




INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS


Instructivo de uso del Procedimiento para el
acompañamiento logístico y técnico para la rehabilitación
de las Oficinas Regionales de Acueductos Comunes
(ORAC-AYA) a la rehabilitación de servicios de
abastecimiento de agua en ASADAS afectadas por
emergencias y desastres

CÓDIGO:GSD-63-10-I

		[Título]		Página 2 de 11
Macroproceso:	Proceso:	Instructivo de uso del Procedimiento para el acompañamiento logístico y técnico para la rehabilitación de las Oficinas Regionales de Acueductos Comunales (ORAC-AYA) a la rehabilitación de servicios de abastecimiento de agua en ASADAS afectadas por emergencias y desastres	CÓDIGO: GSD-63-10-I	No. de Versión: 01
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

Contenido

1. Objetivo.....	3
2. Alcance.....	3
3. Consideraciones para el acompañamiento logístico y técnico:.....	3
4. Descripción de actividades.....	4
4.1. Identificación de las necesidades de acompañamiento logístico y técnico de la ASADA afectada	4
4.2. Articulación con instancias pertinentes por parte de la UEN ASADAS	6
4.3. Articulación con el Área Funcional de Gestión del Riesgo:.....	7
4.4. Designación del equipo interdisciplinario.....	7
4.5. Logística para el evaluar el sistema	8
4.6. Confirmación de los daños y elaboración de recomendaciones	9
4.7. Confirmación sobre la capacidad de la ASADA para la rehabilitación del sistema.....	9
4.8. Coordinación con la ASADA para la recepción de los recursos solicitados.	10
4.9. Inicio y seguimiento del avance de la rehabilitación del sistema.....	11
4.10. Recepción del informe final de la rehabilitación del sistema.	11
4.11. Recepción y envío de información a las instancias correspondientes.....	11
5. Control de cambios	11

		[Título]		Página 3 de 11
Macroproceso:	Proceso:	Instructivo de uso del Procedimiento para el acompañamiento logístico y técnico para la rehabilitación de las Oficinas Regionales de Acueductos Comunales (ORAC-AYA) a la rehabilitación de servicios de abastecimiento de agua en ASADAS afectadas por emergencias y desastres	CÓDIGO: GSD-63-10-I	No. de Versión: 01
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

1. Objetivo

Detallar las instrucciones de uso del *Procedimiento para el acompañamiento logístico y técnico de las Oficinas Regionales de Acueductos Comunales (ORAC-AYA) a la rehabilitación de servicios de abastecimiento de agua en ASADAS afectadas por emergencias y desastres*

2. Alcance


El presente instructivo contempla las actividades que la ORAC y la UEN de ASADAS deben seguir para el acompañamiento logístico y técnico asociado *Procedimiento para el acompañamiento logístico y técnico de las ORAC-AYA a la rehabilitación de servicios de abastecimiento de agua en ASADAS afectadas por emergencias y desastres*

3. Consideraciones para el acompañamiento logístico y técnico:

El *Procedimiento de acompañamiento logístico y técnico de las ORAC-AYA a la rehabilitación de servicios de abastecimiento de agua en ASADAS afectadas por emergencias y desastres*, se utiliza en la atención de primera respuesta para rehabilitar los sistemas de manera temporal (o permanente, en el mejor de los casos) con el objetivo de proveer a las comunidades agua para las necesidades básicas mientras la ASADA busca soluciones definitivas en su sistema afectado. Por tanto, la coordinación que se genera desde la ORAC y la UEN de ASADAS mediante este procedimiento no está orientada a obras de reconstrucción total o parcial, la cual será abordada por la ASADA mediante las directrices de AyA que se establezcan para este fin.

La solicitud de asistencia de la ASADA no depende de que haya declaración de emergencia por parte de la CNE, si no de la necesidad de apoyo debido a la afectación en su sistema generada por el impacto del evento.

- Para lograr efectividad en el acompañamiento logístico y técnico de las ORAC y la UEN de ASADAS, estas pueden articular con instancias internas de AYA, ASADAS, con comités de emergencia comunales, municipales y regionales, con

		[Título]		Página 4 de 11
Macroproceso:	Proceso:	Instructivo de uso del Procedimiento para el acompañamiento logístico y técnico para la rehabilitación de las Oficinas Regionales de Acueductos Comunales (ORAC-AYA) a la rehabilitación de servicios de abastecimiento de agua en ASADAS afectadas por emergencias y desastres	CÓDIGO: GSD-63-10-I	No. de Versión: 01
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

FLU de ASADAS, los Equipos Técnicos para la Atención de Emergencias (ETAE) a través de los mecanismos de asistencia recíproca entre ASADAS, y otros actores que sean considerados pertinentes según la situación.

Tanto las ORAC como la UEN de ASADAS, en coordinación con el Área Funcional de Gestión del Riesgo de la UEN de Investigación y Desarrollo de AyA se capacitarán regularmente sobre protocolos, manuales y procesos de gestión de riesgos y atención de emergencias y desastres, según lo establecido en la Ley Nacional de Emergencias y Prevención del Riesgo N° 8488 y sus instrumentos relacionados.

- Las ORAC y la UEN de ASADAS deben promover la gestión del riesgo en las ASADAS, así como la preparación de planes de acción para la atención adecuada de eventos de emergencias y desastres. Esto contribuye a facilitar la intervención de las ORAC a la hora de brindar acompañamiento logístico y técnico a las ASADAS afectadas. Las ORAC deben informar a las ASADAS sobre este procedimiento, los cambios futuros y los pasos que las ASADAS deben seguir para obtener la asistencia por parte de la ORAC.

4. Descripción de actividades

4.1. Identificación de las necesidades de acompañamiento logístico y técnico de la ASADA afectada

Para activar el procedimiento es necesario que la jefatura de la ORAC reciba de la ASADA el formulario GSD-63-03-F “*Solicitud de Apoyo para la rehabilitación de sistemas afectados ante eventos de emergencias y desastres*”. La forma en que la ASADA debe de completar la solicitud es la siguiente:

Información general de la ASADA:

La ASADA debe aportar la ubicación político-administrativa donde se ubica el sistema afectado, el nombre de la ASADA solicitante y la cédula jurídica de la misma. Esta

		[Título]		Página 5 de 11
Macroproceso:	Proceso:	Instructivo de uso del Procedimiento para el acompañamiento logístico y técnico para la rehabilitación de las Oficinas Regionales de Acueductos Comunales (ORAC-AYA) a la rehabilitación de servicios de abastecimiento de agua en ASADAS afectadas por emergencias y desastres	CÓDIGO: GSD-63-10-I	No. de Versión: 01
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

información ayudará tener noción de los datos generales de la ASADA y de la ubicación del sistema , además de utilizar información geoespacial (en caso tener) del sitio por parte de la ORAC para identificar amenazas y vulnerabilidades a través de plataformas geoespaciales como las provistas por el Sistema Nacional de Información Territorial (www.snitcr.go.cr), pronósticos y escenarios climáticos producidos por el Instituto Meteorológico Nacional IMN (www.imn.ac.cr/pronostico-climatico), la Plataforma Interactiva de Aplicación del Clima Tropical PIACT (<http://piact.cenat.ac.cr/>), información generada por AyA y cualquier otra información complementaria disponible.

Además, la ORAC podrá identificar a posibles aliados (ASADAS, Municipalidades, FLU, instituciones privadas y públicas) dentro del área en donde se encuentra la ASADA afectada que puedan prestar ayuda para la rehabilitación del sistema.

La ASADA debe de indicar el nombre de la persona responsable que será contacto para enviar y recibir información por parte de la ORAC, además de indicar la cantidad aproximada de personas afectadas y si presenta un desabastecimiento intermitente (solo algunas horas al día) o permanente del agua. Al tener varios sistemas afectados de una misma ASADA se debe completar una solicitud por sistema para tener registro separado sobre cada uno de los sistemas.

Causa de la afectación del sistema:

En este espacio se informa sobre el evento causante de los daños en el sistema de la ASADA. Si el evento es por contaminación del agua, la jefatura activa el “*Procedimiento para la atención de contaminación en sistemas delegados*” (julio 2020).


Estructura afectada:

En esta sección se identifican los elementos afectados y el o los tipos de afectación sufrida, por lo que se pueden marcar varias en la misma solicitud.

Detalle de la afectación:

En este apartado la ASADA debe indicar lo siguiente:

- Días que lleva sin servicio la ASADA.
- Si tiene agua, indicar la calidad según apreciación de olor, sabor, color.
- Si es posible, documentar con fotos la condición de la infraestructura afectada.

		[Título]		Página 6 de 11
Macroproceso:	Proceso:	Instructivo de uso del Procedimiento para el acompañamiento logístico y técnico para la rehabilitación de las Oficinas Regionales de Acueductos Comunales (ORAC-AYA) a la rehabilitación de servicios de abastecimiento de agua en ASADAS afectadas por emergencias y desastres	CÓDIGO: GSD-63-10-I	No. de Versión: 01
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		Fecha de aprobación:

- Indicar las acciones tomadas para rehabilitar el sistema.
- Indicar si hay afectación en el abastecimiento a personas usuarias en condición de vulnerabilidad, por ejemplo, niños y niñas, personas con discapacidad, mujeres embarazadas, adultos mayores, migrantes en condición irregular.
- Si cuentan con apoyo de ASADAS, FLU, municipalidad, entre otros.

Recomendaciones esperadas por parte de la ORAC:

En esta sección la ASADA indica las expectativas de recomendaciones que esperan recibir de la ORAC, por ejemplo:

- Recomendaciones de cómo articular con aliados.
- Recomendaciones técnicas para la rehabilitación del sistema.
- Recomendaciones para evaluar el sistema.
- Recomendaciones para solicitar insumos o créditos para obtener materiales y rehabilitar el sistema.


Insumos disponibles:

La ASADA indica con qué recursos (tipo y cantidad) cuenta para afrontar la afectación, tales personal operativo y administrativo, equipos de fontanería, materiales, insumos y accesorios, entre otros. Esto ayudará a la ORAC a orientar y dirigir los esfuerzos de la ASADA afectada.

Por último, se requiere que el formulario se encuentre firmado por el representante legal de la ASADA afectada y la firma de recibido por la jefatura de la ORAC.

4.2. Articulación con instancias pertinentes por parte de la UEN ASADAS

Esto se refiere a la capacidad organizativa y técnica de la ORAC para atender las necesidades descritas por la ASADA en su informe, incluyendo la disponibilidad de personal interdisciplinario para realizar los análisis, evaluaciones y recomendaciones requeridas. Comprende además la capacidad de articulación con otros actores como ASADAS y FLU a través de los ETAE y las acciones generadas en los mecanismos de asistencia recíproca, además de comités de emergencia y municipalidades, para integrarse a los equipos interdisciplinarios de intervención.

		[Título]		Página 7 de 11
Macroproceso:	Proceso:	Instructivo de uso del Procedimiento para el acompañamiento logístico y técnico para la rehabilitación de las Oficinas Regionales de Acueductos Comunales (ORAC-AYA) a la rehabilitación de servicios de abastecimiento de agua en ASADAS afectadas por emergencias y desastres	CÓDIGO: GSD-63-10-I	No. de Versión: 01
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

La solicitud de apoyo escala a la UEN de ASADAS cuando la ORAC no cuenta con los recursos o la capacidad organizativa suficientes para brindar la asistencia requerida.

En estas circunstancias, la UEN de ASADAS articula con instancias dentro y fuera de AYA con quienes se han definido acuerdos previos de apoyo para brindar recursos a la ORAC solicitante. Algunas de estas instancias pueden ser:

- Área Funcional de Gestión del Riesgo de la UEN de Investigación y Desarrollo.
- ORAC de otras regiones
- Otras UEN de AYA
- Oficinas cantonales de AYA
- CNE, CME, CRE

Una vez coordinados los apoyos, la UEN de ASADAS informa los detalles a la jefatura de la ORAC para la gestión requerida.


4.3. Articulación con el Área Funcional de Gestión del Riesgo:

El Área Funcional de Gestión de Riesgo de la UEN de Investigación y Desarrollo de la Subgerencia de Ambiente, Investigación y Desarrollo de AyA, como rol de enlace de planificación en gestión del riesgo entre la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias y el AyA, tendrá estrecha comunicación con la UEN de ASADAS y la ORAC, con el fin de no limitarse a recibir los informes que de detallan en el procedimiento, por tanto, cuando lo amerite el Área Funcional de Gestión del Riesgo puede solicitarle a la UEN de ASADAS información sobre la situación de emergencia que se está presentando, con el fin de que esta pueda informar, apoyar y evaluar las afectaciones presentadas.

4.4. Designación del equipo interdisciplinario

La jefatura de la ORAC integra el equipo interdisciplinario con personal de la ORAC, y personas externas cuando se requiera. El equipo interdisciplinario deberá:

- Analizar la solicitud a través de la información provista por la jefatura y coordinar un acercamiento con la ASADA afectada para conocer en detalle la afectación del sistema con respecto con la solicitud generada, con el objetivo de validar la información de la jefatura y conocer detalles más específicos sobre la afectación.

		[Título]		Página 8 de 11
Macroproceso:	Proceso:	Instructivo de uso del Procedimiento para el acompañamiento logístico y técnico para la rehabilitación de las Oficinas Regionales de Acueductos Comunales (ORAC-AYA) a la rehabilitación de servicios de abastecimiento de agua en ASADAS afectadas por emergencias y desastres	CÓDIGO: GSD-63-10-I	No. de Versión: 01
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		Fecha de aprobación:


- Dividirse en equipos de trabajo si fuera necesario para atender las diversas solicitudes.
- Elaborar una propuesta de acción de respuesta a la jefatura de la ORAC para atender la solicitud de la ASADA afectada.

4.5. Logística para el evaluar el sistema

Al contar con el análisis de la afectación el equipo interdisciplinario y la ASADA afectada definen la logística para evaluar el sistema:

- Se utilizará la ficha de evaluación técnica generada en la plataforma KOBO llamada “Ficha de Evaluación Técnica para sistemas afectados en ASADAS ante eventos de emergencias y desastres” destinada a recabar la información necesaria del sistema afectado por parte del equipo de la ORAC. Esta ficha es un formulario electrónico que se llena usando tabletas o teléfonos inteligentes con sistema operativo Android y permite recabar datos generales de la ASADA, población afectada, sitios afectados, evidencia fotográfica, ubicación geoespacial de las afectaciones y posibles requerimientos para la rehabilitación del sistema.
- La “Ficha de Evaluación Técnica para sistemas afectados en ASADAS ante eventos de emergencias y desastres” debe ser completada por un profesional en ingeniería de la ORAC, y también se podrá utilizar por otros profesionales de ingeniería de otra institución o FLU como apoyo externo.
- La ASADA debe estar en coordinación estrecha con el equipo interdisciplinario, independientemente de si recibe apoyo externo para completar la Ficha de Evaluación Técnica. Una vez completada la Ficha de Evaluación Técnica, la ORAC la recibe para su análisis.
- La información compilada estará de manera digital y podrá ser descargada para informar a la jefatura sobre los daños del sistema. Si no se cuenta con la herramienta digital, se utilizará la ficha de evaluación técnica física.

La evaluación técnica de campo deberá realizarse como mínimo en parejas y con el equipo de seguridad apropiado para resguardar la integridad de las personas que participan en las tareas.

		[Título]		Página 9 de 11
Macroproceso:	Proceso:	Instructivo de uso del Procedimiento para el acompañamiento logístico y técnico para la rehabilitación de las Oficinas Regionales de Acueductos Comunales (ORAC-AYA) a la rehabilitación de servicios de abastecimiento de agua en ASADAS afectadas por emergencias y desastres	CÓDIGO: GSD-63-10-I	No. de Versión: 01
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

4.6. Confirmación de los daños y elaboración de recomendaciones

Esto puede hacerse mediante dos vías:

- Recepción de las fichas de evaluación del sistema enviadas por la ASADA
- Recepción de las fichas de evaluación del sistema enviadas por personal externo de apoyo de la ASADA
- Llenado de la ficha de evaluación técnica por parte del personal enviado por la ORAC.


El equipo interdisciplinario revisa, analiza y evalúa los daños detectados y genera las recomendaciones técnicas que la ASADA debe seguir, las cuales pueden ser:

- Interconexión temporal o permanente con otros sistemas de la ASADA
- Interconexión temporal con otras ASADAS cercanas.
- Cambio de ubicación y dimensiones de tuberías.
- Recomendaciones para la adquisición de equipos y materiales para rehabilitación del sistema.
- Articulación con aliados que provean de personal, materiales y equipos para la rehabilitación del sistema.
- Abastecimiento temporal por medio de tanques cisterna.
- Entre otras recomendaciones que el equipo interdisciplinario considere necesario.

4.7. Confirmación sobre la capacidad de la ASADA para la rehabilitación del sistema.

Que la ASADA tenga capacidad para rehabilitar el sistema afectado significa que cuenta con los recursos humanos y materiales (propios o con apoyo de otras instancias) por lo que no requiere apoyo de la ORAC para implementar las recomendaciones del equipo interdisciplinario.

Por el contrario, puede que la ASADA no cuente con lo necesario para rehabilitar el sistema por si sola, en cuyo caso y basado en el informe del equipo interdisciplinario, la jefatura escala la solicitud de apoyo para la rehabilitación del sistema, a la UEN de ASADAS .


		[Título]		Página 10 de 11
Macroproceso:	Proceso:	Instructivo de uso del Procedimiento para el acompañamiento logístico y técnico para la rehabilitación de las Oficinas Regionales de Acueductos Comunales (ORAC-AYA) a la rehabilitación de servicios de abastecimiento de agua en ASADAS afectadas por emergencias y desastres	CÓDIGO: GSD-63-10-I	No. de Versión: 01
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		Fecha de aprobación:

El informe del equipo interdisciplinario está constituido por una matriz de información de daños que contempla los siguientes aspectos:

- Fecha de ingreso del informe: fecha en la cual se ingresa el informe.
- ID: número consecutivo del informe
- Hora: hora a la cual se genera el informe.
- Región: se carga automáticamente una vez seleccionado el IDEO-Nombre del Operador
- IDEO-Nombre del operador: Número de identificación y nombre de la ASADA,
- Tipo de Administración: ASADA, CAAR, Asociación de Desarrollo Indígena, sin especificar.
- Provincia-Cantón-Distrito: se carga automáticamente una vez seleccionado el IDEO-Nombre del Operador
- Categoría: Según PME
- Sistemas afectados: cantidad de sistemas afectados.
- Tipos de Afectación: Descripción de los elementos afectados en la ASADA.
- Población afectada: rango de población afectada.
- Condición del servicio: “Rojo” está en situación crítica con infraestructura tan comprometida que no es posible brindar abastecimiento de agua. “Amarillo” cuando el nivel de afectación permite el funcionamiento parcial del sistema o se han hecho reparaciones temporales pero que requieren obras posteriores para la recuperación regular del servicio. “Verde” cuando, pese a que tuvieron afectaciones el nivel de los daños no ha sido significativo o se ha logrado reestablecer el servicio con recursos de la ASADA o aliados. Es posible que requieran trabajos menores para una recuperación total y funcionamiento óptimo.
- Acciones tomadas: medidas implementadas con recursos propios de la ASADAS o apoyos de aliados para solucionar los inconvenientes. Es importante identificar los entes que ha apoyado las actividades de rehabilitación de los sistemas.

4.8. Coordinación con la ASADA para la recepción de los recursos solicitados.

El equipo interdisciplinario coordina con la ASADA los aspectos logísticos, administrativos y otras coordinaciones necesarias para facilitar la recepción y puesta en operación de los recursos de apoyo recibidos.

		[Título]		Página 11 de 11
Macroproceso:	Proceso:	Instructivo de uso del Procedimiento para el acompañamiento logístico y técnico para la rehabilitación de las Oficinas Regionales de Acueductos Comunales (ORAC-AYA) a la rehabilitación de servicios de abastecimiento de agua en ASADAS afectadas por emergencias y desastres	CÓDIGO: GSD-63-10-I	No. de Versión: 01
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:	

4.9. Inicio y seguimiento del avance de la rehabilitación del sistema.

Las obras iniciarán una vez que los recursos necesarios estén disponibles en el sitio en donde son requeridos y el equipo interdisciplinario brindará el el seguimiento y acompañamiento que considere necesario al avance de las obras y la coordinación con la ASADA para la preparación de informes.

La matriz de daños se irá actualizando de acuerdo con los avances en las obras, hasta completar la rehabilitación.

4.10. Recepción del informe final de la rehabilitación del sistema.

La ASADA brindará al equipo interdisciplinario un reporte de habilitación del sistema que contendrá los detalles de las obras y otros datos de interés como duración del proceso, materiales utilizados, costos aproximados, evidencia fotográfica y observaciones generales que complementen la información.

El equipo interdisciplinario remitirá el reporte a la jefatura para que sirva como insumos a la hora de informar a los actores que apoyaron debido a la articulación con la ORAC y ala UEN de Gestión de ASADAS sobre la rehabilitación del sistema.

4.11. Recepción y envió de información a las instancias correspondientes.

La jefatura de la ORAC remite a la UEN de ASADAS un informe que detalla la información sobre la intervención para la rehabilitación del sistema.

5. Control de cambios

N° Versión	Justificación de los cambios	Descripción de los cambios