

INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
CATALOGO DE TRAMITES

Nombre del Trámite	Usuario	Plazo del trámite una vez presentado el documento por parte del usuario (en días hábiles)	Lista de requisitos y pasos del trámite (indicar medios)	Mecanismos de consulta por parte del usuario sobre el estado del trámite	Medios en que se encuentran disponibles los formularios para los trámites o registro de gestión
SAID					
Solicitudes de construcción de infraestructuras para el almacenamiento de Hidrocarburos (Casos que ya cuentan con disponibilidad de agua o Concesión de la Dirección de Aguas del MINAE).	Externo	10 días (hábiles)	1. Solicitud escrita del interesado indicando el número de plano catastro., 2. Actividad a realizar dentro del plano. 3. Certificación registral del plano. 4. Documentos de disponibilidad del AyA o Concesión de la Dirección de Aguas del MINAE.	Sra. Isabel Fallas Salamanca, correo electrónico: isafallas@aya.go.cr, teléfono 2543-6377 o Sra. Roxana Sánchez Rivera, correo electrónica: roxsanchez@aya.go.cr, teléfono: 2543-6515.	Diario Oficial La Gaceta Digital N°184, Alcance N°181, Viernes 05 de octubre, 2018
Solicitudes de información de aprovechamientos del AyA y ASADAS de la Base de Datos de la UEN Gestión Ambiental	Externo	10 días (hábiles)	1. Solicitud escrita del interesado indicando las coordenadas geográficas del punto en donde ese ubica el proyecto. 2. Objetivo de la solicitud: Tipo de proyecto a desarrollar. 3. Radio de distancia alrededor del punto solicitado para la búsqueda de información por parte del AyA	Sra. Isabel Fallas Salamanca, correo electrónico: isafallas@aya.go.cr, teléfono 2543-6377 o Sra. Roxana Sánchez Rivera, correo electrónica: roxsanchez@aya.go.cr, teléfono: 2543-6515.	Correo electrónico o llamada telefónica
Revisión de planos constructivos de proyectos públicos o privados para constitución de fraccionamientos, urbanizaciones y condominios en caso de construcción, ampliación o modificación de sistemas de abastecimiento de agua potable y disposición de aguas servidas y pluviales.	Personas físicas o jurídicas, públicos o privados	17	Se encuentran definidos u publicados en la pagina: http://www.tramitesconstruccion.go.cr/ Se encuentran definidos u publicados en la pagina: http://www.tramitesconstruccion.go.cr/	Por medio de correo electrónico, vía telefónica y mediante la plataforma de Administrador de Proyectos de Construcción (APC) https://sso.cfia.or.cr/sso/?idSystem=2	Dirección de Urbanizaciones email: kborges@aya.go.cr Tel: 2242-5069
Exoneración de la construcción de la red de alcantarillado sanitario en Proyectos	Personas físicas o jurídicas, públicos o privados	10	a) Solicitud de exoneración de red de alcantarillado sanitario firmada por el propietario, indicando plano catastrado y el número de la propiedad que corresponde. Diseño de sitio. b) Certificación de propiedad emitida por el Registro Público, c) certificación de personería jurídica, d) Naturaleza y propiedad de las acciones o cuotas con esta en el libro de accionistas (en caso de personas jurídicas), e) copia sencilla de la cédula, f) autorización para realizar dicho trámite, en caso de que no sea el propietario quien realiza la solicitud, g) Dos copias del plano catastrado certificado en tamaño original, h) criterio técnico hidrogeológico y sanitario, avalado por el SENARA en que se manifieste, que no habrá riesgo de contaminación de los acuíferos y que dictamine el visto bueno ara la utilización de tanque séptico o Planta de tratamiento para aguas residuales (PTAR). (Acuerdo de Junta Directiva 2018-0291)	Teléfono y correo electrónico	Teléfono y correo electrónico
Solicitud bibliográfica	Externo: ASADAS, Municipalidades, Empresas prestadoras de servicio de agua potable y saneamiento, Desarrolladores, Ministerio e Instituciones Autónomas, ONG, Ambientalistas, Escuelas, colegios y universidades públicas y privadas Interno: Funcionarios de AyA	1 día	solicitud escrita (ventanilla o por correo)	si	Teléfono, correo electrónico, página Web, ventanilla
Solicitud especializada (DE QUE)	Interno: Funcionarios de AyA NO APLICA	3 días	solicitud escrita (ventanilla o por correo)	No	Teléfono, correo electrónico, página Web, ventanilla
Prórroga (DE QUE)	Interno: Funcionarios de AyA NO APLICA	1 día	solicitud escrita (ventanilla o por correo)	Si	Teléfono, correo electrónico, página Web, ventanilla
Compra de recursos de otras dependencias	Interno: Funcionarios de AyA NO APLICA	15 días	Solicitud de acuerdo con procedimiento	No	Por memorando
Atención usuarios externos	Externo: ASADAS, Municipalidades, Empresas prestadoras de servicio de agua potable y saneamiento, Desarrolladores, Ministerio e Instituciones Autónomas, ONG, Ambientalistas, Escuelas, colegios y universidades públicas y privadas Interno: Funcionarios de AyA	1 día	solicitud escrita (ventanilla o por correo)	Si	Teléfono, correo electrónico, página Web, ventanilla
Solicitud de recursos a bibliotecas externas	Interno: Funcionarios de AyA	15 días	Solicitud por escrito	No	Correo electrónico o nota
Búsqueda de datos especializados en línea con base en diagnostico periódico y/o solicitudes específicas	Externo: ASADAS, Municipalidades, Empresas prestadoras de servicio de agua potable y saneamiento, Desarrolladores, Ministerio e Instituciones Autónomas, ONG, Ambientalistas, Escuelas, colegios y universidades públicas y privadas Interno: Funcionarios de AyA	5 días	Memorando	No	Plataforma SICEDI

CSA

INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
CATALOGO DE TRAMITES

Solicitud de distribución de agua por medio de un camión cisterna	Comunidades, Asadas, Municipalidades, Hospitales, Escuelas, Cárcels e Instituciones del Gobierno	1 día (Siempre y cuándo exista disponibilidad de personal y camiones).	Completar el formulario de solicitud de servicio de distribución de agua. Enviar a la Dirección de Maquinaria y Equipo dicha solicitud	Página Web Roll de giras, Redes sociales informe de visitas realizadas	Llamadas telefónicas y correos, página WEB, redes sociales.
---	--	---	--	--	---

Tecnologías de Información

Solicitud de BD de clientes por parte de entes externos	Organismo de Investigación Judicial (OIJ) e Instituto Costarricense sobre Drogas (ICD)	5 días hábiles	La entidad externa realiza la solicitud formal a la Administración superior por parte del ente interesado . La Administración superior autoriza e instruye a la DSI, mediante un memorando para generar y entregar la información solicitada en periodos mensuales. La DSI genera y respalda en un medio de almacenamiento externo la información requerida. La DSI mediante un oficio se hace entrega de la solicitud realizada.	Vía telefónica o correo electrónico	Vía telefónica o correo electrónico
Sistema de Recaudación Externa (Conectividad)	Entidades bancarias públicas y privadas. Cooperativas Supermercados	En el caso de las transacciones realizadas de sistema a sistema, el tiempo de respuesta máximo es de 5min.	La solicitud se recibe de parte del usuario mediante correo electrónico. Una vez ingresada la solicitud del agente recaudador, éste es ingresado al Sistema de recaudación externa, cuyas consultas son realizadas del sistema del recaudador al sistema de aya, las cuales son atendidas mediante transacciones de respuesta a la solicitud referida. Cabe mencionar que la respuesta a dicha solicitud es de máximo 5min y sin intervención humana.	Vía telefónica o correo electrónico	Vía telefónica o correo electrónico
		En el caso de que la solicitud responda a un requerimiento al sistema, el tiempo de respuesta es de 5 días hábiles.	La solicitud se recibe de parte del usuario mediante correo electrónico. La solicitud es atendida por un funcionario de la DSI espero en el tema, el cual responde al interesado por el mismo medio.		
Página WEB internacional	Población nacional e internacional	5 días hábiles	La solicitud se recibe por parte del usuario, mediante un correo electrónico enviado a la Contraloría de servicios institucional. Los funcionarios de la Contraloría de servicios institucional, ingresan el reporte al Sistema de Gestión de contraloría de servicios (GECOSE), asignándolo a la DSI. La DSI atiende la solicitud, para lo cual cuenta con un plazo de 5 días hábiles, y su solución es informada mediante un correo electrónico a la Contraloría de servicios y la atención del reporte en el sistema GECOSE.	Correo electrónico Vía telefónica Personal	Correo electrónico Vía telefónica Personal

Sistemas Delegados

Revisión de Estudios Técnicos	ASADAS y Desarrolladores	30 días	Primer paso: La ASADA presenta a la ORAC el estudio técnico en forma física, así como requisitos y documentación pertinente. Segundo paso: La ORAC asigna al ingeniero responsable de la revisión. Tercer paso: El ingeniero realiza el estudio del mismo y emite el criterio técnico y comunica a la ASADA.	Vía telefonica, Correo Electronico, Fax, Atención Personal.	Vía telefonica, Correo Electronico, Fax, Atención Personal.
Atención de quejas o denuncias	Usuarios y población en general	10 días	Primer paso: Presentar la queja o denuncia ante la ORAC. Segundo paso: La ORAC asigna un responsable pertinente al caso para dar realizar la investigación correspondiente y emitir informe para resolver. Tercer paso: El encargado da la resolución a la denuncia y comunica al interesado	Vía telefonica, Correo Electronico, Fax, Atención Personal, Pagina Web.	Vía telefonica, Correo Electronico, Fax, Atención Personal, Pagina Web.
Declaratoria de utilidad pública	ASADAS	10 días	Primer paso: Solicitar a la ORAC el formulario respectivo. Segundo paso: Remitir a la ORAC los documentos necesarios para realizar la recomendación de Utilidad Pública. Tercer paso: Se emite la recomendación por parte de la ORAC a la Dirección Jurídica, quien es el responsable de concretar el trámite ante el Ministerio.	Vía telefonica, Correo Electronico, Fax, Atención Personal.	Vía telefonica, Correo Electronico, Fax, Atención Personal.
Exoneración	ASADAS	10 días	Primer paso: Solicitar el formulario al Ministerio de Hacienda para su inscripción. Segundo paso: Presentar el formulario de EXONET a la ORAC por medio del sistema. Tercer paso: La ORAC recomienda la compra y exoneración del mismo. Cuarto paso: El Ministerio de Hacienda es quien realiza el seguimiento y tramite de devolución del dinero correspondiente del impuesto a exonerar.	Vía telefonica, Correo Electronico, Fax, Atención Personal.	Vía telefonica, Correo Electronico, Fax, Atención Personal.
Inscripción de fuentes	ASADAS	20 días	PASOS: Paso 1: La ASADA llena formulario (proporcionada por la ORAC) de solicitud de trámite de inscripción de caudal. Paso 2: Entregar formulario lleno a la ORAC, aportando Estudio técnico en caso de que exista (art. 5 reglamento de ASADAS) Paso 3: La ORAC revisa y aprueba el estudio si existiera. Paso 4: La ORAC envía el formulario a la Dirección de Sostenibilidad del Servicio UEN GAR, anexando el Estudio Técnico debidamente aprobado. Paso 5: La Dirección de sostenibilidad valora el caso y si cuenta con estudio técnico, se toma la información del mismo para la confección de la solicitud, sino cuenta con estudio, paso 6. Paso 6: realiza el levantamiento de información en el campo. Paso 7: Actualiza información en el sistema SAGA Paso 8: Una vez que se cuenta con la Información de campo, se confecciona solicitud de inscripción. Paso 9: Se remite a la Subgerencia de Gestión de sistemas comunales para su debida firma de autorización y remision al MINAE. Paso 10: Se reciben las inscripciones por parte de MINAE. Paso 11. Se registran las inscripciones recibidas en el sistema share point, al cual tienen acceso las ORACs, quienes deben hacer la consulta periodicamente.	Vía telefonica, Correo Electronico, Fax, Atención Personal.	Vía telefonica, Correo Electronico, Fax, Atención Personal.
Convenio de Delegación	ASADAS	Proceso indefinido por protocolo	1- ORAC Recibe carta de solicitud de suscripción de Convenio de Delegación y requisitos Directiva del AyA. 2- ORAC Solicita criterio a la Dirección Regional de AyA para la firma del Convenio de Delegación. 3- Dirección Regional emite criterio sobre firma de Convenio de Delegación de la ASADA solicitante y envía a la ORAC. 4- ORAC recibe criterio regional, analiza condiciones de funcionamiento, criterio de la Dirección Regional y recomienda la firma del Convenio Prepara expediente y lo envía a la Dirección de la UEN Gestión de ASADAS para su visto bueno y trámite siguiente. 5- UEN Gestión de Asadas da visto bueno y envía a la Dirección Jurídica. 6- Dirección Jurídica recibe expediente y elabora borrador de acuerdo de firma de Convenio de Delegación y remite a la Gerencia General. 7- Gerencia General recibe y eleva a Junta Directiva para su aprobación. 8- La Junta Directiva del AyA toma el acuerdo y comunica a la Dirección Jurídica. 9- Dirección Jurídica recibe y solicita publicación en el diario oficial La Gaceta. 10- Dirección Jurídica elabora Convenio de Delegación para ser firmado por las partes. 11- Dirección Jurídica gestiona a través de la ORAC, la firma del Presidente de la ASADA, y luego de la Gerencia General y la Presidencia Ejecutiva. 12- La Dirección Jurídica actualiza la información del Convenio en SAGA y envía copia de convenio de delegación firmado a la ORAC, a la ASADA y archiva copia en el expediente.	Vía telefonica, Correo Electronico, Fax, Atención Personal.	Vía telefonica, Correo Electronico, Fax, Atención Personal.

Constitución de ASADAS	COMUNIDADES	Proceso indefinido por protocolo	<p>1- Los interesados presentan en la Dirección Jurídica solicitud de conformación de Asada entregando acta constitutiva de la nueva Asociación.</p> <p>2- La Dirección Jurídica traslada a UEN Gestión Asadas expediente para que se determine si es oportuno o no la constitución de la Asada</p> <p>3- UEN Gestión Asadas solicita a la ORAC respectiva analice mediante visita de campo si se cumple con las disposiciones emitidas por la Junta Directiva de AyA mediante acuerdo 2014-586.</p> <p>4- ORAC una vez realizada la inspección para determinar el visto bueno comunica a la UEN Gestión de Asadas si se aprueba o no la conformación de la Asada.</p> <p>5- La UEN Gestión de Asadas remite mediante memorando a la Dirección Jurídica la aprobación o rechazo de la creación de la Asada.</p> <p>6- La Dirección Jurídica si el resultado es afirmativo procede a contactar a los miembros de la nueva Asada para que retiren el documento correspondiente y lo lleven al Registro de Asociaciones para su respectiva inscripción.</p> <p>7- La Dirección Jurídica si el resultado es negativo le traslada el caso a la Subgerencia de Sistemas Comunales para que proceda a contactar a los miembros y entregue la comunicación respectiva</p>	Vía telefonica, Correo Electronico, Fax, Atención Personal.	Vía telefonica, Correo Electronico, Fax, Atención Personal.
Gestion de Créditos	ASADAS	60 días	<p>Paso 1: La ASADA hace su colitud a la ORAC para la gestión de crédito, anexando los requisitos previamente solicitados.</p> <p>Paso 2: La ORAC confecciona un informe Administrativo - Técnico cumpliendo con los requisitos establecidos para tal fin.</p> <p>Paso 3 : Envía el Informe a la Dirección de Sostenibilidad del Servicio de la UEN GAR.</p> <p>Paso 4: Se analiza el Informe recibido con la respectiva documentación aportada, si esta es completa paso 5, sino se devuelve a la OTRAC con las respectivas observaciones.</p> <p>Paso 5: Una vez que el Informe cumpla con todos los requerimientos se remite a la Dirección Jurídica, misma que lo elevara a la Gerencia General y esta a la Junta Directiva para su debido acuerdo.</p> <p>Paso 6.: Una vez que se cuenta con el acuerdo de Junta Directiva A y A, se procede a informar a la ORAC y a la ASADA correspondiente via correo electronico, remitiendo dicho acuerdo.</p>	Vía telefonica, Correo Electronico, Fax, Atención Personal.	Vía telefonica, Correo Electronico, Fax, Atención Personal.
Constancias de disponibilidad de servicio (casos específicos cuando la ASADA se encuentre imposibilitada para emitirla)	Abonado / ASADA	60 días	Reglamento de Prestacion de Servicios, Pagina Web AyA	Via telefonica, correo electronico, personal o escrita a través de las ORACs	Via telefonica, correo electronico, personal o escrita a través de las ORACs
Generación de reportes especiales del Sistema de Apoyo a la Gestión de ASADAS (SAGA), en atención a las múltiples solicitudes de información. (Específicos)	Entes reguladores y de fiscalización. Academia. Entidades Financieras. Entes Gubernamentales. Organizaciones de Investigación.	30 días naturales	<p>Ingreso a la página de AyA (www.aya.go.cr).</p> <p>Ir al apartado de ASADAS e ingresar.</p> <p>Ir a sección de Formularios de Consultas.</p> <p>Ir a Formulario de solicitud de información del SAGA. Completar formulario y enviar.</p> <p>Pasos del Trámite: Actualización del procedimiento.</p>	Vía telefónica: 2242 5097. Correo electrónico: daalfaro@aya.go.cr ; maruiz@aya.go.cr ; tcavanillas@aya.go.cr . Y/u oficio dirigido a: Martha Ruiz Alfaro, Dirección de Evaluación y Mejoramiento de la Gestión.	Vía telefónica: 2242 5097. Correo electrónico: daalfaro@aya.go.cr ; maruiz@aya.go.cr ; tcavanillas@aya.go.cr . Y/u oficio dirigido a: Martha Ruiz Alfaro, Dirección de Evaluación y Mejoramiento de la Gestión.
Recepción de Sistemas de Saneamiento por parte del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA)	Desarrolladores, municipalidades, CNE.	55 días hábiles	<p>El Procedimiento para la recepción de los Sistemas de Saneamiento estará compuesto por tres etapas:</p> <p>I. Etapa de Valoración Documental: Una vez recibidos los requisitos solicitados, en un plazo de 10 (diez) días hábiles se procederá a verificar que los requisitos documentales cumplen con lo dispuesto en este reglamento.</p> <p>II. Etapa de Valoración Operativa y Recomendación Final: Según corresponda por competencia, la UEN de Recolección y Tratamiento de Sistemas Periféricos, la Dirección de Recolección y Tratamiento GAM, o la Subgerencia de Sistemas Comunales, a partir del recibo del expediente administrativo, procederá a verificar que los requisitos se encuentran completos y que la infraestructura se ajusta a lo aprobado en los planos constructivos de diseño, a fin de continuar con la Etapa de Valoración Operativa y Recomendación Final, la cual tendrá un plazo de 30 días hábiles, que podrán ser prorrogados por un plazo igual, cuando exista justificación razonada por la complejidad de la valoración.</p> <p>III. Etapa de Formalización y Traspaso del Inmueble del Sistema de Saneamiento: Posterior a la firma del Acuerdo de Junta Directiva, cuando éste resulte favorable, se procederá a formalizar mediante escritura pública el traspaso a título gratuito del inmueble, de toda la infraestructura y equipos de acuerdo al inventario institucional, así como la constitución de servidumbres de paso y tuberías a favor de AyA.</p> <p>Recibida la solicitud, y una vez verificada la admisibilidad de la gestión, así como que el NIS correspondiente al servicio de agua del inmueble a traspasar se encuentre al día en el pago, se procederá con la revisión del proyecto de escritura pública, con el fin de notificar por escrito y en un plazo que no excederá los 10 (diez) días hábiles, ya sea la aprobación o bien las observaciones que deben ser subsanadas.</p> <p>Los trámites de inscripción ante el Registro Público de la Propiedad correrán por cuenta del interesado.</p> <p>Una vez realizada la comunicación interna por parte de la Dirección Jurídica, sobre la inscripción registral a las áreas que corresponda, éstas contarán con un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles, a fin de coordinar con el anterior propietario la recepción formal de las obras, así como la entrada en posesión del inmueble y del sistema de saneamiento para su operación, administración y mantenimiento por parte del AyA.</p> <p>Procedimiento descrito en la Sección II del Reglamento de Aprobación y Recepción de Sistemas de Saneamiento por parte del AyA, AN-2017-066 y AN-2017-541.</p>	Vía telefonica, Correo Electronico, Fax, Atención Personal.	Vía telefonica, Correo Electronico, Fax, Atención Personal.

Laboratorio Nacional de Aguas

Solicitud de análisis y análisis extraordinarios	Cientes Externos (**): entidades o personas privadas o particulares. Entidades con convenio con AyA, acueductos inscritos en programas de AyA.	Cotizaciones: 5 días.	<p>Realización de análisis con parámetros físico químicos y microbiológicos que cumplan con el Decreto Ejecutivo N°38924-S</p> <p>Realización de análisis con parámetros físico químicos y microbiológicos que cumplan con el Decreto Ejecutivo N° 33601-MINAE-S</p>	Personalmente, vía teléfono, fax, correo electrónico.	Personalmente, vía fax, correo electrónico.
Solicitud de análisis y análisis extraordinarios	Cientes Internos: acueductos de Oficinas Regionales de AyA, Acueductos Rurales, Municipales y Empresa Servicios Públicos de Heredia.	Cotizaciones: 5 días.	<p>Realización de análisis con parámetros físico químicos y microbiológicos que cumplan con el Decreto Ejecutivo N°38924-S</p> <p>Realización de análisis con parámetros físico químicos y microbiológicos que cumplan con el Decreto Ejecutivo N° 33601-MINAE-S</p>		
Inscripción en el Programa Sello de Calidad Sanitaria	Asadas/Municipalidades/AyA/Hoteles/Restaurantes/Edificios	Inmediato después de recibida la inscripción	<p>Inscripción anual</p> <p>Preparar un Plan de Trabajo anual</p> <p>Presentar Informe Final Autoevaluación</p>		
Inscripción en el Programa Bandera Azul Ecológica	Comites locales en las categorías del Programa Bandera Azul Ecológica. (16 categorías existentes)	Inmediato después de recibida la inscripción	<p>Conformación de un Comité Local Pro-BAE (Todas las Categorías). Inscripción anual, Realizar un diagnóstico inicial (primer año de participación), Preparar un Plan de Trabajo anual, Presentar Informe Final con Autoevaluación (Final de Año).</p>		

Optimización - GAM

Programación y Control

<p>Revisión de planos constructivos de proyectos públicos o privados para constitución de fraccionamientos, urbanizaciones y condominios en caso de construcción, ampliación o modificación de sistemas de abastecimiento de agua potable y disposición de aguas servidas y pluviales.</p>	<p>Comunidades, clientes, empresarios privados, desarrolladores, operadores de servicios, injerencia política, ASADAS, tiempos de respuesta, Gobiernos locales</p>	<p>15</p>	<p>Se encuentran definidos u publicados en la pagina: http://www.tramitesconstruccion.go.cr/ Se encuentran definidos u publicados en la pagina: http://www.tramitesconstruccion.go.cr/ Se encuentran definidos u publicados en la pagina: http://www.tramitesconstruccion.go.cr/</p>	<p>Por medio de correo electrónico, vía telefónica y mediante la plataforma de Administrador de Proyectos de Construcción (APC) https://sso.cfia.or.cr/sso/?idSystem=2 Por medio de correo electrónico, vía telefónica y mediante la plataforma de Administrador de Proyectos de Construcción (APC) https://sso.cfia.or.cr/sso/?idSystem=2 Por medio de correo electrónico, vía telefónica y mediante la plataforma de Administrador de Proyectos de Construcción (APC) https://sso.cfia.or.cr/sso/?idSystem=2 Por medio de correo electrónico, vía telefónica y mediante la plataforma de Administrador de Proyectos de Construcción (APC) https://sso.cfia.or.cr/sso/?idSystem=2</p>	<p>Dirección de Urbanizaciones email: kborges@aya.go.cr Tel: 2242-5069</p>
<p>Exoneración de la construcción de la red de alcantarillado sanitario en Proyectos</p>	<p>Usuarios, desarrolladores de proyectos (como beneficiarios de este trámite). Empresas prestadoras de servicio de agua potable y saneamiento e instituciones públicas (para realizar consultas sobre proyectos)</p>	<p>10</p>	<p>a) Solicitud de exoneración de red de alcantarillado sanitario firmada por el propietario, indicando plano catastrado y el número de la propiedad que respnde. Diseño de sitio. b) Certificación de propiedad emitida por el Registro Público, c) certificación de personería jurídica, d) Naturaleza y propiedad de las acciones o cuotas con esta en el libro de accionistas (en caso de personas jurídicas), e) copia sencilla de la cédula, f) autorización para realizar dicho trámite, en caso de que no sea el propietario quien realiza la solicitud, g) Dos copias del plano catastrado certificado en tamaño original, h) criterio técnico hidrogeológico y sanitario, avalado por el SENARA en que se manifieste, que no habrá riesgo de contaminación de los acuíferos y que dictamine el visto bueno ara la utilización de tanque séptico o Planta de tratamiento para aguas residuales (PTAR). (Acuerdo de Junta Directiva 2018-0291)</p>	<p>Teléfono y correo electrónico</p>	<p>Teléfono y correo electrónico</p>

Servicio al usuario

<p>Trámite de Nuevos Servicios Alcantarillado Sanitario - Actividad del proceso N.S (Instalación de Nuevo Servicio Alcantarillado Sanitario).Trámite de Nuevos Servicios Alcantarillado Sanitario - Actividad del proceso N.S (Instalación de Nuevo Servicio Alcantarillado Sanitario).Trámite de Nuevos Servicios Alcantarillado Sanitario - Actividad del proceso N.S (Instalación de Nuevo Servicio Alcantarillado Sanitario).Trámite de Nuevos Servicios Alcantarillado Sanitario - Actividad del proceso N.S (Instalación de Nuevo Servicio Alcantarillado Sanitario).</p>	<p>Usuarios Aya GAM Desarrolladores Ministerios e Instituciones y entes reguladores Municipalidades Comunidades Empresas Privadas Usuarios Aya GAM Desarrolladores Ministerios e Instituciones y entes reguladores Municipalidades Comunidades Empresas Privadas Usuarios Aya GAM Desarrolladores Ministerios e Instituciones y entes reguladores Municipalidades Comunidades Empresas Privadas</p>	<p>3 días a partir de generada la Orden de Servicio de Instalación de Nuevos Servicios.</p>	<p>Sifón Sanitario construido conforme el plano entregado por la Dirección y aprobado por parte del Inspector. Artículo 42 "Reglamento para la Prestación del Servicio".Sifón Sanitario construido conforme el plano entregado por la Dirección y aprobado por parte del Inspector. Artículo 42 "Reglamento para la Prestación del Servicio".Sifón Sanitario construido conforme el plano entregado por la Dirección y aprobado por parte del Inspector. Artículo 42 "Reglamento para la Prestación del Servicio".Sifón Sanitario construido conforme el plano entregado por la Dirección y aprobado por parte del Inspector. Artículo 42 "Reglamento para la Prestación del Servicio".</p>	<p>1. Llamada telefónica. 2. Correo Electrónico.1. Llamada telefónica. 2. Correo Electrónico.1. Llamada telefónica. 2. Correo Electrónico.</p>	<p>1. Número de Solicitud 2. Nombre de Usuario 3. NIS asociado a Solicitud 4. Número de Orden de Servicio 1. Número de Solicitud 2. Nombre de Usuario 3. NIS asociado a Solicitud 4. Número de Orden de Servicio 1. Número de Solicitud 2. Nombre de Usuario 3. NIS asociado a Solicitud 4. Número de Orden de Servicio</p>
<p>Permiso de Descarga.</p>	<p>Usuarios Aya GAM Desarrolladores Ministerios e Instituciones y entes reguladores Municipalidades Empresas Privadas Usuarios Aya GAM Desarrolladores Ministerios e Instituciones y entes reguladores Municipalidades Empresas Privadas Usuarios Aya GAM Desarrolladores Ministerios e Instituciones y entes reguladores Municipalidades Empresas Privadas</p>	<p>20 días</p>	<p>Formulario "Nota de Disponibilidad de Alcantarillado Sanitario de AyA para permiso sanitario de funcionamiento por primera vez" - Artículo 41 "Reglamento para la Prestación del Servicio".</p>	<p>1. Llamada telefónica. 2. Correo Electrónico.1. Llamada telefónica. 2. Correo Electrónico.1. Llamada telefónica. 2. Correo Electrónico.</p>	<p>1. Nombre de Usuario 2. Nombre del Ente Generador 3. NIS asociado a Solicitud 4. Número de Orden de Servicio 1. Nombre de Usuario 2. Nombre del Ente Generador 3. NIS asociado a Solicitud 4. Número de Orden de Servicio 1. Nombre de Usuario 2. Nombre del Ente Generador 3. NIS asociado a Solicitud 4. Número de Orden de Servicio</p>

Exención de Presentación del Reporte Operacional.	Usuarios AyA GAM Desarrolladores Ministerios e Instituciones y entes reguladores Municipalidades Empresas Privadas Usuarios AyA GAM Desarrolladores Ministerios e Instituciones y entes reguladores Municipalidades Empresas Privadas Usuarios AyA GAM Desarrolladores Ministerios e Instituciones y entes reguladores Municipalidades Empresas Privadas Usuarios AyA GAM Desarrolladores Ministerios e Instituciones y entes reguladores Municipalidades Empresas Privadas	10 días	Formulario establecido por el MINAE y el MINSa Decreto 33601.	1. Llamada telefónica. 2. Correo Electrónico.1. Llamada telefónica. 2. Correo Electrónico.1. Llamada telefónica. 2. Correo Electrónico.	1.Nombre de Usuario 2. Nombre del Ente Generador 3. NIS asociado a Solicitud 4. Número de Orden de Servicio 1.Nombre de Usuario 2. Nombre del Ente Generador 3. NIS asociado a Solicitud 4. Número de Orden de Servicio 1.Nombre de Usuario 2. Nombre del Ente Generador 3. NIS asociado a Solicitud 4. Número de Orden de Servicio
Reportes de Derrames de AR.	Usuarios AyA GAM Desarrolladores Ministerios e Instituciones y entes reguladores Municipalidades Comunidades Empresas Privadas Usuarios AyA GAM Desarrolladores Ministerios e Instituciones y entes reguladores Municipalidades Comunidades Empresas Privadas Usuarios AyA GAM Desarrolladores Ministerios e Instituciones y entes reguladores Municipalidades Comunidades Empresas Privadas Usuarios AyA GAM Desarrolladores Ministerios e Instituciones y entes reguladores Municipalidades Comunidades Empresas Privadas	5 días	Información del usuario que reporta y datos en donde ocurre el derrame.	1. Llamada telefónica. 2. Correo Electrónico. 3. OPEN 4. Página Web1. Llamada telefónica. 2. Correo Electrónico. 3. OPEN 4. Página Web1. Llamada telefónica. 2. Correo Electrónico. 3. OPEN 4. Página Web1. Llamada telefónica. 2. Correo Electrónico. 3. OPEN 4. Página Web	1. Nombre de Usuario 2. NIS asociado a Solicitud 3. Número de Orden de Servicio 1. Nombre de Usuario 2. NIS asociado a Solicitud 3. Número de Orden de Servicio 1. Nombre de Usuario 2. NIS asociado a Solicitud 3. Número de Orden de Servicio 1. Nombre de Usuario 2. NIS asociado a Solicitud 3. Número de Orden de Servicio
Órdenes Sanitarias.	Usuarios AyA GAM Desarrolladores Ministerios e Instituciones y entes reguladores Municipalidades Comunidades Empresas Privadas Usuarios AyA GAM Desarrolladores Ministerios e Instituciones y entes reguladores Municipalidades	5 días	La denuncia se presenta ante el Ministerio de Salud y los mismos remiten una nota o un correo hacia la Dirección RyT.	1. Llamada telefónica. 2. Correo Electrónico.1. Llamada telefónica. 2. Correo Electrónico.1. Llamada telefónica. 2. Correo Electrónico.	1.Tipo de caso 2. Lugar de Denuncia 1.Tipo de caso 2. Lugar de Denuncia 1.Tipo de caso 2. Lugar de Denuncia
Denuncias Alcantarillado Sanitario.	Usuarios AyA GAM Desarrolladores Ministerios e Instituciones y entes reguladores Municipalidades Comunidades Empresas Privadas Usuarios AyA GAM Desarrolladores Ministerios e Instituciones y entes reguladores Municipalidades Comunidades	10 días	La denuncia puede ser presentada directamente en la Dirección RyT, o puede ser remitida por Ministerio de Salud o algún otro Ente o usuario.	1. Llamada telefónica. 2. Correo Electrónico.1. Llamada telefónica. 2. Correo Electrónico.1. Llamada telefónica. 2. Correo Electrónico.	1.Tipo de caso 2. Lugar de Denuncia 1.Tipo de caso 2. Lugar de Denuncia 1.Tipo de caso 2. Lugar de Denuncia
Verificaciones de Conexión de Alcantarillado Sanitario.	Usuarios, desarrolladores, Ministerios e Instituciones, Municipalidades, Empresas Privadas	10 días	Expediente de Solicitud de Verificación de Conexión de Alcantarillado Sanitario, el cual es remitido por Servicio al Usuario.	1. Llamada telefónica-2. Correo Electrónico.	1. Nombre de Usuario, 2. NIS asociado a Solicitud, 3. Número de Orden de Servicio
Revisión a domicilio por medio del hidrómetro	Cientes externos	15	Solicitar el tramite por medio Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	NIS y Orden de Servicio
Sustitución de Hidrómetro para Prueba volumétrica	Cientes externos	5	Solicitar el tramite por medio Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	NIS y Orden de Servicio
Pruebas de abastecimiento	Cientes externos	15	Solicitar el tramite por medio Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	NIS y Orden de Servicio
Verificaciones de Lectura	Cientes externos	5	Solicitar el tramite por medio Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	NIS y Orden de Servicio
Bombeo	Cientes externos	5	Solicitar el tramite por medio Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	NIS y Orden de Servicio
Reporte Falta de agua	Cientes externos	30 días	Solicitar el tramite por medio Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	NIS y Orden de Servicio
Reporte Fuga en red cañería	Cientes externos	30 días	Solicitar el tramite por medio Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	Orden de Servicio
Fuga en el hidrómetro	Cientes externos	3	Solicitar el tramite por medio Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	NIS y Orden de Servicio
Sustitución de Hidrómetro por Robo	Cientes externos	1	Solicitar el tramite por medio Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	NIS y Orden de Servicio
Reporte derrame en red alcantarillado	Cientes externos	30 días	Solicitar el tramite por medio Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	NIS y Orden de Servicio
Reclamos por facturación de los servicios No procedencia movimientos a la facturación	Cientes externos	30 días	Solicitar el tramite por medio Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	NIS y Orden de Servicio
Reclamos por facturación de los servicios Rectificaciones	Cientes externos	30 días	Solicitar el tramite por medio Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	NIS y Orden de Servicio
Reclamos por facturación de los servicios Consulta por tarifa	Cientes externos	30 días	Solicitar el tramite por medio Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	NIS y Orden de Servicio
Reclamos por facturación de los servicios Ajustes	Cientes externos	30 días	Solicitar el tramite por medio Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	NIS y Orden de Servicio
Reclamos por facturación de los servicios Refacturaciones	Cientes externos	30 días	Solicitar el tramite por medio Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	NIS y Orden de Servicio
Reclamos por facturación de los servicios Redistribuciones	Cientes externos	30 días	Solicitar el tramite por medio Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	NIS y Orden de Servicio

INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
CATALOGO DE TRAMITES

Reclamos por facturación de los servicios Retiro cobros indebidos	Clientes externos	30 días	Solicitar el tramite por medio Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	NIS y Orden de Servicio
Reclamos por facturación de los servicios Consumo acumulado	Clientes externos	30 días	Solicitar el tramite por medio Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	NIS y Orden de Servicio
Reclamos por facturación de los servicios Cancelación no aplicada	Clientes externos	30 días	Solicitar el tramite por medio Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	NIS y Orden de Servicio
Reclamos por facturación de los servicios Duplicados	Clientes externos	30 días	Solicitar el tramite por medio Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	NIS y Orden de Servicio
Formalización arreglo de pago	Clientes externos	30 días	Presentarse a Plataforma de Servicios o por medio de certificado digital.	Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	NIS
Reconexión de Servicios	Clientes externos	1	Cancelación total de la deuda o formalización de arreglo de pago.	Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	NIS
Formalización Nuevo servicio	Clientes externos	30 días	Plataforma de Servicios, Firma Digital, pago de tarifas de nuevo servicio o su cargo en la primera facturación..	Chat Página Web, Plataforma de Servicios, Telefónico	NIS
Solicitud de disponibilidad agua	Clientes externos	30 días	Completar formulario, Documento de Identificación del Propietario Registral, Certificación literal vigente, Copia certificada por el Registro Nacional tamaño original y legible del plano catastrado de la finca madre existente, Certificación de uso de suelo, en caso de personas jurídicas Certificación de personería vigente, presentarse a plataformas de servicios. Completar formulario, Documento de Identificación del Propietario Registral, Certificación literal vigente, Copia certificada por el Registro Nacional tamaño original y legible del plano catastrado de la finca madre existente, Certificación de uso de suelo, en caso de personas jurídicas Certificación de personería vigente, presentarse a plataformas de servicios.	Chat Página Web, Plataforma de Servicios	N° de solicitud de disponibilidad, N° de plano.
Solic. Nuevo Servicio	Clientes externos	30 días	Completar formulario, Documento de Identificación del Propietario Registral, Certificación literal vigente, Copia certificada por el Registro Nacional tamaño original y legible del plano catastrado de la finca madre existente, Certificación de uso de suelo, en caso de personas jurídicas Certificación de personería vigente, presentarse a plataformas de servicios. Completar formulario, Documento de Identificación del Propietario Registral, Certificación literal vigente, Copia certificada por el Registro Nacional tamaño original y legible del plano catastrado de la finca madre existente, Certificación de uso de suelo, en caso de personas jurídicas Certificación de personería vigente, presentarse a plataformas de servicios.	Chat Página Web, Plataforma de Servicios, Telefónico	N° de Solicitud de Nuevo Servicio
Cambio nombre / Forma de envío	Clientes externos	30 días	Tener la cuenta al día, completar formulario, certificación literal vigente, presentar documento de identificación del propietario registral.	Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	NIS
Desconexión voluntaria	Clientes externos	5	Completar formulario (físico) Cédula de identidad Certificación registral Pagar pendientes Cancelar tarifa de desconexión Completar formulario (físico) Cédula de identidad Certificación registral Pagar pendientes Cancelar tarifa de desconexión	Telefónica, Personal o E-mail	Verbal o Escrito
Pago parcial o último recibo	Clientes externos	30 días	Presentarse en Plataforma de Servicios	Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	NIS
Cancelación alcantarillado sanitario	Clientes externos	30 días	acceder a Plataforma de Servicios, Firma Digital, pago de tarifas de nuevo servicio.	Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	NIS
Solicitud alcantarillado sanitario	Clientes externos	30 días	Completar formulario, Documento de Identificación del Propietario Registral, Certificación literal vigente, Copia certificada por el Registro Nacional tamaño original y legible del plano catastrado de la finca madre existente, Certificación de uso de suelo, en caso de personas jurídicas Certificación de personería vigente, presentarse a plataformas de servicios.	Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	N° de Solicitud o número de NIS
Estados de cuenta	Clientes externos	30 días	Acceder a Plataforma de Servicios, IVR 800-REPORTE, Servicio 800-REPORTE, Página WEB, Chat y Aplicación Servicios AyA	Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios	NIS
Requisitos de trámites	Clientes externos	30 días	Acceder a Plataforma de Servicios, Servicio 800-REPORTE, Página WEB y Chat	Telefónico, Chat, Página Web, Plataforma de Servicios	Nombre del trámite
Revisión de tarifas	Clientes externos	10	Solicitud de oficio por parte del cliente (verbal, física o digital)	Telefónica, Personal o E-mail	Verbal o Escrito
Solicitud de prescripción	Clientes externos	30	Carta solicitando prescripción (Física o digital) Copia de prevención o notificación Cédula identidad y/o Personería Jurídica	Telefónica, Personal o E-mail	Verbal o Escrito
Eliminación de servicio permanente	Clientes externos	8	Completar formulario (físico) Cédula de identidad Certificación registral Pagar pendientes Cancelar tarifa de desconexión	Telefónica, Personal o E-mail	Verbal o Escrito
Solicitud de prueba de abastecimiento	Clientes externos	10	Solicitud de oficio por parte del cliente (verbal, física o digital)	Telefónica, Personal o E-mail	Verbal o Escrito
Solicitud de cambio de nombre (firma digital)	Clientes externos	1	En el formulario electronico que completa el usuario se detallan los requisitos mediante la firma digital.	Telefónica, Personal o E-mail por medio de número de gestión	Digital
Formalización de nuevo servicio aprobado (firma digital)	Clientes externos	1	En el formulario electronico que completa el usuario se detallan los requisitos mediante la firma digital.	Telefónica, Personal o E-mail por medio de número de gestión	Digital
Arreglo de pago (firma digital)	Clientes externos	1	En el formulario electronico que completa el usuario se detallan los requisitos mediante la firma digital.	Telefónica, Personal o E-mail por medio de número de gestión	Digital