


<b>Acuerdo de Junta Directiva del AyA</b>		
<b>Sesión No.</b> 2016-060 Ordinaria	<b>Fecha de Realización</b> 05/Oct/2016	<b>Acuerdo No.</b> 2016-429
<b>Artículo</b> 5.2-Política Ley 9097 y Ley 8220-8990. Memorando GG-2016-01896.		
<b>Atención</b> Gerencia General, Unidad Control Interno, Dirección GEDI, Dirección Jurídica, Dirección Comunicación,		
<b>Asunto</b> Aprobación de la política para mejorar el acceso a los servicios que brinda el AyA a los usuarios de manera oportuna, razonable y confiable.		<b>Fecha Comunicación</b> 10/Oct/2016

**POLÍTICA PARA MEJORAR EL ACCESO A LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS A LOS USUARIOS DE MANERA OPORTUNA, RAZONABLE Y CONFIABLE.**

**INTRODUCCIÓN**

Que de acuerdo a los artículos 1 y 2 de la Ley Constitutiva del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados N° 2726 (en adelante AyA), la Institución debe dirigir, fijar políticas, establecer y aplicar normas, realizar y promover el planeamiento, financiamiento, desarrollo y resolver todo lo relacionado con la prestación del servicio de agua potable y de recolección y tratamiento de aguas residuales para todo el territorio nacional, de manera que garantice a todos los habitantes de la República el acceso a los servicios básicos de agua potable y saneamiento.

Por tanto, según las potestades de Ley, AyA, tiene el deber de elaborar los procedimientos que garanticen a los administrados el acceso a dichos servicios, y para lo cual, deben los interesados de índole público y privado, físicos o jurídicos, peticionar formalmente ante AyA la prestación de los servicios dando cumplimiento a los requisitos impuestos por la normativa vigente.

En consecuencia, es factible que dentro del procedimiento de petición de los servicios, AyA deba comunicar a los interesados sobre la necesidad de completar los requisitos reglamentarios, a fin de realizar la gestión conforme al derecho que corresponde, y en su efecto, comunicar el resultado de la gestión o trámite realizado: rechazo o aprobación, de manera que los actos adquieran la eficacia y eficiencia legal que se dispone en los artículos 140, 141, 142, y 150 de la Ley General de la Administración Pública N° 6227.

Asimismo, una vez que los servicios son aprobados, los administrados destinatarios

del servicio se convierten en usuarios activos de la Institución; quienes dentro del marco jurídico tienen derechos y obligaciones que pueden estar incorporados dentro de la simplificación de trámites administrativos y derecho de petición, por lo que AyA ajustará los procedimientos que apliquen, a fin de satisfacer las necesidades de los usuarios, dentro del dinamismo que demanda el siglo XXI.

### **ANTECEDENTES**

De acuerdo con los resultados obtenidos, producto de la aplicación de la herramienta denominada "Índice de Gestión Institucional del Sector Público 2015", remitida por la Contraloría General de la República, se logró identificar una serie de debilidades relacionadas con el desempeño institucional, en el componente de Servicio al Usuario, evidenciadas en los ítems 1.3, 7.1, 7.9, 7.10, 7.11 y 7.12. Estos ítems están asociados a la Ley de Regulación del Derecho de Petición N° 9097, publicada en la Gaceta N° 52 del 14 de marzo de 2013, así como Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos N° 8220, publicada en La Gaceta N° 49 del 11 de marzo de 2002 y su Modificación N° 8990, publicada en La Gaceta N° 189 del 03 de octubre de 2011; por consiguiente y de acuerdo a este hallazgo, el Subsistema de Control Estratégico aprobó la implementación de una mejora de Control Interno que permita subsanar las debilidades encontradas.

Por su parte, mediante Memorando N° PRE-2015-226, emitido en fecha 18 de febrero de 2015 por la Presidencia Ejecutiva de AyA, y Memorando No. GG-2015-02094, emitido en fecha 14 de diciembre de 2015 por la Gerencia General de AyA, se han girado instrucciones a la comunidad institucional, a fin de promover la necesidad de simplificar y ajustar los trámites que van dirigidos a los administrados dentro de los plazos y procedimientos ya establecidos por el ordenamiento jurídico.

Conforme a lo anterior, el Equipo Gerencial acordó encomendar a la Comisión para Atender los Requerimientos de Información de los Ciudadanos, para que procedan a establecer los requisitos solicitados y cumplir con el criterio de formalidad definido por el Ente Fiscalizador, en procura del ordenamiento de los procesos de legalidad que deben establecerse por la institución en aras de la transparencia en su accionar.

### **ALCANCES**

La implementación de la presente política es competencia de todas las Dependencias que conforman AyA, de tal forma, que se asegure la correcta prestación del servicio a los administrados destinatarios y a los usuarios internos.

### **MARCO JURÍDICO**

El AyA dentro de las potestades y obligaciones que le confiere el ordenamiento jurídico vigente, debe dar observancia al principio de legalidad expuesto en el artículo 11 de la Constitución Política, el cual a su vez se contempla dentro del artículo 11 de la Ley General de la Administración Pública N° 6227, y cuyo alcance

radica en que la Administración Pública; debe ejecutar todos aquellos actos que se encuentren previamente autorizados por norma expresa.

Por lo antes expuesto, cabe destacar lo indicado en el artículo 27 de la Constitución Política, el cual garantiza el acceso al derecho de petición y la pronta resolución de las gestiones que plantean los administrados ante los órganos y entidades estatales.

Este principio constitucional, se desarrolla en forma concreta en la Ley de Regulación del Derecho de Petición N° 9097, publicada en la Gaceta N° 52 del 14 de marzo de 2013, y de forma general en el artículo 32 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional N° 7135, así como artículo 1 de la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos N° 8220, publicada en La Gaceta N° 49 del 11 de marzo de 2002 y su Modificación N° 8990, publicada en La Gaceta N° 189 del 03 de octubre de 2011.

Por su parte, los artículos 1, 8, 16 del Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos N° 8220, publicada en La Gaceta N° 49 del 11 de marzo de 2002 y su Modificación N° 8990, publicado en La Gaceta N° 60 del 23 de marzo de 2012, establecen dentro de su ámbito de aplicación y derechos de los ciudadanos, el ejercicio del derecho de petición e información, y para lo cual el artículo 31 y 37 del mismo Reglamento, establecen la obligatoriedad que tiene la administración para tramitar cada petición gestionada por los interesados sin posibilidad de rechazar ad portas dichas gestiones, notificando de manera formal la resolución de aquellos tramites que puedan ser recurridos por los interesados o que incidan de forma directa en el trámite de su petición, lo anterior de acuerdo a los medios que se encuentran plasmados en la Ley de Notificaciones Judiciales N° 8687.

Asimismo, los artículos 62 y 64 del Reglamento Técnico: “Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes, AR-PSAYA-2013”, emitido por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y publicado en el Alcance N° 150 de La Gaceta N° 186 del 29 de setiembre de 2014, y su Reforma denominada Reglamento Técnico “Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado Sanitario e Hidrantes, AR-PSAYA-2015”, publicada en el Alcance N° 55 de La Gaceta N° 69, del 12 de abril de 2016, establecen la obligación de los operadores del servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento, de crear los trámites, procedimientos e información sobre los servicios que brindan a los usuarios, y para lo cual, el artículo 43, 59 y 60 del Reglamento para la Prestación de los Servicios de AyA, publicado en La Gaceta N° 77 del 22 de abril de 2015, y su modificación publicada en La Gaceta N° 106 del 02 de junio de 2016, establecen los tramites, derechos y obligaciones que tienen los usuarios del servicio de agua potable, saneamiento y alcantarillado sanitario, entre ellos, acceder al derecho petición consagrado en la norma constitucional.

Por último, la Jurisprudencia emitida por la Sala Constitucional, ha establecido que la violación al derecho de petición que se consagra en el artículo 27 de la

Constitución Política, se constituye una vez que ha transcurrido un plazo de 10 días después de que el administrado ha planteado su petición ante la Administración y ésta no le ha resuelto, o bien, no le ha comunicado el estado actual en caso de que no se haya podido resolver la totalidad de la gestión, sin que esto último signifique, la resolución definitiva del trámite o que haya que resolver de forma positiva la gestión del administrado cuando tal resolución no es procedente.

*“Resolución N° 2010020246. SALA CONSTITUCIONAL DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. San José, a las catorce horas y treinta y cuatro minutos del uno de diciembre del dos mil diez. (...) Considerando: (...) II.- Sobre el derecho fundamental de petición y pronta respuesta. El derecho de petición, establecido en el artículo 27 Constitucional, hace referencia a la facultad que posee todo ciudadano para dirigirse por escrito a cualquier funcionario público o entidad oficial con el fin de exponer un asunto de su interés. Esta garantía se complementa con el derecho a obtener pronta respuesta, aunque esto último no significa que el administrado deba recibir una contestación favorable a sus intereses. Las peticiones puras y simples de información, donde el administrado únicamente lo que gestiona son datos de su interés que no conllevan un trámite complejo a fin de otorgar la respuesta, normalmente están regidas por lo que dispone el artículo 32 de la Ley de Jurisdicción Constitucional, en donde se estipula que la respuesta deberá darse dentro de los diez días siguientes a la recepción de la petición. Excepcionalmente, si la contestación no puede brindarse dentro de ese término por razones justificadas, la Administración está obligada a explicar, dentro del plazo exigido por la Ley, cuáles son los motivos por los que no puede atender la petición en ese momento -obviamente, en el entendido de que más adelante, cuando pueda hacerlo, deberá responder cabalmente la petición-. La explicación correspondiente deberá ser clara, profusa y detallada, con el objeto de que el petente quede debidamente informado y pueda ejercer las acciones legales que juzgue apropiadas. Lo anterior se afirma en el entendido de que, en virtud del principio del debido proceso que rige en la vía administrativa, la autoridad recurrida está obligada no sólo a resolver dentro del período conferido por la ley para tal efecto, sino también a notificar la respuesta respectiva dentro de ese mismo lapso”.*

*“Resolución N° 2013009775. SALA CONSTITUCIONAL DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. San José, a las diez horas cero minutos del diecinueve de julio de dos mil trece. (...) Considerando. (...) IV.- Sobre el caso concreto. - En el subexamine, la Sala tiene por demostrado que, desde el 25 de mayo de 2012, el promovente interpuso recurso de revocatoria con apelación en subsidio en contra de la resolución RCH-OCL-2012-304 que denegó la extensión del ramal del acueducto del servicio de agua potable a su propiedad. Luego, el 12 de setiembre de 2012 solicitó acceso al expediente administrativo donde se tramitaba la solicitud de servicio de agua potable. Por su parte, la autoridad recurrida*

reconoció bajo juramento que, por razones de caso fortuito, la encomienda enviada a la Dirección Jurídica de AyA, que contenía el oficio número RCH-2012-473 del 15 de junio de 2012, en el cual el Director de la Región Chorotega remitió el recurso de revocatoria con apelación en subsidio interpuesto por el recurrente, fue extraviada. En este sentido, la autoridad recurrida pretende justificar la omisión cuestionada por el amparado; sin embargo, dicha excusa no es de recibo. Por otra parte, llama la atención a la Sala que, bajo juramento la recurrida indicó que la petición del administrado en relación con el acceso al expediente fue atendida el 12 de setiembre de 2012, mediante oficio No. RCH-OCL-2012-673, emitido por Lic. Edgar Chacón Villalobos. Empero, de la copia de dicho documento aportado por la accionada consta que la fecha de entrega de la copia del expediente en cuestión, fue el 28 de febrero de 2012 y no como lo señaló la recurrida. Así las cosas, la Sala verifica que el amparado no ha tenido acceso al expediente pedido ni respuesta al recurso administrativo formulado desde el 25 de mayo de 2012, pese que ha transcurrido un plazo que se considera excesivo e irrazonable para su atención. De tal forma, que la recurrida vulneró el derecho contenido en los artículos 27, 30 y 41 de la Constitución Política. Empero, es posterior a la notificación de este amparo que el Jefe de la Oficina Cantonal de Liberia, mediante resolución No. RCH-OCL-2013-642 de las 8:27 horas del 21 de junio de 2013, notificada el 3 de julio de 2013 al interesado, que declaró sin lugar el recurso de revocatoria interpuesto y lo remitió para ante el Superior, pero aun la situación jurídica del tutelado se mantiene incierta. En conclusión, lo procedente es imponer la estimatoria de este recurso como así se dispone”.

“Resolución Nº 2014005660. SALA CONSTITUCIONAL DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. San José, a las catorce horas treinta minutos del treinta de abril de dos mil catorce. (...) Considerando. (...) a.- Sobre la acusada falta de resolución del reclamo planteado. Como bien admite el recurrente, el 24 de febrero de 2014 presentó por escrito ante la autoridad recurrida un reclamo por el alto consumo de los meses de enero y febrero de 2014. En razón de que meses antes venía produciéndose un problema de fuga de agua en la propiedad que habita el recurrente, el 26 de febrero de 2014, la autoridad recurrida realizó una inspección y logró comprobar que el servicio NIS 3013758, ya no registraba fugas internas y que el recurrente había cambiado la tubería respectiva. El 6 de marzo de 2014, la autoridad recurrida detectó que el hidrómetro del servicio del amparado estaba dañado nuevamente y que no registraba consumo, por lo que debía ser sustituido. En consecuencia, la autoridad recurrida por oficio No. SB-GSP-RB-CPZ-02284-2014 del 10 de marzo de 2014, recibido por el recurrente a las 11:06 horas del mismo día, le comunicó que ante el nuevo daño del hidrómetro y la falta de lectura, se debía cambiar y hacer un nuevo

*análisis técnico de los consumos facturados con el nuevo hidrómetro, en atención a lo dispuesto en el artículo 99 del Reglamento de Prestación de Servicios a los Clientes del ICAA y así, dar solución final a su reclamo del 24 de febrero de 2014. Posteriormente, según oficio No. SB-GSP-RB-CPZ-3184-2014 del 2 de abril de 2014, la Cantonal de Pérez Zeledón trasladó el caso del recurrente al Departamento de Servicio al Cliente Región Brunca por una consulta de procedimiento, el cual mediante el oficio SB-GSP-RB-SC-3373-2014 del 8 de abril de 2014, emitió el informe solicitado y recomendó aplicar el artículo 95 del Reglamento de Prestación de Servicio al Cliente. No obstante, la Oficina Cantonal de Pérez Zeledón, nuevamente por correo de 21 de abril de 2014, solicitó al Departamento de Servicio al Cliente Región Brunca, que se le indicara el parámetro que deben considerar para la aplicación referente al consumo promedio, según el artículo 95 del Reglamento, a fin de resolver en definitiva el reclamo del recurrente. Por consiguiente, la gestión del amparado por el alto consumo de los períodos de enero y febrero de 2014, al momento de rendir la autoridad recurrida su informe a este Tribunal se encontraba en proceso de resolución ante la autoridad recurrida. No obstante lo anterior, este Tribunal no considera que ello lesione los derechos del amparado, por cuanto la gestión fue presentada por escrito el 24 de febrero de este año y la autoridad recurrida ha debido realizar otras diligencias de previo a resolver su gestión, de lo cual comunicó al recurrente el 10 de marzo de 2014, por oficio No. SB-GSP-RB-CPZ-02284-2014. De manera que no considera este Tribunal que el plazo transcurrido desde que se presentó la gestión, a la fecha en que el recurrente acudió a plantear este recurso –sea el 3 de abril de 2014-, sea irrazonable o desproporcionado, por lo que no se aprecia vulneración alguna en este sentido”.*

## **OBJETIVO GENERAL**

Fortalecer los sistemas tecnológicos, humanos, financieros y de control interno en la prestación del servicio, de modo que permitan mejorar las condiciones de eficiencia, eficacia, economía y transparencia en los trámites administrativos, conforme con el Plan Estratégico Institucional y normativa vigente, para garantizar la atención y cumplimiento de la Ley de Regulación de Petición No. 9097 y Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos N° 8220, y su Modificación N° 8990.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Sensibilizar a la comunidad Institucional sobre la importancia de un cambio cultural que procure el compromiso para brindar un servicio ágil y transparente.

2. Establecer los medios que faciliten el cumplimiento de plazos, procedimientos y requisitos establecidos en la normativa relacionada con la simplificación de trámites y derecho de petición.
3. Concientizar a la comunidad institucional sobre las consecuencias y riesgos derivados del incumplimiento de la simplificación de trámites y derechos de petición.
4. Optimizar los recursos tecnológicos, humanos y financieros para la atención de gestiones presentadas que garanticen al usuario un servicio de calidad.
5. Establecer los controles para el seguimiento y cumplimiento de los procedimientos y plazos definidos para cada uno de los trámites y gestiones realizados por los usuarios en AyA.
6. Establecer líneas de coordinación y cooperación interinstitucional, que posibiliten la pronta respuesta a las peticiones solicitadas según la prestación del servicio por parte de los administrados.

Por tanto, se emite la siguiente política para mejorar el acceso a los servicios que brinda el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados a los usuarios de manera oportuna, razonable y confiable:

*El AyA propiciará mecanismos para fortalecer el Sistema de Control Interno, con el fin de cumplir en forma efectiva las metas y objetivos institucionales, mediante una estrategia de mejora continua que incluya la revisión de procesos y su alineamiento con el Plan Estratégico Institucional, normativa vigente y generar un compromiso en los funcionarios para brindar y contribuir con un servicio ágil, transparente; apoyado en herramientas tecnológicas que permitan ejecutar las labores de manera eficiente, económica y acorde a las necesidades y expectativas de los usuarios y su entorno.*

## **LINEAMIENTOS**

**PRIMERO:** La Administración activa revisará los trámites que deben cumplir los administrados para acceder a los servicios que brinda el Instituto e identificar los que

están amparados al derecho de petición y pronta respuesta de acuerdo a los plazos establecidos en la normativa.

**SEGUNDO:** La Administración activa revisará y actualizará el Catálogo de Gestiones Internas del AyA que será publicado en la página web institucional, de forma accesible; a fin de orientar al funcionario y al administrado sobre el Área que, de acuerdo con sus competencias; debe resolver la gestión presentada.

**TERCERO:** La Administración activa con apoyo de Sistemas de Información, establecerán los medios para ejecutar, controlar y dar seguimiento a las gestiones presentadas por los administrados.

**CUARTO:** La Administración Activa deberá comunicar a la Gerencia General en la figura del Oficial de Simplificación de Trámites, cualquier modificación que se realice al Catálogo Nacional de Trámites del AyA ante el Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC).

**QUINTO:** El Oficial de Simplificación de Trámites realizará las gestiones pertinentes para validar y publicar las modificaciones que se realicen al Catálogo Nacional de Trámites de AyA.

**SEXTO:** La Administración activa propiciará las condiciones y dotará los recursos necesarios para garantizar el conocimiento de parte de todos los funcionarios sobre la trascendencia, alcance, límites y responsabilidades que se derivan de la aplicación de la ley de Regulación del Derecho de petición y su complemento regulado en la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos N° 8220 y su modificación N° 8990.

**SÉTIMO:** La Administración activa por medio de la Dirección de Comunicación Institucional, planteará estrategias para divulgar, sensibilizar e implementar los alcances definidos para el cumplimiento institucional de esta Política.

**OCTAVO:** La Administración activa por medio de la Dirección Jurídica y en coordinación con las Dependencias correspondientes definirá el procedimiento que pueda ser ajustado según el contexto institucional, en donde se detallen: los destinatarios del derecho, el objeto de la petición, requisitos que deben ser aportados para la formalización del trámite de derecho de petición, los plazos de respuesta a los cuales deben ser ajustados dichos trámites.

**NOVENO:** La Administración activa por medio de la Dirección Jurídica y el Archivo Central del Centro de Servicios de Apoyo, definirá los requisitos que deben contener las resoluciones administrativas y sanciones por incumplimiento de la Ley de Regulación del Derecho de Petición N° 9097 y su complemento regulado en la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos N° 8220 y su modificación N° 8990; además elaborará los formatos institucionales de Resoluciones y Estados, en caso de no poder resolver en el plazo de ley.



**DÉCIMO:** La Administración activa por medio de la Comisión para Atender los Requerimientos de Información de los Ciudadanos en coordinación con las Dependencias competentes, solicitará las modificaciones que correspondan a los sistemas institucionales para que se incorpore un apartado donde se incluya el medio de notificación dispuesto por el usuario para recibir la comunicación de actos administrativos que surjan de la relación en ocasión de la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario e hidrantes.

**DÉCIMO PRIMERO:** La Administración activa por medio de la Comisión para Atender los Requerimientos de Información coordinará la revisión y actualización de forma anual de los trámites para que respondan a las necesidades de los usuarios y del entorno.

**DÉCIMO SEGUNDO:** La Administración activa designará en cada una de las Dependencias, un responsable de dar seguimiento al cumplimiento de los plazos definidos para los trámites y gestiones planteadas por los usuarios. Por su parte, la Unidad de Control Interno Institucional establecerá los mecanismos para verificar el cumplimiento de este seguimiento.

**DÉCIMO TERCERO:** La Administración activa propiciará las alianzas interinstitucionales, para que los procesos de servicios al usuario se realicen de manera transparente, ágil y oportuna en beneficio de los administrados.

**ACUERDO FIRME**

**Licda. Karen Naranjo Ruiz**  
Junta Directiva