se destaca procedimientos para solicitar el servicio por medio del medidor de agua, efectuar cobros y sobre el manejo de reportes de fugas o averías, procedimientos de facturación, entre otros.

Este Manual de Procedimientos se diseña como una manera de estandarizar los procesos internos que se llevan a cabo en el acueducto, para que, de esta forma, se pueda mejorar y optimizar las funciones administrativas, financieras y técnicas de la ASADA de Quebrada Honda, y así poder lograr que sus colaboradores brinden un servicio de calidad a la población que abastece.

Objetivo

Asegurar la calidad de los procesos, mediante actividades homólogas que garanticen la calidad en el producto o servicio final, en todo momento de las gestiones internas, con el fin de ofrecer al usuario la mejor atención.

Áreas de Aplicación

- Servicio al cliente
- Tesorería

Responsables

- **Junta Directiva:** Será la encargada de velar por el cumplimiento de lo establecido en el presente manual.
- **Auxiliar Administrativo:** Encargado de velar por la correcta atención al usuario, seguimiento de quejas, atención de averías y de llevar control de los tiempos de respuestas a solicitudes en general.
- **Tesorero (a):** Debe registrar y mantener control de los ingresos generados por la facturación del servicio, y deberá supervisar el proceso de cobro.
- **Ingeniero:** Es el encargado de velar por el buen funcionamiento y mantenimiento del acueducto y del correcto seguimiento de la prestación del servicio.

Normativa

La ASADA de Quebrada Honda se rige bajo los lineamientos del ente delegador, en este caso, el Instituto de Acueductos y Alcantarillados, es por esta razón que los procesos que se describe en el presente Manual, acatan las directrices de los siguientes reglamentos:

- Reglamento de Asociaciones administradoras de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunes.
- Reglamento técnico de Prestación de Servicios de Acueductos, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes.
- Reglamento para la Prestación de los Servicios de AyA.
- Norma Técnica: Hidrómetros para el Servicio de Acueducto.

Por lo tanto, es necesario tomar en cuenta que la ASADA en sus procedimientos de gestión, debe cumplir con lo establecido en los artículos 31 al 34 del Reglamento de Prestación de Servicios.

Glosario

Avería: es el daño o deterioro que afecte la prestación del servicio de agua potable o alcantarillado sanitario.

Fuga: Escape de agua en las redes de distribución o instalaciones de agua.

Hidrómetro: dispositivo o instrumento para la medición del volumen de agua que lo atraviesa.

Número de Identificación del Servicio (NISE): Es el número único que identifica a cada uno de los servicios que brinda el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados.

Orden de Conexión: Orden de trabajo de campo, con la información relevante para la instalación del nuevo servicio de alcantarillado sanitario.

Orden de servicio (O/S): Orden de trabajo que se genera para realizar una acción o verificar un dato en una conexión.

Red pública: Sistema de tuberías de agua o recolección de aguas residuales propiedad de AyA.

Terminal portátil de lectura (TPL): Aparato portátil que captura y registra datos del consumo de agua potable de los hidrómetros.

	Solicitud de un nuevo servicio de agua potable	Código de proceso: SC-1001
Aprobado por: Junta Directiva	Vigente desde: 2017	Nº de página: 1 de 2

Nombre del proceso

Solicitud de un nuevo servicio de agua potable.

Objetivo

Atender, procesar y formalizar las solicitudes para un nuevo servicio de agua potable, incluir al nuevo cliente en la lista de facturación y generar la orden de instalación.

Responsable

- Auxiliar administrativo.
- Ingeniero

Normativa

- Reglamento de Asociaciones administradoras de Sistemas de Acueductos y alcantarillados comunales.
- Reglamento técnico de Prestación de Servicios de Acueductos, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes.
- Reglamento para la Prestación de los Servicios de AyA.

	Solicitud de un nuevo servicio de agua potable	Código de proceso: S SC-1001
Aprobado por: Junta Directiva	Vigente desde: 2016	Nº de página: 2 de 2

Descripción

Nº	Actividad	Responsable
1	Solicita información y requisitos para la instalación del servicio de agua potable.	Usuario
2	Llena formulario de solicitud de servicio y presenta requisitos.	Usuario
3	Recibe y revisa los documentos y formulario, si no hay ninguna observación se procede con el siguiente paso. Si hay, debe corregir o terminar de presentar los demás documentos.	Auxiliar administrativo
4	Ingresa la solicitud, asigna un número de solicitud, abre expediente al nuevo usuario	Auxiliar administrativo
5	Extender una notificación de inspección del lugar donde se instalará el servicio.	Auxiliar administrativo
6	Realiza un estudio catastral del lugar donde se instalará el servicio. Si el lugar no presenta limitantes aprueba la continuación del trámite. Si hay algún problema, se le comunica al usuario las modificaciones que debe realizar.	Inspector (Topógrafo)

7	Crea Código NIS que incluye: número de solicitud, nombre del solicitante, fecha de solicitud, tipo de servicio requerido, tipo de cobro, localización, inspector responsable, cantidad de servicios requeridos por el solicitante y tarifa.	Auxiliar administrativo
8	Notifica al usuario que se procederá con la formalización de la solicitud, indicándole: tipo de servicio aprobado, monto por cancelar y el plazo para formalización.	Auxiliar administrativo
9	Le indica al usuario que debe cancelar los derechos de conexión.	Auxiliar administrativo
10	Cancela los derechos de conexión del servicio,	Usuario
11	Una vez cancelados los derechos se procede a imprimir dos copias del contrato de formalización del servicio, una para el usuario y la otra para archivar.	Auxiliar administrativo
12	Firma el contrato de formalización,	Usuario
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

	Instalación del servicio de agua potable	Código de proceso: SC-1002
Aprobado por: Junta Directiva	Vigente desde: 2016	No de página: 1 de 2

Nombre del proceso

Instalación del servicio de agua potable.

Objetivo

Instalar el nuevo servicio de agua potable, luego de la debida solicitud, formalización y aceptación de un nuevo servicio de agua, con el fin de realizar la conexión a los sistemas de distribución de agua potable para la medición y facturación del consumo del usuario.

Responsables

- Auxiliar administrativo
- Inspector

Normativa

- Reglamento técnico de Prestación de Servicios de Acueductos, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes.
- Reglamento para la Prestación de los Servicios de AyA.
- Norma Técnica: Hidrómetros para el Servicio de Acueducto

	Instalación del servicio de agua potable	Código de proceso: SC-1002
Aprobado por: Junta Directiva	Vigente desde: 2016	Nº de página: 2 de 2

Descripción

Nº	Actividad	Responsable
1	Se crea la orden de servicio que contiene: Número de Código NIS, nombre del cliente, dirección, etc.)	Auxiliar administrativo
2	Se adjunta a la orden de servicio, copia de la solicitud del Nuevo Servicio, el plano catastro y el croquis elaborado por el inspector.	Auxiliar administrativo
3	Se asigna y se entregan las solicitudes de conexión a los inspectores de instalación.	Auxiliar administrativo
4	Verifica la factibilidad de las condiciones técnicas del lugar para la correcta instalación del servicio.	Inspector
5	Se procede con la instalación del nuevo servicio, procurando que la conexión respete la normativa de AyA.	Inspector
6	Una vez instalado el servicio, se debe completar la orden de servicio con las debidas observaciones y se entrega para ser archivada	Inspector
7	Se archiva la Orden de Servicio, una vez que se haya efectuado la instalación del servicio.	Auxiliar administrativo
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

	Reportes de averías o fugas	Código de proceso: SC-1003
Aprobado por: Junta Directiva	Vigente desde: 2016	N° de página: 1 de 2

Nombre del proceso

Reportes de averías o fugas.

Objetivo

Recibir y registrar los reportes de averías que realizan los usuarios por cualquier avería.

Responsables

- Auxiliar administrativo
- Inspector
- Fontanero

Normativa

- Reglamento técnico de Prestación de Servicios de Acueductos, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes.
- Reglamento para la Prestación de los Servicios de AyA.

	Reportes de averías o fugas	Código de proceso: SC-1003
Aprobado por: Junta Directiva	Vigente desde: 2016	Nº de página: 2 de 2

Descripción

Nº	Actividad	Responsable
1	Atiende consulta y/o reporte del usuario	Auxiliar administrativo
2	Identifica la ubicación y tipo de avería, según la información brindada por el usuario.	Auxiliar administrativo
3	Analiza si la fuga es en el hidrómetro, se verifica si fue ocasionada por alguna reconexión, revisa el estado de las órdenes de corte del servicio y envía un reporte para inspección.	Auxiliar administrativo
4	Si la fuga no fuese en el hidrómetro se revisa si existe un reporte averías previo de orden de averías. En caso que la orden se encuentre en estado pendiente, se procede a enviar a un inspector.	Auxiliar administrativo
5	Si no existe un reporte previo, se genera una orden de reporte de averías, por lo que se le solicita al usuario el nombre del propietario del NIS, número de teléfono y la dirección exacta de dónde está la avería.	Auxiliar administrativo
6	Se le da a conocer al usuario, el número de orden de reporte de avería.	Auxiliar administrativo
7	Se le comunica a un inspector para que atienda la solicitud y se le entregan todos los datos suministrados por el usuario.	Auxiliar administrativo
8	Revisa la fuga y genera un reporte del estado de la fuga y la forma en cómo se procederá a su arreglo.	Inspector
9	Revisa el reporte del inspector y repara la avería.	Fontanero
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

	Lectura de hidrómetros	Código de proceso: SC-1004
Aprobado por: Junta Directiva	Vigente desde: 2016	Nº de página: 1 de 2

Nombre del proceso

Lectura de hidrómetros.

Objetivo

Ejercer un adecuado control sobre el proceso de la lectura de los hidrómetros, que inicia desde la programación de las rutas de lectura, hasta concluir con el proceso de ubicación y reubicación de los inmuebles en sus respectivas rutas de lectura.

Responsables

- Auxiliar administrativo
- Ingeniero (Inspector)

Normativa

- Reglamento técnico de Prestación de Servicios de Acueductos, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes.
- Reglamento para la Prestación de los Servicios de AyA.

	Lectura de hidrómetros	Código de proceso: SC-1004
Aprobado por: Junta Directiva	Vigente desde: 2016	Nº de página: 2 de 2

Descripción

Nº	Actividad	Responsable
1	Programar la ruta y cronograma de lecturas en forma mensual para ser utilizada en el proceso de facturación. Nota: la lectura debe realizarse cada 22 días para incorporarlas al proceso de facturación.	Inspector
2	Recolectar e ingresar los datos de los hidrómetros, utilizando la Terminal Portátil de lectura (TPL) en una hoja de control de ruta de lecturas, lo cual permite establecer la cantidad mensual de consumo de agua potable por usuario.	Inspector
3	Ingresar los datos de lectura recopilada en el campo, para realizar la facturación mensual del servicio.	Inspector
4	Actualizar y controlar las rutas de lecturas de hidrómetros.	Inspector
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

	Facturación	Código de proceso: SC-1005
Aprobado por: Junta Directiva	Vigente desde: 2016	N° de página: 1 de 2

Nombre del proceso

Facturación.

Objetivo

Facturar el consumo de agua potable.

Responsable

- Auxiliar administrativo.

Normativa

- Reglamento Técnico de Prestación de Servicios de Acueductos, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes.
- Reglamento para la Prestación de los Servicios de AyA.
- Ajuste tarifario de la ARESEP. Tarifas para Acueductos Comunales.

	Facturación	Código de proceso: SC-1005
Aprobado por: Junta Directiva	Vigente desde: 2016	N° de página: 2 de 2

Descripción

No	Actividad	Responsable
1	Ingresar los datos de cada abonado para proceder con la facturación.	Auxiliar administrativo
2	Agregar los datos recolectados de la lectura de los hidrómetros por nombre de abonado coincidente con el número de NIS.	Auxiliar administrativo
3	Realizar el cálculo del monto por cancelar por abonado, según datos de lectura de hidrómetro.	Auxiliar administrativo
4	Actualizar los datos del recibo o factura el número de NIS, fecha de vencimiento, periodo al cobro, metros cúbicos consumidos, monto por cancelar por m ³ consumido, morosidad o multa, total por cancelar.	Auxiliar administrativo
5	Generar el recibo con los datos actualizados	Auxiliar administrativo
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

5.1.11 Manual de puestos

Presentación

El presente Manual Descriptivo de Puestos es una herramienta que optimiza la función de la administración de recursos humanos para la ASADA de Quebrada Honda, utilizado para establecer y especificar las funciones de cada puesto de trabajo en el acueducto.

Este Manual permite fundamentar, agilizar el reclutamiento y la selección de personal requerido en la ASADA y, de esta manera, ayudar a los nuevos colaboradores a reconocer las tareas en las cuales se debe desempeñar, y valorar si son aptos para el puesto. Se analiza los requisitos que posee y cuáles no, de esta manera, se logra un mejor aprovechamiento del personal, y sirve como una herramienta para fortalecer áreas mediante capacitaciones.

Objetivo

Identificar de la manera más ágil, los requerimientos mínimos que se debe considerar para realizar la selección del personal más apto para el acueducto, mediante la descripción detallada de su naturaleza, actividades y funciones, además de requisitos de formación y legales, que cualquier postulante debe cumplir para aplicar a un puesto determinado.

Asada de Quebrada Honda Manual Descriptivo de puestos	Auxiliar Administrativo	
	Código de puesto: DA-001	Página1/3

Naturaleza del puesto

Planificar, dirigir y controlar el adecuado funcionamiento administrativo de la ASADA de Quebrada Honda, con el fin de promover una prestación de servicios oportuna y eficaz, para lograr el mejoramiento del servicio y la satisfacción del cliente.

Actividades generales relacionadas con el puesto

1. Planificar, dirigir y controlar la implementación y formulación de políticas, lineamientos, estrategias, normas, estándares, manuales y procedimientos; así como el diseño, validación, ejecución y evaluación de planes, programas.
2. Controlar y supervisar la atención de consultas, reclamos y trámites de los clientes, sobre los servicios que presta la ASADA.
3. Planificar y controlar las actividades de la gestión comercial y operativa, relacionadas con: lectura de hidrómetros, distribución de facturas, actividades de mantenimiento, análisis y actualización de datos de clientes, inclusión de nuevos servicios.
4. Planificar y controlar la gestión de cobro, especialmente a los clientes morosos, con el fin de recuperar lo establecido en la facturación mensual atrasada, por lo que debe estar vigilante de que se cumplan los periodos para la desconexión y reconexión.
5. Elaborar y presentar propuestas de mejoramiento de la gestión administrativa, comercial y operativa del acueducto.

Asada de Quebrada Honda Manual Descriptivo de puestos	Auxiliar Administrativo	
	Código de puesto: DA -001	Página 2/3

Funciones generales

1. Dirigir de manera eficaz y eficiente la gestión del servicio de agua potable, respetando los lineamientos del departamento de Sistemas Comunes del AyA.
2. Establecer y llevar a cabo los planes administrativos y financieros para la búsqueda de financiamiento, donaciones e inversiones para desarrollar una adecuada gestión.
3. Realizar la búsqueda, contratación y formalización de proveedores o personal requerido para la ejecución de obras, prestación de servicios profesionales y compra de suministros requeridos por el acueducto.
4. Supervisar y comprobar el buen funcionamiento y uso de los recursos operativos, económicos, humanos.

Formación académica

Bachiller en carrera universitaria en el área de Administración, Ingeniería Industrial o carrera afín.

Asada de Quebrada Honda Manual Descriptivo de puestos	Auxiliar Administrativo	
	Código de puesto: DA -001	Página 3/3

Experiencia

Tres años de experiencia profesional relacionadas con la planificación, organización, dirección y control de acciones en Servicio al Cliente, Mercadeo, Gestión Comercial.

Requisito legal

No requiere requisito legal.

Asada de Quebrada Honda Manual Descriptivo de puestos	Tesorero(a)	
	Código de puesto: DA -002	Página 1/2

Naturaleza del puesto

Ejecutar labores de la gestión de servicio al cliente, relacionadas con la recaudación y facturación del servicio, que garanticen la satisfacción del cliente.

Actividades generales relacionadas al puesto

1. Elaborar y presentar reportes e informes.
2. Realizar cualquier otra actividad asignada por su superior, de acuerdo con los requerimientos exigibles dentro de sus labores habituales o no habituales.
3. Gestionar la ejecución de órdenes de trabajo de desconexiones y reconexiones, cobros y notificaciones de cobro judicial, entre otros.
4. Realizar la verificación, recepción y digitación de lecturas de consumos registrados por los clientes, para la emisión de las facturaciones.
5. Efectuar la impresión de la facturación.
6. Revisar, analizar y actualizar los registros de clientes morosos.
7. Analizar y registrar los cambios modificaciones, aprobación de nuevos servicios.

Asada de Quebrada Honda Manual Descriptivo de puestos	Tesorero(a)	
	Código de puesto: DA -002	Página 2/2

Funciones generales

1. Responsable de la generación de las facturas.
2. Responsable de coordinar las labores de revisiones, conexiones o reconexiones previo pago de este.
3. Actualizar la información de los usuarios de nuevos servicios.
4. Atender cualquier consulta de los clientes (internos o externos).
5. Informa al cliente el estado de la solicitud cuando se genera una consulta.
6. Informar al cliente sobre los distintos estados por los que pasa las solicitudes de servicio.

Formación académica

Bachiller o estudiante en una carrera universitaria en el área de Administración o carrera afín.

Experiencia

No requiere experiencia.

Requisito legal

No requiere requisito legal.

Asada de Quebrada Honda Manual Descriptivo de puestos	Ingeniero (Inspector)	
	Código de puesto: DO-001	Página 1/3

Naturaleza del puesto

Inspeccionar, controlar y ejecutar actividades técnicas relacionadas con la instalación de nuevos servicios, inspecciones de requisitos catastrales y de medición (micro medición de los consumos de agua y servicios de pozos).

Actividades generales relacionadas con el puesto

1. Respaldar la ejecución de actividades de inspección, mantenimiento y reparación.
2. Confeccionar y presentar reportes, informes y propuestas de mejoramiento.
3. Programar y organizar su rutina de trabajo, además de asignar las herramientas o materiales para la ejecución de órdenes de trabajo de conexiones, desconexiones y reconexiones, entre otros.
4. Dar seguimiento a consultas, reclamos o trámites relacionados con la prestación de servicios de agua potable.
5. Supervisar y/o controlar actividades relacionadas con la medición del agua en micro medición en la adquisición e instalación de hidrómetros, cajas de protección y accesorios; reparación de hidrómetros, ejecución de las pruebas de funcionamiento y calidad de los hidrómetros.
6. Verificar la información de lecturas por consumos registrados.

7. Dar seguimiento a los reportes sobre robos de hidrómetros y fugas en hidrómetros.
8. Elaborar las inspecciones, revisiones domiciliarias, aprobación de nuevos servicios, determinación del tipo y costo por conexión.
9. Inspeccionar los trabajos que ejecuta el fontanero en la reparación y mantenimiento del pozo, tanque e hidrómetro, según corresponda.
10. Registrar, actualizar, controlar, y dar seguimiento de los datos recolectados de las órdenes de trabajo por averías o interconexiones y otras.
11. Actualizar la información del cliente, mediante la inspección y supervisión de las actividades realizadas en el campo, tales como levantar información y verificar datos del cliente y de la propiedad.

Funciones generales

1. Responsable de coordinar, programar, supervisar las labores de las revisiones.
2. Supervisar los trabajos de instalación de nuevos servicios ejecutados en el campo.
3. Realizar los trabajos de instalación de nuevos servicios, en apego a las especificaciones técnicas emitidas por AyA.
4. Ejecutar la inspección de acuerdo con las indicaciones contenidas en la orden de servicio

Asada de Quebrada Honda Manual Descriptivo de puestos	Ingeniero (Inspector)	
	Código de puesto: DO-001	Página 3/3

Formación académica

- Diplomado o tercer año en una carrera universitaria o para universitaria atinente a la especialidad del puesto.
- O bien, segundo año aprobado en una carrera universitaria o para-universitaria atinente con la especialidad del puesto y cuatro años de experiencia en labores relacionadas con la especialidad del puesto.
- O bien, Bachiller en Educación Media o título equivalente y título de técnico en un área atinente con la especialidad del puesto y cuatro años de experiencia en labores relacionadas con la especialidad del puesto.

Experiencia

No requiere experiencia.

Requisito legal

Poseer Licencia para conducir vehículo liviano, o moto, según corresponda.

Asada de Quebrada Honda Manual Descriptivo de puestos	Fontanero	
	Código de puesto: DO-002	Página1/2

Naturaleza del puesto

Ejecutar actividades operativas propias del servicio al cliente, con el fin de promover una prestación de servicios segura, oportuna y eficaz.

Actividades generales relacionadas con el puesto

1. Elaborar y presentar reportes e informes, de acuerdo con los requerimientos de su jefatura.
2. Digitar y verificar reportes de mantenimiento de tanques y pozos, así como reportes de reparación de averías o fugas de los hidrómetros de altos consumos.
3. Instalar y/o sustituir hidrómetros.
4. Efectuar el reporte de anomalías detectadas en el campo.
5. Custodiar y conducir un vehículo liviano, destinado al transporte del personal a los lugares asignados, así como colaborar con los usuarios del vehículo en la carga, descarga y acarreo del equipo de trabajo, herramientas, materiales y otros.

Asada de Quebrada Honda Manual Descriptivo de puestos	Fontanero	
	Código de puesto: DO-002	Página 2/2

Funciones generales

1. Brindar mantenimiento a las estructuras operativas como tanques y pozos, efectuando su desinfección, cloración y reparación, cuando se presente una anomalía.
2. Realizar instalaciones, conexiones y mantenimiento de tuberías.
3. Realizar revisiones generales de las instalaciones de la parte operativa del acueducto.
4. Revisar y reparar las instalaciones domiciliarias o hidrómetros.
5. Llevar una bitácora de las actividades y anomalías que se presenten en la parte operativa.
6. Velar por el buen uso y mantenimiento de las herramientas, equipos y materiales asignados para el desempeño de sus labores.

Formación académica

- Tercer ciclo aprobado de la Educación General Básica, capacitación específica, acorde con la especialidad del puesto.

- O bien, segundo ciclo aprobado de la Educación General Básica, y constancia que demuestre que el candidato posee los conocimientos o el dominio del oficio respectivo.

Experiencia

No requiere experiencia.

Requisito legal

No requiere requisito legal.

5.2 Modelo de control interno

Control interno

Se refiere a los mecanismos de medición y control de resultados definidos en la planificación. Estos mecanismos permiten tomar las medidas necesarias para garantizar el logro de las metas. Un control eficiente conlleva la detección y prevención de fallas y errores en cualquier etapa del proceso administrativo y la prevención de estos en la siguiente planificación.

El éxito en la ejecución depende de la capacidad de respuesta para reducir al máximo los problemas que pueda generar una falla en el sistema. Esto es de gran importancia en la administración de acueductos, en donde una hora de atraso significa una gran pérdida de agua y recursos económicos, así como serios inconvenientes para usuarios.

Quienes forman comités o asociaciones no deben olvidar que el objetivo y fin último de la organización, es velar por el bienestar comunal, por encima del individual o grupal, y no utilizar las actividades para el logro de intereses personales.

Las organizaciones que asumen la responsabilidad de trabajar por el acueducto, su único objetivo debe ser la operación y administración de este, y hacer lo necesario para asegurar la calidad del agua y del servicio. Por tal motivo, se cuenta con un plan de control interno para desempeñar las funciones de manera idónea.

Estructura organizativa de control interno para la administración de la ASADA de Quebrada Honda:

- Asamblea General: está conformada por las personas dueñas de prevista. Se reúne cada año, en la misma fecha. En esta Asamblea se presenta los informes de la Presidencia, Tesorería y Fiscalía, y se elige o reelige la Junta Directiva y la Fiscalía.
- La convocatoria se hace con ocho días de anticipación. Las ASADAS, podrán iniciar la Asamblea con la asistencia de la mitad más uno de las y los asociados. Si esto no se ha logrado a la hora definida para iniciar, se podrá hacer una segunda convocatoria, una hora más tarde. Las juntas necesitan contar con la asistencia del 75 % de las personas convocadas.
- Cuando la Junta directiva, el fiscal o al menos el 30 % de la Asamblea lo considere necesario, se puede convocar a una Asamblea Extraordinaria.

- Junta Directiva: Están a cargo de la administración de la Asociación. Solamente los propietarios o propietarias de terrenos pueden participar en la Junta Directiva y deberán aportar algún documento legal que así lo demuestre.
- Presidencia: Tiene la representación legal.
- Vicepresidencia: Apoya en las tareas de la organización y cubre la presidencia, cuando se necesite.
- Secretaría: Elaborar las actas de Asamblea y reuniones de la Junta Directiva.
- Tesorero: Lleva el control del dinero.
- Vocal: Colabora con la Junta Directiva.
- Fiscal: Es independiente de la Junta Directiva. Supervisa el cumplimiento de las actividades y el manejo de los fondos. Se encarga de tramitar las quejas y denuncias de la comunidad.

Funciones de control interno de la ASADA de Quebrada Honda.

- ♦ Someter a conocimiento de AyA los estatutos de la Asociación y suscribir el Convenio de Delegación.
- ♦ Participar activamente en la construcción, administración y operación del acueducto.
- ♦ Autorizar nuevos servicios, conexiones y reconexiones.
- ♦ Adquirir los bienes, materiales y equipos necesarios para su función (de acuerdo con la ley).
- ♦ Administrar, operar, reparar y proteger los bienes destinados a la prestación de los servicios.

- ♦ Establecer las medidas de control interno necesarias para garantizar el buen desempeño.
- ♦ Cumplir con los trámites de inscripción de la asignación de los caudales y fuentes de abastecimiento.
- ♦ Otorgar los servicios públicos en forma eficiente, igualitaria y oportuna.
- ♦ Solicitar autorización a la Junta Directiva de AyA para disponer de los bienes.
- ♦ Convocar a Asamblea y rendir informes periódicos del trabajo a la comunidad.
- ♦ Entregar el acueducto y los bienes, mediante acta notarial, en caso de rescindir el Convenio de Delegación.
- ♦ Solicitar al AyA la asesoría técnica, legal, financiera, organizativa.
- ♦ Solicitar autorización al AyA para realizar mejoras, ampliaciones o modernizar los sistemas.
- ♦ Participar en las capacitaciones y convocatorias de la Institución.
- ♦ Ejecutar los programas institucionales para la protección y conservación del ambiente.
- ♦ Vigilar las actividades que puedan afectar la zona de influencia.
- ♦ Mantener planos actualizados de los sistemas y llevar un catastro de usuarios.
- ♦ Presentar proyectos al AyA para desarrollar actividades afines a la prestación del servicio.

5.2.1 Control de calidad

En términos de las organizaciones sociales, la calidad se define como lo que el cliente puede calificar del servicio que se le ofrece. La meta de control de calidad está definida,

entonces, por aquellos aspectos que la asociación debe controlar para lograr la satisfacción del cliente y ser bien evaluado.

El servicio al cliente está relacionado con varios elementos: la calidad del servicio; la eficiencia en la realización de trámites y gestiones; el respeto y la amabilidad con que se trate al usuario; y la forma en que se atiende o responda a sus quejas, reclamos y sugerencias. Este último elemento suele verse como negativo, pero si se sabe manejar, puede volverse a favor de la organización.

El reclamo es un problema cuando:

- ♦ No se atiende de la manera adecuada y no se responde en el tiempo señalado por ley.
- ♦ Son constantes o van en aumento y son presentados por un número importante de clientes.
- ♦ No se toma en cuenta en los procesos de planificación y no se plantea alternativas de solución para poder mejorar la calidad del servicio.

La Junta Directiva debe presentar informes periódicos a la comunidad. Es importante aprovechar esta actividad para abrir espacios para preguntas y comentarios sobre el informe. La instalación de buzones de sugerencias en las oficinas es una buena medida para conocer el sentir de las usuarias y usuarios y recibir ideas para mejorar el servicio.

Dentro de las funciones de control de calidad que debe contar la ASADA de Quebrada Honda, se menciona las siguientes:

- Programa básico. Contar con planes de trabajo detallados, que incluyan metas cualitativas y cuantitativas, en relación con cobertura, calidad, presión del agua, interrupciones en el servicio, prontitud en la atención de consultas y reclamos de los clientes.
- Información. Mantener registros adecuados del servicio y contar con programas de muestreo y análisis que determinen el cumplimiento de la Ley y las normas técnicas y de calidad correspondientes.
- Difusión a los clientes. Informar periódicamente sobre los niveles de calidad del servicio y los programas para alcanzarlos.

Niveles de servicio. Los niveles apropiados para la calidad de los servicios serán los siguientes:

- Calidad de Agua Potable: Cumplir con las normas técnicas vigentes y establecer un régimen de muestreo del agua cruda, en proceso de tratamiento y en la red de distribución. En caso de incumplimiento, deberá informar al Ente Regulador, describe causas, medidas tomadas, y acciones para restablecer la calidad del agua.
- Presión de Agua: Asegurar la presión mínima y máxima en el sistema para evitar daños y pérdidas.
- Continuidad del Abastecimiento: Dar servicio continuo. Informar con tiempo a los clientes sobre cortes programados y prevenir un desabastecimiento de emergencia, por si la interrupción se prolonga.

- Tratamiento de Aguas Residuales: Adecuar el tratamiento de aguas servidas a las normas técnicas.
- Calidad de Aguas Residuales: Cumplir con las normas de calidad y reglamentos. Mantener, operar y registrar un régimen de muestreo regular y de emergencias, de los efluentes vertidos en los distintos puntos del sistema. En caso de deficiencias, informar al Ente Regulador, describiendo las causas y propuesta de acciones para restablecer la calidad de los efluentes y la confiabilidad del sistema.

Tabla 3 Lista de control de cuentas por cobrar

N°	Pregunta	Sí	No	NA
1.	¿Se encuentran los documentos al día y con los requisitos pertinentes para proceder al cobro?			
2.	¿Cuenta la ASADA con los registros de los documentos que debe cobrar?			
3.	¿Se encuentra la información de los clientes debidamente actualizada con fecha de vencimiento y monto por cobrar?			
4.	¿Se reflejan directamente los cobros realizados en los estados de cuenta de los abonados?			
5.	¿Tienen los abonados el conocimiento respectivo sobre sus cuentas pendientes?			
6.	¿Se lleva un control adecuado con respecto a los abonos que van realizando los abonados a las respectivas cuentas?			
7.	¿Tiene la ASADA diferentes medios u opciones de pago para los abonados que tienen cuentas pendientes?			
8.	¿Tienen conocimiento los abonados sobre los diferentes medios u opciones de pago para cancelar las cuentas pendientes?			

Fuente: Elaboración propia.

5.2.2. Modelo de Control Presupuestario

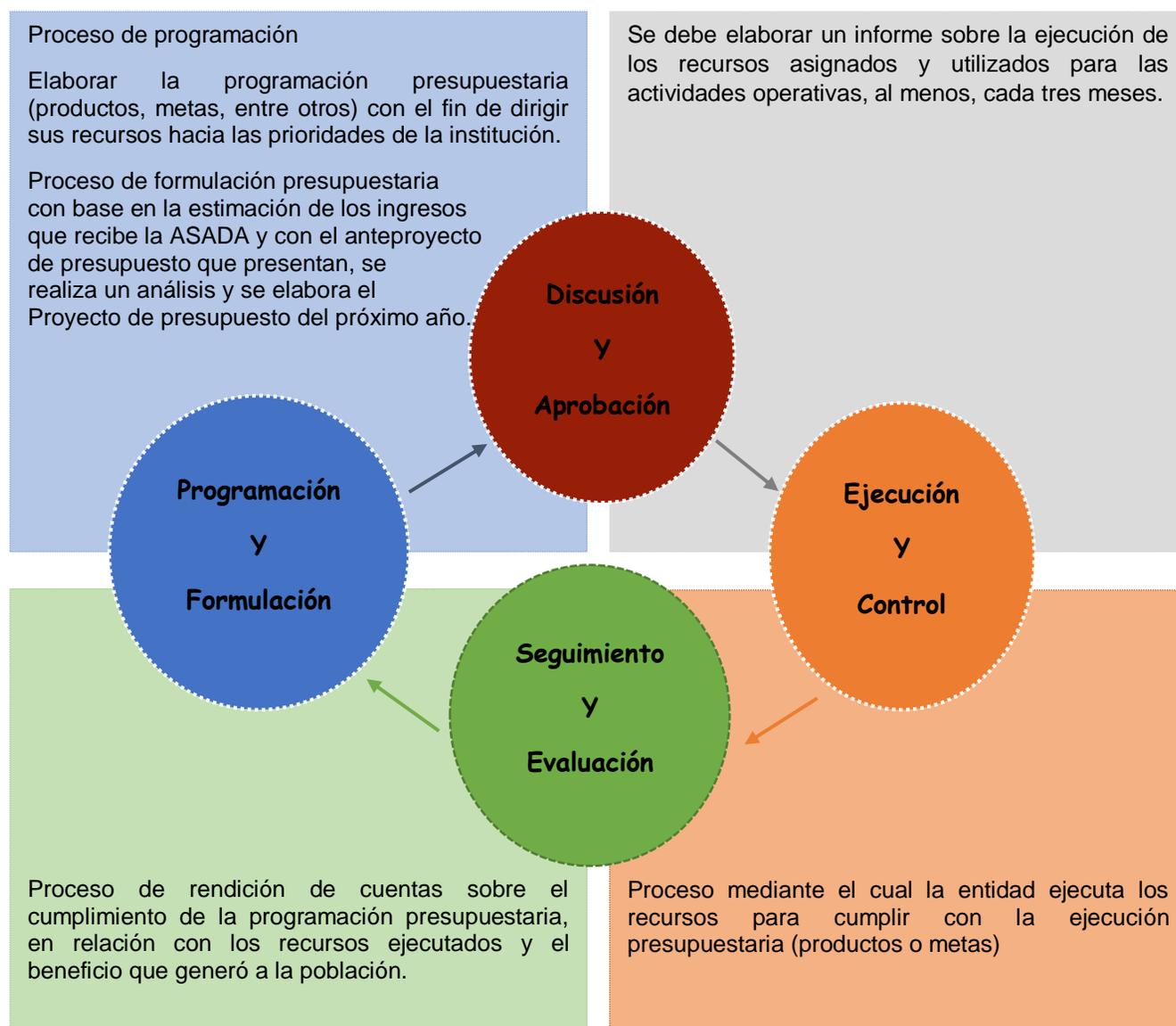
Con base en los ingresos percibidos, producto del cobro del servicio de agua potable, se presenta el siguiente Control Presupuestario, el cual está basado en el Clasificador de ingresos y por Objeto del Gasto utilizado por el AyA, el cual, en el caso de los ingresos, ordena y agrupa los recursos.

En cuanto a los egresos, el Clasificador por Objeto del Gasto establece las cuentas de gastos, ordenadas y agrupadas de acuerdo con la naturaleza del bien o servicio.

Etapas del Proceso Presupuestario

En la elaboración del Presupuesto se desarrolla diferentes etapas, que se muestra en la Figura 2, las cuales desencadenan actividades que permiten mantener un control adecuado para el desempeño de los recursos de la empresa y que deben estar regulados por las normas y lineamientos establecidas por el Ministerio de Planificación Nacional.

Figura 2. Etapas del Proceso Presupuestario



En la etapa de la Formulación se analiza e identifica las necesidades existentes con las cuales se trabajará a lo largo del año; con estos datos, se procede a elaborar el Presupuesto estimado entre ingresos y egresos considerados en la programación del Plan Anual Operativo de la ASADA.

Seguido de la elaboración del Presupuesto, es necesario realizar la Ejecución, mediante el registro y asignación racional de los recursos, por lo que cada trimestre se debe presentar un informe detallando los montos y porcentajes ejecutados en las partidas correspondientes, utilizadas para el desarrollo de las actividades operativas.

En la etapa de Control, se realiza una revisión del Presupuesto Ejecutado para detectar y corregir posibles inconsistencias, con el fin de no sobrepasar el límite presupuestario aprobado.

Por último, se deberá evaluar la efectividad de la ejecución que se había estimado y desarrollar un informe de las variaciones o comportamiento de la ejecución que fueron encontradas y su justificación. Este informe podrá evidenciar el desempeño sobre el grado de cumplimiento en el Presupuesto con las metas programadas.

Como una norma establecida por el ente delegador, el presupuesto debe presentarse durante el mes de octubre a la Regional de Nicoya. Es necesario incluir un informe y el Control de Presupuesto Anual:

Tabla 4. Control de Presupuesto Anual

 Quebrada Honda		ASADA de Quebrada Honda Control de Presupuesto Anual En miles de colones		
		Presupuesto original	Modificación Presupuestaria	Presupuesto Real
INGRESOS				
<u>Venta de bienes</u>				
Venta de agua potable				
<u>Venta de servicios</u>				
Servicio por instalación del servicio				
Servicio por Reconexiones				
TOTAL INGRESOS				Σ
EGRESOS				
<u>Remuneraciones</u>				
<u>Remuneraciones Básicas</u>				
Sueldos para cargos fijos				
<u>Remuneraciones Eventuales</u>				
Tiempo extraordinario				
Dietas				
<u>Incentivos Salariales</u>				
Decimotercer mes				
Salario escolar				
<u>Contribuciones Patronales</u>				
Contribución Patronal CCSS				
Contribución Patronal BPDC				
Aporte Patronal Régimen Pensiones				
Fondo Pens. Co. Obl.0,5 %				
Fondo Pens. Co. INS 1 %				
Aporte Patronal Fondo Capitalización				
Total Remuneraciones				Σ
<u>Servicios</u>				
<u>Servicios Básicos</u>				
Servicio Energía Eléctrica				
Otros Servicios				
<u>Servicios de Gestión y Apoyo</u>				
Otros Servicios de Gestión y apoyo				
Servicios Generales				
<u>Mantenimiento y Reparación</u>				
Mantenimiento y Reparación Edificio				
Mantenimiento y Reparación Maquinaria y Equipo				
Mantenimiento y Reparación Equipo de Cómputo				
<u>Impuestos</u>				
Impuestos				
Total Servicios				Σ
<u>Materiales y Suministros</u>				
<u>Productos Químicos y Con</u>				
Combustibles y Lubricantes				

Tinta, Pinturas y Disolventes			
<u>Materiales y Productos de Uso Con</u>			
Materiales y Productos Metálicos			
Madera y sus Derivados			
Otros Materiales y Productos Co			
<u>Herramientas, Repuestos y Ac</u>			
Herramientas e Instrumentos			
Repuestos y Accesorios			
<u>Útiles, Materiales y Suministros oficina</u>			
Otros Útiles, Materiales y Suministros			
Útiles y Materiales de Oficina y Cómputo			
Útiles y Materiales de Limpieza			
Total Materiales y Suministros	Σ	Σ	Σ
Intereses y Comisiones			
Intereses Sobre Préstamo			
Comisiones y Otros Cargos/Gastos			
Total Intereses y Comisiones	Σ	Σ	Σ
Bienes duraderos			
Maquinaria y Equipo			
Equipo de telecomunicación			
Equipo y Mobiliario de Oficina			
Equipo y Programación de Cómputo			
Total Bienes duraderos			
TOTAL EGRESOS	Σ	Σ	Σ

Fuente: Elaboración propia.

5.2.3 Control de cheques y transferencias

Como un método para controlar la emisión de cheques, las transferencias bancarias realizadas y los montos utilizados, es necesario que la ASADA utilice la tabla 2; en ella, se ingresará los datos del cheque como el número de cheque, la fecha en la que se realiza el cheque, el monto y en el campo del detalle, se describe el páguese a la orden de la persona portadora del documento, igualmente, si es una transferencia bancaria.

De esta manera, a nivel interno del acueducto, se tiene un panorama de lo que se ha utilizado en la cuenta corriente del banco.

Tabla 5 Control de cheques y transferencias de la ASADA de Quebrada Honda

		ASADA DE QUEBRADA HONDA		
Control de cheques y transferencias Banco Nacional de Costa Rica				
Cuenta: _____				
Número Registro	N° Cheque o Transferencia	Fecha de emisión	Detalle	Monto
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Fuente: Elaboración propia.

Generalidades del Control de cheques y transferencias

Primeramente, es necesario establecer medidas para regular el uso de los cheques:

- Estos solo se utilizará para realizar pagos de sumas superiores a los ₡100 000,00
- La chequera estará bajo la custodia del tesorero de la Junta Directiva de la ASADA, y será quien autorice con su firma el monto que se ha de pagar al portador.
- El cuadro de control debe actualizarse cada vez que se confecciona un cheque o se realice una transferencia, para así poder confrontar los fondos y movimientos de la cuenta corriente de la ASADA.

5.2.4 Arqueos de caja chica

Los arqueos de caja chica gestionan un control sobre el efectivo con el que se cuenta en el momento del arqueo, dentro de los lineamientos que se debe seguir para llevarlos a cabo están los siguientes:

- Los arqueos los realizará un miembro de la Junta o el fiscal, de manera imprevista, quien se encargará de contar el dinero y el valor de los documentos disponibles (cheques, facturas, vales, entre otros).
- El custodio debe realizar cortes de dinero, mediante un recibo o comprobante donde indique el monto por retirar de la caja, con el fin de no tener exceso de efectivo.
- El custodio de la caja chica debe tener a mano comprobantes de las entradas o salidas de efectivo que respalden dichos movimientos.
- Toda inconsistencia o faltante de efectivo debe registrarse en una bitácora de control del efectivo, así como en el documento de arqueo que firman el custodio y el auditor.

El arqueo debe contar como mínimo con la firma del administrador del fondo fijo y la firma de aprobación del superior respectivo, y se debe conservar y archivar en forma cronológica.

Tabla 6 Arqueo de fondo de caja chica

 ASADA Quebrada Honda	ASADA DE QUEBRADA HONDA		
	ARQUEO FONDO CAJA CHICA		
	AL ____ DE _____ 20__		
	(En colones costarricenses)		
POR CONTAR		¢	
BILLETES			
DENOMINACIÓN	CANTIDAD	TOTAL	
1000			
2000			
5000			
10 000			
20 000			
50 000			
TOTAL BILLETES		¢	
MONEDAS			
DENOMINACIÓN	CANTIDAD	TOTAL	
5			
10			
25			
50			
100			
500			
TOTAL MONEDAS		¢	
TOTAL EFECTIVO		¢	
DOCUMENTOS			
FECHA	NÚMERO	CONCEPTO	MONTO
TOTAL DOCUMENTOS		¢	
TOTAL, EFECTIVO Y DOCUMENTOS		¢	
		Faltante	¢
		Sobrante	¢
Comentarios:			
Nota: El suscrito custodio de la caja chica hace constar que todo el efectivo y comprobantes fueron contados y revisados ante mí por los auditores externos y devueltos a mí entera satisfacción.			
Custodio/Fecha y hora		Auditor/Fecha y hora	

Fuente: Elaboración propia.

Cuando el resultado del arqueo muestre un faltante o sobrante de dinero, el administrador del fondo fijo deberá evidenciar esta situación en el formulario del Arqueo; anotación que deberá continuar incluye en todos los Informes de Arqueos, hasta tanto no se haya normalizado el monto del fondo fijo. Una vez normalizado el monto del fondo fijo, igualmente, debe indicar en el arqueo del día correspondiente la forma en que fueron subsanadas las sumas faltantes o sobrantes.

Procedimiento para sobrantes

El monto sobrante se debe depositar a más tardar un (día) hábil después de la fecha en que fuera detectado al cierre de caja, en cualquiera de las cuentas corrientes generales de la Institución, según el procedimiento establecido, mediante un depósito directo, o bien, mediante un comprobante de ingreso en la caja recaudadora.

Procedimiento para faltantes

El administrador de un Fondo Fijo dispondrá de tres días hábiles para reponer la suma de dinero que resultare faltante al cierre de operaciones de la caja. La reposición se puede realizar con dinero en efectivo, o con un depósito directo a la cuenta corriente del fondo fijo (cuando se administre con una cuenta corriente), o bien, mediante la emisión de un comprobante de egresos.

5.2.5 Comprobante de egresos de caja chica (Vale)

Cuando se entrega dinero de este fondo, quien lo recibe lleva un vale de caja chica debidamente autorizado y este vale se incluye en lugar del dinero que se ha entregado.

No debe proporcionarse efectivo o cheque, si no se recibe el respectivo comprobante.
Los fondos de caja chica no son para efectuar préstamos o anticipos de sueldo.

Figura 3. Vale de Caja chica

	ASADA DE QUEBRADA HONDA DE NICOYA VALE DE CAJA CHICA # de Vale: _____	
Monto: _____		
Entregado a: _____		
Por concepto de: _____		
Recibo conforme el día _____ del mes _____ del año _____		
Sello	_____ Autorizado	_____ Recibido

Fuente: Elaboración propia.

Este documento es emitido para respaldar una suma faltante de dinero detectada en un fondo fijo, previo los cálculos de la asignación para faltante de caja a que tenga derecho el administrador del fondo fijo.

El vale debe incorporarse a la “Solicitud de Reintegro del Fondos”, con el propósito de normalizar el monto del fondo fijo asignado a la Caja Chica o Fondo de Trabajo. El vale de caja chica deberá realizarse para los gastos menores a los ₡100 000,00.

5.2.6 Reintegro de fondo de caja chica

Los reintegros deberán ser preparados y tramitados diariamente, o con la frecuencia que el volumen de gastos y la disponibilidad de cada fondo fijo lo demanden.

El administrador del fondo fijo para presentar la solicitud de reintegro de fondos deberá cumplir con lo siguiente:

- Registro de documentos pagados (gastos).
- Emitir el reporte denominado “Reintegro de Fondos de Caja Chica”.
- Adjuntar documentos soporte que respaldan la solicitud del reintegro.
- Aprobación del reintegro por parte de la jefatura correspondiente o del funcionario autorizado.

El pago del “Reintegro de Fondos de Caja Chica” se hará por medio de cheques o transferencias electrónicas de fondos.

5.2.7 Control de inventario

Este control consiste en utilizar del inventario los productos que se adquirieron primero, o sea, en orden de ingreso o entrada, de esta manera, en almacén o bodega quedarán aquellos productos que fueron comprados recientemente.

Tabla 7 Control de Inventario

 ASADA DE QUEBRADA HONDA Quebrada Honda			ASADA DE QUEBRADA HONDA CONTROL DE INVENTARIO								
			Encargado: _____ AL ____ DE _____ 20____								
MÉTODO PEPS			ENTRADAS			SALIDAS			EXISTENCIAS		
No.	Fecha	Concepto	Cantidad	Costo Unitario	Costo total	Cantidad	Costo Unitario	Costo total	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total

Fuente: Elaboración propia.

La forma de mantener un adecuado aprovisionamiento de productos sin excesos y sin faltantes, se realizará mediante el control de inventarios que se presenta a continuación:

- En cuanto a los activos que posee la ASADA (bienes muebles, inmuebles y suministros), se deberá registrar en la cuenta de inventario general.
- Para tener control de los insumos y activos que se adquieren para uso o consumo del acueducto, es recomendable llevar a cabo un conteo físico del total de productos en almacén de manera mensual.

- Cada vez que se genere una compra de productos, es necesario que el registro se realice junto con la lista de precios unitarios de cada producto, para obtener el valor económico del inventario.
- Se realizará dos conteos del inventario por dos personas distintas, como parte de un mejor control para garantizar las cantidades, y posterior a su confrontación, se realizará el registro del inventario.
- En cuanto al uso de materiales, herramientas y/o suministros, deberá ser señalado en la bitácora y en el “Control de ingresos y salidas de inventario”.

5.3 Modelo de gestión financiera

Una parte vital de cualquier empresa es mantener una gestión financiera estable que permita a la administración ejercer sus funciones y poder cumplir con sus obligaciones.

Dentro de las formas adecuadas de control está el uso de los estados financieros básicos, los cuales pueden brindar un análisis integral de la situación financiera de la empresa.

5.3.1 Presentación de Estados Financieros

A continuación, se hace una presentación de los Estados financieros propuestos para la ASADA, incluye las Notas a los Estados.

ASADA DE QUEBRADA HONDA



ESTADOS FINANCIEROS

Nicoya, Guanacaste

2018

INFORMACIÓN GENERAL

La elaboración y presentación de los Estados Financieros de la ASADA de Quebrada Honda están acogidos a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC), las cuales disponen que cada movimiento o transacción efectuada, se debe registrar en el momento que ocurra.

Este informe se compone y se presenta integralmente de la siguiente manera:

- Estado de Situación
- Estado de Resultados
- Estado de Caja
- Estado de Flujo de Efectivo
- Estado de Cambios en el Patrimonio
- Notas a los Estados Financieros

5.3.1.1 Estado de Situación

ASADA DE QUEBRADA HONDA DE NICOYA		
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA		
AL 31-12-2017		
	NOTAS	dic-17
ACTIVO CORRIENTE		
Efectivo	Cuentas 005221-5 y 005611-6	566.521,31
Inventarios		
Cuentas por cobrar	Servicios pendientes de cobro	
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		566.521,31
ACTIVO NO CORRIENTE		
Terrenos		
Tanque de Almacenamiento	Almacenamiento de agua potable	
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		-
PASIVOS		
PASIVO CORRIENTE		
Cuentas por pagar		
TOTAL PASIVO		
PATRIMONIO		
Utilidades Retenidas		743.640,79
Utilidad del periodo		- 177.119,48
TOTAL PATRIMONIO		566.521,31
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		566.521,31
Fuente: Adaptado de Estados Financieros ASADA QUEBRADA HONDA DE NICOYA		

Véase Notas a los Estados Financieros.

5.3.1.2 Estado de Resultados

ASADA DE QUEBRADA HONDA DE NICOYA		
ESTADO DE RESULTADOS		
AL 31-12 2017		
INGRESOS	NOTAS	dic-17
Ingresos operativos acueductos		7.870.886,97
Derechos de conexión		17.750,00
Servicios de Reconexión		5.700,00
Hidrantes		245,00
TOTAL INGRESOS		7.894.581,97
GASTOS		
GASTOS OPERATIVOS		
Salarios		2.133.781,33
CCSS		774.579,00
Electricidad		1.401.646,10
Servicios operativos		150.000,00
Mantenimiento y reparación		290.000,00
Dietas Directivos	Retribución a directivos por colaboración administrativa	540.000,00
Teléfono Administrativo	Teléfono de Oficina de la Asada	4.000,00
Servicios de Contabilidad		300.000,00
Servicios Jurídicos		270.000,00
Servicios de Recaudación		540.000,00
Otros servicios administrativos	Apoyo a la gestión administrativa	200.000,00
Viáticos dentro del país		277.200,00
Gastos de Asamblea	Refrigerio y varios de oraganización de asamblea	146.265,00
Útiles y Materiales de Oficina		200.294,00
Otros Materiales y Suministros		843.936,02
TOTAL GASTOS DE OPERACIÓN		8.071.701,45
UTILIDAD O PÉRDIDA DEL PERIODO		- 177.119,48
Fuente: Adaptado de Estado Financiero ASADA Quebrada Honda de Nicoya		

Véase Notas a los Estados Financieros.

5.3.1.3 Estado de Caja

ASADA DE QUEBRADA HONDA DE NICOYA		
ESTADO DE CAJA		
AL 31-12-2017		
		dic-17
SALDO INICIAL		743.640,79
INGRESOS	Notas	
Ingresos operativos acueductos		7.870.886,97
Derechos de conexión		17.750,00
Servicios de Reconexión		5.700,00
Hidrantes		245,00
TOTAL INGRESOS		7.894.581,97
EGRESOS		
Salarios		2.133.781,33
CCSS		774.579,00
Electricidad		1.401.646,10
Servicios operativos		150.000,00
Mantenimiento y reparación		290.000,00
Dietas Directivos	Retribución a Directivos por colaboración administrativa	540.000,00
Teléfono Administrativo	Teléfono de Oficina de la Asada	4.000,00
Servicios de Contabilidad		300.000,00
Servicios Jurídicos		270.000,00
Servicios de Recaudación		540.000,00
Otros servicios administrativos	Apoyo a la gestión administrativa	200.000,00
Viáticos dentro del país		277.200,00
Gastos de Asamblea	Refrigerios y varios de organización de Asamblea	146.265,00
Utiles y Materiales de Oficina		200.294,00
Otros Materiales y Suministros		843.936,02
TOTAL EGRESOS		8.071.701,45
SALDO FINAL DE CAJA		566.521,31
Fuente: Adaptado de Estado Financiero ASADA Quebrada Honda de Nicoya		

Véase Notas a los Estados Financieros.

5.3.1.4 Estado de Flujo de Efectivo

ASADA DE QUEBRADA HONDA DE NICOYA	
Estado de Cambios en la Posición Financiera	
Para el período terminado el 31-12-2017	
<u>Efectivo generado por las operaciones:</u>	
Utilidad neta	(177.119,48)
Variaciones circulantes	
+ Disminución en cuentas por cobrar	207.942,27
+ Disminución inventarios	
- Disminución en Cuentas por pagar	(57.800,00)
Total efectivo generado por las operaciones	(26.977,21)
<i>Efectivo generado en actividades de financiamiento:</i>	
+ Préstamo nuevo largo plazo	
- Pago Préstamo L.P	
Total efectivo generado en actividades de financiamiento	-
<u>Efectivo aplicado en actividades de inversión:</u>	
- Compra terreno	
- Compra edificio	
- Compra maquinaria y equipo	
Total efectivo aplicado en actividades de inversión	-
Aumento o Disminución neta	(26.977,21)
+ Saldo inicial de efectivo	539.544,10
= Saldo final de efectivo	566.521,31
	(26.977,21)

5.3.1.5 Estado de Cambio en el Patrimonio

ASADA DE QUEBRADA HONDA DE NICOYA				
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA				
AL 31-12-2017				
CUENTAS	SALDO INICIAL	INCREMENTO	DISMINUCIÓN	SALDO FINAL
Utilidades Retenidas	916.171,59		172.530,80	743.640,79
Utilidad del período	- 168.685,22		- 8.434,26	- 177.119,48
TOTALES	747.486,37	-	164.096,54	566.521,31

Fuente: Adaptado de Estados Financieros ASADA QUEBRADA HONDA DE NICOYA

5.3.1.6 Notas a los Estados Financieros

Las notas a los Estados Financieros bajo NIIF deben tener la siguiente estructura:

- Información acerca de las bases para la preparación de los Estados Financieros.
- Información en relación con las políticas contables significativas utilizadas por la entidad (resumen).
- Una declaración de cumplimiento con las NIIF.
- Pasivos contingentes y compromisos contractuales no reconocidos.
- Revelación de información no financiera, como los objetivos y políticas de gestión de riesgo financiero.
- Información relevante para comprender la información financiera presentada.

ASADA DE QUEBRADA HONDA
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
AL 31 DICIEMBRE DE 2017

NOTA 1 Entidad

La Asociación Administradora del Sistema de Acueducto y Alcantarillado Sanitario de Quebrada Honda, es una entidad inscrita de acuerdo con las leyes de Costa Rica fue constituida en el año 2009 y se dedica a la prestación del servicio de agua potable. El domicilio legal de la ASADA, donde se encuentran sus oficinas es el distrito de Quebrada Honda, del Cantón de Nicoya en la provincia de Guanacaste, Costa Rica.

NOTA 2 Políticas contables

Para sus registros contables y para la preparación de sus estados financieros, se basa en los principios de contabilidad generalmente aceptados en Costa Rica. La Asociación efectúa y prepara estados financieros mensuales, de acuerdo con las exigencias de la Administración Tributaria.

En caso de activos no corrientes, la depreciación sobre ellos, se calcula por el método de línea recta, con base en la vida útil probable ejemplo:

Cuenta	Depreciación
Mobiliario y equipo de oficina	10 años

Los ingresos y los gastos se reconocen logrando el adecuado registro de las operaciones en la cuenta apropiada, por el monto correcto y en el periodo correspondiente, de tal forma que los resultados de los ejercicios se determina

adecuadamente. Los ingresos son generados por la realización de ventas del servicio de agua potable.

NOTA 3 Efectivo y equivalentes

Este rubro muestra los activos más líquidos del acueducto, o sea, el dinero que se dispone en forma inmediata, el cual incluye saldos de su cuenta corriente, así como fondos de caja chica:

Cuenta	Año 1	Año 2	Variación
Efectivo y equivalentes			
Total	Σ	Σ	Σ

NOTA 4 Depreciaciones Acumuladas

En esta cuenta, se registra las Depreciaciones Acumuladas por la pérdida de capacidad operativa de los activos, ya sea por su continuo uso, por obsolescencia o por factores naturales, teniendo en cuenta su vida útil estimada. Para el cálculo de la depreciación, se aplica el método de línea recta. Los activos depreciables con los que cuenta la empresa son:

Cuenta	Año 1	Año 2	Variación
Depreciación infraestructura			
Depreciación maquinaria y equipo			
Total	Σ	Σ	Σ

NOTA 5 Pasivos a corto y largo plazos

Préstamos realizados para financiar una actividad y aumentar la capacidad operativa.

Cuenta	Año 1	Año 2	Variación
Documentos por pagar a Corto plazo			
Documentos por pagar a Largo plazo			
Total	Σ	Σ	Σ

NOTA 6 Retenciones por pagar

Son aquellas cotizaciones destinadas al pago de las cargas sociales que el patrono debe retener, por ejemplo, el 9,17 % del aporte a la CCSS y el porcentaje correspondiente al impuesto sobre la renta, según sea el caso. También incluye retenciones sobre el salario de pensiones alimenticias, colegiaturas, ahorro, préstamos, etc., en el caso de que existieren.

Cuenta	Año 1	Año 2	Variación
Retenciones por pagar			
Total	Σ	Σ	Σ

NOTA 7 Cuentas patrimoniales

En el Capital social se muestra todos aquellos aportes realizados por socios o miembros de la Junta Directiva.

Cuenta	Año 1	Año 2	Variación
Capital Social			
Total	Σ	Σ	Σ

NOTA 8 Otras cuentas patrimoniales

Las donaciones recibidas se incluyen en la partida de otras cuentas patrimoniales.

Cuenta	Año 1	Año 2	Variación
Otras cuentas patrimoniales (Donaciones)			
Total	Σ	Σ	Σ

NOTA 9 Ingresos operacionales

Los ingresos son generados por la prestación del servicio de agua potable.

Cuenta	Año 1	Año 2	Variación
Ingresos por Servicio de agua potable			
Total	Σ	Σ	Σ

NOTA 10 Gastos operacionales de administración

Los gastos operacionales de administración se descomponen de la siguiente manera:

Gastos operativos	Año 1	Año 2	Variación
Servicio Energía eléctrica			
Teléfono			
Suministros de oficina			
Útiles y Materiales de Limpieza			
Lubricantes y combustibles			
Productos químicos			
Servicio de Laboratorio			
Servicios profesionales			
Total	Σ	Σ	Σ

5.3.2 Razones Financieras

Utilizando los indicadores financieros y resultado de los estados financieros, es posible obtener datos medibles, que permiten analizar el estado de la organización comparando el año actual con el pasado.

5.3.2.1 Razones de liquidez

Las razones de liquidez permiten identificar el grado de liquidez con que cuenta la empresa, para cubrir sus deudas en el corto plazo; para ello se utilizaran los siguientes indicadores:

Razón Corriente (Índice de Solvencia)	
Fórmula	Objetivo
$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	Determinar la capacidad para pagar a corto plazo, según el activo corriente que se puede convertir en efectivo rápidamente.

Capital (neto) de trabajo	
Fórmula	Objetivo
$\text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$	Demostrar cuánto dinero dispone la empresa para trabajar en el corto plazo.

Prueba Ácida	
Fórmula	Objetivo
$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$	Utilizada para medir la liquidez de la empresa, para medir su capacidad de pago.

Rotación de Cartera	
Fórmula	Objetivo
$\frac{\text{Ventas a Crédito}}{\text{Promedio de Cuentas por cobrar}}$	Determina el tiempo en que las cuentas por cobrar toman para convertirse en efectivo.

5.3.2.2 Razones de Actividad

Determinan la productividad de la empresa mediante la forma en cómo administra sus activos. Entre los indicadores que se utilizan están:

Rotación de Cuentas por Cobrar	
Fórmula	Objetivo
$\frac{\text{Ingresos}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$	Indicar las veces en que se recuperan las cuentas por cobrar en un año.

Rotación de Inventario	
Fórmula	Objetivo
$\frac{\text{Costo de mercadería vendida}}{\text{Promedio de inventario}}$	Permite identificar cuántas veces el inventario se convierte en dinero o en cuentas por cobrar.

Rotación de Cuentas por pagar	
Fórmula	Objetivo
$\frac{\text{Compras anuales a Crédito}}{\text{Promedio de Cuentas por Pagar}}$	Permite identificar cuántas veces en un periodo la empresa debe dedicar su efectivo en pagar dichos pasivos.

5.3.2.3 Razones de rentabilidad

Estas razones pretenden medir el nivel o grado de rentabilidad que obtiene la empresa con respecto a las ventas, o al monto de los activos, o con respecto al capital aportado por los socios; de generar utilidades. Los indicadores más comunes son:

Margen bruta de utilidad	
Fórmula	Objetivo
$\frac{\text{Utilidad Operativa (UAI)}}{\text{Ingresos}}$	Evidenciar el porcentaje de ingresos obtenido por la empresa restante de la utilidad bruta.

Margen neto de utilidad	
Fórmula	Objetivo
$\frac{\text{Utilidad Operativa (UAI)}}{\text{Ingresos}}$	Visualizar la utilidad obtenida por la empresa, después de pagar todos los gastos e impuestos

Rotación de Activos	
Fórmula	Objetivo
$\frac{\text{Ventas Totales}}{\text{Activos Totales}}$	Medir la eficiencia de la empresa en la utilización de los activos.

Rendimiento de la inversión	
Fórmula	Objetivo
$\frac{\text{Utilidad Neta después de impuesto}}{\text{Activos Totales}}$	Determinar la rentabilidad obtenida por los activos de la empresa.

5.3.2.4 Razones de apalancamiento

Miden la capacidad de la empresa de contraer deudas a corto plazo con los recursos disponibles.

Razón de deuda	
Fórmula	Objetivo
$\frac{\text{Pasivos totales}}{\text{Activos totales}}$	Estimar el porcentaje de activos que son financiados por terceros.

Razón de cargos de interés fijos	
Fórmula	Objetivo
$\frac{\text{Utilidad Operativa (UAI)}}{\text{Intereses}}$	Medir la capacidad de la empresa para cubrir los intereses de las deudas.

Razón Pasivo Capital	
Fórmula	Objetivo
$\frac{\text{Pasivo a Largo Plazo}}{\text{Capital Contable}}$	Mider la relación o proporción que hay entre los activos financiados por los socios y los financiados por terceros.

5.3.3 Análisis Vertical

Este análisis tiene como objetivo principal identificar las cuentas más importantes del Estado de Situación y del Estado de Resultados. Se presenta mediante porcentajes o de forma relativa.

Análisis Vertical Estado de Situación

ASADA DE QUEBRADA HONDA DE NICOYA				
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA COMPARATIVO				
2016 -2017				
	dic-16		dic-17	
ACTIVO CORRIENTE				
Efectivo	539.544,10	72%	566.521,31	76%
Inventarios	-			
Cuentas por cobrar	207.942,27	28%		
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	747.486,37	100%	566.521,31	76%
ACTIVO NO CORRIENTE	-			
Terrenos	-			
Tanque de Almacenamiento	-			
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	-			
PASIVOS	-			
PASIVO CORRIENTE	-			
Cuentas por pagar	57.800,00	8%		
TOTAL PASIVO	-			
PATRIMONIO	-			
Utilidades Retenidas	916.171,59	123%	743.640,79	99%
Utilidad del periodo	- 168.685,22	-23%	- 177.119,48	-24%
TOTAL PATRIMONIO	747.486,37	100%	566.521,31	76%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	747.486,37	100%	566.521,31	76%
Fuente: Adaptado de Estados Financieros ASADA QUEBRADA HONDA DE NICOYA				
Nota: El estado financiero del 2017 es real, el estado financiero del 2016 fue proyectado para efectos de la propuesta.				

Análisis Vertical Estado de Resultados

ASADA DE QUEBRADA HONDA DE NICOYA				
ESTADO DE RESULTADOS COMPARATIVO				
2016-2017				
INGRESOS	dic-16		dic-17	
Ingresos operativos acueductos	7.496.082,83	100%	7.870.886,97	105%
Derechos de conexión	16.904,76	0%	17.750,00	0%
Servicios de Reconexión	5.428,57	0%	5.700,00	0%
Hidrantes	233,33	0%	245,00	0%
TOTAL INGRESOS	7.518.649,50	100%	7.894.581,97	105%
GASTOS				
GASTOS OPERATIVOS				
Salarios	2.032.172,70	27%	2.133.781,33	28%
CCSS	737.694,29	10%	774.579,00	10%
Electricidad	1.334.901,05	18%	1.401.646,10	19%
Servicios operativos	142.857,14	2%	150.000,00	2%
Mantenimiento y reparación	276.190,48	4%	290.000,00	4%
Dietas Directivos	514.285,71	7%	540.000,00	7%
Teléfono Administrativo	3.809,52	0%	4.000,00	0%
Servicios de Contabilidad	285.714,29	4%	300.000,00	4%
Servicios Jurídicos	257.142,86	3%	270.000,00	4%
Servicios de Recaudación	514.285,71	7%	540.000,00	7%
Otros servicios administrativos	190.476,19	3%	200.000,00	3%
Viáticos dentro del país	264.000,00	4%	277.200,00	4%
Gastos de Asamblea	139.300,00	2%	146.265,00	2%
Utiles y Materiales de Oficina	190.756,19	3%	200.294,00	3%
Otros Materiales y Suministros	803.748,59	11%	843.936,02	11%
TOTAL GASTOS DE OPERACIÓN	7.687.334,71	103%	8.071.701,45	108%
UTILIDAD O PÉRDIDA DEL PERIODO	- 168.685,22	-2%	- 177.119,48	-2%
Fuente: Adaptado de Estado Financiero ASADA Quebrada Honda de Nicoya				
Nota: El estado financiero del 2017 es real, el estado financiero del 2016 fue proyectado para efectos de la propuesta.				

5.3.4 Análisis Horizontal

Tiene como objetivo, identificar cuáles de las cuentas de un año a otro, en forma comparativa, han tenido o sufrido variaciones importantes.

Análisis horizontal Estado de Situación

ASADA DE QUEBRADA HONDA DE NICOYA				
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA COMPARATIVO				
2016 -2017				
	dic-16	dic-17	Variación	Variación %
ACTIVO CORRIENTE				
Efectivo	539.544,10	566.521,31	26.977,21	5%
Inventarios	-		-	
Cuentas por cobrar	207.942,27		-207.942,27	-100%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	747.486,37	566.521,31	-180.965,06	-24%
ACTIVO NO CORRIENTE	-		-	
Terrenos	-		-	
Tanque de Almacenamiento	-		-	
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	-		-	
PASIVOS	-		-	
PASIVO CORRIENTE	-		-	
Cuentas por pagar	57.800,00		- 57.800,00	-100%
TOTAL PASIVO	-		-	
PATRIMONIO	-		-	
Utilidades Retenidas	916.171,59	743.640,79	-172.530,80	-19%
Utilidad del periodo	- 168.685,22	- 177.119,48	- 8.434,26	5%
TOTAL PATRIMONIO	747.486,37	566.521,31	-180.965,06	-24%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	747.486,37	566.521,31	-180.965,06	-24%
Fuente: Adaptado de Estados Financieros de la ASADA de Quebrada Honda de Nicoya				
Nota: El estado financiero del 2017 es real, el estado financiero del 2016 fue proyectado para efectos de la propuesta.				

Análisis Horizontal Estado de Resultados

ASADA DE QUEBRADA HONDA DE NICOYA				
ESTADO DE RESULTADOS COMPARATIVO				
2016-2017				
INGRESOS	dic-16	dic-17	Variación	Variación %
Ingresos operativos acueductos	7.496.082,83	7.870.886,97	374.804,14	5%
Derechos de conexión	16.904,76	17.750,00	845,24	5%
Servicios de Reconexión	5.428,57	5.700,00	271,43	5%
Hidrantes	233,33	245,00	11,67	5%
TOTAL INGRESOS	7.518.649,50	7.894.581,97	375.932,47	5%
GASTOS				
GASTOS OPERATIVOS				
Salarios	2.032.172,70	2.133.781,33	101.608,63	5%
CCSS	737.694,29	774.579,00	36.884,71	5%
Electricidad	1.334.901,05	1.401.646,10	66.745,05	5%
Servicios operativos	142.857,14	150.000,00	7.142,86	5%
Mantenimiento y reparación	276.190,48	290.000,00	13.809,52	5%
Dietas Directivos	514.285,71	540.000,00	25.714,29	5%
Teléfono Administrativo	3.809,52	4.000,00	190,48	5%
Servicios de Contabilidad	285.714,29	300.000,00	14.285,71	5%
Servicios Jurídicos	257.142,86	270.000,00	12.857,14	5%
Servicios de Recaudación	514.285,71	540.000,00	25.714,29	5%
Otros servicios administrativos	190.476,19	200.000,00	9.523,81	5%
Viáticos dentro del país	264.000,00	277.200,00	13.200,00	5%
Gastos de Asamblea	139.300,00	146.265,00	6.965,00	5%
Utiles y Materiales de Oficina	190.756,19	200.294,00	9.537,81	5%
Otros Materiales y Suministros	803.748,59	843.936,02	40.187,43	5%
TOTAL GASTOS DE OPERACIÓN	7.687.334,71	8.071.701,45	384.366,74	5%
UTILIDAD O PÉRDIDA DEL PERIODO	- 168.685,22	- 177.119,48	- 8.434,26	5%
Fuente: Adaptado de Estado Financiero ASADA Quebrada Honda de Nicoya				
Nota: El estado financiero del 2017 es real, el estado financiero del 2016 fue proyectado para efectos de la propuesta.				

5.4 Modelo de producción y comercialización

Este modelo busca brindar una guía para que la ASADA pueda trabajar de una manera más apropiada en la parte productiva y en la comercial, para que exploten las cualidades del acueducto y de los procesos comerciales existentes que puedan utilizarse en beneficio del acueducto.

5.4.1 Modelo de producción

Para la producción se debe crear un modelo de control en tanques, pozos y red de distribución, para dar un buen servicio sin que haya desperdicios.

Con base en la consulta realizada a un ingeniero del AyA con amplio conocimiento y experiencia en acueductos, se recomienda utilizar micro-medidores y realizar una revisión de los macro-medidores existentes para considerar darles el debido mantenimiento o realizar una sustitución, de acuerdo con su vida útil para reducir las pérdidas de agua.

En este apartado, se propone buscar a una persona calificada para establecer un debido Modelo de Control para la parte de producción de la ASADA, de preferencia, un Ingeniero Civil con experiencia en acueductos, debido a que se debe realizar un estudio investigativo en la ASADA de Quebrada Honda, para determinar si el sistema de acueducto utilizado actualmente logra captar la cantidad de agua necesaria para abastecer a la población actual, considerando un crecimiento poblacional gradual en el futuro.

Este estudio debe reconocer el estado del pozo y del tanque, así como su capacidad actual, el tipo de sistema de captación de agua, el tamaño de las tuberías; identificar si es necesario realizar controles de presión, mediciones de caudal, controles para estimar las pérdidas de agua, entre otras variables, que el especialista en el tema crea importantes, para establecer el Modelo de Producción adecuado para esta ASADA.

5.4.2 Modelo de comercialización

Con la finalidad de reconocer en el mercado a la ASADA de Quebrada Honda, se propone un logotipo que integra una gota de agua en tono celeste, que representan el agua y una parte de color verde que simboliza la naturaleza. Incorpora también el diseño de un sol, que representa un nuevo día para todos, con un recurso tan importante, de esta forma, se trata de que las personas visualicen el agua como motor de vida y un recurso sostenible para el medio ambiente, siendo esta una labor que toda Asociación de acueducto rural debe mantener como consigna.

Figura 4. Logotipo de la ASADA de Quebrada Honda



Fuente: Elaboración propia.

Este logotipo viene a ser parte de una estrategia de mercadeo para que las personas de la comunidad asocien el trabajo de la ASADA con la importancia que tiene el agua y la naturaleza para el ser humano.

Dentro del modelo de comercialización, se establece un programa de comunicación y divulgación social, mediante campañas de sensibilización para promover el uso racional de agua. Este Programa se destina a realizar alianzas estratégicas con empresas e instituciones, para la colocación de rótulos informativos, además de coordinar charlas en escuelas, colegios y en comunidades cercanas a la ASADA.

Con el Programa de Divulgación, se pretende mantener informadas a las personas de la comunidad y de la escuela, para incentivar en ellos la importancia de cuidar las fuentes existentes de agua.

El programa de Divulgación define la temática y objetivo de la charla, es importante desarrollar los contenidos, establecer fecha, lugar, hora y a quién se dirigirá cada una de estas charlas, también de la persona encargada en promover la capacitación.

Tabla 8 Programa de Divulgación



Programa de Divulgación

TEMA	OBJETIVO DE LA CHARLA
Vigilancia Sanitaria	Informar sobre la adecuada limpieza para nacientes, pozos y fuentes superficiales que incluye limpieza de raíces y sedimentos.
Protección de nacientes	Concienciar sobre la importancia de proteger las nacientes de agua y denunciar ante el AyA, MINAE o Ministerio de Salud cualquier actividad que atente contra la calidad y cantidad de ella.
Conservación del agua	Informar sobre programas educativos como el de Bandera Azul, para la protección y conservación del agua, especialmente en escuelas locales, además, comentar sobre importancia de alianzas con organizaciones locales
Desarrollo de tecnologías para el agua	Investigar e implementar tecnologías innovadoras que colaboren con la captación, tratamiento y distribución del agua.

Fuente: Elaboración propia.

Otro aspecto importante de la comercialización está ligado a las actividades de recaudación y facturación del servicio de agua potable. En la Tabla 2 se muestra las tarifas domiciliarias y preferenciales que son aplicables a la ASADA de Quebrada Honda.

Según este indicador, el Cargo Fijo se establece en ¢3 398 por la cantidad de abonados con la que se cuenta.

Es importante recalcar que la tarifa era aplicable hasta febrero del 2018, y debe regir por seis meses, según lo que se establece en el Anexo 11, hasta implementar el pliego tarifario meta.

Tabla 9 Pliego Tarifario que se le proporciona a la ASADA de Quebrada Honda

Al tener el conocimiento que la ASADA de Quebrada Honda no cobra las tarifas, de acuerdo con lo estipulado, se adjunta la tabla para que puedan tomarla como guía y mejorar el cobro para los abonados, al brindarles el servicio adecuado.

**ACUEDUCTOS COMUNALES DADOS EN ADMINISTRACION
Pliego Tarifario N°1
PARA ASADAS CON UNA MAYORIA DE ABONADOS CON BAJA
CAPACIDAD DE PAGO**

RANGO DE ABONADOS	DOMIPRE					
	Cargo Fijo ^{1/}	Consumo en metros cúbicos				Tarifa Fija
		1 a 10	11 a 30	31 a 60	Más de 60	
Acueductos por Gravedad						
1 a 50	2,954	180	207	258	388	5,710
51 a 100	2,755	234	269	337	505	7,435
101 a 150	2,650	162	186	233	349	5,138
151 a 300	2,528	210	242	302	454	6,683
301 a 500	2,393	139	160	200	300	4,424
501 a 1000	2,287	149	171	214	321	4,723
Más de 1000	2,096	96	110	138	206	3,041
Acueductos por Bombeo y Mixto						
1 a 50	3,409	266	306	383	574	8,456
51 a 100	3,398	206	236	296	443	6,531
101 a 150	3,384	253	290	363	545	8,022
151 a 300	3,360	217	250	312	469	6,901
301 a 500	3,312	162	186	233	350	5,149
501 a 1000	3,233	166	191	239	359	5,285
Más de 1000	2,883	126	145	181	272	4,010

^{1/} El cargo fijo es el monto que el usuario debe pagar independientemente del uso o no del servicio de acueducto. El monto se debe adicionar al pago del servicio medido o servicio fijo según corresponda

Fuente: Tarifa ASADAS, 2017. Derechos Reservados, 2017 por ARESEP.

Tabla 11 Control de depósitos de recaudación del servicio de agua potable

 ASADA DE QUEBRADA HONDA CONTROL DE DEPÓSITOS DE RECAUDACIÓN DE AGUA POTABLE			
Periodo al cobro	Monto por depositar	Depositante	Fecha de depósito

Fuente: Elaboración propia.

Es importante tomar en consideración los siguientes criterios para realizar la facturación:

- Se procede a recolectar los datos de los hidrómetros para ser ingresados en el recibo de la facturación.
- En el caso de servicios que no cuenten con hidrómetros, se procederá a realizar el cobro por el monto por Cargo Fijo establecido para cada pliego tarifario.
- Se extenderá para cada usuario el detalle del cobro de la facturación por consumo de agua, en el cual se puede observar el monto facturado, el consumo en metros cúbicos y fecha de vencimiento, entre otros.

- Para la cancelación del pago por el servicio de agua potable, el usuario deberá aproximarse al centro recaudador, antes de la fecha de vencimiento de su recibo.
- Si el servicio no es cancelado en la fecha indicada, se procederá a realizar la suspensión del servicio, y se cobrará un recargo al 2% mensual sobre el monto facturado.
- La reconexión del servicio se realizará cuando el abonado proceda a cancelar el monto facturado que originó la suspensión, o bien, en el caso que se llegue a un arreglo de pago.

REFERENCIAS

- Arens, A. A. & Loebbecke, J. K. (1996). *Auditoría: Un enfoque integral* (6ª. ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Asamblea Legislativa. (18 de julio de 2002). *Ley General de Control Interno. N° 8292*. Asamblea Legislativa. San José, Costa Rica.
- Asamblea Legislativa. (4 de setiembre de 2002). *Ley General de Control Interno N°8292*. Asamblea Legislativa. San José, Costa Rica.
- Báez, J. & Pérez, D. (2009). *Investigación cualitativa*. Madrid, España: Esic Editorial.
- Castro, R., Monge, E., Rocha, C. & Rodríguez, H. (2004). *Gestión local y participativa del recurso hídrico en Costa Rica*. San José, Costa Rica: Centro de Derecho Ambiental y de los Recursos Naturales (CEDARENA).
- Dirección de agua. (s.f.). *Dirección de agua*. Recuperado de ASADAS: <http://www.da.go.cr/asadas/> [Consulta 11 de mayo de 2017].
- Dvoskin, R. (2004). *Fundamentos de Marketing*. Buenos Aires: Granica.
- Fincowsky, F. & Benjamín, E. (2007). *Auditoría Administrativa: Gestión estratégica del cambio*. (2ª. ed.). México: Pearson Prentice Hall.
- Fonseca Luna, O. (2011). *Sistemas de Control Interno para organizaciones*. Lima: Instituto de Investigación en Accountability y Control - IICO.
- Galeano Marín, M. E. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT.
- Gitman, L. (2000). *Principios de administración financiera*. México: Pearson Educaciones.

Gobierno de la República. (s.f.). *Dirección de agua*. Recuperado de ASADAS:
<http://www.da.go.cr/asadas/> [Consulta 15 de junio de 2017].

Gómez Cáseres, D. & López Zaballos, J. M. (2002). *Riesgos financieros y operaciones internacionales*. Madrid: Esic Editorial.

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª. ed.). México: Mc Graw Hill Education.

Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados. (Agosto de 2013). *Manual para las Asociaciones Administradoras de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Sanitarios (ASADAS) de Costa Rica*. Recuperado de <https://www.aya.go.cr/ASADAS/documentacionAsadas/Manual%20para%20las%20ASADAS%20%20Cedarena%20%20Transparencia%20y%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas.pdf>[Consulta 3 de febrero de 2017].

Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados. (2015). *Sistemas Comunales (ASADAS)*. Recuperado de ASADAS:
<https://www.aya.go.cr/asadas/Paginas/default.aspx>[Consulta 28 de enero de 2017].

Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados. (24 de Abril de 2017). *Manual Informativo. Aspectos básicos para la gestión de las Asadas*. San José, Costa Rica. Recuperado de Aspectos básicos para la gestión de las nuevas Juntas Directivas de las ASADAS:
<https://www.aya.go.cr/ASADAS/documentacionAsadas/Aspectos%20B%C3%A1sicos%20de%20las%20ASADAS.pdf>[Consulta 3 de febrero de 2017].

- Jiménez, Y. (2009). *Auditoría*. Córdoba: El Cid editor.
- Koontz, H. & Weihrich, H. (2007). *Elementos de administración: Un enfoque internacional*. (7ª. ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Mantilla B., S. A. (2005). *Control interno: Informe Coso*. (4ª. ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Mercado, S. (2004). *Administración aplicada*. México D.F: Limusa.
- Mochón, F. & Aparacio, R. (2006). *Diccionario de términos financieros y de inversión*. (3ª. ed.) México: Mc Graw Hill.
- Monge, E., Paz J., L. & Ovares, C. (Agosto de 2013). *Transparencia y rendición de cuentas en las ASADAS*. Recuperado de Manual para las Asociaciones Administradoras de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Sanitarios (ASADAS) de Costa Rica: <https://www.aya.go.cr/ASADAS/documentacionAsadas/Manual%20para%20las%20ASADAS%20%20Cedarena%20.%20Transparencia%20y%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas.pdf> [Consulta 3 de febrero de 2017].
- Moreno, M. G. (2000). *Introducción a la metodología de la investigación educativa*. México: Editorial Progreso S.A.
- Reglamento de las Asociaciones Administradoras de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunales. (5 de agosto de 2005). San José, Costa Rica: La Gaceta.
- Soto M., M. (29 de Octubre de 2015). Época lluviosa en Guanacaste sería la más corta en un siglo. *La Nación*. Recuperado de La Nación:

http://www.nacion.com/vivir/ambiente/Epoca-lluviosa-Guanacaste-corta-siglo_0_1521047888.html[Consulta 23 de marzo de 2017].

Van Horne, J. C. & Wachowicz Jr., J. M. (2002). *Fundamentos de Administración financiera*. México: Pearson Educación.

Wehrich, H., Cannice, M. & Koontz, H. (2012). *Administración: Una perspectiva global, empresarial y de innovación*. (15ª. ed.). México: Mc Graw Hill.

Winkle, J. &. (1992). *Auditoría*. (3ª. ed.). México: McGraw-Hill.

ANEXOS

Anexo 1. Convenio con AYA

CONVENIO DE DELEGACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO SANITARIO DE QUEBRADA HONDA DE NICOYA GUANACASTE

Entre nosotros, **EDUARDO LEZAMA FERNANDEZ**, mayor, casado una vez, vecino de Tibás, Ingeniero Civil, cédula de identidad número uno-cuatrocientos dieciséis mil ciento treinta y tres, en mi condición de Subgerente General, con facultades de Apoderado Generalísimo sin limitación de suma del **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS**, en adelante AyA o el Instituto, con cédula de persona jurídica número cuatro - cero cero cero - cero cuarenta y dos mil ciento treinta y ocho- cero cuatro, con oficinas en San José, Sede Pavas, personería que se encuentra inscrita en la Sección Personas del Registro Público, al Tomo dos mil nueve, Asiento ciento cuarenta y cuatro mil cuatrocientos sesenta y ocho, Consecutivo uno, Secuencia uno debidamente autorizado para este acto mediante acuerdo de Junta Directiva N2011-043, artículo 04 tomado en la Sesión Ordinaria número 2011-008 del día ocho de febrero del año dos mil once, **DONALDO MORAGA BRICEÑO** portador de la cédula de identidad número cinco-ciento cuarenta -seiscientos cuatro, en su condición de Presidente, con suficientes facultades para este acto, en representación de la **ASOCIACIÓN ADMINISTRADORA DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO SANITARIO DE QUEBRADA HONDA DE NICOYA GUANACASTE**, en adelante "La Asociación", con cédula de persona jurídica tres - cero cero dos- quinientos noventa y tres seiscientos noventa y cinco, y cuya personería consta en el Registro de Asociaciones del Registro Nacional Tomo número dos mil nueve, Asiento número doscientos sesenta mil doscientos setenta y tres. **CELEBRAR EL SIGUIENTE CONVENIO PARA LA DELEGACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO SANITARIO DE QUEBRADA HONDA DE NICOYA GUANACASTE**, el cual se regirá por las leyes y reglamentos respectivos y por las cláusulas que se dirán, acorde con los siguientes antecedentes: **A:** Corresponde al Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, como ente rector intervenir en todos los asuntos relativos a la administración, conservación y explotación racional de las aguas necesarias para las poblaciones; control de su contaminación o alteración, definición de las medidas y acciones necesarias para la protección de las cuencas hidrográficas y la estabilidad ecológica. Asimismo, velar porque todos los sistemas públicos o privados y sus instalaciones de acueductos o alcantarillados sanitarios, cumplan los principios básicos del servicio público, tanto en calidad como en cantidad. Los costos que ello implique deberán de ser sufragados por las entidades bajo cuya administración se encuentra el sistema. **B:** De conformidad con las facultades conferidas mediante los artículos 2.g y 18 de la Ley Constitutiva de AyA, se conviene delegar la administración del referido sistema a la Asociación de la Junta Administradora de la comunidad. **C:** La Asociación se encuentra debidamente constituida al amparo de la Ley 218 del 8-8-39, reformada por leyes 4583 (3-5-70), 5116 (20-11-72) y 6020 (3-1-77) y su respectivo reglamento Decreto 32529-MINAE publicado en La Gaceta N°150 del 05 de agosto del año dos mil cinco por lo que se conviene delegar la administración,

operación, mantenimiento y desarrollo del Acueducto . Que la Asociación asume la administración de los sistemas de conformidad con las siguientes estipulaciones: **PRIMERO:** La Asociación expresamente acepta como rector en materia de sistemas de acueductos y alcantarillados al AyA, siendo obligatorio el cumplimiento y aplicación de la normativa legal y reglamentaria que emita el Instituto en materia de sistemas administrados por organismos comunales. **SEGUNDO:** Constituyen deberes y obligaciones de la Asociación, tal y como lo dispone el artículo 21 del Reglamento de las Asociaciones Administradoras de los Sistemas de Acueducto y Alcantarillado Sanitario Comunal, las siguientes:

- a. Someter a conocimiento de AyA los estatutos de la Asociación, previo a la presentación al Registro de Asociaciones para su inscripción.
- b. Suscribir con AyA el Convenio de Delegación de la gestión del servicio público.
- c. Velar y participar activamente con la comunidad en la construcción, administración, operación, mantenimiento y desarrollo de los sistemas, así como en la preservación y conservación del recurso hídrico.
- d. Autorizar nuevos servicios, conexiones y reconexiones de existir acueductos, alcantarillado sanitario con capacidad técnica, de lo contrario deberá cumplir con las especificaciones señaladas en el artículo 18 del Reglamento de las Asociaciones Administradoras de Sistemas de Acueducto y Alcantarillado Sanitario Comunal.
- e. Adquirir los bienes, materiales y equipos necesarios para la administración, operación, mantenimiento y desarrollo de los sistemas, velando porque se cumpla con los principios de igualdad, libre competencia y con la Ley de Contratación Administrativa.
- f. Administrar, operar, reparar, custodiar, defender y proteger según los principios de una sana administración, todos los bienes destinados a la prestación de los servicios de los sistemas que administran.
- g. Establecer las medidas de control interno necesarias para garantizar el buen desempeño de las actividades que desarrolla la Asociación, Ley General de Control Interno N° 8292.
- h. Cumplir con los trámites de inscripción de la asignación de los caudales y fuentes de abastecimiento necesarios para la comunidad, por medio del AyA, a efectos de que se mantengan reservados para un fin público, así como mantener un programa y registro permanente de aforos de las fuentes, los cuales serán remitidos a la Dirección de Gestión Ambiental del AyA.
- i. Otorgar los servicios públicos en forma eficiente, igualitaria y oportuna a todos sus usuarios, sin distinciones de ninguna naturaleza, siempre que se cumpla con los requisitos solicitados por el Reglamento de Prestación de Servicio al Cliente, manteniendo la participación equitativa y obligatoria de la comunidad al momento de la construcción del sistema de acueducto y alcantarillado.
- j. No podrán disponer de los bienes muebles e inmuebles de la Asociación sin autorización expresa de la Junta Directiva de AyA, salvo en caso de venta de bienes muebles, que podrá ser autorizada por la Dirección Regional respectiva.
- k. Convocar a asamblea a los asociados para tratar los asuntos relacionados con el sistema de acueducto y alcantarillado, que requieren de acción comunal.

- l. Rendir informes periódicos a la comunidad de lo actuado con relación a la operación, mantenimiento y desarrollo de los sistemas.
- m. Una vez que la Junta Directiva del Instituto ordene rescindir el Convenio de Delegación de la gestión del servicio o cuando por acuerdo de la ASADA de entregar el acueducto, previo informe de la Dirección Regional del AyA, la ASADA deberá hacer entrega del acueducto y/o alcantarillado, así como de los bienes muebles e inmuebles con que cuente la Asociación, haciendo constar dicha entrega en acta notarial.
- n. Solicitar a AyA la asesoría técnica, legal, financiera, organizativa y cualquier otra necesaria para la correcta gestión de los sistemas, así como requerir la expropiación de los terrenos y servidumbres necesarios. Para la realización de todas estas labores el AyA podrá cobrar los costos en que incurra.
- ñ. Contar de forma previa con la autorización de AyA en el caso de realización de mejoras, ampliaciones o modernización de los sistemas, para lo cual el Instituto a través de la Dirección Regional respectiva, velará por la correcta aplicación de las normas y políticas establecidas.
- o. Participar en las capacitaciones y convocatorias requeridas por la Institución.
- p. Efectuar la vigilancia y control de la calidad del agua, para lo cual debe ejecutar el Programa Nacional para el Mejoramiento de la Calidad del Agua, como el programa Sello de Calidad, Bandera Azul y cualquier otro que el AyA recomiende.
- q. Llevar a cabo la vigilancia y control de las actividades que puedan generar efectos negativos en la zona de influencia inmediata a la toma y zona de recarga.
- r. Otorgar, el sello de disponibilidad hídrica, el cual tendrá una vigencia de 6 meses para viviendas unifamiliares y de un año para otros desarrollos, que requieran del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario, el cual podrá ser prorrogado. Este sello deberá otorgarse siempre que exista viabilidad técnica, no vaya en detrimento de la calidad del servicio que se presta y exista infraestructura.
- s. Mantener planos actualizados de los sistemas y un catastro de usuarios.
- t. Podrán las asociaciones administradoras, presentar proyectos para desarrollar actividades afines a la prestación del servicio, previa autorización del AyA.
- u. Cualquier otra que le asigne AyA.

TERCERO: Para llevar a cabo la gestión administrativa financiera y comercial del sistema de agua potable y alcantarillado sanitario, la ASADA de conformidad con el artículo 22 del Reglamento de las Asociaciones Administradoras de los Sistemas de Acueducto y Alcantarillado Sanitario Comunal, deberá cumplir con los siguientes lineamientos:

- a. Contratar servicios de contaduría y disponer de personal capacitado en el área de administración.
- b. Señalar el lugar de recaudación para el cobro por concepto de prestación de los mismos y deberá la Junta Directiva de la ASADA velar porque los montos recaudados sean depositados a nombre de la Asociación Administradora en cualquier Banco del Sistema Bancario Nacional Público.
- c. Remitir a la Dirección de Sistemas Comunales mensualmente (cuando el sistema se encuentre en etapa de construcción) y a la Dirección Regional que corresponda (una vez que se ha finalizado y entregado la obra) un informe contable periódico, el cual debe estar firmado por el contador

autorizado, el tesorero y el presidente de la ASADA.

d. En el caso de los morosos, aplicar las acciones legales pertinentes, de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento para la Suspensión de Servicios, Cobro Administrativo y Cobro Judicial vigente.

e. Aplicar las tarifas aprobadas por la ARESEP para los sistemas comunales o en su defecto, elaborar y someter al AyA los pliegos tarifarios de sus servicios, así como las tasas, derechos de conexión y reconexión, quién hará las modificaciones que estime oportunas y los remitirá para su aprobación a la ARESEP. Para realizar modificaciones a las tarifas de los acueductos y/o alcantarillados sanitarios comunales, se deberá contar con el criterio técnico de AyA sobre el tema, previo envío a la ARESEP para el respectivo trámite.

f. Establecer los sistemas de control financiero y de recaudación que recomiende AyA y mantener el dinero en cuentas, títulos y valores, estos dos últimos cuando la disponibilidad de caja lo permita, en los Bancos del Sistema Bancario Nacional Público. Para tales efectos sus activos deberán depreciarse y revaluarse en los registros contables de la ASADA, cumpliendo con las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC).

g. Elaborar su presupuesto anual para la administración, operación, mantenimiento y desarrollo de los sistemas y remitir una copia a la Dirección Regional, a más tardar el 31 de octubre de cada año, quien podrá pronunciarse sobre los mismos, siendo vinculantes las recomendaciones o modificaciones que realice de conformidad con el artículo 2 inciso d) de la Ley Constitutiva del AyA.

h. Someter a la autorización de la Junta Directiva de AyA, cualquier gestión de endeudamiento o garantía de préstamos necesarios para el sistema, siempre que para dicha gestión se comprometan los activos del Operador.

i. Enviar semestralmente a la Dirección Regional un detalle de usuarios del sistema de la siguiente forma: Número de abonados - Cantidad de servicios (fijos y medidos), consumo, producción y tarifa aplicada, entre otros.

j. Hacer uso de los recursos, activos y dineros recaudados por concepto de pago de los servicios de agua y alcantarillado destinándolos a la administración, operación, mantenimiento y desarrollo de estos.

k. Inventariar, registrar e inscribir a su nombre, todos los bienes muebles e inmuebles, los cuales para efectos financieros, tarifarios y de responsabilidad se considerarán bajo la administración de la respectiva ASADA. La inscripción registral indicará en forma expresa que dichos bienes quedan afectados a perpetuidad al dominio público y al servicio del sistema de acueductos y alcantarillados de la respectiva comunidad. Asimismo, al disolverse por cualquier circunstancia la ASADA o terminar la administración del sistema, AyA asume y conserva la titularidad sobre tales bienes para destinarlo a ese fin del servicio público.

l. De estar aprobado en la estructura tarifaria, o existir disponibilidad presupuestaria, las Asociaciones Administradoras deberán contar con seguros, para: a) Daños a terceros; b) Para los componentes críticos del sistema y c) Para las zonas de protección.

CUARTO: La Región Chorotega, será la encargada de la ejecución del presente convenio.

QUINTO: Según sus leyes y reglamentos, AyA iniciará las diligencias de avalúo por expropiación que solicite la Asociación debiendo esta última depositar al AyA las sumas que deban indemnizarse.

SEXTO: La Asociación deberá ser debidamente acreditada por el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados. Para tales efectos deberá remitir al Instituto: certificación vigente que contenga los cargos, nombres y calidades de las personas electas en su Junta Directiva, así como el del Fiscal, haciendo constar quién ostenta la personería jurídica. Una vez acreditados se les hará entrega de los carnés respectivos. Los carnés deberán ser devueltos una vez finalizadas las funciones para las cuales fueron electos y es obligación de la nueva Junta Directiva el retiro y destrucción de los carnés. El mal uso que se le dé a estos queda bajo su responsabilidad.

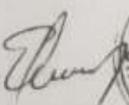
SETIMO: La Asociación Administradora deberá tener como único y específico fin, la administración operación, mantenimiento y desarrollo de los sistemas de acueducto y alcantarillado.

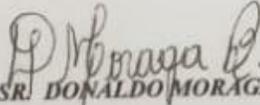
OCTAVO: El Instituto tiene derecho y se obliga, tal y como lo dispone el artículo 36 del Reglamento de las Asociaciones Administradoras, a:

- a. Suscribir y rescindir los Convenios de Delegación de la gestión de los sistemas de acueductos y alcantarillados con Asociaciones Administradoras, cuando así lo recomiende la Gerencia y lo apruebe su Junta Directiva, por motivos de conveniencia, oportunidad o ineficacia en la prestación de los servicios públicos. Asimismo, la jurisdicción, del ente operador, será determinada por la capacidad técnica del sistema, prevaleciendo este criterio técnico en todos los casos. De presentarse algún conflicto sobre esta materia AyA resolverá en definitiva basado en un estudio de factibilidad.
- b. Establecer las directrices y dictámenes requeridos para la correcta gestión del servicio público.
- c. Revisar y modificar los pliegos tarifarios de los sistemas administrados por las Asociaciones (ASADAS) con el fin de que cumplan con la normativa existente y someterlos al trámite respectivo ante la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.
- d. Asesorar en materia rectora, la cual será vinculante, en todas las áreas necesarias para el control, organización, administración, operación, mantenimiento y desarrollo de los sistemas delegados a las Asociaciones para la correcta gestión de los sistemas.
- e. Realizar auditorias, controles y evaluaciones de la gestión de las ASADAS.
- f. Autorizar que se les recarguen funciones remuneradas o contratar familiares de los miembros de Junta Directiva o fiscal para labores administrativas en situaciones calificadas.
- g. Capacitar a los miembros de la Asociación y usuarios, en todos los aspectos necesarios para la gestión del servicio público.
- h. Podrá el AyA vender a las ASADAS servicios de asesoramiento, consultoría, capacitación o cualquier otra actividad, afín a sus competencias, todo de conformidad con el artículo 71 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.
- i. Autorizar cuando se considere oportuno, las solicitudes de endeudamiento presentadas por las ASADAS.

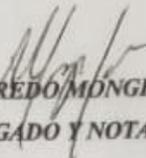
- j. Realizar el trámite para el registro de caudales utilizados por las ASADAS, ante el Departamento de Aguas del MINAE.
- k. El AyA podrá convocar a asamblea general de asociados para discutir asuntos de remoción y sustitución de los miembros de Junta Directiva y Fiscal, previo cumplimiento del debido proceso, que demuestre que no se están ejecutando las directrices y normativa técnica emanada de este ente rector, sin que excluya la aplicación del artículo 4 del Reglamento de las Asociaciones Administradoras de los Sistemas de Acueducto y Alcantarillado Sanitario Comunal.
- l. Para asegurar la optimización en la prestación de los servicios públicos, en calidad, cantidad, cobertura, continuidad, y racionalización de gastos, por interés público, AyA podrá ordenar integrar física y/o administrativamente los sistemas de acueductos y alcantarillados circunvecinos que puedan corresponder en uno solo, en el caso en que no haya acuerdo comunal se iniciara el proceso para rescindir la delegación de la administración y asumirla de pleno derecho, dando cumplimiento al debido proceso. **NOVENO:** Durante las reuniones de la Asociación, será estrictamente prohibido abrir discusiones de tipo político, religioso o de cualquier otra índole que sea ajenas a los intereses y finalidades del ente operador. **DECIMO:** En las Asambleas de la Asociación Administradora de los sistemas de acueductos y alcantarillados, podrán participar miembros de la Junta Directiva y funcionarios del AyA debidamente acreditados, con derecho a voz, pero no a voto, a efectos de que informen al AyA el cumplimiento de las normas aplicables al caso, o bien a efectos de asesorar a la asociación en los aspectos relativos a la organización, administración, operación, mantenimiento y desarrollo de los sistemas señalados. **DECIMO PRIMERO:** Los miembros de la Asociación deberán trabajar en paz y armonía de acuerdo a los principios de un servicio público eficiente y continuo. **DECIMO SEGUNDO:** Deberán las Asociaciones realizar los trámites para ser acreedores de la declaratoria de utilidad pública concedida por el Ministerio de Justicia, tal y como lo dispone la Ley de Asociaciones N. 218 y su Reglamento. **DECIMO TERCERO:** Queda prohibido que la Asociación contrate los servicios de otras empresas con la finalidad de que estas últimas realicen la prestación de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado que mediante este documento se le delega a la Asociación Administradora del Acueducto y Alcantarillado Sanitario de Quebrada Honda de Nicoya. **DECIMO CUARTO:** A y A podrá rescindir o resolver de forma unilateral este convenio, previo cumplimiento del debido proceso, en caso de incumplimiento de las cláusulas aquí establecidas, o de leyes y reglamentos aplicables a la materia por conveniencia, oportunidad o interés público, tal como lo establece el artículo 4 del Reglamento de las Asociaciones Administradoras de los Sistemas de Acueducto y Alcantarillado Comunal. El presente convenio es de naturaleza y duración indefinida y de cuantía inestimable. Asimismo, podrá AyA ordenar la fusión con otros acueductos integrados de mayor escala ya que siempre conserva la titularidad del servicio. **DECIMO QUINTO:** Este contrato rige a partir del refrendo Institucional de conformidad con el Artículo 3 inciso 1,i de la Resolución R-CO-33 de la Contraloría General de la República. Asimismo, el acuerdo de Junta Directiva del AyA aprobando el presente convenio fue publicado en La Gaceta No44 de 03 de marzo del 2011.

Como muestra de conformidad firmamos en la Ciudad de San José, el día 10 de marzo del 2011


ING. EDUARDO LEZAMA FERNÁNDEZ
SUBGERENTE GENERAL AYA


SR. DONALDO MORAGA BRICEÑO
PRESIDENTE ASOCIACION

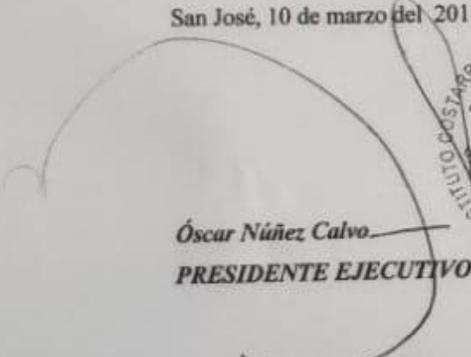
TODAS LA FIRMAS SON AUTENTICAS

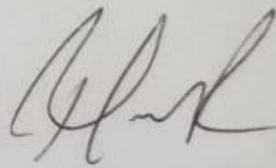

LIC ALFREDO MONGE ROJAS
ABOGADO Y NOTARIO

REFRENDO

Los suscritos, Lic. Óscar Núñez Calvo, Presidente Ejecutivo del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, y Lic. Rodolfo Lizano Rojas, Director Jurídico de AYA, hacemos constar que el presente convenio de delegación para la administración, operación, mantenimiento y desarrollo del Acueducto y Alcantarillado Sanitario de Quebrada Honda de Nicoya se ha realizado de conformidad con nuestro ordenamiento jurídico.

San José, 10 de marzo del 2011


Óscar Núñez Calvo
PRESIDENTE EJECUTIVO


Lic. Rodolfo Lizano Rojas
DIRECTOR JURIDICO

APROBADO
INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
"Este contrato se autorizada conforme
al A.3, inciso 1.1 de la Resolución
R - CO - 33 de la Contraloría
General de la República"



Anexo 2. Cédula Jurídica de la Asada

Cedula Jurídica/Consecutivo Identificación	Page
--	------

	REPUBLICA DE COSTA RICA REGISTRO NACIONAL
---	--

CERTIFICACION DE NUMERO DE CEDULA JURIDICA/CONSECUTIVO IDENTIFICADO
NUMERO DE CERTIFICACION: *-5968186-2017*-*

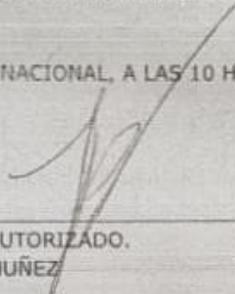
A LA ENTIDAD JURIDICA DENOMINADA: **ASOCIACION ADMINISTRADORA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLA SANITARIO DE QUEBRADA HONDA DE NICOYA**

LE CORRESPONDE EL NUMERO DE CEDULA JURIDICA O CONSECUTIVO IDENTIFICADOR: ***3-002-593695***

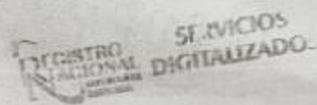
ESTA ASIGNACION DE NUMERO TIENE UNA VIGENCIA INDEFINIDA, DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN EL DECRETO EJECUTIVO No. 34691-J DEL 19 DE AGOSTO DEL 2008 Y EL CRITERIO REGISTRAL DE LA DIRECCION GENERAL DEL REGISTRO NACIONAL No. D.G.R.N. 001-2008.

LA PRESENTE CERTIFICACION CONSTITUYE DOCUMENTO PUBLICO CONFORME LO ESTABLECE EL ARTICULO 71 DEL DECRETO EJECUTIVO NUMERO 26771-J DEL 18 DE MARZO DE 1998 Y EL ARTICULO 369 DEL CODIGO PROCESAL CIVIL.

- DADO EN EL REGISTRO NACIONAL, A LAS 10 HORAS 48 MINUTOS Y 1 SEGUNDOS, DEL 2 DE NOVIEMBRE DEL 2017.*



FIRMA DEL FUNCIONARIO AUTORIZADO.
LUIS RICARDO BERROCAL NUÑEZ



NULA SIN LOS TIMBRES DE LEY CANCELADOS EN SOLICITUD ADJUNTA Y SELLOS CORRESPONDIENTES.



**REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS
DEPARTAMENTO DE ASOCIACIONES**

Hace constar que aquí da inicio el libro 3 de tipo **ACTAS DEL ORGANO DIRECTIVO**. Inscrita bajo **3-002-593695** denominada: **ASOCIACION ADMINISTRADORA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO SANITARIO DE QUEBRADA HONDA DE NICOYA**. Que consta de **500** páginas en perfecto estado de conservación y limpieza. Se le ha puesto el sello de este departamento a cada una de sus páginas (artículo 263 del Código de Comercio). San José, **04/06/2018** Se agrega y cancela el timbre de ley por valor de **¢13** colones Timbre Fiscal.

Registrador: ERICK SIBAJA ARAYA

Firma autorizada

Anexo 3 Informe de ensayos microbiológicos



**Laboratorio de Analisis
san Martín**

Experiencia y Tecnología a su Servicio



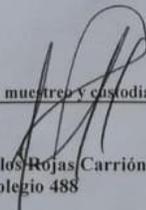
Laboratorio de ensayo
Alcance de Acreditación N° LE-012
Actualizado a partir de 30.10.2001
De acuerdo a la Ley N° 11.000 y sus modificaciones
Alcance disponible en www.eca.or.cr

R01-PGDT-01

Informe de Ensayos Microbiológicos

Análisis

Cliente: Asada Quebrada Honda	Código del informe: A429-111217-10
	Fecha del muestreo: 24-11-2017
Muestreado por: Eduardo Brenes. Personal del Laboratorio San Martín.	Fecha de recepción: 25-11-2017
Dirección: Quebrada Honda, 2 km al Norte de la Iglesia Católica, frente al Acueducto de Millal de Quebrada Honda. Provincia: Guanacaste, Cantón: Nicoya, Distrito: Quebrada Honda	Fecha de reporte: 11-12-2017
Permiso Sanitario de Funcionamiento del Laboratorio San Martín # AR SSEM-0105-15 dado el 05/02/2015, vence el 05/02/2020.	
Metodología de análisis: Standard Methods for the examination of water and wastewater, 22 nd ed. 2012. Especificaciones al dorso	
Métodos de análisis acreditados por el ECA identificados en este informe por medio de un asterisco (*). Para consulta de variables acreditadas ingresar a la página del ECA (http://www.eca.or.cr/acr_lab.php) en el link del Laboratorio San Martín.	
Código LSM	AA17-4207
Punto de muestreo	Agua tomada del tubo de la red, Casa Sra. Cristina Villegas
Ensayo	Resultado
*Coliformes fecales	Negativos NMP/ 100 mL
*Escherichia. Coli	Negativo NMP/ 100 mL
* Cloro residual libre	0,30 mg/L
Observaciones: Desde el punto de vista microbiológico la muestra cumple de acuerdo al Reglamento para La Calidad del Agua Potable (Decreto - 38924-S). Simbologías: NMP: Número más probable Negativo: =<LC=<1,1 *Plan de Muestreo: Según el MTDI-01 (Método de trabajo para el muestreo y custodia de aguas).	



Dr. Juan Carlos Rojas Carrión
N° Colegio 488

Queda prohibida la reproducción parcial de este informe sin la autorización escrita del **Laboratorio San Martín.**

Solicitud de cambio N°: SCS - 2016 - 004	Elaborado por: Gerente Técnico	Aprobado por: Gerente de Calidad	Fecha de aprobación 24 Agosto 2016	Rige a partir de 25 Agosto 2016	Versión 11	Página: 1 de 1
---	-----------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------------	------------------------------------	---------------	-------------------



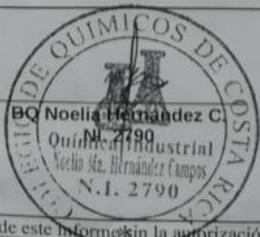
Experiencia y Tecnología a su Servicio



Informe de Ensayos Físico – Químicos

Análisis

Cliente: Asada Quebrada Honda		Código del informe: A429-111217-09
Muestreado por: Eduardo Brenes. Personal del Laboratorio San Martín.		Fecha del muestreo: 24-11-2017
Dirección: Quebrada Honda, 2 km al Norte de la Iglesia Católica, frente al Acueducto de Millal de Quebrada Honda. Provincia: Guanacaste, Cantón: Nicoya, Distrito: Quebrada Honda		Fecha de recepción: 25-11-2017
Permiso Sanitario de Funcionamiento del Laboratorio San Martín # AR SSEM-0105-15 dado el 05/02/2015, vence el 05/02/2020.		Fecha de reporte: 11-12-2017
Metodología de análisis: Standard Methods for the examination of water and wastewater, 22 nd ed. 2012. Especificaciones al dorso		
Métodos de análisis acreditados por el ECA identificados en este informe por medio de un asterisco (*). Para consulta de variables acreditadas ingresar a la página del ECA (http://www.eca.or.cr/acr_lab.php) en el link del Laboratorio San Martín.		
Código LSM	AA17-4207	
Punto de muestreo	Agua tomada del tubo de la red, Casa Sra. Cristina Villegas	
Ensayo	Resultado ± Incertidumbre	
* Color aparente	< 2 Upt-Co	
* Conductividad	(748 ± 3) uS/cm	
** Olor	Aceptable	
* pH	(7,38 ± 0,04)	
** Sabor	Aceptable	
* Temperatura	(28 ± 1) °C	
* Turbiedad	(0,14 ± 0,05) UNT	
Observaciones: Desde el punto de vista Físico Químico en las variables analizadas el agua cumple con los valores establecidos por el Reglamento para la Calidad del Agua Potable, Decreto 38924 – S Incertidumbre: La incertidumbre reportada es una incertidumbre expandida, calculada usando un factor de cobertura de k=2, lo cual da un nivel de confianza del 95%. La expresión del resultado para el olor y sabor se realiza como "Aceptable" o "No aceptable". *Plan de Muestreo: Según el MTDT-01 (Método de trabajo para el muestreo y custodia de aguas). ** Métodos de ensayo no acreditados		



Queda prohibida la reproducción parcial de este informe sin la autorización escrita del Laboratorio San Martín.

Control de los registros del sistema:							
Solicitud de cambio N°:	Elaborado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:	Rige a partir de:	Versión:	Página:	
CS-2016-004	Gerente Técnico	Gerente Técnico					

Experiencia y Tecnología a su Servicio

Informe de Ensayos Físico – Químicos

Análisis

Cliente: Asada Quebrada Honda		Código del informe: A429-111217-07
		Fecha del muestreo: 24-11-2017
Muestreado por: Eduardo Brenes. Personal del Laboratorio San Martín.		Fecha de recepción: 25-11-2017
Dirección: Quebrada Honda, 2 km al Norte de la Iglesia Católica, frente al Acueducto de Millal de Quebrada Honda. Provincia: Guanacaste, Cantón: Nicoya, Distrito: Quebrada Honda		Fecha de reporte: 11-12-2017
Permiso Sanitario de Funcionamiento del Laboratorio San Martín # AR SSEM-0105-15 dado el 05/02/2015, vence el 05/02/2020.		
Metodología de análisis: Standard Methods for the examination of water and wastewater, 22 nd ed. 2012. Especificaciones al dorso		
Métodos de análisis acreditados por el ECA identificados en este informe por medio de un asterisco (*). Para consulta de variables acreditadas ingresar a la página del ECA (http://www.eca.or.cr/acr_lab.php) en el link del Laboratorio San Martín.		
Código LSM	AA17-4206	
Punto de muestreo	Agua tomada del tubo de la red, Casa Sr. Manuel Fonseca	
Ensayo	Resultado ± Incertidumbre	
* Color aparente	< 2 Upt-Co	
* Conductividad	(754 ± 3) uS/cm	
** Olor	Aceptable	
* pH	(7,00 ± 0,04)	
** Sabor	Aceptable	
* Temperatura	(30 ± 1) °C	
* Turbiedad	(0,12 ± 0,05) UNT	
Observaciones:		
Desde el punto de vista Físico Químico en las variables analizadas el agua cumple con los valores establecidos por el Reglamento para la Calidad del Agua Potable, Decreto 38924 – S		
Incertidumbre: La incertidumbre reportada es una incertidumbre expandida, calculada usando un factor de cobertura de k=2, lo cual da un nivel de confianza del 95%.		
La expresión del resultado para el olor y sabor se realiza como "Aceptable" o "No aceptable".		
*Plan de Muestreo: Según el MTDT-01 (Método de trabajo para el muestreo y custodia de aguas).		
** Métodos de ensayo no acreditados		



Queda prohibida la reproducción parcial de este informe sin la autorización escrita del Laboratorio San Martín.

Control de los registros del sistema:

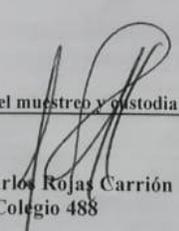
Solicitud de cambio N°: SCS – 2016 – 004	Elaborado por: Gerente Técnico	Aprobado por: Gerente Técnico	Fecha de aprobación	Rige a partir de	Versión	Página:
---	-----------------------------------	----------------------------------	---------------------	------------------	---------	---------

R01-PGDT-01

Informe de Ensayos Microbiológicos

Análisis

Cliente: Asada Quebrada Honda		Código del informe: A429-111217-08
Muestreado por: Eduardo Brenes. Personal del Laboratorio San Martín.		Fecha del muestreo: 24-11-2017
Dirección: Quebrada Honda, 2 km al Norte de la Iglesia Católica, frente al Acueducto de Millal de Quebrada Honda. Provincia: Guanacaste, Cantón: Nicoya, Distrito: Quebrada Honda		Fecha de recepción: 25-11-2017
Permiso Sanitario de Funcionamiento del Laboratorio San Martín # AR SSEM-0105-15 dado el 05/02/2015, vence el 05/02/2020.		Fecha de reporte: 11-12-2017
Metodología de análisis: Standard Methods for the examination of water and wastewater, 22 nd ed. 2012. Especificaciones al dorso		
Métodos de análisis acreditados por el ECA identificados en este informe por medio de un asterisco (*). Para consulta de variables acreditadas ingresar a la página del ECA (http://www.eca.or.cr/acr_lab.php) en el link del Laboratorio San Martín.		
Código LSM	AA17-4206	
Punto de muestreo	Agua tomada del tubo de la red, Casa Sr. Manuel Fonseca	
Ensayo	Resultado	
*Coliformes fecales	Negativos NMP/ 100 mL	
*E. Coli	Negativo NMP/ 100 mL	
*Cloro residual libre	0,40 mg/L	
Observaciones: Desde el punto de vista microbiológico la muestra cumple de acuerdo al Reglamento para La Calidad del Agua Potable (Decreto - 38924-S). Simbologías: NMP: Número más probable Negativo: =<LC=><1,I *Plan de Muestreo: Según el MTDT-01 (Método de trabajo para el muestreo y custodia de aguas).		



 Dr. Juan Carlos Rojas Carrión

 N° Colegio 488

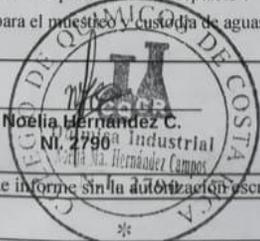
Queda prohibida la reproducción parcial de este informe sin la autorización escrita del *Laboratorio San Martín*.

Solicitud de cambio N°: SCS - 2016 - 004	Elaborado por: Gerente Técnico	Aprobado por: Gerente de Calidad	Fecha de aprobación 24 Agosto 2016	Rige a partir de 25 Agosto 2016	Versión 11	Página: Ide 1
---	-----------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------------	------------------------------------	---------------	------------------

Informe de Ensayos Físico – Químicos

Análisis

Cliente: Asada Quebrada Honda		Código del informe: A429-111217-06
Muestreado por: Eduardo Brenes. Personal del Laboratorio San Martín.		Fecha del muestreo: 24-11-2017
Dirección: Quebrada Honda, 2 km al Norte de la Iglesia Católica, frente al Acueducto de Millal de Quebrada Honda. Provincia: Guanacaste, Cantón: Nicoya, Distrito: Quebrada Honda		Fecha de recepción: 25-11-2017
Permiso Sanitario de Funcionamiento del Laboratorio San Martín # AR SSEM-0105-15 dado el 05/02/2015, vence el 05/02/2020.		Fecha de reporte: 11-12-2017
Metodología de análisis: Standard Methods for the examination of water and wastewater, 22 nd ed. 2012. Especificaciones al dorso		
Métodos de análisis acreditados por el ECA identificados en este informe por medio de un asterisco (*). Para consulta de variables acreditadas ingresar a la página del ECA (http://www.eca.or.cr/acr_lab.php) en el link del Laboratorio San Martín.		
Código LSM	AA17-4205	
Punto de muestreo	Agua tomada del tanque	
Ensayo	Resultado ± Incertidumbre	
** Amonio	(0,13 ± 0,01) mg/L	
* Antimonio	< 0,004 mg/L	
* Arsénico	< 0,002 mg/L	
* Cadmio	< 0,0008 mg/L	
** Cianuro total	< 0,003 mg/L	
* Cromo	< 0,002 mg/L	
* Mercurio	< 0,001 mg/L	
* Níquel	< 0,006 mg/L	
* Nitrato	(12,6 ± 0,5) mg/L	
* Nitrito	< 0,1 mg/L	
* Plomo	< 0,001 mg/L	
* Selenio	< 0,006 mg/L	
Observaciones:		
Desde el punto de vista Físico Químico en las variables analizadas el agua cumple con los valores establecidos por el Reglamento para la Calidad del Agua Potable, Decreto 38924 – S		
Incertidumbre: La incertidumbre reportada es una incertidumbre expandida, calculada usando un factor de cobertura de k=2, lo cual da un nivel de confianza del 95%.		
La expresión del resultado para el olor y sabor se realiza como "Aceptable" o "No aceptable".		
*Plan de Muestreo: Según el MTDT-01 (Método de trabajo para el muestreo y custodia de aguas).		
** Métodos de ensayo no acreditados		



BQ Noelia Hernández C.
N. 4796 Industrial
Calle No. Hernández Campos

Queda prohibida la reproducción parcial de este informe sin la autorización escrita del Laboratorio San Martín.

Control de los registros del sistema:

Solicitud de cambio N°: SCS – 2016 – 004	Elaborado por: Gerente Técnico	Aprobado por: Gerente de Calidad	Fecha de aprobación: 24 Agosto 2016	Rige a partir de: 25 Agosto 2016	Versión: 13	Página: Ide 1
---	-----------------------------------	-------------------------------------	--	-------------------------------------	----------------	------------------



Método	Límite del análisis	Ensayo	Método	Límite del análisis
320 B	>10 mg/L	Magnesio	3111 B	LD: 0,01 mg/L LC: 0,03 mg/L
500-NH ₃ D	LD: 0,02 mg/L LC: 0,06 mg/L	Manganeso	3111 B	LD: 0,07 mg/L LC: 0,1 mg/L
3113	LD: 0,004 mg/L LC: 0,008 mg/L	Mercurio	3113	LD: 0,001 mg/L LC: 0,003 mg/L
3113	LD: 0,002 mg/L LC: 0,004 mg/L	Níquel	3111 B	LD: 0,07 mg/L LC: 0,1 mg/L
3113	LD: 0,0004 mg/L LC: 0,0009 mg/L		3113	LD: 0,006 mg/L LC: 0,02 mg/L
4110 B	LD: 0,08 mg/L LC: 0,2 mg/L	Nitratos	4110 B	LD: 0,2 mg/L LC: 0,3 mg/L
3111 B	LD: 0,03 mg/L LC: 0,05 mg/L	Nitratos	4500-NO ₃ ⁻ E	LD: 0,03 mg/L LC: 0,15 mg/L
3113	LD: 0,0008 mg/L LC: 0,003 mg/L	Nitritos	4110 B	LD: 0,1 mg/L LC: 0,2 mg/L
3111 B	LD: 0,1 mg/L LC: 0,2 mg/L	Oxígeno disuelto (OD)	5210 B	>0,04 mg/L
4500 - Cl F	(0 - 3,5) mg/L	pH	4500-H ⁺ B	(1 - 14)
4500 - Cl F	(0 - 3,5) mg/L	Plata	3111 B	LD: 0,05 mg/L LC: 0,09 mg/L
4500 - Cl F	(0 - 3,5) mg/L	Plomo	3113	LD: 0,001 mg/L LC: 0,002 mg/L
4500 - Cl B	> 0,4 mg/L	Potasio	3111 B	LD: 0,07 mg/L LC: 0,2 mg/L
4110 B	LD: 0,03 mg/L LC: 0,1 mg/L	Selenio	3113	LD: 0,006 mg/L LC: 0,01 mg/L
3111 B	LD: 0,04 mg/L LC: 0,08 mg/L	Sílice	4500-SiO ₂	LD: 0,7 mg/L LC: 1 mg/L
2120 B	(0 - 500) U Pt-Co	Sodio	3111 B	LD: 0,2 mg/L LC: 0,4 mg/L
2510 B	1 μS/cm a 199,9 mS/cm	Sólidos fijos y volátiles (SF y SV)	2540 E	>10 mg/L
3111 B	LD: 0,07 mg/L LC: 0,15 mg/L	Sólidos sedimentables (SS)	2540 F	(0,1 - 900) mL
3113	LD: 0,002 mg/L LC: 0,007 mg/L	Sólidos suspendidos totales (SST)	2540 D	>5 mg/L
5210 B	>2 mg/L	Sólidos totales (ST)	2540 B	>10 mg/L
5220 D	LD: 3mg/L LC: 5mg/L	Sólidos totales disueltos (STD)	2540 C	>10 mg/L
2340 B	>1 mg/L CaCO ₃	Sulfatos	4110 B	LD: 0,1 mg/L LC: 0,3 mg/L
5530-B-D	LD: 0,02 mg/L LC: 0,05 mg/L	Sustancias activas al azul de metileno (SAAMA)	5540 C	LD: 0,2 mg/L
4110 B	LD: 0,02 mg/L LC: 0,04 mg/L			

Análisis

Cliente: Asada Quebrada Honda	Código del informe: A429-111217-05
Muestreado por: Eduardo Brenes, Personal del Laboratorio San Martín.	Fecha del muestreo: 24-11-2017
Dirección: Quebrada Honda, 2 km al Norte de la Iglesia Católica, frente al Acueducto de Millal de Quebrada Honda. Provincia: Guanacaste, Cantón: Nicoya, Distrito: Quebrada Honda	Fecha de recepción: 25-11-2017
Permiso Sanitario de Funcionamiento del Laboratorio San Martín # AR SSEM-0105-15 dado el 05/02/2015, vence el 05/02/2020.	Fecha de reporte: 11-12-2017

Metodología de análisis: Standard Methods for the examination of water and wastewater, 22nd ed. 2012. Especificaciones al dorso

Métodos de análisis acreditados por el ECA identificados en este informe por medio de un asterisco (*). Para consulta de variables acreditadas ingresar a la página del ECA (http://www.eca.or.cr/acr_lab.php) en el link del Laboratorio San Martín.

Código LSM	AA17-4205
Punto de muestreo	Agua tomada del tanque
Ensayo	Resultado ± Incertidumbre
** Aluminio	(0,010 ± 0,001) mg/L
* Calcio	(141 ± 5) mg/L
* Cloruro	(15,8 ± 0,8) mg/L
* Cobre	< 0,04 mg/L
* Dureza total	(388 ± 13) mg/L (CaCO ₃)
* Fluoruro	(0,20 ± 0,01) mg/L
* Hierro	< 0,04 mg/L
* Magnesio	(8,5 ± 0,7) mg/L
* Manganeso	< 0,07 mg/L
* Potasio	(0,300 ± 0,007) mg/L
* Sodio	(15,4 ± 0,6) mg/L
* Sulfato	(10,0 ± 0,4) mg/L
* Zinc	< 0,05 mg/L

Observaciones:

Desde el punto de vista Físico Químico en las variables analizadas el agua cumple con los valores establecidos por el Reglamento para la Calidad del Agua Potable, Decreto 38924 – S

Incertidumbre: La incertidumbre reportada es una incertidumbre expandida, calculada usando un factor de cobertura de k=2, lo cual da un nivel de confianza del 95%.

La expresión del resultado para el olor y sabor se realiza como "Aceptable" ó "No aceptable".

* Plan de Muestreo: Según el MTDT-01 (Método de trabajo para el muestreo y custodia de aguas).

** Métodos de ensayo no acreditados



Queda prohibida la reproducción parcial de este informe sin la autorización escrita del Laboratorio San Martín.

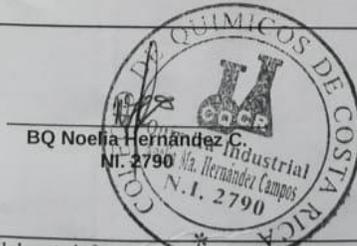
Control de los registros del sistema:

Solicitud de cambio N°: SCS – 2016 – 004	Elaborado por: Gerente Técnico	Aprobado por: Gerente General	Fecha de aprobación 24 Agosto 2016	Rige a partir de 25 Agosto 2016	Versión 13	Página: 1 de 1
---	-----------------------------------	----------------------------------	---------------------------------------	------------------------------------	---------------	-------------------

Informe de Ensayos Físico – Químicos

Análisis

Cliente: Asada Quebrada Honda	Código del informe: A429-111217-03
Muestreado por: Eduardo Brenes. Personal del Laboratorio San Martín.	Fecha del muestreo: 24-11-2017
Dirección: Quebrada Honda, 2 km al Norte de la Iglesia Católica, frente al Acueducto de Millal de Quebrada Honda. Provincia: Guanacaste, Cantón: Nicoya, Distrito: Quebrada Honda	Fecha de recepción: 25-11-2017
Permiso Sanitario de Funcionamiento del Laboratorio San Martín # AR SSEM-0105-15 dado el 05/02/2015, vence el 05/02/2020.	Fecha de reporte: 11-12-2017
Metodología de análisis: Standard Methods for the examination of water and wastewater, 22 nd ed. 2012. Especificaciones al dorso	
Métodos de análisis acreditados por el ECA identificados en este informe por medio de un asterisco (*). Para consulta de variables acreditadas ingresar a la página del ECA (http://www.eca.or.cr/acr_lab.php) en el link del Laboratorio San Martín.	
Código LSM	AA17-4205
Punto de muestreo	Agua tomada del tanque
Ensayo	Resultado ± Incertidumbre
* Color aparente	(2 ± 1) Upt-Co
* Conductividad	(758 ± 3) uS/cm
** Olor	Aceptable
* pH	(6,93 ± 0,04)
** Sabor	Aceptable
* Temperatura	(29 ± 1) °C
* Turbiedad	(0,15 ± 0,05) UNT
<p>Observaciones:</p> <p>Desde el punto de vista Físico Químico en las variables analizadas el agua cumple con los valores establecidos por el Reglamento para la Calidad del Agua Potable, Decreto 38924 – S</p> <p>Incertidumbre: La incertidumbre reportada es una incertidumbre expandida, calculada usando un factor de cobertura de k=2, lo cual da un nivel de confianza del 95%.</p> <p>La expresión del resultado para el olor y sabor se realiza como "Aceptable" o "No aceptable".</p> <p>*Plan de Muestreo: Según el MTDT-01 (Método de trabajo para el muestreo y custodia de aguas).</p> <p>** Métodos de ensayo no acreditados</p>	



Queda prohibida la reproducción parcial de este informe sin la autorización escrita del Laboratorio San Martín.

Control de los registros del sistema:

Solicitud de cambio N.º: SCS – 2016 – 004	Elaborado por: Gerente Técnico	Aprobado por: Gerente de Calidad	Fecha de aprobación 24 Agosto 2016	Rige a partir de 25 Agosto 2016	Versión 13	Página: 1 de 1
--	-----------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------------	------------------------------------	---------------	-------------------

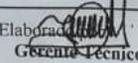
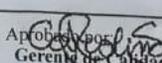
Informe de Ensayos Microbiológicos

Análisis

Cliente: Asada Quebrada Honda	Código del informe: A429-111217-02
	Fecha del muestreo: 24-11-2017
Muestreado por: Eduardo Brenes. Personal del Laboratorio San Martín.	Fecha de recepción: 25-11-2017
Dirección: Quebrada Honda, 2 km al Norte de la Iglesia Católica, frente al Acueducto de Millal de Quebrada Honda. Provincia: Guanacaste, Cantón: Nicoya, Distrito: Quebrada Honda	Fecha de reporte: 11-12-2017
Permiso Sanitario de Funcionamiento del Laboratorio San Martín # AR SSEM-0105-15 dado el 05/02/2015, vence el 05/02/2020.	
Metodología de análisis: Standard Methods for the examination of water and wastewater, 22 nd ed. 2012. Especificaciones al dorso	
Métodos de análisis acreditados por el ECA identificados en este informe por medio de un asterisco (*). Para consulta de variables acreditadas ingresar a la página del ECA (http://www.eca.or.cr/acr_lab.php) en el link del Laboratorio San Martín.	
Código LSM	AA17-4204
Punto de muestreo	Agua tomada del tubo de la red, Casa Sra. Bernabe Moraga
Ensayo	Resultado
*Coliformes fecales	Negativos NMP/ 100 mL
*Escherichia. Coli	Negativo NMP/ 100 mL
*Cloro residual libre	0,40 mg/L
Observaciones: Desde el punto de vista microbiológico la muestra cumple de acuerdo al Reglamento para La Calidad del Agua Potable (Decreto - 38924-S). Simbologías: NMP: Número más probable Negativo: =<LC=<1,1 *Plan de Muestreo: Según el MTD-01 (Método de trabajo para el muestreo y custodia de aguas).	

Dr. Juan Carlos Rojas Carrión
N° Colegio 488

Queda prohibida la reproducción parcial de este informe sin la autorización escrita del *Laboratorio San Martín*.

Solicitud de cambio N°: SCS - 2016 - 004	Elaborado por:  Gerente Técnico	Aprobado por:  Gerente de Calidad	Fecha de aprobación 24 Agosto 2016	Rige a partir de 25 Agosto 2016	Versión 11	Página 1
---	--	--	---------------------------------------	------------------------------------	---------------	-------------

Informe de Ensayos Microbiológicos

Análisis

Cliente: Asada Quebrada Honda	Código del informe: A429-111217-04
	Fecha del muestreo: 24-11-2017
Muestreado por: Eduardo Brenes. Personal del Laboratorio San Martín.	Fecha de recepción: 25-11-2017
Dirección: Quebrada Honda, 2 km al Norte de la Iglesia Católica, frente al Acueducto de Millal de Quebrada Honda. Provincia: Guanacaste, Cantón: Nicoya, Distrito: Quebrada Honda	Fecha de reporte: 11-12-2017
Permiso Sanitario de Funcionamiento del Laboratorio San Martín # AR SSEM-0105-15 dado el 05/02/2015, vence el 05/02/2020.	

Metodología de análisis: Standard Methods for the examination of water and wastewater, 22nd ed. 2012. Especificaciones al dorso

Métodos de análisis acreditados por el ECA identificados en este informe por medio de un asterisco (*). Para consulta de variables acreditadas ingresar a la página del ECA (http://www.eca.or.cr/acr_lab.php) en el link del Laboratorio San Martín.

Código LSM	AA17-4205
Punto de muestreo	Agua tomada del tanque
Ensayo	Resultado
*Coliformes fecales	Negativos NMP/ 100 mL
*E. Coli	Negativo NMP/ 100 mL
*Cloro residual libre	0,20 mg/L

Observaciones:

Desde el punto de vista microbiológico la muestra cumple de acuerdo al Reglamento para La Calidad del Agua Potable (Decreto - 38924-S).

Simbologías:

NMP: Número más probable

Negativo: $= < LC = < 1,1$

*Plan de Muestreo: Según el MTD-01 (Método de trabajo para el muestreo y custodia de aguas).

Dr. Juan Carlos Rojas Carrión
Nº Colegio 488

Queda prohibida la reproducción parcial de este informe sin la autorización escrita del *Laboratorio San Martín*.

Informe de Ensayos Físico – Químicos

Análisis

Cliente: Asada Quebrada Honda	Código del informe: A429-111217-01
	Fecha del muestreo: 24-11-2017
Muestreado por: Eduardo Brenes. Personal del Laboratorio San Martín.	Fecha de recepción: 25-11-2017
Dirección: Quebrada Honda, 2 km al Norte de la Iglesia Católica, frente al Acueducto de Millal de Quebrada Honda. Provincia: Guanacaste, Cantón: Nicoya, Distrito: Quebrada Honda	Fecha de reporte: 11-12-2017
Permiso Sanitario de Funcionamiento del Laboratorio San Martín # AR SSEM-0105-15 dado el 05/02/2015, vence el 05/02/2020.	
Metodología de análisis: Standard Methods for the examination of water and wastewater, 22 nd ed. 2012. Especificaciones al dorso	
Métodos de análisis acreditados por el ECA identificados en este informe por medio de un asterisco (*). Para consulta de variables acreditadas ingresar a la página del ECA (http://www.eca.or.cr/acr_lab.php) en el link del Laboratorio San Martín.	
Código LSM	AA17-4204
Punto de muestreo	Agua tomada del tubo de la red, Casa Sra. Bernabe Moraga
Ensayo	Resultado ± Incertidumbre
* Color aparente	(2 ± 1) Upt-Co
* Conductividad	(750 ± 3) uS/cm
** Olor	Aceptable
* pH	(7,01 ± 0,04)
** Sabor	Aceptable
* Temperatura	(28 ± 1) °C
* Turbiedad	(0,14 ± 0,05) UNT
<p>Observaciones:</p> <p>Desde el punto de vista Físico Químico en las variables analizadas el agua cumple con los valores establecidos por el Reglamento para la Calidad del Agua Potable, Decreto 38924 – S</p> <p>Incertidumbre: La incertidumbre reportada es una incertidumbre expandida, calculada usando un factor de cobertura de k=2, lo cual da un nivel de confianza del 95%.</p> <p>La expresión del resultado para el olor y sabor se realiza como "Aceptable" o "No aceptable".</p> <p>*Plan de Muestreo: Según el MTDT-01 (Método de trabajo para el muestreo y custodia de aguas).</p> <p>** Métodos de ensayo no acreditados</p>	

BQ Noelia Hernández C.
N.º 2790 Industrial
Noelia N.º Hernández Campos
N.º 1. 2790

Queda prohibida la reproducción parcial de este informe sin la autorización escrita del **Laboratorio San Martín**.

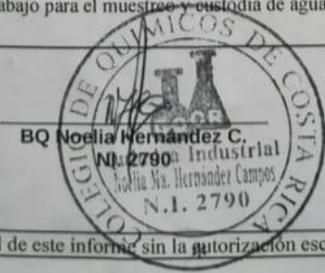
Control de los registros del sistema:

Solicitud de cambio N.º: SCS – 2016 – 004	Elaborado por: Gerente Técnico	Aprobado por: Gerente de Calidad	Fecha de aprobación 24 Agosto 2016	Rige a partir de 25 Agosto 2016	Versión 13	Página: 1 de 1
--	-----------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------------	------------------------------------	---------------	-------------------

Informe de Ensayos Físico – Químicos

Análisis

Cliente: Asada Quebrada Honda	Código del informe: A429-111217-01
	Fecha del muestreo: 24-11-2017
Muestreado por: Eduardo Brenes. Personal del Laboratorio San Martín.	Fecha de recepción: 25-11-2017
Dirección: Quebrada Honda, 2 km al Norte de la Iglesia Católica, frente al Acueducto de Millal de Quebrada Honda. Provincia: Guanacaste, Cantón: Nicoya, Distrito: Quebrada Honda	Fecha de reporte: 11-12-2017
Permiso Sanitario de Funcionamiento del Laboratorio San Martín # AR SSEM-0105-15 dado el 05/02/2015, vence el 05/02/2020.	
Metodología de análisis: Standard Methods for the examination of water and wastewater, 22 nd ed. 2012. Especificaciones al dorso	
Métodos de análisis acreditados por el ECA identificados en este informe por medio de un asterisco (*). Para consulta de variables acreditadas ingresar a la página del ECA (http://www.eca.or.cr/acr_lab.php) en el link del Laboratorio San Martín.	
Código LSM	AA17-4204
Punto de muestreo	Agua tomada del tubo de la red, Casa Sra. Bernabe Moraga
Ensayo	Resultado ± Incertidumbre
* Color aparente	(2 ± 1) Upt-Co
* Conductividad	(750 ± 3) uS/cm
** Olor	Aceptable
* pH	(7,01 ± 0,04)
** Sabor	Aceptable
* Temperatura	(28 ± 1) °C
* Turbiedad	(0,14 ± 0,05) UNT
<p>Observaciones:</p> <p>Desde el punto de vista Físico Químico en las variables analizadas el agua cumple con los valores establecidos por el Reglamento para la Calidad del Agua Potable, Decreto 38924 – S</p> <p>Incertidumbre: La incertidumbre reportada es una incertidumbre expandida, calculada usando un factor de cobertura de k=2, lo cual da un nivel de confianza del 95%.</p> <p>La expresión del resultado para el olor y sabor se realiza como "Aceptable" o "No aceptable".</p> <p>*Plan de Muestreo: Según el MTDT-01 (Método de trabajo para el muestreo y custodia de aguas).</p> <p>** Métodos de ensayo no acreditados</p>	

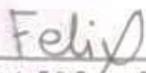
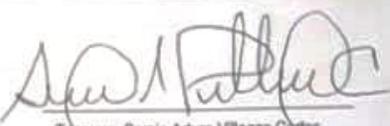
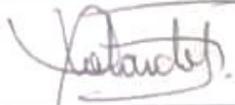


Queda prohibida la reproducción parcial de este informe sin la autorización escrita del **Laboratorio San Martín**.

Control de los registros del sistema:

Solicitud de cambio N°: SCS – 2016 – 004	Elaborado por: Gerente Técnico	Aprobado por: Gerente Calidad	Fecha de aprobación 24 Agosto 2016	Rige a partir de 25 Agosto 2016	Versión 13	Página: 1 de 1
---	-----------------------------------	----------------------------------	---------------------------------------	------------------------------------	---------------	-------------------

Anexo 4. Estado de situación

ASOCIACION ADMINISTRADORA DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO SANITARIO					
ASADA QUEBRADA HONDA DE NICOYA					
Cédula Jurídica 3-002-593695					
ESTADO DE SITUACION					
AL 31 DE ENERO 2018					
Fecha: 21/01/2018					
Pag: 1					
Descripción de la Cuenta	SALDO ANTERIOR		Movimiento en el Mes		SALDO ACTUAL
	AL 31/12/2017	Debita	Creditada	Saldo del Mes	AL 31/01/2018
ACTIVO					
ACTIVO CIRCULANTE					
- Fondo Fijo de Caja Chica	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
- BNCR Cta. Cte. #100-1-013-005221-8 (Ingresos Operativos)	496.411,12	851.745,00	546.956,82	304.786,18	801.199,30
- BNCR Cta. Cte. #100-1-013-005611-6 (Hidrantes)	69.600,00	36.680,00	0,00	36.680,00	106.280,00
- Cuentas por Cobrar Servicios Pendientes	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ACTIVO FIJO					
- Terrenos	0,00	500.000,00	0,00	500.000,00	500.000,00
- Tanques de Almacenamiento	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL ACTIVO	566.011,12	1.388.425,00	546.956,82	841.468,18	1.407.479,30
PASIVO Y PATRIMONIO					
PASIVO					
- Pasivo Circulante	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
PATRIMONIO					
- Beneficio ó Perdida Acumulada de Periodos Anteriores	743.640,79	0,00	0,00	0,00	743.640,79
- Beneficio ó Perdida del Ejercicio	-177.629,67	0,00	0,00	841.468,18	663.838,51
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	566.011,12	0,00	0,00	841.468,18	1.407.479,30
<i>Firmas Responsables Junta Directiva:</i>					
 Presidente: Felix Fonseca Fonseca Cédula: 5-0393-0963		 Tesorero: Sergio Arturo Villegas Cortes Cédula: 5-0190-0176			
<i>Elaborado y Certificado por:</i>					
		 CPI Rolando Odir Fonseca Matarrita Carné Profesional No.19526		 COSTA RICA INGENIERO DE CONDUCTORES PRESIDENTES DE COMITÉ CESTCO - VPM TERCERO	
100 COLONES					

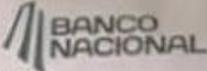
Anexo 5. Estado de resultados

ASOCIACION ADMINISTRADORA DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO SANITARIO					
ASADA QUEBRADA HONDA DE NICOYA					
Cédula Jurídica 3-002-593695					
ESTADO DE RESULTADOS					
ENERO-2018					
Fecha: 31/01/2018 Pag: 1					
Descripción de la Cuenta	SALDO ANTERIOR AL 31/12/2017	Movimiento en el Mes			SALDO ACUM. AL 31/01/2018
		Debita	Credit	Saldo del Mes	
INGRESOS					
Ingresos Operativos Acueducto Servicio DomiPre	7.870.886,97	0,00	1.099.432,83	1.099.432,83	8.970.319,80
Cargos Varios Acued Derechos Conexión de Servicios	17.750,00	0,00	0,00	0,00	17.750,00
Cargos Varios Reconexión Servicios Acueducto	5.700,00	0,00	0,00	0,00	5.700,00
Otros Productos Financieros NO Clasificados (Hidrantes)	-245,00	0,00	36.680,00	36.680,00	36.435,00
TOTAL INGRESOS	7.894.091,97	0,00	1.136.112,83	1.136.112,83	9.030.254,80
GASTOS					
GASTOS OPERATIVOS					
REMUNERACIONES OPERATIVO					
Sueldos Operativos Base Cargo Fijos	1.985.989,33	0,00	0,00	0,00	1.985.989,33
Decimotercer Mes Operativo	147.812,00	0,00	0,00	0,00	147.812,00
SERVICIOS OPERATIVOS					
Servicios de Energía Eléctrica para uso Operativo	1.401.646,10	122.617,32	0,00	122.617,32	1.524.263,42
Otros Servicios Básicos Operativos	150.000,00	0,00	0,00	0,00	150.000,00
MANTENIMIENTO, MATERIALES Y SUMINISTROS OPERATIVOS					
Mantenimiento y Reparación Sistemas Producción	290.000,00	0,00	0,00	0,00	290.000,00
REMUNERACIONES ADMINISTRATIVOS					
Dietas a Directivos de la ASADA	540.000,00	0,00	0,00	0,00	540.000,00
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS					
Servicios de Telecomunicaciones de uso Administrativo	4.000,00	0,00	0,00	0,00	4.000,00
Servicios de Contabilidad	300.000,00	35.000,00	0,00	35.000,00	335.000,00
Servicios Jurídicos	270.000,00	0,00	0,00	0,00	270.000,00
Servicios de Recaudación	540.000,00	0,00	0,00	0,00	540.000,00
Otros Servicios Administrativos	200.000,00	0,00	0,00	0,00	200.000,00
Viáticos Dentro del País	277.200,00	49.000,00	0,00	49.000,00	326.200,00
Gastos de Asamblea de la ASADA	146.255,00	12.418,33	0,00	12.418,33	158.673,33
MATERIALES Y SUMINISTROS DE USO ADMINISTRATIVO					
Útiles y Materiales de Oficina y Computo	200.294,19	0,00	0,00	0,00	200.294,19
Otros Materiales y Suministros	843.936,02	0,00	0,00	0,00	843.936,02
PRESTACIONES					
Cuota Patronal CCSS (Enferm., Materni., Vejez y Muerte)	774.579,00	75.609,00	0,00	75.609,00	850.188,00
GASTOS FINANCIEROS					
Gastos Financieros Comisiones Bancarias	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL GASTOS	8.071.721,84	294.644,65	0,00	294.644,65	8.366.366,29
FINANCIAS Y PERDIDAS	-177.629,87			841.468,18	663.838,51

Anexo 6. Estados de cuenta Bancarios

FECHA ULTIMO ESTADO
10-11-2017

FECHA DE ESTE ESTADO
31-12-2017



NUMERO DE CUENTA
013-007613-6

COLOMBIA

CIRCULA JURIDICA: 4000061021
 CUENTA CLIENTE: 28101310018038113
 IBAN: CR78 0151 0131 0010 0381 13

ESTADO DE CUENTA CORRIENTE

ASOC ADM DEL AYA SANITARIO QUEBRADA HONDA VIEJA
 SALON COMUNAL DE QUEBRADA HONDA

4-0001
 GUANACASTE, NICOYA, QUEBRADA HONDA - 50204

EL BN LE INFORMA QUE LA COBERTURA GRATUITA POR FRAUDE FUE SUSPENDIDA, SIN EMBARGO, LE OFRECENOS LA POSIBILIDAD DE ASEGURAR SU TARJETA DE DEBITO DE FORMA VOLUNTARIA.
 PARA MAS INFORMACION: polizata@bn.cr o al 2212-9990.
 TASA INTERES PASIVA: 0.00%

FECHA	NUMERO	DESCRIPCION	MONTO	SALDO DIARIO
05-12	80068366	SERGIO VILLEGAS CORTES/ KICRANTES MES DE OCTUBRE	36,435.00+	69,600.00

SALDO ANTERIOR	DEBITOS		CREDITOS		SALDO ACTUAL
	CANTIDAD	MONTO	CANTIDAD	MONTO	
33,165.00			1	36,435.00	69,600.00
SALDO CONGELADO	SALDO BLOQUEADO		SOBRESIRO		SALDO DISPONIBLE
					69,600.00

Teléfono: (506) 2211 2000 • Apartado: 0015 1000 San José, Costa Rica • Internet: www.bn.cr • Correo electrónico: bnna@bn.cr • SWIFT: BNCR20



FORMA DE ESTADO
30-11-2017
FECHA DE ESTE ESTADO
31-12-2017

NUMERO DE CUENTA
013-005223-0
COLON K S

CEDULA JURIDICA: 400001023
CUENTA CLIENTE: 1310131001005223-0
IBAN: CR18 0131 0131 0010 0522 10

ESTADO DE CUENTA CORRIENTE

ASOC ADMINISTRADORA DEL AYA S NITARIO DE QUEREZ
SALON COMUNAL DE QUEBRADA HONDA

4-0001
GUANACASTE, NICOTA, QUEBRADA HONDA - 50204

EL SE LE INFORMA QUE LA COBERTURA GRATUITA POR FRAUDE FUE SUSPENDIDA, SIN EMBARGO, LE OFRECENOS LA POSIBILIDAD DE ASEGURAR SU TARJETA DE DEBITO DE FORMA VOLUNTARIA. PARA MAS INFORMACION: polixstar@bncr.fi.cr o al 2212-9990. TASA INTERES PASIVA: 0.00%

FECHA	NUMERO	DESCRIPCION	MONTO	SALDO DIARIO
01-12	36001581	02-12-17 BNCR/CORRO DE COMISION POR CHEQUES GIRADO	571.00-	
01-12	000504	BNCR/PAGO DE CHEQUE	73,906.00-	921,290.42
02-12	62088340	SERGIO VILLEGAS CORTES/ RECIBOS DE AGUA MES DE OC	802,510.00+	
02-12	62088342	SERGIO VILLEGAS CORTES/ CANCELACION DE MEDIDOR ME	17,750.00+	
02-12	62088343	SERGIO VILLEGAS CORTES/ RECONEXION MES DE OCTUBRE	5,700.00+	1,247,250.42
13-12	00000507	BNCR/PAGO DE CHEQUE	75,609.00-	1,271,641.42
15-12	00000508	16-12-17 BNCR/PAGO DE CHEQUE EN OTRO BANCO	113,416.30-	
15-12	00000510	BNCR/PAGO DE CHEQUE	147,812.00-	
15-12	00000509	BNCR/PAGO DE CHEQUE	73,906.00-	
15-12	00000512	BNCR/PAGO DE CHEQUE	179,100.00-	
15-12	00000511	BNCR/PAGO DE CHEQUE	25,000.00-	793,407.12
29-12	00000513	BNCR/PAGO DE CHEQUE	73,906.00-	
29-12	00000515	BNCR/PAGO DE CHEQUE	163,090.00-	496,411.12

SALDO ANTERIOR	DEBITOS		CREDITOS		SALDO ACTUAL
	CANTIDAD	MONTO	CANTIDAD	MONTO	
595,747.42	10	925,316.30	3	825,960.00	496,411.12
SALDO CONGELADO	SALDO BLOQUEADO		SOBREGIRO		SALDO DISPONIBLE
					496,411.12

Teléfono: (506) 2212-2000 • Apertado: 10015-1000 San José, Costa Rica • Internet: www.bncr.fi.cr • Correo electrónico: bcnaw@bncr.fi.cr • SWIFT: BNCRCK33

Anexo 7. Balance de comprobación

ASOCIACION ADMINISTRADORA DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO SANITARIO					
ASADA QUEBRADA HONDA DE NICOYA					
Cédula Jurídica 3-002-593695					
BALANCE DE COMPROBACION					
AL 31 DE ENERO 2018					
Fecha: 31/01/2018					
Pag: 1					
Descripción de la Cuenta	SALDO ANTERIOR AL 31/12/2017	Movimientos en el Mes			SALDO ACTIVO AL 31/01/2018
		Debe	haber	Saldo del Mes	
- Fondo Fijo de Caja Chica	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
- BNCR Cta. Cte. #100-1-013-005221-8 (Ingresos Operativos)	496.411,12	851.745,00	546.956,82	304.788,18	801.199,30
- BNCR Cta. Cte. #100-1-013-005611-6 (Hidrantes)	69.600,00	36.680,00	0,00	36.680,00	106.280,00
- Cuentas por Cobrar Servicios Pendientes	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
- Terrenos	0,00	500.000,00	0,00	500.000,00	500.000,00
- Tanques de Almacenamiento	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
- Pasivo Circulante	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
- Beneficio ó Perdida Acumulada de Periodos Anteriores	-743.640,79	0,00	0,00	0,00	-743.640,79
Ingresos Operativos Acueducto Servicio DomiPre	-7.870.886,97	0,00	1.099.432,83	-1.099.432,83	-8.970.319,80
Cargos Varios Acued Derachos Conexión de Servicios	-17.750,00	0,00	0,00	0,00	-17.750,00
Cargos Varios Reconexión Servicios Acueducto	-5.700,00	0,00	0,00	0,00	-5.700,00
Otros Productos Financieros NO Clasificados (Hidrantes)	245,00	0,00	36.680,00	-36.680,00	-36.435,00
Sueldos Operativos Base Cargo Fijos	1.985.989,33	0,00	0,00	0,00	1.985.989,33
Decimotercer Mes Operativo	147.812,00	0,00	0,00	0,00	147.812,00
Servicios de Energía Eléctrica para uso Operativo	1.401.646,10	122.617,32	0,00	122.617,32	1.524.263,42
Otros Servicios Básicos Operativos	150.000,00	0,00	0,00	0,00	150.000,00
Mantenimiento y Reparación Sistemas Producción	290.000,00	0,00	0,00	0,00	290.000,00
Dietas a Directivos de la ASADA	540.000,00	0,00	0,00	0,00	540.000,00
Servicios de Telecomunicaciones de uso Administrativo	4.000,00	0,00	0,00	0,00	4.000,00
Servicios de Contabilidad	300.000,00	35.000,00	0,00	35.000,00	335.000,00
Servicios Jurídicos	270.000,00	0,00	0,00	0,00	270.000,00
Servicios de Recaudación	540.000,00	0,00	0,00	0,00	540.000,00
Otros Servicios Administrativos	200.000,00	0,00	0,00	0,00	200.000,00
Viajeros Dentro del País	277.200,00	49.000,00	0,00	49.000,00	326.200,00
Gastos de Asamblea de la ASADA	146.265,00	12.418,33	0,00	12.418,33	158.683,33
Útiles y Materiales de Oficina y Computo	200.294,19	0,00	0,00	0,00	200.294,19
Otros Materiales y Suministros	843.936,02	0,00	0,00	0,00	843.936,02
Cuota Patronal CCSS (Enferm., Matem., Vejez y Muerte)	774.579,00	75.609,00	0,00	75.609,00	850.188,00
TOTALES	0,00	1.683.069,65	1.683.069,65	0,00	0,00

Anexo 8. Control de entradas


CPI Rolando Odir Fonseca Matarrita
 Contador Especializado en Manejo Contable y Tesorería de
 ASADAS: Asociaciones de Desarrollo, Juntas de Educación y Juntas Administrativas

ASADA QUEBRADA HONDA
 Cedula Juridica #3-002-593695

INFORME ECONOMICO

Del 1º de Agosto 2015 al 31 de Julio 2016

<i>Saldo Inicial en Caja el 01/Agosto/2015</i>	1.110.627,89
--	--------------

ENTRADAS

Tarifa Fija	4.108.835,00
Cobro Adicional	6.069.198,78
Tarifa Hidrantes	441.950,00
Multas	17.100,00
Total Entradas	10.637.083,78

SALIDAS

Salario y Seguro Fontanero	2.497.986,00
Aguinaldo Fontanero	144.833,00
Vacaciones Fontanero	71.756,00
Liquidación Anual Fontanero	105.340,00
Servicios Extras Fontanería	215.068,00
Servicio Energía Eléctrica	1.613.213,67
Servicio Cobro de Recibos	600.000,00
Aguinaldo Cobro de Recibos	50.000,00
Servicio Digitación de Recibos	120.000,00

Fontanero Privado Incorporado, Carné No.19526 Tel: (506) 8618-7272 rolconta@gmail.com MESA

Anexo 9. Control de salidas

CPI Rolando Odir Fonseca Matarrita
 Contador Especializado en Manejo Contable y Tesorería de:
 ASADAS, Asociaciones de Desarrollo, Juntas de Educación y Juntas Administrativas

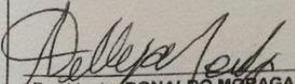
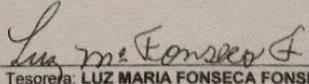
Pag: 2

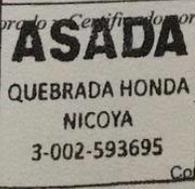
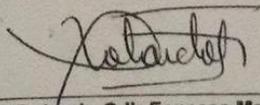
SALIDAS

Servicios de Abogado	625.000,00
Servicios Contadora al 31-Dic-2015	210.000,00
Servicios Contador a partir del 01/Ene/2016	140.000,00
Construcción Cajas de Medidores	66.200,00
Mantenimiento General Acueducto	669.471,00
Mantenimiento Equipo Oficina	12.000,00
Papelería y Artículos de Oficina	158.796,40
Viáticos y Transportes	388.798,00
Gastos de Asambleas y Reuniones	131.500,00
Dietas Directivos	492.000,00
Trámite Reposición Libros Contables	300.000,00
Otros Gastos Administrativos	18.912,00
Compra Computadora Portátil	245.753,85
Compra de Hidrómetro	173.313,00
Compra Terreno Pozo	1.190.000,00
Total Salidas	10.239.940,92

SALDO EN BANCO AL 31/07/2016	1.507.770,75
-------------------------------------	---------------------

Firmas Responsables Junta Directiva:

 Presidente: DONALDO MORAGA BRICEÑO Cédula: 5-0140-0604	 Tesorera: LUZ MARIA FONSECA FONSECA Cédula: 5-0135-0273
---	---

Elaborado y Certificado por  ASADA QUEBRADA HONDA NICOYA 3-002-593695	 CPI Rolando Odir Fonseca Matarrita Carné Profesional No. 19526 Contador Permanente ASADA Quebrada Honda de Nicoya	 COSTA RICA TIMBRE OFICINA DE CONTADORES PRIVADOS DE COSTA RICA 100 COLONES
--	---	--

Rolando Odir Fonseca Matarrita, Contador Privado Incorporado, Carné No. 19526 Tel: (506) 8618-7272 rolconta@gmail.com Nicoya Gts

Anexo 10. Pliegos tarifarios aplicables gradualmente

ACUEDUCTOS COMUNALES DADOS EN ADMINISTRACIÓN PLIEGO TARIFARIO N° 1 PARA ASADAS CON UNA MAYORÍA DE ABONADOS CON BAJA CAPACIDAD DE PAGO

Rigen a partir su publicación en el Diario Oficial La Gaceta

RANGO DE ABONADOS	DOMIPRE						EMPREGO					
	Cargo Fijo ^{1/}	Consumo en metros cúbicos				Tarifa Fija	Cargo Fijo ^{1/}	Consumo en metros cúbicos				Tarifa Fija
		1 a 10	11 a 30	31 a 60	Más de 60			1 a 10	11 a 30	31 a 60	Más de 60	
Acueductos por Gravedad												
1 a 50	2.954	180	207	258	388	5.710	2.954	270	310	388	388	23.202
51 a 100	2.755	234	269	337	505	7.435	2.755	351	404	505	505	30.212
101 a 150	2.650	162	186	233	349	5.138	2.650	243	279	349	349	20.879
151 a 300	2.528	210	242	302	454	6.683	2.528	316	363	454	454	27.156
301 a 500	2.393	139	160	200	300	4.424	2.393	209	240	300	300	17.975
501 a 1000	2.287	149	171	214	321	4.723	2.287	223	257	321	321	19.191
Más de 1000	2.096	96	110	138	206	3.041	2.096	144	165	206	206	12.355
Acueductos por Bombeo y Mixto												
1 a 50	3.409	266	306	383	574	8.456	3.409	399	459	574	574	34.359
51 a 100	3.398	206	236	296	443	6.531	3.398	308	355	443	443	26.537
101 a 150	3.384	253	290	363	545	8.022	3.384	379	436	545	545	32.598
151 a 300	3.360	217	250	312	469	6.901	3.360	326	375	469	469	28.042
301 a 500	3.312	162	186	233	350	5.149	3.312	243	280	350	350	20.921
501 a 1000	3.233	166	191	239	359	5.285	3.233	250	287	359	359	21.475
Más de 1000	2.883	126	145	181	272	4.010	2.883	189	218	272	272	16.294

^{1/} El cargo fijo es el monto que el usuario debe pagar independientemente del uso o no del servicio de acueducto. El monto se debe adicionar al pago del servicio medido o servicio fijo según corresponda

ACUEDUCTOS COMUNALES DADOS EN ADMINISTRACIÓN PLIEGO TARIFARIO N° 2 PARA ASADAS CON UNA MAYORÍA DE ABONADOS CON BAJA CAPACIDAD DE PAGO

Rigen a partir su publicación en el Diario Oficial La Gaceta

RANGO DE ABONADOS	DOMIPRE						EMPREGO					
	Cargo Fijo ^{1/}	Consumo en metros cúbicos				Tarifa Fija	Cargo Fijo ^{1/}	Consumo en metros cúbicos				Tarifa Fija
		1 a 10	11 a 30	31 a 60	Más de 60			1 a 10	11 a 30	31 a 60	Más de 60	
Acueductos por Gravedad												
1 a 50	2.954	232	267	334	501	7.374	2.954	348	401	501	501	29.964
51 a 100	2.755	259	298	373	559	8.233	2.755	389	447	559	559	33.456
101 a 150	2.650	196	226	282	424	6.239	2.650	295	339	424	424	25.351
151 a 300	2.528	230	264	330	495	7.294	2.528	344	396	495	495	29.638
301 a 500	2.393	162	186	233	349	5.147	2.393	243	280	349	349	20.913
501 a 1000	2.287	168	193	241	362	5.332	2.287	252	290	362	362	21.666
Más de 1000	2.096	112	129	161	241	3.554	2.096	168	193	241	241	14.441
Acueductos por Bombeo y Mixto												
1 a 50	3.409	312	358	448	672	9.894	3.409	467	537	672	672	40.203
51 a 100	3.398	259	298	373	559	8.232	3.398	389	447	559	559	33.448
101 a 150	3.384	264	304	380	570	8.391	3.384	396	456	570	570	34.095
151 a 300	3.360	237	272	340	510	7.518	3.360	355	408	510	510	30.548
301 a 500	3.312	178	205	256	384	5.654	3.312	267	307	384	384	22.976
501 a 1000	3.233	180	207	258	387	5.704	3.233	269	310	387	387	23.177
Más de 1000	2.883	129	149	186	279	4.110	2.883	194	223	279	279	16.701

^{1/} El cargo fijo es el monto que el usuario debe pagar independientemente del uso o no del servicio de acueducto. El monto se debe adicionar al pago del servicio medido o servicio fijo según corresponda

**ACUEDUCTOS COMUNALES DADOS EN ADMINISTRACIÓN
PLIEGO TARIFARIO N° 3
PARA ASADAS CON UNA MAYORÍA DE ABONADOS
CON BAJA CAPACIDAD DE PAGO**

Rigen a partir su publicación en el Diario Oficial La Gaceta

RANGO DE ABONADOS	DOMIPRE						EMPREGO					
	Cargo Fijo ^{1/}	Consumo en metros cúbicos				Tarifa Fija	Cargo Fijo ^{1/}	Consumo en metros cúbicos				Tarifa Fija
		1 a 10	11 a 30	31 a 60	Más de 60			1 a 10	11 a 30	31 a 60	Más de 60	
Acueductos por Gravedad												
1 a 50	2.954	283	325	406	610	8.980	2.954	424	488	610	610	36.488
51 a 100	2.755	286	329	412	618	9.096	2.755	430	494	618	618	36.960
101 a 150	2.650	231	266	332	498	7.339	2.650	347	399	498	498	29.821
151 a 300	2.528	247	284	355	532	7.838	2.528	370	426	532	532	31.848
301 a 500	2.393	185	213	266	398	5.870	2.393	277	319	398	398	23.851
501 a 1000	2.287	187	215	269	403	5.941	2.287	281	323	403	403	24.139
Más de 1000	2.096	126	145	181	272	4.005	2.096	189	217	272	272	16.272
Acueductos por Bombeo y Mixto												
1 a 50	3.409	355	408	510	766	11.277	3.409	533	612	766	766	45.823
51 a 100	3.398	310	357	446	669	9.858	3.398	466	535	669	669	40.059
101 a 150	3.384	276	317	396	595	8.757	3.384	414	476	595	595	35.585
151 a 300	3.360	256	295	368	552	8.134	3.360	384	442	552	552	33.053
301 a 500	3.312	194	223	279	418	6.160	3.312	291	335	418	418	25.029
501 a 1000	3.233	196	225	282	422	6.221	3.233	294	338	422	422	25.279
Más de 1000	2.883	133	152	191	286	4.211	2.883	199	229	286	286	17.112
Acueductos con Planta Potabilizadora												
-	3.805	226	260	325	487	7.177	3.805	339	390	487	487	29.164

^{1/} El cargo fijo es el monto que el usuario debe pagar independientemente del uso o no del servicio de acueducto. El monto se debe adicionar al pago del servicio medido o servicio fijo según corresponda

Nota: Estos pliegos tarifarios en trectos no aplican para la ASADA de San Pedro de Barva cuyas tarifas se fijaron mediante resolución RIA-014-2016 del 4 de noviembre de 2016.

**ACUEDUCTOS COMUNALES DADOS EN ADMINISTRACIÓN (ASADAS)
PLIEGO TARIFARIO META
(colones)**

RANGO DE ABONADOS	DOMIPRE						EMPREGO					
	Cargo Fijo ^{1/}	Consumo en metros cúbicos				Tarifa Fija	Cargo Fijo ^{1/}	Consumo en metros cúbicos				Tarifa Fija
		1 a 10	11 a 30	31 a 60	Más de 60			1 a 10	11 a 30	31 a 60	Más de 60	
Acueductos por Gravedad												
1 a 50	2.954	333	383	479	719	10.588	2.954	500	575	719	719	43.024
51 a 100	2.755	315	363	453	680	10.014	2.755	473	544	680	680	40.689
101 a 150	2.650	266	306	382	573	8.440	2.650	399	458	573	573	34.294
151 a 300	2.528	264	304	379	569	8.383	2.528	396	455	569	569	34.063
301 a 500	2.393	208	239	298	448	6.593	2.393	311	358	448	448	26.791
501 a 1000	2.287	206	237	296	445	6.551	2.287	309	356	445	445	26.618
Más de 1000	2.096	141	162	203	304	4.475	2.096	211	243	304	304	18.183
Acueductos por Bombeo y Mixto												
1 a 50	3.409	398	458	573	859	12.654	3.409	598	687	859	859	51.417
51 a 100	3.398	363	417	521	782	11.520	3.398	544	626	782	782	46.810
101 a 150	3.384	287	330	413	619	9.122	3.384	431	495	619	619	37.067
151 a 300	3.360	273	314	392	588	8.665	3.360	409	471	588	588	35.209
301 a 500	3.312	210	241	302	453	6.666	3.312	315	362	453	453	27.087
501 a 1000	3.233	209	241	301	452	6.654	3.233	314	361	452	452	27.036
Más de 1000	2.883	136	156	195	293	4.312	2.883	204	234	293	293	17.519
Acueductos con Planta Potabilizadora												
-	3.805	248	286	357	536	7.892	3.805	373	429	536	536	32.068

^{1/} El cargo fijo es el monto que el usuario debe pagar independientemente del uso o no del servicio de acueducto. El monto se debe adicionar al pago del servicio medido o servicio fijo según corresponda

Nota: Estos pliegos tarifarios no aplican para la ASADA de San Pedro de Barva cuyas tarifas se fijaron mediante resolución RIA-014-2016 del 4 de noviembre de 2016.

Anexo 12. Encuesta aplicada a los asociados de la ASADA

El siguiente cuestionario forma parte de un anteproyecto para optar por el Grado de Licenciatura en Administración con énfasis en Gestión Financiera. Por Favor, trate de contestarlo de manera analítica y reflexiva; la información que se proporcione será usada solamente con fines estadísticos en el proyecto de investigación y utilizada de carácter confidencial. Es muy importante contestar el cuestionario completo. Agradezco de antemano su colaboración. El cuestionario consta de 10 preguntas cerradas que corresponde a SÍ y a NO.

		SÍ	NO
Gestión de derecho en el sistema de ASADAS de Costa Rica			
1	¿Considera oportuno y eficiente que se dé una reforma en la gestión del modelo financiero de la ASADA, para el beneficio de todos los asociados?		
2	¿Cree usted que sería oportuno que las ASADAS den una rendición de cuentas a sus asociados con respecto a la gestión presupuestaria y contable con la que ellas cuentan?		
3	¿Considera que las tarifas aplicadas por la ASADA son las correspondientes, de acuerdo con sus estatutos y entes reguladores?		
4	¿Cree que la ASADA debería dar a conocer a sus asociados los ajustes tarifarios específicos que realiza con fundamentos claros sobre sus aplicaciones?		
5	¿Considera que la ASADA le debe dar un tratamiento adecuado a las quejas de los asociados como una oportunidad de mejora?		
6	¿Indica usted que la ASADA debe diseñar e implementar un plan de transparencia y rendición de cuentas para los asociados?		
7	¿Cree que en la ASADA del distrito de Quebrada Honda, del cantón de Nicoya, se da una buena relación entre la comunidad y asociados?		
8	¿Considera que los administrativos y la junta de directiva de la ASADA tienen el plan operacional de gestión administrativa financiera adecuado?		
9	¿Cree que los entes reguladores de la ASADA están desempeñando una buena labor con respecto al seguimiento de tarifas y gestión financiera?		
10	¿Considera que, a la ASADA del distrito de Quebrada Honda, del Cantón de Nicoya se le brinda la asesoría técnica y administrativa necesaria, de modo tal que la labor que realizan la llevan a cabo acatando las regulaciones establecidas en cuanto a tarifas y gestión administrativa financiera se refiere?		