CONTENIDO

I. OBJETIVO. 2

II. ALCANCE. 2

III. TERMINOLOGÍA. 2

IV. RESPONSABLES 4

V. NORMATIVA APLICABLE. 5

VI. DESCRIPCIÓN. 6

I. CONTROL DE REGISTROS 15

II. HISTORIAL DE CAMBIOS 16

III. ANEXOS 16

I. OBJETIVO.

Emitir resolución al usuario por medio de una constancia basada en un estudio técnico, que determine la existencia real y actual, de las obras e infraestructura y capacidad hídrica de abastecimiento y recolección para solventar los requerimientos ante los diferentes entes públicos y privados, así como los potenciales servicios de un proyecto determinado.

II. ALCANCE.

Aplica para las gestiones realizadas por los usuarios para obtener una constancia de disponibilidad de los servicios de agua potable y/o alcantarillado sanitario, en la ventanilla única ubicada en el Plantel Tanques del Sur.

III. TERMINOLOGÍA.

- **Abastecimiento:** Cuando de una conexión se provee de agua a una o más unidades de consumo.

- **Acueducto:** Es el conjunto de fuentes, plantas potabilizadoras, tanques de almacenamiento, redes de conducción, distribución y demás elementos necesarios para el suministro de agua a una población.

- **Alcantarillado Sanitario:** Red pública de tuberías que se utilizan para recolectar y transportar las aguas residuales hasta su punto de tratamiento y disposición. Entiéndase este concepto como sinónimo de red o sistema de Recolección.

- **Capacidad hidráulica:** Corresponde a la condición de la infraestructura instalada de los sistemas de abastecimiento y saneamiento para trasegar los caudales para la prestación de los servicios.

- **Capacidad hídrica**: Condición existente de factibilidad técnica y administrativa para la producción y explotación de agua potable para el abastecimiento por parte del AyA.

- **Capacidad de Recolección:** Condición existente de factibilidad técnica y administrativa para la recolección, tratamiento y disposición de aguas residuales para el saneamiento por parte del AyA.

- **Constancia de disponibilidad de servicios**: Documento que emite el ente operador con la finalidad de hacer constar al interesado, la real existencia en un inmueble, de la capacidad hídrica, de la capacidad hidráulica, así como de Recolección y tratamiento, que le permita la eventual solicitud de los servicios de suministro de agua potable, la Recolección y tratamiento de las aguas residuales; sin ocasionar menoscabo de los derechos de usuarios existentes.

- **Constancia de capacidad hídrica:** Documento que emite el ente operador ante una negativa de disponibilidad de servicios, en el cual se hace constar que el acueducto cuenta con capacidad hídrica real y la potencial disponibilidad del servicio de abastecimiento de agua al inmueble; supeditado a la construcción por parte del interesado, de la infraestructura indicada en este documento.

- **Constancia de capacidad de recolección:** Documento que emite el ente operador ante una negativa de disponibilidad de servicios, en el cual se hace constar que el alcantarillado sanitario cuenta con la capacidad para la disponibilidad del servicio de Recolección, tratamiento y disposición al inmueble; supeditado a la construcción por parte del interesado, de la infraestructura indicada en este documento.

- **Continuidad del servicio:** Es una cualidad del servicio que indica el tiempo del servicio ininterrumpido durante un periodo determinado.

- **Crecimiento vegetativo:** Corresponde al aumento de nuevos servicios para una vivienda o un comercio en una finca individual con consumo de agua inferior o igual a un servicio equivalente y hasta seis fraccionamientos de la finca y con frente a calle pública o servidumbre de acceso, donde existen redes de distribución y/o Recolección. No corresponde a este concepto los desarrollos urbanísticos. En todo caso, el consumo de agua mensual, no deberá ser superior a seis servicios equivalentes.

- **Desarrollo Urbanístico**: Infraestructura construida en apertura de espacios (Urbanizaciones condominios, centros comerciales, torres de viviendas u oficinas, entre otras infraestructuras), destinados a atender las necesidades de la población donde existirán servicios de agua potable y saneamiento.

- **Disponibilidad de servicio de agua:** Existencia real y actual, no futura ni potencial, de las obras e infraestructura global necesaria y capacidad hídrica de abastecimiento para solventar las necesidades de servicios de una población determinada.

- **Inspección técnica:** Revisión especializada que realiza AyA o el operador en cuanto al funcionamiento y uso de los sistemas de agua, saneamiento y medición, ubicados en vía pública, en servidumbres de paso o en fincas y edificaciones privadas, conforme lo establece el artículo 5 inciso i) de la Ley Constitutiva de AyA (Ley No. 2726).

- **Servicio de abastecimiento:** Corresponde al suministro de agua para consumo humano que brinda AyA; también denominado como servicio de agua.

- **Servicio de saneamiento:** Corresponde a la recolección, tratamiento y disposición de las aguas residuales.

- **Usuario:** Persona física y/o jurídica que utiliza en forma legítima los servicios prestados por AyA o el operador de los sistemas delegados.

IV. RESPONSABLES

Responsable	Descripción
Encargado de ventanilla	Es responsable de la recepción, revisión e ingreso al sistema de disponibilidades.
Inspector de disponibilidad 1	Es responsable de realizar los estudios técnicos en campo y oficina, dar el seguimiento y control a las disponibilidades
Inspector de disponibilidad 2	Es responsable de realizar los estudios técnicos en campo y oficina con las revisiones del catastro de redes.
Asistente Administrativo	Es responsable de la revisión de los expedientes, elaboración de las constancias de disponibilidad, capacidad hídrica y de recolección, así como del proceso de notificación a los usuarios. Actualiza control de sistema de disponibilidades según le corresponda en razón de sus actividades.
Director de UEN OS	Es el responsable de validar el criterio técnico en las constancias de disponibilidad para desarrollos urbanísticos,

	constancias de capacidad hídrica y de recolección tanto para crecimiento vegetativo como para desarrollos urbanísticos.
Ingeniero de disponibilidades	Es el responsable de validar todos los criterios técnicos en las constancias de disponibilidad, constancias de capacidad hídrica y de recolección. Adicionalmente se encarga del seguimiento de los expedientes y cumplimiento de los indicadores institucionales para este proceso.

V. NORMATIVA APLICABLE.

- Procedimientos establecidos
- Reglamento para el Control Nacional de Fraccionamientos y Urbanizaciones.
- Ley de Notificaciones Judiciales, Ley No. 8687
- Reglamentación técnica para Diseño y Construcción de Urbanizaciones, Condominios y Fraccionamientos
- Ley de Planificación Urbana, Ley No. 4240
- Ley de Control Interno
- Ley de Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos Ley No. 8220
- Reglamento a la Ley de Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos Ley No. 8220, Ley No. 8990
- Ley de Hidrantes, Ley No. 8641
- Reglamento a la Ley de Declaratoria del servicio de Hidrantes como servicio público y Reforma de Leyes Conexas.
- Ley de aguas. Ley No. 276.
- Ley Constitutiva de AyA, Ley No. 2726
- Reglamento de Prestación de Servicios AyA.

VI. DESCRIPCIÓN.

Este trabajo puede ser llevado a cabo en los siguientes casos:

- Cada vez que el usuario solicite un estudio técnico de disponibilidad de servicios de abastecimiento y saneamiento para una propiedad.
- Cuando el usuario necesite renovar una disponibilidad existente.
- Cuando otra institución solicita una disponibilidad para una propiedad.

CUADRO #1.

RECEPCIÓN DE REQUISITOS EN VENTANILLA ÚNICA.

Nº	Actividad	Responsable	Unidad	Documentos de Referencia
1	Da bienvenida y se presenta al usuario	Encargado de ventanilla	Dirección Nuevos Desarrollos	
2	Recibe los documentos que conforman los requisitos incluyendo el formulario.	Encargado de ventanilla	Dirección Nuevos Desarrollos	Solicitud de disponibilidad de servicios Art.18 al 23 R.P.S. AyA

3	Revisa que los documentos presentados por el usuario estén completos. Nota: En caso de renovación de una constancia de disponibilidad de Servicios otorgada previamente, se deberán presentar los requisitos establecidos en el Art. 19 del Reglamento para la Prestación de Servicios del AyA. En caso de reconsideración de una constancia de disponibilidad de Servicios otorgada previamente con criterio negativo, se le concederá al usuario para tales efectos un plazo de 3 días hábiles. El interesado debe de presentar la carta que indique el motivo por el cual solicita la reconsideración. ¿Cumplen los documentos presentados el usuario? NO: continua en el paso N.4 SI: continua en el paso N.5	Encargado de ventanilla	Dirección Nuevos Desarrollos	Solicitud de disponibilidad de servicios Art.18 al 23 R.P.S. AyA

4	Notifica al usuario en el momento en que presenta los documentos en ventanilla, cuando no cumple con los requisitos, se le da un plazo de 10 días hábiles para subsanar lo solicitado. Nota: En caso de que el usuario solicite se le reciban los requisitos incompletos se le dará el plazo correspondiente para subsanar y en caso de no hacerlo los documentos se archivaran sin ser ingresados al sistema. **FIN DE PROCEDIMIENTO**	Encargado de ventanilla	Dirección Nuevos Desarrollos	Formulario de Notificación
5	Viene del paso N.3 Ingresa los datos al sistema de disponibilidades y folea expediente.	Encargado de ventanilla	Dirección Nuevos Desarrollos	Hoja de control
6	Traslada expediente al inspector de disponibilidad 1.	Encargado de ventanilla	Dirección Nuevos Desarrollos	
7	Recibe y clasifica los expedientes por Zona de mantenimiento de redes.	Inspector disponibilidad 1	Dirección Nuevos Desarrollos	Hoja de control
	FIN DE PROCEDIMIENTO			

CUADRO#2

Brindar constancia de Disponibilidad crecimiento vegetativo de servicios de agua potable y/o alcantarillado sanitario.

Nº	Actividad	Responsable	Unidad	Documentos de Referencia
1	Recibe expediente y clasifica en crecimiento vegetativo. Nota: Se debe tomar en cuenta la definición de crecimiento vegetativo del RPS del AyA.	Inspector de disponibilidad 2	Dirección Nuevos Desarrollos	Hoja de control
2	Revisa los planos de redes de acueducto y alcantarillado sanitario, para determinar si la propiedad cuenta con la disponibilidad de los servicios para los casos de crecimiento vegetativo. ¿Se requiere inspección de campo? Si: continua con el paso N.3 No: continua con el paso N.5	Inspector de disponibilidad 2	Dirección Nuevos Desarrollos	
3	Programa la inspección de campo.	Inspector de disponibilidad 1-2	Dirección Nuevos Desarrollos	
4	Realiza inspección de campo y si es necesario se consulta con el Ingeniero de Zona y/o Alcantarillado. Se ingresan los datos a la hoja de campo.	Inspector de disponibilidad 1-2	Dirección Nuevos Desarrollos	Hoja de campo

5	Viene del paso N.2 Elabora informe técnico y se ingresa al sistema de Disponibilidades(Informático) los datos obtenidos en la inspección.	Inspector de disponibilidad 1-2	Dirección Nuevos Desarrollos	Manual de Usuario Sistema de Disponibilidades
6	Traslada expediente con informe técnico para la elaboración de la constancia de disponibilidad.	Inspector de disponibilidad 1	Dirección Nuevos Desarrollos	
7	Recibe y verifica la información del expediente para confeccionar la constancia de disponibilidad.	Asistente Administrativo	Dirección Nuevos Desarrollos	
8	Confecciona la constancia de disponibilidad para crecimiento vegetativo. selecciona cada solicitud el tipo de respuesta (si AP- si AS, si AP- no AS, no AP- no AS y CCH-CCR); según el informe del inspector.	Asistente Administrativo	Dirección Nuevos Desarrollos	
9	Traslada expediente para firma del profesional a cargo de validar el criterio.	Asistente Administrativo	Dirección Nuevos Desarrollos	
10	Recibe y verifica que la información sea coincidente conforme a lo solicitado por el usuario y el inspector técnico. Nota: En caso de crecimiento vegetativo se solicite alguna mejora por medio de una constancia de capacidad hídrica o capacidad de recolección (o ambas) se solicita la firma para validación al Director de UEN.	Ingeniero de disponibilidad	Dirección Nuevos Desarrollos	

11	Traslada el expediente al asistente administrativo.	Ingeniero de disponibilidad	Dirección Nuevos Desarrollos	
12	Actualiza los controles internos de disponibilidades e ingresa los datos correspondientes en el sistema de disponibilidades	Inspector de disponibilidad	Dirección Nuevos Desarrollos	
13	Recibe expediente, notifica al usuario e ingresa al sistema de disponibilidad la fecha de entrega.	Asistente Administrativo	Dirección Nuevos Desarrollos	Manual de Usuario Sistema de Disponibilidades
14	Traslada expediente al encargado de la ventanilla	Asistente Administrativo	Dirección Nuevos Desarrollos	
15	Recibe expediente, entrega constancia al usuario y procede archivar.	Encargado de ventanilla	Dirección Nuevos Desarrollos	
	FIN DE PROCEDIMIENTO			

CUADRO# 3

BRINDAR CONSTANCIA DE DISPONIBILIDAD DESARROLLO URBANÍSTICO DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y/O ALCANTARILLADO SANITARIO.

Nº	Actividad	Responsable	Unidad	Documentos de Referencia

1	Recibe expediente y clasifica el desarrollo urbanístico conforme a la definición de crecimiento vegetativo de RPS del AyA así como el tipo de desarrollo solicitado por el usuario (Fraccionamiento, Condominios, Urbanizaciones, Locales Comerciales, Centros Educativos y otros.)	Inspector de disponibilidad 2	Dirección Nuevos Desarrollos	Hoja de control
2	Revisa los planos de redes de acueducto y alcantarillado sanitario, para determinar si la propiedad cuenta con la disponibilidad de los servicios.	Inspector de disponibilidad 2	Dirección Nuevos Desarrollos	
3	Traslada expediente al Inspector de disponibilidad 1	Inspector de disponibilidad 2	Dirección Nuevos Desarrollos	
4	Recibe los expedientes y actualiza los controles internos de disponibilidades e ingresa los datos correspondientes en el sistema de disponibilidades.	Inspector de disponibilidad 1	Dirección Nuevos Desarrollos	
5	Traslada expediente para criterios técnicos Se requiere estudio de: Acueducto: continua en el paso N.6 Alcantarillado Sanitario: continua en el paso N.7 Nota: En caso de requerir ambos criterios se debe sacar copia del expediente para enviar simultáneamente a solicitar criterio a acueducto y alcantarillado.	Inspector de disponibilidad 1	Dirección Nuevos Desarrollos	

6	Envía expediente a la Dirección de Mejoramiento de Sistemas GAM para solicitud de criterio.	Inspector de disponibilidad 1	Dirección Nuevos Desarrollos	Procedimiento de Emitir Criterio Técnico de Disponibilidad AP
7	Viene del paso N.5 Envía copia expediente a la Dirección de Mantenimiento de colectores, sub colectores GAM para solicitud de criterio.	Inspector de disponibilidad 1	Dirección Nuevos Desarrollos	Procedimiento de Emitir Criterio Técnico de Disponibilidad AS
8	Recibe criterio técnico de las Direcciones de Mejoramiento de Sistemas y Mantenimiento de colectores y subcolectores GAM, e ingresa al sistema de control interno e ingresa los datos correspondientes en el sistema de disponibilidades.	Inspector de disponibilidad 1	Dirección Nuevos Desarrollos	Hoja de Control
9	Traslada a inspector 2 para actualización de hoja de trabajo	Inspector de disponibilidad 1	Dirección Nuevos Desarrollos	
10	Actualiza hoja de campo y traslada al inspector 1	Inspector 2	Dirección Nuevos Desarrollos	
11	Traslada expediente con informe(s) técnico (s) para la elaboración de la constancia de disponibilidad y/o CCH-CCR.	Inspector de disponibilidad 1	Dirección Nuevos Desarrollos	

12	Recibe y verifica la información del expediente para confeccionar la constancia de disponibilidad y/o CCH-CCR.	Asistente Administrativo	Dirección Nuevos Desarrollos	
13	Confecciona la constancia de disponibilidad y selecciona a cada solicitud el tipo de respuesta (si AP- si AS, si AP- no AS, no AP- no AS y Capacidad Hídrica y Recolección); según el estudio del inspector.	Asistente Administrativo	Dirección Nuevos Desarrollos	
14	Traslada expediente para firma del profesional a cargo de validar el criterio.	Asistente Administrativo	Nuevos Desarrollos	
15	Recibe y valida que la información sea coincidente conforme a lo solicitado por el usuario y por los informes técnicos.	Director de UEN OS Ingeniero de disponibilidades	Nuevos Desarrollos	
16	Recibe expedientes, se ingresa la fecha en el sistema de disponibilidades.	Asistente Administrativo	Nuevos Desarrollos	Manual de Usuario Sistema de Disponibilidades
17	Actualiza los controles internos de disponibilidades e ingresa los datos correspondientes en el sistema de disponibilidades	Inspector de disponibilidad 1	Nuevos Desarrollos	Manual de Usuario Sistema de Disponibilidades
18	Recibe expediente, notifica al usuario e ingresa al sistema de disponibilidad la fecha de entrega.	Asistente Administrativo	Nuevos Desarrollos	Manual de Usuario Sistema de Disponibilidades

19	Traslada expediente al encargado de la ventanilla	Asistente Administrativo	Nuevos Desarrollos	
20	Recibe expediente, entrega constancia al usuario y procede archivar.	Encargado de ventanilla	Nuevos Desarrollos	
	FIN DE PROCEDIMIENTO			

VII. CONTROL DE REGISTROS

Registro	Almacenamiento	Acceso	Tiempo de retención	Disposición final
Formulario de Solicitud de disponibilidad	Papel	Limitado	Por Definir	Por Definir
Formulario de Notificación	Papel /Digital	Limitado	Por Definir	Por Definir
Hoja de campo	Papel	Limitado	Por Definir	Por Definir
Hoja de Control	Digital	Limitado	Por Definir	Por Definir
Constancia de disponibilidad	Papel	Limitado	Por Definir	Por Definir

VIII. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Justificación de los Cambios	Descripción de los cambios

IX. ANEXOS