

SERVICIO AL CLIENTE										
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)	Oficializados y publicados los requisitos en la web	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	Aceptación del trámite a través de firma digital	Mecanismos de control de trámites con firma digital	Mecanismo de seguimiento de todos trámites	Mecanismo de evaluación de la calidad del servicio
Trámite de Nuevos Servicios Alcantarillado Sanitario - Actividad del proceso N.S (Instalación de Nuevo Servicio Alcantarillado Sanitario)	Usuarios AyA, Desarrolladores, Ministerios e Instituciones y entes reguladores, Municipalidades, Comunidades, Empresas Privadas.	3 días a partir de generada la Orden de Servicio de Instalación de Nuevos Servicios.	Sifón Sanitario construido conforme el plano entregado por la Dirección y aprobado por parte del Inspector. Artículo 70 "Reglamento para la Prestación del Servicio".	Si	Llamada telefónica, Correo Electrónico, Chat, Punto de Atención.	No hay formulario, OPEN y CRM.	No	No	No	1. Control General de Alcantarillado Sanitario. 2. Control Semáforo de Órdenes de Servicio.
Permiso de Descarga	Usuarios AyA, Desarrolladores, Ministerios e Instituciones y entes reguladores, Municipalidades, Comunidades, Empresas Privadas.	15 días	Formulario "Nota de Disponibilidad de Alcantarillado Sanitario de AyA para permiso sanitario de funcionamiento por primera vez" - Artículo 80 "Reglamento para la Prestación del Servicio".	Si	Llamada telefónica, Correo Electrónico, Chat, Punto de Atención.	Página Web, Punto de Atención, correo electrónico, Chat y CRM.	No	No	No	1. Control General de Alcantarillado Sanitario. 2. Control Semáforo de Órdenes de Servicio. 3. Control de Exención y Autorización de Descarga.
Excepción de Presentación del Reporte Operacional	Usuarios AyA, Desarrolladores, Ministerios e Instituciones y entes reguladores, Municipalidades, Comunidades, Empresas Privadas.	15 días	Formulario establecido por el MINAE y el MINSA Decreto N°33601.	Si	Llamada telefónica, Correo Electrónico, Chat, Punto de Atención.	Punto de Atención, correo electrónico, Chat y CRM.	No	No	No	1. Control General de Alcantarillado Sanitario. 2. Control Semáforo de Órdenes de Servicio. 3. Control de Exención y Autorización de Descarga.
Reportes de Derrames de Aguas Residuales	Usuarios AyA, 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.	Si	Llamada telefónica, Correo Electrónico, Chat, Punto de Atención.	No hay formulario, CRM.	No	No	No	1. Control General de Alcantarillado Sanitario. 2. Control Semáforo de Órdenes de Servicio.
Órdenes Sanitarias	Usuarios AyA, Desarrolladores, Ministerios e Instituciones y entes reguladores, Municipalidades, Comunidades, Empresas Privadas.	5 días	La denuncia se presenta ante el Ministerio de Salud y los mismos remiten una nota o un correo hacia la Dirección RyT.	No	Llamada telefónica, Correo Electrónico, Chat.	No hay formulario, CRM.	No	No	No	1.Control Semáforo de Casos Pendientes.
Denuncias Alcantarillado Sanitario	Usuarios AyA, Desarrolladores, Ministerios e Instituciones y entes reguladores, Municipalidades, Comunidades, Empresas Privadas.	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.	No	Llamada telefónica, Correo Electrónico, Chat.	No hay formulario, CRM.	No	No	No	1.Control Semáforo de Casos Pendientes.
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.	No	Llamada telefónica, Correo Electrónico, Chat.	Página Web, Punto de Atención, correo electrónico, Chat y CRM.	No	No	No	1. Control General de Alcantarillado Sanitario. 2. Control Semáforo de Órdenes de Servicio.
Revisión a domicilio por medio del hidrómetro	Clientes externos	10 días	Trámite por medio de llamada Telefónica, Chat, Plataforma de Servicios y Correo Electrónico.	No	Llamada telefónica, Correo Electrónico, Chat, Punto de Atención.	NIS, CRM, OPEN y Orden de servicio.	No	No	No aplica	NIS y Orden de Servicio
Sustitución de hidrómetro para prueba volumétrica	Clientes externos	10 días	Trámite por medio de llamada Telefónica, Chat, Plataforma de Servicios y Correo Electrónico.	No	Llamada telefónica, Correo Electrónico, Chat, Punto de Atención.	NIS, CRM, OPEN y Orden de servicio.	No	No	No aplica	NIS y Orden de Servicio

Pruebas de abastecimiento	Cientes externos	10 días	Trámite por medio de llamada Telefónica, Chat, Plataforma de Servicios y Correo Electrónico.	No	Llamada telefónica, Correo Electrónico, Chat, Punto de Atención.	NIS, CRM, OPEN y Orden de servicio.	No	No	No aplica	NIS y Orden de Servicio
Verificaciones de lectura	Cientes externos	10 días	Trámite por medio de llamada Telefónica, Chat, Plataforma de Servicios y Correo Electrónico.	No	Llamada telefónica, Correo Electrónico, Chat, Punto de Atención.	NIS, CRM, OPEN y Orden de servicio.	No	No	No aplica	NIS y Orden de Servicio
Bombeo	Cientes externos	10 días	Trámite por medio de llamada Telefónica, Chat, Plataforma de Servicios y Correo Electrónico.	No	Llamada telefónica, Correo Electrónico, Chat, Punto de Atención.	NIS, CRM, OPEN y Orden de servicio.	No	No	No aplica	NIS y Orden de Servicio
Reporte falta de agua	Cientes externos	10 días	Trámite por medio de llamada Telefónica, Chat, Plataforma de Servicios y Correo Electrónico.	No	Llamada telefónica, Correo Electrónico, Chat, Punto de Atención.	NIS, CRM, OPEN y Orden de servicio.	No	No	No aplica	NIS y Orden de Servicio
Reporte fuga en red cañería	Cientes externos	10 días	Trámite por medio de llamada Telefónica, Chat, Plataforma de Servicios y Correo Electrónico.	No	Llamada telefónica, Correo Electrónico, Chat, Punto de Atención.	NIS, CRM, OPEN y Orden de servicio.	No	No	No aplica	Orden de Servicio
Fuga en el hidrómetro	Cientes externos	3 días	Trámite por medio de llamada Telefónica, Chat, Plataforma de Servicios y Correo Electrónico.	No	Llamada telefónica, Correo Electrónico, Chat, Punto de Atención.	NIS, CRM, OPEN y Orden de servicio.	No	No	No aplica	NIS y Orden de Servicio
Sustitución de hidrómetro por robo	Cientes externos	3 días	Trámite por medio de llamada Telefónica, Chat, Plataforma de Servicios y Correo Electrónico.	No	Llamada telefónica, Correo Electrónico, Chat, Punto de Atención.	NIS, CRM, OPEN y Orden de servicio.	No	No	No aplica	NIS y Orden de Servicio
Reporte derrame en red alcantarillado	Cientes externos	10 días	Trámite por medio de llamada Telefónica, Chat, Plataforma de Servicios y Correo Electrónico.	No	Llamada telefónica, Correo Electrónico, Chat, Punto de Atención.	NIS, CRM, OPEN y Orden de servicio.	No	No	No aplica	NIS y Orden de Servicio
Reclamos por facturación de los servicios no procedencia movimientos a la facturación	Cientes externos	30 días	Trámite por medio de llamada Telefónica, Chat, Plataforma de Servicios y Correo Electrónico.	No	Llamada telefónica, Correo Electrónico, Chat, Punto de Atención.	NIS, CRM, OPEN y Orden de servicio.	No	No	No aplica	NIS y Orden de Servicio
Reclamos por facturación de los servicios rectificaciones	Cientes externos	10 días	Trámite por medio de llamada Telefónica, Chat, Plataforma de Servicios y Correo Electrónico.	No	Llamada telefónica, Correo Electrónico, Chat, Punto de Atención.	NIS, CRM, OPEN y Orden de servicio.	No	No	No aplica	NIS y Orden de Servicio
Reclamos por facturación de los servicios consulta por tarifa	Cientes externos	30 días	Trámite por medio de llamada Telefónica, Chat, Plataforma de Servicios y Correo Electrónico.	No	Llamada telefónica, Correo Electrónico, Chat, Punto de Atención.	NIS, CRM, OPEN y Orden de servicio.	No	No	No aplica	NIS y Orden de Servicio
Reclamos por facturación de los servicios ajustes	Cientes externos	30 días	Trámite por medio de llamada Telefónica, Chat, Plataforma de Servicios y Correo Electrónico.	No	Llamada telefónica, Correo Electrónico, Chat, Punto de Atención.	NIS, CRM, OPEN y Orden de servicio.	No	No	No aplica	NIS y Orden de Servicio
Reclamos por facturación de los servicios refacturaciones	Cientes externos	30 días	Trámite por medio de llamada Telefónica, Chat, Plataforma de Servicios y Correo Electrónico.	No	Llamada telefónica, Correo Electrónico, Chat, Punto de Atención.	NIS, CRM, OPEN y Orden de servicio.	No	No	No aplica	NIS y Orden de Servicio
Reclamos por facturación de los servicios redistribuciones	Cientes externos	30 días	Trámite por medio de llamada Telefónica, Chat, Plataforma de Servicios y Correo Electrónico.	No	Llamada telefónica, Correo Electrónico, Chat, Punto de Atención.	NIS, CRM, OPEN y Orden de servicio.	No	No	No aplica	NIS y Orden de Servicio
Reclamos por facturación de los servicios retiro cobros indebidos	Cientes externos	30 días	Trámite por medio de llamada Telefónica, Chat, Plataforma de Servicios y Correo Electrónico.	No	Llamada telefónica, Correo Electrónico, Chat, Punto de Atención.	NIS, CRM, OPEN y Orden de servicio.	No	No	No aplica	NIS y Orden de Servicio
Reclamos por facturación de los servicios consumo acumulado	Cientes externos	30 días	Trámite por medio de llamada Telefónica, Chat, Plataforma de Servicios y Correo Electrónico.	No	Llamada telefónica, Correo Electrónico, Chat, Punto de Atención.	NIS, CRM, OPEN y Orden de servicio.	No	No	No aplica	NIS y Orden de Servicio
Reclamos por facturación de los servicios cancelación no aplicada	Cientes externos	30 días	Trámite por medio de llamada Telefónica, Chat, Plataforma de Servicios y Correo Electrónico.	No	Llamada telefónica, Correo Electrónico, Chat, Punto de Atención.	NIS, CRM, OPEN y Orden de servicio.	No	No	No aplica	NIS y Orden de Servicio
Reclamos por facturación de los servicios duplicados	Cientes externos	30 días	Trámite por medio de llamada Telefónica, Chat, Plataforma de Servicios y Correo Electrónico.	No	Llamada telefónica, Correo Electrónico, Chat, Punto de Atención.	NIS, CRM, OPEN y Orden de servicio.	No	No	No aplica	NIS y Orden de Servicio
Formalización arreglo de pago	Cientes externos	30 días	Presentarse a Plataforma de Servicios o por medio de certificado digital.	No	Llamada telefónica, Correo Electrónico, Chat, Punto de Atención.	NIS, CRM y OPEN.	No	No	Si aplica	NIS
Reconexión de servicios	Cientes externos	1 día	Cancelación total de la deuda o formalización de arreglo de pago.	No	Llamada telefónica, Correo Electrónico, Chat, Punto de Atención.	NIS, CRM y OPEN.	No	No	No aplica	NIS
Formalización nuevo servicio	Cientes externos	15 días	Plataforma de Servicios, Firma Digital, pago de tarifas de nuevo servicio o su cargo en la primera facturación..	Si	Llamada telefónica, Correo Electrónico, Chat, Punto de Atención.	NIS, CRM y OPEN.	No	No	No aplica	NIS
Solicitud de disponibilidad agua	Cientes externos	15 días	Completar formulario y presentar requisitos.	Si	Llamada telefónica, Correo Electrónico, Chat, Punto de Atención.	N° de solicitud de disponibilidad, OPEN, CRM.	No	No	No aplica	N° de solicitud de disponibilidad, N° de plano.

Solicitud de nuevo servicio	Cientes externos	15 días	Completar formulario y presentar requisitos.	Si	Llamada telefónica, Correo Electrónico, Chat, Punto de Atención.	N° de Solicitud de Nuevo Servicio, OPEN, CRM.	No	No	No aplica	No aplica
Cambio de nombre	Cientes externos	20 días	Completar formulario y presentar requisitos.	Si	Llamada telefónica, Correo Electrónico, Chat, Punto de Atención.	NIS, CRM, OPEN.	No	No	No aplica	NIS
Desconexión voluntaria	Cientes externos	8 días	Completar formulario y presentar requisitos.	Si	Llamada telefónica, Correo Electrónico, Chat, Punto de Atención.	Formulario, CRM, OPEN.	No	No	Listado Excel	Listado Excel
Pago parcial o último recibo	Cientes externos	1 día	Presentarse en Plataforma de Servicios, Llamada telefónica, Correo electrónico.	No	Llamada telefónica, Correo Electrónico, Chat, Punto de Atención.	NIS, CRM, OPEN.	No	No	No aplica	No aplica
Cancelación alcantarillado sanitario	Cientes externos	1 día	Presentarse en Plataforma de Servicios, Firma Digital, pago de tarifas de nuevo servicio.	No	Llamada telefónica, Correo Electrónico, Chat, Punto de Atención.	NIS, CRM, OPEN.	No	No	No aplica	No aplica
Solicitud alcantarillado sanitario	Cientes externos	15 días	Completar formulario y presentar requisitos.	Si	Llamada telefónica, Correo Electrónico, Chat, Punto de Atención.	N° de Solicitud, Número de NIS, CRM, OPEN.	No	No	No aplica	No aplica
Estados de cuenta	Cientes externos	5 días	Trámite por medio de llamada Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios, Correo Electrónico, Página WEB, y Aplicación Servicios AyA.	No	Trámite por medio de llamada Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios, Correo Electrónico, Página WEB, y Aplicación Servicios AyA.	NIS, CRM, OPEN.	No	No	No aplica	NIS
Requisitos de Trámites	Cientes externos	1 día	Trámite por medio de llamada Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios, Correo Electrónico, Página WEB.	No	Llamada Telefónica, Chat, Página Web, Plataforma de Servicios.	Nombre del trámite, CRM.	No	No	No aplica	Nombre del trámite
Revisión de Tarifas	Cientes externos	10 días	Solicitud de oficio por parte del usuario (verbal, física o digital).	No	Llamada Telefónica, Plataforma de Servicios y Correo electrónico.	Verbal o escrito, CRM.	No	No	No aplica	Sistema Comercial Integrado
Solicitud de prescripción	Cientes externos	30 días	Carta solicitando prescripción (Física o digital), Copia de prevención o notificación y Cédula identidad y/o Personería Jurídica.	No	Llamada Telefónica, Plataforma de Servicios y Correo electrónico.	Verbal o escrito, CRM.	No	No	Listado Excel	Listado Excel
Eliminación de servicio permanente	Cientes externos	8 días	Completar formulario y presentar requisitos.	Si	Llamada Telefónica, Plataforma de Servicios y Correo electrónico.	Formulario, CRM, OPEN.	No	No	Listado Excel	Listado Excel
Constancias y certificaciones	Cientes externos	5 días	Solicitar el Trámite por medio Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios y Correo Electrónico.	Si	Llamada Telefónica, Plataforma de Servicios y Correo electrónico.	Verbal o escrito, CRM.	No	No	Número asignado por el SDI	No aplica
Devolución de Dinero	Cientes externos	20 días	Solicitar el Trámite por medio Telefónico, Chat, Plataforma de Servicios y Correo Electrónico. Cumplir con requisitos.	Si	Llamada Telefónica, Plataforma de Servicios y Correo electrónico.	Formulario, CRM, OPEN.	No	No	Número de Devolución	Indicador de Devoluciones
Solicitud de prueba de abastecimiento	Cientes externos	10 días	Solicitud de oficio por parte del usuario (verbal, física o digital).	No	Llamada Telefónica, Plataforma de Servicios y Correo electrónico.	Verbal o escrito, CRM.	No	No	No aplica	No aplica
Solicitud de cambio de nombre (Firma Digital)	Cientes externos	10 días	En el formulario electrónico que completa el usuario se detallan los requisitos mediante la firma digital.	Si	Telefónica, Personal o Correo electrónico o por medio de número de gestión.	Digital, OPEN, CRM.	Página web	Si	Número de gestión	No aplica
Formalización de nuevo servicio aprobado (Firma Digital)	Cientes externos	10 días	En el formulario electrónico que completa el usuario se detallan los requisitos mediante la firma digital.	Si	Telefónica, Personal o Correo electrónico o por medio de número de gestión.	Digital, OPEN, CRM.	Página web	Si	Número de gestión	No aplica
Arreglo de pago (Firma Digital)	Cientes externos	10 días	En el formulario electrónico que completa el usuario se detallan los requisitos mediante la firma digital.	Si	Telefónica, Personal o Correo electrónico o por medio de número de gestión.	Digital, OPEN, CRM.	Página web	Si	Número de gestión	No aplica