

1. PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE EL USO DE LA PLATAFORMA DE TRÁMITE DIGITAL SIPECO.

Este documento de preguntas frecuentes está integrado por 3 grandes áreas:

- Aspectos generales de la plataforma: brinda información general para el uso de la plataforma.
- Llenado del formulario: orienta al cliente en el llenado del formulario.
- Información sobre el trámite: se detallan las opciones para consultar el estado del trámite.

El detalle de cada punto se muestra a continuación:

1.1 ASPECTOS GENERALES DE LA PLATAFORMA.

¿Quién puede utilizar la plataforma Sipeco?

Toda persona física y jurídica (a través de las subcuentas) que necesite realizar un trámite ante la Dirección de Agua. Se puede tramitar con número de cédula, pasaporte, DIDI o Dimex.

¿Qué necesito para utilizar la plataforma?

Se requiere:

- Computadora con conexión a internet.
- Preferiblemente contar firma digital para agilizar el trámite, sin embargo, no es indispensable.

¿Dónde acceso a la plataforma?

El acceso es a través de la página electrónica de la Dirección de Agua, el enlace es: <http://www.da.go.cr/sipeco-tramite-digital/>

1.2 LLENADO DEL FORMULARIO.

¿Cómo se registra un cliente en Sipeco?

El cliente debe ingresar a la plataforma y crea un usuario. Puede hacerlo haciendo uso de la firma digital, o bien, mediante la asignación de un usuario y contraseña.

¿Puede un usuario de Sipeco colaborarles a terceras personas en el llenado del formulario y en la gestión de trámites?

Los usuarios del sistema si están habilitados para colaborarles a terceras personas en el llenado del formulario y la gestión de sus trámites. Debe considerar lo siguiente:

- Para personas jurídicas o físicas distintas al cliente registrado en Sipeco, deberá crear una subcuenta y hacer el trámite a nombre de esa persona o sociedad. Recuerde que el representante legal o el dueño del trámite debe firmar el formulario. Los datos del solicitante **NO** deben ser los que los del cliente registrado en Sipeco. Se recomienda revisar el formulario antes de firma y enviar. En caso de no cumplir con: ser el dueño del expediente, dueño de la propiedad o representante legal, la solicitud de trámite no será admitida.
- Las personas físicas registradas en Sipeco que tramiten el trámite para sí mismas, no deberán crear la subcuenta. Pueden avanzar de manera directa al llenado del formulario.

¿Qué información se requiere para completar el formulario?

El tipo de información que se debe aportar, depende del tipo de trámite que se va a realizar. El detalle por trámite puede ser consultado en el siguiente enlace: https://tramites.da.go.cr/catalogo_de_tramites

Sipeco solicita un archivo en formato Shape, ¿qué es eso?

El sistema le solicita al cliente incorporar al formulario un archivo en formato Shape, este corresponde a información geográfica del sitio de estudio. El aporte de esta información es opcional.

En el llenado del formulario solicitan las coordenadas geográficas del sitio de estudio, ¿dónde las obtengo?

Los usuarios en general utilizan las coordenadas que les brinda el topógrafo u otro. También puede utilizar Google maps o bien puede descargar alguna aplicación de celular para obtenerlas.

Otra opción es ingresar al visor de mapas de la Dirección de Agua y en la parte inferior derecha se mostrará dos pares de números separados por una coma (,); esos números representan la longitud y latitud respectivamente en formato CRTM05, por lo que igual sería buscar la propiedad o el punto de estudio y donde se ubica el puntero ese será el valor esas coordenadas.

El link del visor de mapas es: <http://mapas.da.go.cr/mapnew.php>

También puede consultar el siguiente video de ayuda:
<https://www.youtube.com/watch?v=9gljB7eGvrA&feature=youtu.be>

¿Qué es y dónde se obtiene el número de expediente de Setena?

El número de expediente de Setena, corresponde a un consecutivo incremental asignado por esa Dirección a los trámites presentados por los distintos clientes. En caso de contar con el número de expediente se puede incorporar al sistema. Si no se cuenta con ese número, puede agregar un oficio, o bien, colocar ahí la resolución de su expediente o comprobante de la recepción de la documentación.

Al firmar digitalmente el formulario, el sistema me indica que existe un error con la firma, ¿Cómo lo soluciono?

Es necesario que el cliente configure la firma digital como de largo plazo. Cuando no se cumple con este requisito, Sipeco le muestra un mensaje en rojo que dice: **La firma digital debe estar configurada de largo plazo.**

La configuración de largo plazo, responde a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Ciencia, Tecnologías y Telecomunicaciones (Micitt), estableciendo que para cualquier trámite que se utiliza la firma digital en Costa Rica, debe estar configurado como firma a largo plazo conocido también como formato oficial PADES LTV. Para conocer si su firma cuenta con esa configuración, puede visitar la página electrónica <https://soportefirmadigital.com/web/es/> o bien llamar al número telefónico +506 2528-4949

También, la Dirección de Agua pone a disposición de los clientes las siguientes opciones:

- Guía de configuración para LTV:

http://www.pgrweb.go.cr/ventanilla/docs/Guia_de_Firma_para_Adobe_Reader_DC.pdf

- Video tutorial para configurar su firma digital LTV:

<https://www.youtube.com/watch?v=HJc7WZWpg6U&feature=youtu.be>

No tengo firma digital, ¿cómo voy a firmar y enviar el formulario?

Sipeco le permite al cliente presentar el formulario de 3 distintas formas:

Opción	Firma del documento	Envío del formulario	Comentarios
1	Haciendo uso de la firma digital	A través del sistema	Recuerde que para el caso de las subcuentas, el formulario debe ser firmado por la persona titular del trámite o representante legal de persona jurídica.
2	Firmado a mano y autenticado mediante firma digital mediante un profesional notarial	A través del sistema	<p>Debe imprimir el formulario y realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Firmar a mano. La persona profesional notarial le coloca el protocolo de autenticación. Luego escanea toda la documentación. La persona profesional notarial debe colocar la firma digital. Favor recordar que el sistema indica que debe estar configurada LTV. Sino deberá firmar dos veces. Colocar en el sistema el formulario firmado y enviarlo a la Dirección de Agua
3	Firmado a mano	Asistir de manera presencial a la oficina de la Dirección de Agua más cercana. Debe solicitar una cita.	En caso de no poder asistir de manera presencial, puede autenticar su firma, a través del protocolo de autenticación colocada por una persona profesional notarial. Recuerde que tiene la opción de solicitarle al notario colocar la firma digital, de esta forma el formulario podrá ser enviado a través de Sipeco.

1.3 INFORMACIÓN SOBRE EL TRÁMITE.

¿Después de enviar el formulario cuál es el próximo paso?

Luego de enviar el formulario a través del sistema, de manera automática se le asigna un número de gestión, el cual le facilitará el seguimiento al trámite solicitado.

Los formularios completados de manera correcta y que cumplen con los requisitos solicitados, serán admitidos. Se les asignará un código alfanumérico, que clasifica la solicitud según el tipo de trámite, además, se creará el expediente digital.

En caso de que el formulario no se haya completado de manera correcta, o requiera aportar información para cumplir con alguno de los requisitos, será prevenido al correo electrónico indicado en el sistema. Deberá atender la solicitud para que su trámite sea admitido.

Luego de admitido, ¿cómo visualizo mi expediente?

Al ingresar en el sistema en la sección de “Mis Trámites”, cada solicitud enviada y admitida en la Dirección de Agua tiene un botón denominado “Ver Expediente” el cual lo guía para ver los documentos que han ingresado al mismo.

También en la parte superior indica CONSULTA PÚBLICA https://tramites.da.go.cr/consulta_publica aquí puede colocar su número de expediente y tipo y ver los archivos donde dice DOCUMENTOS.

También, puede consultar el estado de su expediente en la sección de reportes, haciendo clic en el siguiente enlace: <http://www.da.go.cr/reportes-d-a/> . Ahí puede consultar los expedientes ingresados por Sipeco y aquellos que fueron escaneados e incluidos como parte del trámite digital. Para completar la consulta, debe indicar el número de expedientes sin letras, ya que el sistema identifica el tipo de expediente de manera automática.

La Dirección de Agua realizó una prevención indicando que yo no soy el titular del trámite y que debo crear una subcuenta, ¿cómo debo realizar el trámite?

Por motivo de seguridad, luego de firmado y enviado el formulario no es posible realizar cambios en las subcuentas. Para atender lo indicado, el cliente debe crear la subcuenta y completar nuevamente el formulario. Se recomienda revisar que la subcuenta se encuentra en la lista de opciones desplegadas.

Recuerde que al completar el formulario, en el paso DATOS DEL SOLICITANTE, debe seleccionar LA SUBCUENTA QUE CORRESPONDE. De igual forma en el paso 3 le va mostrar los datos del solicitante y debe revisarlos.

En el correo que recibí de las correcciones / prevenciones, me da error el enlace que me lleva al sistema. ¿Como revisar unas correcciones?

El sistema al no detectar una firma digital muestra error, en ese caso verifique que la misma esté conectada a la computadora. Para el caso de que se haya registrado con usuario y contraseña deberá ingresar a Sipeco de la misma manera.

En caso de tener alguna duda adicional puede comunicarse a través del correo electrónico sipeco_soporte@da.go.cr