



AyA aprueba reorganización institucional

- El objetivo es convertir al AyA en una institución eficiente, moderna y centrada en resultados.
- Reorganización busca eliminar duplicidades y agilizar procesos.
- No se generarán nuevos costos ni plazas adicionales.

21 de julio de 2025. El Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA) dio un paso firme hacia su modernización con la aprobación de una reorganización institucional profunda, que busca mejorar la eficiencia operativa, fortalecer la atención al cliente y garantizar resultados concretos en la prestación del servicio de agua potable y saneamiento.

Juan Manuel Quesada, presidente ejecutivo del AyA, fue claro al justificar esta intervención:

He sido muy crítico sobre como viene operando el AyA. En lugar de comportarse eficiente como una empresa de primer mundo, se comporta como un ministerio de tercer mundo. Nos hemos encontrado con una estructura sobredimensionada y desarticulada, con duplicidad de funciones, donde no se trabaja por objetivos ni resultados. Esta institución necesita reorganizarse, le guste la idea o no a los sindicatos o mandos medios que se oponen al cambio.”

La reorganización, no implica nuevos costos ni creación de plazas adicionales. El personal será reubicado en otras unidades, asumiendo funciones con base en los procesos institucionales, bajo un modelo más eficiente. La reorganización no implica por el momento, despidos.

La reorganización se centra en redefinir la estructura de la institución, para que, el AyA pase de ser una institución burocrática a una moderna, centrada en procesos, más eficiente, transparente, orientada al cliente y con enfoque en resultados.

Cambios claves:

- **Reorganización de la administración superior**, con roles claramente definidos entre lo político y lo operativo.
- **Fortalecimiento del área de planificación**, para vigilar la gestión institucional, facilitar decisiones informadas y garantizar rendición de cuentas.
- **Reestructura del área de operaciones**, estandarizando criterios y fortaleciendo la gestión operativa con mecanismos de apoyo integrados.
- **Consolidación del área de infraestructura**, unificando todos los procesos relacionados con proyectos bajo una sola unidad.
- **Unificación de servicios corporativos**, agrupando funciones de apoyo institucional bajo una única sombrilla.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

COSTA RICA



- **Mejora en el servicio al cliente**, fortaleciendo canales de atención como la oficina virtual, y desconcentrando la estructura para dar más autonomía a las direcciones regionales.
- **Transformación cultural y digital**, con una institución orientada a objetivos, liderazgo claro, procesos participativos y automatizados, y mejor uso de los datos para la toma de decisiones.

Pasos a seguir: La reorganización aprobada por el AyA, pasará ahora por el visto bueno del Ministerio de Obras Públicas y transportes (MOPT) y la aprobación del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN).

Posteriormente, la implementación se realizará con el traslado progresivo de las unidades actuales hacia la nueva estructura.

Esta es otra muestra más del compromiso de esta administración por transformar el AyA. Dijimos que nos íbamos a comer la bronca y acá estamos, promoviendo un cambio que todos los costarricenses exigen y que es necesario hacer para el bien de nuestro país”, concluyó Quesada.