



DA-1700-2015

CIRCULAR INTERNA

Objeto. Disposiciones varias

Ámbito de aplicación. FUNCIONARIOS DIRECCION DE AGUA

Estimados compañeros

Como resultado de las situaciones críticas identificadas y recomendaciones generadas en cada una de las reuniones de la Dirección celebradas en el mes de septiembre pasado con el personal de cada Departamento, se dispone:

De las resoluciones de Concesión y Permisos (no aplica a documentos o exp. que no conlleva cierre en BD):

- Las resoluciones de concesiones y permisos, una firmadas pasaran al encargado de ingreso y cierre de Base de Datos del Registro (hoy el compañero Victor Torres) y después se procederá a su traslado a su debida notificación.

Se hace énfasis en la responsabilidad en el manejo y custodia de dichos documentos en ambas instancias - NO SE PUEDE COMPARTIR UNA RESOLUCION FIRMADA SINO ESTA NOTIFICADA, SIN EXCPECION. A LA HORA DE SER SOLICITADO UN EXPEDIENTE EN CONSULTA ESTANDO EN ESTA FASE, ES DESEABLE NO HACERLO, PERO NO SE PUEDE INPEDIR SOLO HACER LA OBSERVACION, Y AL PRESTARSE DEJARSE EN CUSTODIA LA RESOLUCION SINO ESTA NOTIFICADA AUN.

De la Correspondencia:

- En materia de correspondencia, la boleta de remisión se seguirá utilizando solo en casos que el documento no vaya a ser archivado en un expediente en específico; en estos casos solo se ingresa la documentación en su respectivo expediente y se colocara al frente boleta que advierte del ingreso al expediente de nueva documentación. Recordar que el custodio del expediente ante esta alerta de nueva correspondencia está en la OBLIGACION de observarla y actuar conforme.
- Cuando se pase oficios de las diferentes áreas de la DA para que sean archivados en sus respectivos ampos, se solicita adjuntar la respuesta correspondiente ya sea oficio o correo electrónico.
- Se recuerda que para TODO tramite y a TODA persona que lo va a realizar debe mostrar su cedula de idéntica y consignarse así en el recibido del documento que se da ingreso.

Igualmente la recepción de correspondencia (hoy a cargo de Hellen Diaz) debe verificar que la persona que firma el documento a recibir esté legitimada en el trámite que corresponde ingresarlo, esto para que pueda ser de recibo. Cuando no cumpla y se exija ingresar un documento que no sea firmado por persona legitimada para actuar en el expediente o bien exista duda y por ello se reciba, se deberá remitir al Jefe del Departamento Información para su estudio, ingreso o rechazo POR ESCRITO MEDIANTE OFICIO dirigido al titular del trámite y pasar a ser notificado al titular del trámite respectivo. Si EXENCION es un tema de seguridad jurídica del administrado y administración.

De las instalaciones:

- Por seguridad y recomendación técnica al respecto de temblores y otros eventos, se mantendrán sin seguro las dos puertas que se encuentran en la recepción de la DA. Se recomienda a la Jefe de Administrativo estudiar hacer lo mismo en la puerta que da a la gradas del área común del condominio o en su efecto coordinar con el Administrador del Condominio la factibilidad que se adapte la puerta a que funcione con sistema de seguridad.
- Se recuerda acatar el Reglamento sobre DISPOSICIONES Y RECOMENDACIONES, por ello se solicita cooperación apelando a la cultura emprendedora de esta Dirección con respecto al orden y el aseo en el comedor ya que aunque las compañeras encargadas de limpieza brindan una importante colaboración con este aspecto, todos debemos poner nuestro grano de arena para un ambiente ordenado y equilibrado. Así como también se recuerda la solicitud de racionamiento y mayor conciencia en el uso de las toallas de papel y servilletas.

De la atención de consultas telefónicas:

- Se solicita a los técnicos del Departamento de Administración del Recurso Hídrico emitir informe semanal sobre las salidas que tendrán de la oficina en asuntos labores (giras y demás) y enviarlo vía correo electrónico con copia a su Jefatura, al área secretarial de esta Dirección (Jeanice Quiros y Helen Pacheco), esto para efectos de llevar control para una debida atención al público y central telefónica. Se solicita que también las demás áreas informen si van a salir de la oficina.
- Control de ingreso y atención de llamadas para el Area Técnica, se procederá conforme el siguiente detalle:
 1. Se pasará la llamada a los técnicos cuando se haya comprobado según su respectivo informe antes citado que se encuentra en la oficina.
 2. Si no contesta se remitirá la llamada al Jefe Inmediato.
 3. Si no se contesta la consulta del cliente se procederá a tomar los datos del cliente, número de teléfono y motivo de llamada.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y ENERGÍA
DIRECCIÓN DE AGUA
DA-1700-2015



4. Se enviará un correo electrónico al técnico encargado de evacuar la consulta con copia al Jefe Inmediato y al director de la DA con un machote como el siguiente:

Estimado jefe y funcionario:

Con instrucciones del Director se informa que se recibió llamada dirigida al funcionario xxxxxxxx el día xx del mes xx año xx del Sr. / Sra. xxxx, la cual fue trasladada a la extensión xxxx y no fue contestada, con consulta con referencia al expediente xxxx, tramite xxxxx o con la siguiente consulta xxx.

Se solicita que en un plazo de 24 horas se comunique con el administrado y le atienda su gestión, así como informar a la secretaria con copia el Jefe Inmediato por este medio de lo actuado en este mismo plazo.

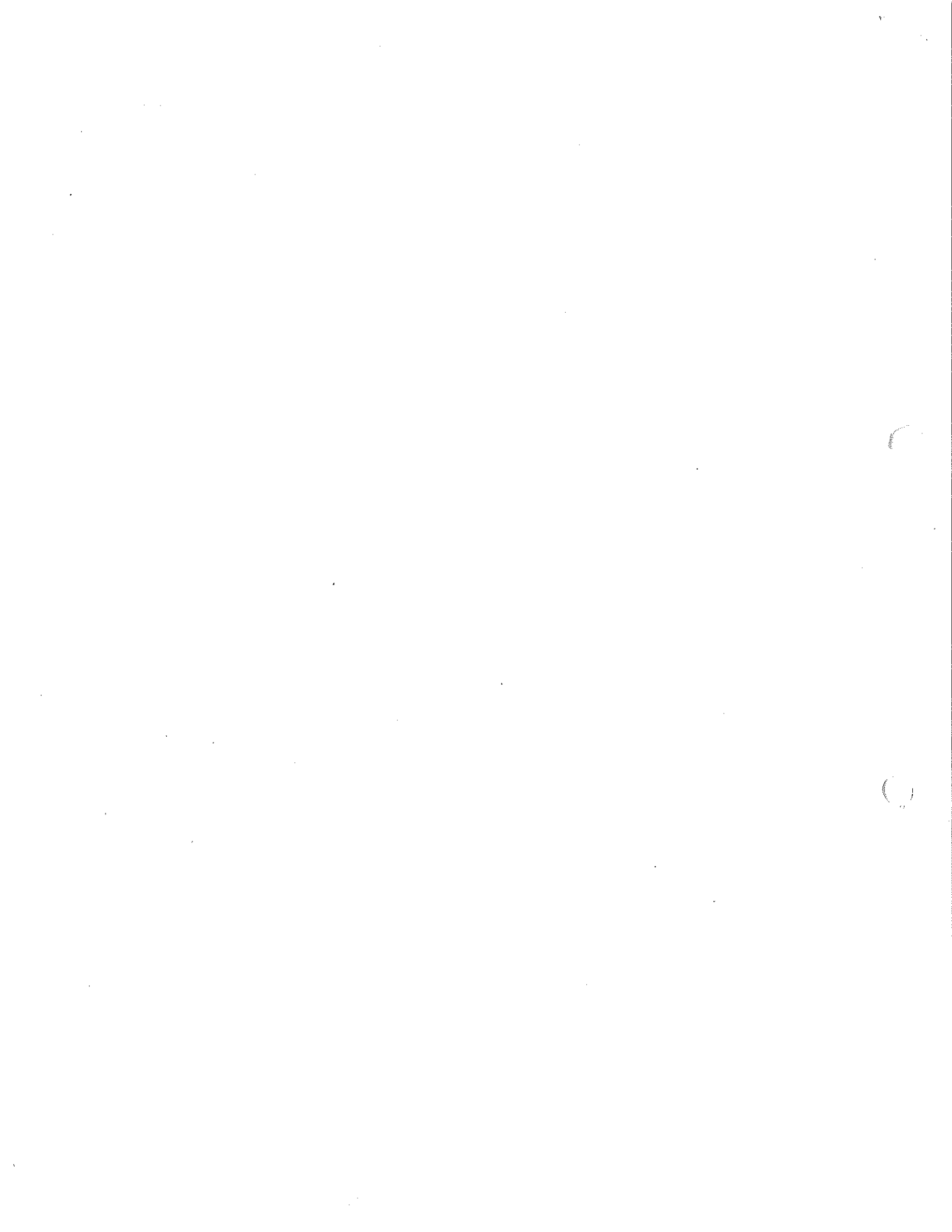
Número de teléfono xxx o correo electrónico del administrado: _____

5. Si no se atiende las consultas ingresadas por teléfono y en cumplimiento de lo anterior, ante conocimiento de prueba de que se incurre en negligencia se tomarán las medidas disciplinarias correspondientes.

JOSE MIGUEL ZELEDON CALDERON (FIRMA)	Digitally signed by JOSE MIGUEL ZELEDÓN CALDERON (FIRMA) DN: cn=JOSE MIGUEL ZELEDON CALDERON (FIRMA), ou=CIUDADANO, o=P ERSONA FISICA, c=CR Date: 2015.10.15 07:11:47 - 0600
---	--

José Miguel Zeledón Calderón
DIRECTOR

Cc Jose Joaquin Chacon Sub Director
Archivo

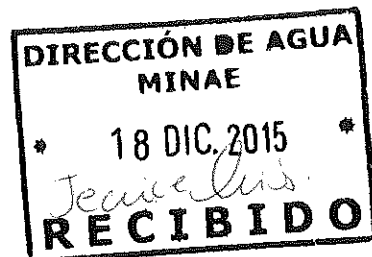




J 4/1/16
3

17 de diciembre de 2015
AF-0249-2015

Señor
Douglas Alvarado Rojas
Coordinador Departamento de Información
Presente



Estimado señor:

Conforme a lo acordado en reunión de jefaturas, realizada el 07 diciembre de 2015, respecto a verificar como se están aplicando los recargos estipulados en el artículo 169 de la Ley de Aguas, respecto al 25 por ciento y 50 por ciento, los cuales están calculándose en base al canon del trimestre donde y no al acumulado (verificación realizada por don Manuel García Interian, correo del nueve diciembre de 2015).

Ante lo expuesto anteriormente se solicita a la Unidad Informática que modifique el algoritmo de generación de facturas para que incluya lo que se detalla a continuación respecto al "Cálculo del Recargo" y que informe al Departamento Administrativo Financiero cuando ya este incluido el cambio para empezarlo a aplicar a partir de la siguiente generación de facturas.

Cálculo del Recargo en los expediente CAA:

- El recargo del 25% se aplica al haber dos trimestres pendientes, se refleja en el tercer trimestre pendiente y se calcula sobre la suma del canon de los dos trimestres pendientes anteriores.



- El recargo del 50% se aplica al haber 4 trimestres pendientes, se refleja en el quinto trimestre pendiente y se calcula sobre la suma de los canon de los 4 trimestres pendientes anteriores.

En la actualidad el expediente pasa ha Cancelado por Morosidad luego del sexto trimestre pendiente.

Se copia al departamento de Asesoría Jurídica y a la Dirección, para que se analice lo referente lo indicado en el artículo 169 respecto a la Caducidad de la Concesión después de tres semestres sin que se hubieran hecho los pagos totales con las multas respectivas y se defina claramente cómo proceder.

Sin más por el momento, se suscribe.

Atentamente

Gladys Mora Garita
Coordinadora

Departamento, Administrativo- Financiero



JMA

Cc. José Miguel Zeledón Calderón, Director
Gabriela Páez Vargas, Coordinadora Asesoría Jurídica DA
Manuel García Interian, Departamento de Información.
Consecutivo