

ACTA DE ACTUALIZACION DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLITICAS INSTITUCIONALES 2019

GERENCIAS REGIONALES DEPARTAMENTO DE OPERACIONES REGIONALES AREA DE NUEVOS SERVICIOS

Los Gerentes Regionales Lic. Carlos Vladimir Osorio de la Región Metropolitana, Arq. Marcela Elizabeth Esquivel de la Región Central, Ing. José Luis Hércules de la Región Occidental, el Ing. Filadelfo López de la Región Oriental y la Licda. Yenit Guerrero de Núñez, Gerente de Planificación y Desarrollo, reunidos con el objeto de validar y actualizar el Manual de Procedimientos Institucional de acuerdo a las funciones operativas actuales y en cumplimiento a las funciones y actividades asignadas al Departamento de Operaciones Regionales – Área de Nuevos Servicios, presentan **dieciséis (16)** procedimientos para aprobación:

No.	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES - ÁREA DE NUEVOS SERVICIOS	CÓDIGO
1	Instalación de Nuevos Servicios Urbanizados	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.26
2	Instalación de Nuevos Servicios No Urbanizados	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.27
3	Nuevos Servicios, Separación De Cuentas	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.28
4	Instalación de Nuevo Servicio-Proyectos Comunitarios	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.29
5	Cambio de Medidor Suministrado por Usuario	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.30
6	Instalación de accesorios con cargo a cuenta	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.31
7	Instalación de Válvula a Solicitud de Usuario	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.32
8	Reconexión Especial o Encementada	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.33
9	Reconexión Normal	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.34
10	Suspensión por Servicio Fraudulento	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.35
11	Suspensión por Mora	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.36
12	Suspensión de Servicio Temporal	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.37
13	Suspensión definitiva	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.38
14	Suspensión y Legalización de conexiones ilegales para servicios de agua potable y/o alcantarillado	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.39
15	Suspensión y Legalización de oficio para conexiones ilegales de agua potable y/o alcantarillado	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.40
16	Levantamiento de medidor para análisis	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.41

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Gerencias Regionales – Metropolitana, Central, Occidental, Oriental	
Día	Mes	Año	Dpto. Operaciones – Área de Nuevos Servicios	
20	05	2015	Código: 53.3.01.3.15.01	
	09	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.26	

Nombre del Procedimiento: INSTALACION DE NUEVOS SERVICIOS URBANIZADOS
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Supervisor de servicio / colaborador o auxiliar administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Verifica en el sistema el pago de prima o de presupuesto completo. Si al verificar la documentación se encuentran inconsistencias, o falta algún documento requerido se devolverá trámite físicamente a sucursal y no será prevalidado en sistema eAgencia-nuevos servicios. Si cumple con todos los requisitos, el trámite será prevalidado en sistema eAgencia-Nuevos Servicios, para que pase a la etapa de "Instalación de servicios".
2	Supervisor de servicio / colaborador o auxiliar administrativo	Asigna orden de trabajo a Jefe de Brigada o fontanero a destajo en sistema eAgencia, específicamente en la opción de "programación de instalaciones"
3	Brigada o fontanero a destajo/inspector de nuevos servicios	<p>Realiza instalación en campo, Asigna referencia y señala la secuencia en el inmueble, registra información de materiales utilizados y datos técnicos en la orden de trabajo.</p> <p>Si físicamente existen motivos por los cuales no se pueda instalar el servicio como:</p> <ul style="list-style-type: none"> No existe mecha interna Lote baldío No existe caja de medidor No hay acometida <p>se procederá a anular trámite temporalmente hasta que usuario supere las observaciones realizadas.</p>
4	Supervisor de servicio / colaborador o auxiliar administrativo	Recibe y revisa orden de trabajo ejecutada por medio de Jefe de Brigada o fontanero a destajo, debidamente firmada y remite al Área de Lectura y Aviso para validación de referencia. Contando con la validación ingresa datos técnicos en el Sistema e-Agencia y posteriormente la envía al área de catastro comercial para que proceda con la apertura de la cuenta.
5	Colaborador o Auxiliar Administrativo	Verifica que el servicio instalado tenga la cuenta aperturada y valida en el seguimiento de control que el proceso esté finalizado, imprime pantalla de catastro y la anexa al expediente.

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 4
Vigencia			Gerencias Regionales – Metropolitana, Central, Occidental, Oriental	
Día	Mes	Año	Dpto. Operaciones – Área de Nuevos Servicios	
20	05	2015	Código: 53.3.01.3.15.02	
	09	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.27	

Nombre del Procedimiento: INSTALACION DE NUEVOS SERVICIOS NO URBANIZADOS
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador o auxiliar administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Recibe proveniente de las Sucursales la ficha digital y/o física del nuevo servicio solicitado, acompañada de la factura con sus respectivos sellos de cancelado. En el caso donde se tenga identificado que en la zona donde solicitan el servicio, hay restricción total para instalar nuevos servicios (zonas definidas por el área de factibilidades u operaciones regionales), no se otorgara el servicio y se anulara definitivamente el trámite, teniendo como respaldo opinión técnica del supervisor o técnico de la zona. Revisa en el Sistema e-Agencia para verificar que la información plasmada en la ficha coincida con lo digitado por el Colaborador de Atención al Cliente sobre el nuevo servicio solicitado (Nombre, dirección exacta, número de teléfono, servicios solicitados, tipo de servicio, etc.). Verifica el pago realizado y anexos de respaldo (Croquis de ubicación, escritura de propiedad, DUI y NIT del propietario o representante legal.) Si al verificar la documentación se encuentran inconsistencias, o falta algún documento requerido se devolverá tramite físicamente a sucursal y no será pre-validado en sistema eAgencia-nuevos servicios, hasta que se reciba la documentación completa. Si cumple con todos los requisitos, el tramite será pre-validado en sistema eAgencia-Nuevos Servicios, para que pase a la etapa de "Asignar inspección de campo".
2	Colaborador o Auxiliar Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Programa inspección en sistema eAgencia-nuevos servicios, específicamente en la opción "asignación de Inspecciones", para determinar la factibilidad del servicio y particularidades para el cálculo del presupuesto asignando a un inspector.
3	Inspector de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> Realiza inspección de campo en los que establece aspectos como: tipo de terreno, medidas de tubería existente hasta el terreno, y otros que afecten el cálculo del presupuesto por instalación, basados en una tabla de precios vigente de nuevos servicios. Asigna referencia, la cual define agencia, sector, ruta y secuencia del inmueble y registra en ficha de inspección.

		<ul style="list-style-type: none"> • Elabora croquis de ubicación. Referenciando las tuberías, pozos, acometidas de agua potable y aguas negras, y caja de medidor. • Detalla el presupuesto de instalación de servicio para su aprobación; determina si es factible y la clase de servicio a instalar. Entrega hoja de presupuesto para su debida aprobación <p>Cuando a la ANDA no tenga medidores, este no estará contemplado en el presupuesto y usuario deberá proporcionar el medidor el día que cancele el presupuesto en sucursal de atención al cliente de la ANDA</p> <p>En caso existan causas que impidan elaborar el presupuesto tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el inmueble es un lote baldío, y usuario ha solicitado servicio definitivo, se notificará que no se le puede otorgar a menos que sea un provisional de construcción, y lo deberá solicitar por escrito para autorizar el cambio de tipo de servicio solicitado. • Usuario necesita presentar servidumbre publica la cual deberá estar inscrita en el Centro Nacional de Registro. • No se ubica inmueble y usuario no contesta los números que proporcione, se necesita presentar un mejor croquis de ubicación • En caso que el usuario manifieste la existencia de una mecha, deberá explorar mecha de agua potable para verificar existencia de la misma y que esta se encuentre conectada a la red. • Si el inmueble mide más de 200 mts², deberá presentar declaración jurada donde indique el área de construcción ya que en base a esto se calculará el cobro del área útil • En el caso que no se le pueda dar un servicio directamente de la red, se podrá sacar un derivado de la mecha contiguo al inmueble del solicitante, para ello deberá presentar autorización notariada del dueño de la acometida existente. <p>En dichas causas el tramite podrá ser anulado temporalmente hasta que el usuario supere las observaciones.</p> <p>Causas que anularían definitivamente el tramite:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En caso que no exista presión en la zona el Inspector de Servicio basado en criterios técnicos y previa consulta al área de operaciones sobre la capacidad de los sistemas, deniega la solicitud del servicio. 2. Cuando los niveles de descarga al colector de aguas negras no cumplan con el mínimo requerido. 3. Cuando sea necesario realizar una ampliación de más de 100 metros se remitirá al departamento de factibilidades
--	--	--

4	Colaborador o Auxiliar Administrativo	<p>Región Occidental y Oriental: Elabora y digita en sistema eAgencia-nuevos servicios, los datos del presupuesto.</p> <p>En caso el tramite no proceda deberá anular la ficha en sistema, ingresando las observaciones del porque no procede la instalación del servicio solicitado.</p> <p>Región Metropolitana y Central: Revisa y digita en sistema eAgencia-nuevos servicios, los datos del presupuesto.</p> <p>En caso el tramite no proceda deberá anular la ficha en sistema, ingresando las observaciones del porque no procede la instalación del servicio solicitado.</p>
5	Coordinador/ra de Nuevos Servicios	<p>APROBACIÓN DE PRESUPUESTO</p> <ul style="list-style-type: none"> Verifica el presupuesto en el Sistema e-Agencia, validando la información con la ficha física, aprueba si estuviere correcta la información con el fin de que quede a disposición del usuario y poder consultarlo en cualquier sucursal. Caso contrario regresa la ficha a colaborador o auxiliar administrativo con el fin de subsanar observaciones encontradas. <p>NOTA: A partir de notificarse al usuario, por medio de la unidad de monitoreo o la sucursal que su presupuesto está aprobado, contara con 6 meses para realizar el pago correspondiente, pasado dicho tiempo se anulará tramite automáticamente de forma definitiva en sistema y si quisiera solicitar servicio deberá iniciar nuevamente trámite y seguir el proceso normal.</p>
6	Supervisor/Colaborador /Auxiliar Administrativo de Nuevos servicios	<ul style="list-style-type: none"> Verifica en el sistema el pago de prima o de presupuesto completo, verifica que los permisos solicitados sean los correctos (permisos de rotura y permiso de ministerio de salud), si procede genera orden de trabajo para ejecución de instalación del servicio, si hay inconsistencias, se remite a sucursal en sistema y físicamente, se continuara el tramite hasta recibir subsanado lo observado. Si cumple con todos los requisitos, el tramite será pre-validado en sistema eAgencia-Nuevos Servicios, para que pase a la etapa de "Instalación de servicios".
7	Supervisor/Colaborador /Auxiliar Administrativo de Nuevos servicios	<ul style="list-style-type: none"> Asigna orden de trabajo a Jefe de Brigada o fontanero a destajo en sistema eAgencia, específicamente en la opción de "programación de instalaciones" y determina necesidad de coordinar con el área de Redes el suministro de equipo y maquinaria para realizar instalación en caso de ser necesario. (Compactadores, reflectores, retiro de ripio, etc.)
8	Nuevos Servicios: Jefe de Brigada o Fontanero a destajo.	<ul style="list-style-type: none"> Retira de bodega interna material y equipo a utilizar en la instalación del servicio. (medidor, válvula, tuberías) Realiza instalación en campo de acuerdo a orden de trabajo, señala la secuencia en el inmueble y registra en orden de trabajo información de materiales utilizados y

		<p>datos técnicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En caso de haber inconsistencia entre los datos técnicos que se levantaron en inspección vs lo que encuentran en campo los instaladores, se notificara a usuario que es necesario recalcular el presupuesto y que deberá cancelar un complemento que será cargado en la primera factura que se emita de su nuevo servicio. No se instalará hasta que usuario firme el acuerdo del complemento y presente los permisos requeridos (si son necesarios) • Jefe de brigada regresara expediente al auxiliar administrativo con el detalle de las inconsistencias encontradas como: Servicio requiere ampliación de red y otros
9	Colaborador o Auxiliar Administrativo	Recibe y revisa orden de trabajo ejecutada por medio de Jefe de Brigada o fontanero a destajo, debidamente firmada y remite al Área de Lectura y Aviso para validación de referencia. Contando con la validación ingresa datos técnicos en el Sistema e-Agencia y posteriormente la envía al área de catastro comercial para que proceda con la apertura de la cuenta.
10	Nuevos Servicios: Colaborador o Auxiliar Administrativo	Verifica que el servicio instalado tenga la cuenta aperturada y valida en el sistema el seguimiento de control que el proceso esté finalizado, imprime pantalla de catastro y la anexa al expediente.
11	Nuevos Servicios: Coordinador/ra de Nuevos Servicios	Realiza cargo a la cuenta del complemento en caso de ser necesario.

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Gerencias Regionales – Metropolitana, Central, Occidental, Oriental	
Día	Mes	Año	Dpto. Operaciones – Área de Nuevos Servicios	
20	05	2015	Código: 53.3.01.3.15.03	
	09	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.28	

Nombre del Procedimiento: **NUEVOS SERVICIOS, SEPARACION DE CUENTAS**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador de nuevos servicios	Recibe correo de sucursal solicitando inspección de inmueble por separación de cuentas, especificando la cuenta existente
2	Auxiliar de Nuevos Servicios	Recibe de coordinador de nuevos servicios la inspección a realizar para verificar en campo si procede la separación de cuentas
3	Inspector De Servicios	<p>Realiza una carpeta técnica que deberá incluir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Croquis del inmueble donde se detalle la conexión hidráulica interna detallando sus diámetros. • Presupuesto detallado para cada apartamento o local comercial que se pretenda individualizar, deberá incluirle referencias y/o cualquier otro dato técnico que sean indispensables para la respectiva instalación. • En caso de existir una sola escritura solicitara a usuario copia para realizar consulta al área jurídica. Se le notificara vía telefónica al usuario si procede la solicitud • Anexar fotografías del inmueble y conexión hidráulica • Inspector notificara al usuario si es necesaria alguna modificación hidráulica para continuar con el proceso y se verificara si ha sido superado antes de ingresarle presupuesto. • Inspector notificara a usuario que debe inactivar la cuenta si el caso es individualización al 100% en caso sea parcial será notificado el proceso a seguir. • Notificara a usuario que los medidores a instalar deben de ser suministrados por el interesado y presentados en sucursal al momento de pagar presupuesto. <p>En caso que haya escritura para cada apartamento o local comercial el inspector orientara a usuario para que pague el trámite de nuevos servicios en sucursal.</p>
4	Auxiliar administrativo y coordinador de nuevos servicios	<p>Recibe del inspector la carpeta técnica y evalúa con coordinador de nuevos servicios la respuesta del área jurídica cuando esté solo cuente con una sola escritura.</p> <p>De recibir respuesta positiva de unidad se le notifica a usuario que es favorable la individualización y se acerque a sucursal a cancelar el tramite respectivo.</p>

		En caso que técnicamente sea factible individualizar parcialmente será autorizado por coordinador de Nuevos Servicios en conjunto con jefe de Operaciones.
5	Colaborador o auxiliar administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe proveniente de las Sucursales la ficha asignada del nuevo servicio solicitado, acompañada de la factura con sus respectivos sellos de cancelado. • Revisa en el Sistema e-Agencia para verificar que la información plasmada en la ficha coincida con lo digitado por el Colaborador de Atención al Cliente sobre el nuevo servicio solicitado (Nombre, dirección exacta, número de teléfono, servicios solicitados, tipo de servicio, etc.). • Verifica el pago realizado y anexos de respaldo (Croquis de ubicación, escritura de propiedad, DUI y NIT del propietario o representante legal.) • Si al verificar la documentación se encuentran inconsistencias, o falta algún documento requerido se devolverá tramite físicamente a sucursal y no será pre-validado en sistema eAgencia-nuevos servicios. <p>Si cumple con todos los requisitos, el tramite será pre-validado en sistema eAgencia-Nuevos Servicios, para que pase a la etapa de "Asignar inspección de campo".</p>
6	Colaborador o Auxiliar Administrativo De Nuevos Servicios	Programa inspección en sistema eAgencia-nuevos servicios, específicamente en la opción "asignación de Inspecciones". Entregará al inspector de servicios la o las fichas y carpeta técnica para que llene el formulario de presupuesto.
7	Inspector De Servicios	<p>Asigna referencia y recensa cuando sea necesario y detalla el presupuesto de instalación.</p> <p>En caso de haber hecho alguna observación en la inspección previa deberá visitar el inmueble para verificar si supera las observaciones antes expuestas.</p> <p>Calcula el presupuesto basado en tabla de precios vigente de nuevos servicios.</p> <p>Entrega hoja de presupuesto para su debida aprobación.</p>
8	Colaborador o auxiliar administrativo	Revisa y digita en sistema eAgencia-nuevos servicios, los datos del presupuesto.
9	Coordinador De Nuevos Servicios	<p>Revisa y aprueba presupuesto-con el fin de que la información quede disponible para que el usuario pueda consultar proceso en cualquier sucursal</p> <p>NOTA: A partir de notificarse al usuario, por medio de la unidad de monitoreo o la sucursal que su presupuesto está aprobado, contara con 6 meses para realizar el pago correspondiente, pasado dicho tiempo se anulará tramite automáticamente de forma definitiva en sistema y si quisiera solicitar servicio deberá iniciar nuevamente trámite y seguir el proceso normal.</p>
10		<ul style="list-style-type: none"> • Verifica el pago de prima o de presupuesto completo,

	Colaborador o auxiliar administrativo	<p>verifica que los permisos solicitados sean los correctos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Si al verificar la documentación se encuentran inconsistencias, o falta algún documento requerido se devolverá trámite físicamente a sucursal y no será pre-validado en sistema eAgencia-nuevos servicios. <p>Si cumple con todos los requisitos, el trámite será pre-validado en sistema eAgencia-Nuevos Servicios, para que pase a la etapa de "Instalación de servicios".</p>
11	Supervisor de Servicios / Colaborador o Auxiliar Administrativo De Nuevos Servicios	Asigna orden de trabajo a Jefe de Brigada o fontanero a destajo en sistema eAgencia, específicamente en la opción de "programación de instalaciones"
12	Jefe de brigada o fontanero a destajo	<ul style="list-style-type: none"> Retira de bodega interna material y equipo a utilizar en la instalación del servicio. (medidor, válvula, tuberías) Realiza instalación en campo de acuerdo a orden de trabajo, señala la secuencia en el inmueble y registra en orden de trabajo información de materiales utilizados y datos técnicos y realizara paralelo desconexión definitiva si este aplicara
13	Supervisor de servicios / colaborador o auxiliar administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Recibe y revisa orden de trabajo ejecutada por medio de Jefe de Brigada o fontanero a destajo, debidamente firmada y remite al Área de Lectura y Aviso para validación de referencia. Contando con la validación ingresa datos técnicos en el Sistema e-Agencia y posteriormente la envía al área de catastro comercial para que proceda con la apertura de la cuenta. Asimismo, de la orden por desconexión definitiva para proceder al proceso establecido para inactivación de cuenta si este aplica. Recibe hoja de trabajo por parte del Jefe de Brigada que contiene información la cual descarga en el Sistema e-Agencia y posteriormente la envía al área de catastro para que proceda con la apertura de la cuenta e ingresa requerimiento para la inactivación de la cuenta si este aplica
14	Colaborador o Auxiliar Administrativo	Verifica que el servicio instalado tenga la cuenta aperturada y valida en el seguimiento de control que el proceso esté finalizado, imprime pantalla de catastro y la anexa al expediente. Asimismo verifica la inactivación de la cuenta si esta aplica



Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencias Regionales – Metropolitana, Central, Occidental, Oriental	
Día	Mes	Año	Dpto. Operaciones – Área de Nuevos Servicios	
12	11	2007	Código: 123.3.07.03	
20	04	2009	Código: 123.3.07.03	
20	05	2015	Código: 53.3.01.3.15.04	
	09	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.29	

Nombre del Procedimiento: **INSTALACIÓN DE NUEVO SERVICIO-PROYECTOS COMUNITARIOS**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador o auxiliar administrativo.	Recibe de sucursal los siguientes documentos: Acta de Recepción Final del Proyecto, constancia de habilitación, esquema de ubicación, declaratoria de interés social aprobada por junta de gobierno, listado de beneficiarios detallando los que aplican y los que no aplican, expedientes físicos de los beneficiados del proyecto, cada expediente deberá presentar: escritura de propiedad o Carta de Liberación de Responsabilidad, DUI y NIT del propietario o representante legal, Permiso de Ministerio de Salud cuando se requiera (cuando el proyecto sea solo para agua potable) y solicitud de servicio firmada por solicitante.
2	Colaborador o auxiliar administrativo.	<ul style="list-style-type: none">Recibe proveniente de las Sucursales la ficha asignada del nuevo servicio solicitado.Revisa en el Sistema e-Agencia para verificar que la información plasmada en la ficha coincida con lo digitado por el Colaborador de Atención al Cliente sobre el nuevo servicio solicitado (Nombre, dirección exacta, número de teléfono, servicios solicitados, tipo de servicio, etc.).Verifica anexos de respaldo, escritura de propiedad o <u>Carta de Liberación de Responsabilidad (Anexo 1)</u>, DUI y NIT del propietario o representante legal, Constancias de Salud.Si al verificar la documentación se encuentran inconsistencias, o falta algún documento requerido tramite se enviará a etapa de "pendiente de documentación", e indica al usuario que cuenta con diez días hábiles para presentar lo requerido, de lo contrario su solicitud será descartada.Se notificará a comunidad que debe remitir medidores a las unidades de nuevo servicio de cada región, donde les darán ingreso <p>Si cumple con todos los requisitos anteriores, el tramite será pre-validado en sistema eAgencia-Nuevos Servicios, para que pase a la etapa de "Asignación de instalación".</p>

3	Supervisor de Servicio / Colaborador o auxiliar administrativo.	Asigna orden de trabajo a Jefe de Brigada o fontanero a destajo en sistema eAgencia, siempre y cuando este validado (documentación y proceso con otras dependencias de la ANDA) el 50%+1 del total de beneficiarios.
4	Jefe de brigada / fontanero a destajo	<ul style="list-style-type: none"> Retira de bodega interna material y equipo a utilizar en la instalación del servicio. (medidor, válvula, tuberías) Realiza instalación en campo de acuerdo a orden de trabajo, señala la secuencia en el inmueble y registra información de materiales utilizados y datos técnicos. Jefe de brigada regresara expediente a supervisor de servicios /colaborador o auxiliar administrativo con el detalle de lo ejecutado en campo.
5	Supervisor de Servicio / Colaborador o auxiliar administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> Recibe y revisa orden de trabajo ejecutada por medio de Jefe de Brigada o fontanero a destajo, debidamente firmada, la cual ingresa datos técnicos en el Sistema e-Agencia, después deberá enviar vía sistema a la etapa "Ingreso de Cargos".
6	Coordinador de Nuevos Servicios	<ul style="list-style-type: none"> Verifica los cargos que aplican para cada comunidad, tales como: arancel del trámite de solicitud de nuevo servicio (de acuerdo al pliego tarifario vigente), suministros instalados (válvulas de control, válvula Desairadora, medidor) y costo de mecha (si aplica) de acuerdo al pliego tarifario vigente. El total de lo cargado a la cuenta, se deberá dividir entre 6 meses (crédito), y las cuotas serán cargadas en las facturas emitidas mensualmente, al séptimo mes, se le facturara únicamente consumo. <p>Finalmente el tramite será enviado (en sistema) a la etapa de "creación de cuenta en catastro</p>
7	Colaborador o Auxiliar Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Verifica que el servicio instalado tenga la cuenta aperturada y valida en el seguimiento de control que el proceso esté finalizado, imprime pantalla de catastro y la anexa al expediente de cada beneficiario del proyecto. Si no se instala el servicio al 100% de beneficiarios, por algún motivo ajeno a la ANDA como: falta suministro de medidor por parte del beneficiario, por no haber realizado la hechura de caja de medidor, porque el lote se encuentre baldío al momento de la instalación y otros, se dará un plazo máximo de 6 meses, para que usuarios subsanen esta situación, pasado este periodo se suspenderá la acometida desde la Red. <p>Informará a la Gerencia Regional, Área de atención a comunidades y Gerencia Comercial que el proceso de la comunidad se finalizó, reportando todos los detalles que sean de impacto para la facturación de los servicios.</p>

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Gerencias Regionales – Metropolitana, Central, Occidental, Oriental	
Día	Mes	Año	Dpto. Operaciones – Área de Nuevos Servicios	
20	05	2015	Código: 53.3.01.3.15.05	
	09	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.30	

Nombre del Procedimiento: CAMBIO DE MEDIDOR SUMINISTRADO POR USUARIO
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Auxiliar Administrativo De Nuevos Servicios	Recibe de agencias y valida en el sistema de ordenes 2.0 la información ingresada del medidor y sus acoples, lo entrega junto a la orden de trabajo para ser instalado por una Brigada o un Fontanero.
2	Brigada O Fontanero	Se desplaza al lugar donde se consigna en la orden de trabajo y procede a instalar el medidor.
3	Brigada O Fontanero	Entrega al Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios orden de trabajo en la que Brigada o Fontanero establece datos de identificación de quien instaló el medidor, la marca del mismo, lectura que refleja y la fecha de instalación.
4	Auxiliar Administrativo De Nuevos Servicios	Recibe orden de trabajo de Brigada o Fontanero y registra información en archivo Excel o en otro medio digital sobre la cuenta o cuentas a las que se les instalo medidor.
5	Auxiliar Administrativo De Nuevos Servicios	Procede a validar en el Sistema e-Agencia que la cuenta o cuentas hayan sido actualizadas verificando que los datos técnicos ingresados, y la fecha de ejecución sean los correctos.

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencias Regionales – Metropolitana, Central, Occidental, Oriental	
Día	Mes	Año	Dpto. Operaciones – Área de Nuevos Servicios	
20	05	2015	Código: 53.3.01.3.15.06	
	09	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.31	

Nombre del Procedimiento: **Instalación de accesorios con Cargo a cuenta.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Auxiliar Administrativo De Nuevos Servicios	Genera inspección para determinar la necesidad de instalar y / o cambiar medidor, válvula de control, válvula desairadora y/o caja de medidor plástica.
2	Auxiliar Administrativo De Nuevos Servicios	Graba en sistema eAgencia la inspección notificando el resultado.
3	Auxiliar Administrativo De Nuevos Servicios	Genera orden de trabajo para el suministro e instalación de medidor, válvula de control, válvula desairadora y/o caja de medidor plástica.
4	Brigada O Fontanero	Recibe del Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios ordenes de trabajo y retira de bodega interna de la institución accesorios a instalar.
5	Encargado De Bodega	Solicita a Brigada o Fontanero bitácora de números de cuenta a las que se les instalará accesorios a fin de entregar únicamente la cantidad que en ésta se detalla. Registra datos por medio de un archivo digital que le permita establecer información detallada de los accesorios que de la bodega sean retirados y a quien le son entregados.
6	Brigada O Fontanero	Se desplaza al lugar donde se consigna la orden de trabajo y procede a instalar los accesorios detallados en la orden de trabajo. En la orden de trabajo levanta datos de identificación de quien instaló el accesorio y las generales del mismo especialmente cuando sea suministro e instalación de medidor. Una vez finalizada la actividad remite informe al Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios.
7	Auxiliar Administrativo De Nuevos Servicios	Recibe de Brigada o Fontanero orden de trabajo ejecutada, verificando que las ordenes estén completas con sus datos técnicos. Registra en el "Sistema" eAgencia la información requerida para garantizar la actualización de catastro y el cierre efectivo de la orden de trabajo.

8	Encargado de Nuevos Servicios	Con toda la información actualizada, se realizan los cargos a cuentas respectivos.
9	Auxiliar Administrativo De Nuevos Servicios	Valida en el Sistema e-Agencia que la cuenta o cuentas hayan sido actualizadas, verificando que los datos técnicos ingresados, y la fecha de ejecución sean los correctos.

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Gerencias Regionales – Metropolitana, Central, Occidental, Oriental	
Día	Mes	Año	Dpto. Operaciones – Área de Nuevos Servicios	
20	05	2015	Código: 53.3.01.3.15.07	
	09	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.32	

Nombre del Procedimiento: INSTALACION DE VALVULA A SOLICITUD DE USUARIO
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Usuario	Solicita en sucursal suministro e instalación de válvula de control y/o válvula desairadora. Cuando el usuario suministra las válvulas solo cancela la instalación de las mismas.
2	Auxiliar Administrativo De Nuevos Servicios	Recibe proveniente de las sucursales la información física de cuentas para instalación de válvulas, juntamente con las válvulas proporcionadas por los usuarios. Genera orden de trabajo y la asigna a Brigada o Fontanero para su instalación.
3	Brigada O Fontanero	Recibe por parte del Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios, orden y válvula a instalar. Se desplaza al lugar donde se consigna en la orden de trabajo y procede a su instalación. En la orden de trabajo levanta datos de identificación de quien instaló la válvula, el tipo de válvula y la fecha de instalación. Una vez finaliza la actividad remite informe al Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios.
4	Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios	Recibe de Brigada o Fontanero trabajo realizado, verificando que las ordenes estén completamente llenas. Registra en archivo digital número de cuenta, trabajo ejecutado y fecha de instalación, etc.
5	Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios	Actualiza en Sistema de Órdenes y en E-Agencia y automáticamente cierra orden de trabajo.

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Gerencias Regionales – Metropolitana, Central, Occidental, Oriental	
Día	Mes	Año	Dpto. Operaciones – Área de Nuevos Servicios Operaciones – Nuevos Servicios	
20	05	2015	Código: 53.3.01.3.15.08	
	09	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.33	

Nombre del Procedimiento: RECONEXION ESPECIAL O ENCEMENTADA
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Usuario	Se presenta a sucursal para cancelar saldo en cuenta suspendida y el valor de la Reconexión.
2	Usuario	Cancela en sucursal monto detallado.
3	Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios	Descarga e imprime del "Sistema Ordenes" - Módulo Reconexiones y entrega a Brigada o Fontanero para su ejecución en campo.
4	Brigada y/o Fontanero	Se desplaza al lugar para efectuar la Reconexión.
5	Brigada y/o Fontanero	Entrega orden de trabajo ejecutada al Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios.
6	Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios	Registra en "Sistema Ordenes" en el módulo Reconexiones las cuentas reconectadas y actualiza en sistema.
7	Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios	Procede a validar en el Sistema e-Agencia las cuentas con Reconexión actualizadas, verificando que el estado y la fecha de ejecución sean las correctas.

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Gerencias Regionales – Metropolitana, Central, Occidental, Oriental	
Día	Mes	Año	Dpto. Operaciones – Área de Nuevos Servicios	
20	05	2015	Código: 53.3.01.3.15.09	
	09	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.34	

Nombre del Procedimiento: RECONEXION NORMAL
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios	Descarga e imprime del "Sistema Ordenes" del Módulo Reconexiones y entrega a Brigada o Fontanero para su ejecución en campo. NOTA: en caso de que la orden no fuese generada en el sistema Ordenes, nuevos servicios procede a realizar la reconexión en campo y queda en espera que la sucursal genere la orden.
2	Brigada o Fontanero	Se desplaza al lugar a efectuar la Reconexión.
3	Brigada o Fontanero	Entrega orden de trabajo ejecutada al Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios.
4	Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios	Registra en "Sistema Ordenes" en el módulo Reconexiones las cuentas reconectadas y actualiza
5	Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios	Procede a validar en el Sistema e-Agencia que las cuentas con Reconexión hayan sido actualizadas verificando que el estado del servicio, y la fecha de ejecución sean las correctas.

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Gerencias Regionales – Metropolitana, Central, Occidental, Oriental	
Día	Mes	Año	Dpto. Operaciones – Área de Nuevos Servicios	
20	05	2015	Código: 53.3.01.3.15.10	
	09	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.35	

Nombre del Procedimiento: SUSPENSION POR SERVICIO FRAUDULENTO
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de Nuevos Servicios	Recibe por parte del Encargado de Lectura y Avisos, sucursal de atención al cliente o denuncias ciudadanas reporte de novedades sobre usuarios conectados fraudulentamente. En caso de reincidencia se procede a suspender el servicio de agua potable y alcantarillado
2	Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios	Revisa en el Sistema e-Agencia a fin de corroborar la veracidad de la información recibida, si es el caso procede a generar por medio del "Sistema Ordenes" del módulo Suspensiones la orden y la entrega a Brigada o Fontanero para que se ejecute la suspensión en campo.
3	Brigada o Fontanero	Ejecuta suspensión desde el parado, retirando válvula y medidor, los cuales se entregan al usuario, si este no está, se dejan dentro de la caja del medidor y se sella la caja con una mezcla de cemento -si se dispone de este material-, también hace saber al usuario por medio de una notificación sobre el proceso ejecutado de servicio suspendido por Fraudulento. (Anexo 2 o 2.1 según corresponda).
4	Brigada o Fontanero	Reporta a Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios las suspensiones ejecutadas.
5	Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios	Registra en "Sistema Ordenes" en el módulo Suspensiones las cuentas suspendidas, y las actualiza
6	Colaborador/Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios	Revisa y envía a catastro para la actualización del estado del servicio a "Fraudulento", con copia al Colaborador Administrativo de Recuperación de Mora para que realice el cargo de Reconexión Especial.

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencias Regionales – Metropolitana, Central, Occidental, Oriental	
Día	Mes	Año	Dpto. Operaciones – Área de Nuevos Servicios	
20	05	2015	Código: 53.3.01.3.15.11	
	09	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.36	

Nombre del Procedimiento: SUSPENSION POR MORA
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios	<p>Descarga e imprime órdenes generadas por el módulo Suspensiones en el apartado "Sistema Ordenes" las cuentas que se encuentran en mora por falta de pago de factura por 60 días + 1.</p> <p>Clasifica órdenes de acuerdo a sectores y rutas y la entrega a Brigada o Fontanero para realizar la suspensión de los servicios.</p> <p>Lleva registro en archivo digital (Excel) con detalle de las cuentas por suspender a fin de establecer a que Brigada o Fontanero se le entregan.</p>
2	Brigada o Fontanero	<p>Recibe y verifica las órdenes a suspender.</p> <p>Registra en bitácora personal, la cantidad de órdenes asignadas y el número de cuenta.</p> <p>Se desplaza al lugar asignado en la orden y ejecuta el trabajo, posteriormente hace entrega al usuario de una notificación de suspensión del servicio; si en el inmueble no hay nadie deja la notificación asegurándose que ésta quede dentro del inmueble.</p>
3	Brigada o Fontanero	Hace entrega al Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios orden de trabajo, en la que establece datos de identificación de quien suspendió el servicio, fecha de ejecución, lectura del medidor si posee o cualquier otra información que estime conveniente.
4	Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios	Recibe orden de trabajo de Brigada o Fontanero y registra en "Sistema Ordenes" en el módulo Suspensiones las cuentas suspendidas y actualiza el estado del servicio de normal a suspendido por mora en el sistema
5	Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios	Procede a validar en el Sistema e-agencia que la cuenta o las cuentas hayan sido actualizadas, verificando que los datos técnicos ingresados y la fecha de ejecución sean los correctos.

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencias Regionales – Metropolitana, Central, Occidental, Oriental	
Día	Mes	Año	Dpto. Operaciones – Área de Nuevos Servicios	
12	11	2007	Código: 123.3.07.04	
20	04	2009	Código: 123.3.08.04	
20	05	2015	Código: 53.3.01.3.15.12	
	09	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.37	

Nombre del Procedimiento: SUSPENSION DE SERVICIO TEMPORAL
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador/Auxiliar Administrativo de nuevos servicios	Recibe ficha de sucursal, y verifica físicamente que la documentación sea la correcta, además verificara en sistema que este registrado el pago del trámite y que la información ingresada sea la correcta.
2	Colaborador/Auxiliar Administrativo de nuevos servicios	Si se llegase a encontrar alguna inconsistencia en documentación recibida físicamente o con la información ingresada en sistema, tramite no será validado, y se regresara tramite físicamente a sucursal hasta que supere las observaciones emitidas. Si la información física y en sistema es correcta, se procede a validar la información en sistema, para que pase a la etapa de "programación para desconexión".
3	Colaborador/Auxiliar Administrativo de nuevos servicios	Asigna a jefe de brigada o fontanero a destajo orden para que suspenda servicio de acueducto en campo.
4	Jefe de Brigada / fontanero a destajo	Realiza suspensión en caja de medidor, eliminando hechura de parado y dejando con tapón la acometida del servicio, suministros de medidor y válvula de control se llevarán a la unidad de nuevos servicios, para que sean remitidos a la sucursal donde cancelo el usuario. Deberá ingresar toda la información en orden de trabajo, colocando los detalles necesarios para que el colaborador administrativo pueda continuar con el proceso del trámite.
5	Colaborador/Auxiliar Administrativo de nuevos servicios	Recibe de jefe de brigada o fontanero a destajo la orden de trabajo, y procede a registrar el trabajo ejecutado en campo, específicamente en etapa de "registro datos de desconexión" y solicitara el cambio de estado de servicio a "suspensión a solicitud", posteriormente envía la información vía sistema a catastro comercial para que cambien el estado de servicio.
6	Colaborador/Auxiliar Administrativo de nuevos servicios	Da seguimiento a trámite cerciorándose que catastro haya actualizado fecha de suspensión y estado de servicio,

		posteriormente imprimirá pantalla del catastro de la cuenta con la información actualizada y anexará al expediente físico, el cual será archivado.
--	--	--

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Gerencias Regionales – Metropolitana, Central, Occidental, Oriental	
Día	Mes	Año	Dpto. Operaciones – Área de Nuevos Servicios	
12	11	2007	Código: 123.3.07.04	
20	04	2009	Código: 123.3.08.04	
20	05	2015	Código: 53.3.01.3.15.13	
	09	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.38	

Nombre del Procedimiento: **SUSPENSION DEFINITIVA**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Supervisor de servicios / colaborador o auxiliar administrativo	Recibe ficha de sucursal, y verifica físicamente que la documentación sea la correcta, además verificara en sistema que este registrado el pago del trámite y que la información ingresada sea la correcta.
2	Supervisor de servicios / colaborador o auxiliar administrativo	<p>Si se llegase a encontrar alguna inconsistencia en documentación recibida físicamente o con la información ingresada en sistema, tramite no será validado, y se regresara tramite físicamente a sucursal hasta que supere las observaciones emitidas.</p> <p>Si la información física y en sistema es correcta, se procede a validar la información en sistema.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la solicitud de desconexión definitiva es para una cuenta que solo posee acueducto, se enviara vía sistema a la etapa de "programación para desconexión". • Si la solicitud de desconexión definitiva es para una cuenta que posee servicio de acueducto y alcantarillado, ficha será enviada a la etapa de "asignación de inspección".
3	Supervisor de servicios / colaborador o auxiliar administrativo	Asigna ficha a inspector para que levante datos técnicos y presupuesto en el caso que tenga ambos servicios (acueducto y alcantarillado)
4	Inspector de servicios	<p>Verifica conexión de agua potable y aguas negras del inmueble donde solicitan desconexión definitiva, verifica si es factible lo solicitado por usuario, identifica por medio de un esquema la ubicación de acometidas para que jefe de brigada pueda suspender ambos servicios.</p> <p>Si la suspensión de alcantarillado procede, se elaborará un presupuesto por el trabajo a realizar, tomando de base la lista de precios vigente de nuevos servicios, además se identificará si es necesario permiso de la alcaldía o MOP por las roturas a realizar.</p>

		Si no fuese factible la suspensión del servicio de alcantarillado, se notificará a usuario que solo se procederá con la suspensión de acueducto y que la cuenta quedara registrada solo por alcantarillado y se emitirá una factura mensual por el cobro mínimo vigente.
5	Supervisor de servicios / colaborador o auxiliar administrativo	<p>Recibe de inspector los datos recolectados en campo, en caso la suspensión de ambos servicios sea factible, subirá el presupuesto en la opción de "elaboración de presupuesto", el cual usuario debe pagar para proceder con lo solicitado, además detallara los permisos requeridos (de ser necesario), después de ingresado el presupuesto ficha será enviada a la etapa de "cancelación de presupuesto por desconexión definitiva".</p> <p>Si no es factible suspender alcantarillado, se emitirá una notificación explicando que la cuenta no se puede inactivar en vista que el único servicio factible a suspender es el de acueducto, por tanto la cuenta será facturada solo por el servicio utilizado (alcantarillado), dicha notificación será remitida a la sucursal donde usuario haya cancelado trámite.</p>
6	Supervisor de servicios / colaborador o auxiliar administrativo	<p>Recibe de sucursal, pago de presupuesto por desconexión definitiva el cual deberá estar cancelado en su totalidad, además recibirá los permisos por rotura si hubiesen sido solicitados.</p> <p>Si existe inconsistencia entre la documentación física o en sistema, no será validado y se devolverá a sucursal.</p> <p>Si la documentación es la requerida y concuerda en sistema, ficha será enviada a la etapa de "programación para desconexión" donde se programara a jefe de brigada y fecha de ejecución.</p>
7	Jefe de Brigada	<p>Ejecuta suspensión de acueducto y alcantarillado, registra la información de lo ejecutado en la orden de trabajo, y entrega a supervisor de servicio.</p> <p>En caso el servicio de acueducto no pueda ser suspendido desde la red, se eliminará la hechura de parado, colocando tapón en acometida de acueducto y se sellara completamente la caja con cemento.</p>
8	Supervisor de servicios / colaborador o auxiliar administrativo	<p>Recibe de jefe de brigada orden de desconexión ejecutada, procede a ingresar datos en sistema, específicamente en "Ingreso datos de desconexión", enviara los datos a catastro comercial para su respectiva inactivación.</p> <ul style="list-style-type: none"> En caso se haya emitido factura después de la fecha de suspensión, deberá solicitar a la unidad de Reclamos de la Dirección Comercial, las rebajas enviando copia de orden de trabajo, para que puedan ajustar el cobro y que usuario cancele lo que corresponde.



9	Supervisor de servicios / colaborador o auxiliar administrativo	Da seguimiento a trámite cerciorándose que catastro haya actualizado fecha de suspensión y estado de servicio, posteriormente imprimirá pantalla del catastro de la cuenta con la información actualizada y anexara al expediente físico, el cual será archivado.
---	---	---

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencias Regionales – Metropolitana, Central, Occidental, Oriental	
Día	Mes	Año	Dpto. Operaciones – Área de Nuevos Servicios	
	09	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.39	

Nombre del Procedimiento: **Suspensión y Legalización de conexiones ilegales para servicios de agua potable y/o alcantarillado**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Empleados de ANDA/ población en general	Reporta conexiones ilegales al Call Center de ANDA, Sucursales, por página web, o cualquier otro medio disponible habilitado para reportar
2	Dependencia que recibió la notificación	Reporta por medio electrónico al Área de Nuevos Servicios de la Región
3	Inspector del Área de Nuevos Servicios	<p>Se presenta a la ubicación reportada, efectúa inspección y en caso de constatar la existencia de la conexión ilegal, entrega notificación al usuario de la conexión ilegal (Anexo 2 o 2.1 según aplique), dicho formato deberá ser llenado con la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de la persona que habita el inmueble - Fecha - Dirección del Inmueble - Cataloga el uso del inmueble: domiciliar o no domiciliar - Referencia del servicio para registro catastral <p>Una vez lleno el formato, Notifica y procede a la suspensión del servicio, informando al usuario que se presente a legalizar en un plazo máximo de 5 días hábiles y deberá presentarse con la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Copia de DUI y NIT - Escritura del inmueble si posee o deberá firmar carta de liberación de responsabilidad que se le proporcionará en la Sucursal de ANDA.
4	Colaborador de Atención al Cliente (Sucursal)	Recibe y revisa la documentación presentada por usuario interesado en legalizar, crea ficha en el sistema para legalización del servicio
5	Colaborador de Atención al Cliente (Sucursal)	Informa al usuario interesado en legalizar, que podrá cancelar de contado o si solicita crédito se procederá de acuerdo al PROCEDIMIENTO "Instalación de nuevos servicios urbanizados" contenido en este manual.

6	Jefe de Sucursal	Consolida la información de todos los usuarios que legalizaran el servicio y remite al Área de Nuevos Servicios de la Región correspondiente.
7	Área de Nuevos Servicios	Conecta el servicio suspendido e ingresa datos técnicos al sistema e-agencia y remite información al departamento de operaciones comerciales regional para creación de la cuenta (procedimiento número 26 de este manual)
8	Operaciones Comerciales	Apertura la cuenta del servicio asegurándose de la codificación respectiva.
9	Área de Nuevos Servicios	En caso que no se presente en el plazo de las 72 horas, el área de Nuevos Servicios deberá documentar archivo con los datos de la inspección completa incluyendo croquis de ubicación y fotos de la conexión ilegal y remitir expediente a la Unidad Jurídica

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencias Regionales – Metropolitana, Central, Occidental, Oriental	
Día	Mes	Año	Dpto. Operaciones – Área de Nuevos Servicios	
	09	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.40	

Nombre del Procedimiento: **Suspensión y Legalización de oficio para conexiones ilegales de agua potable y/o alcantarillado**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Empleados de ANDA/ población en general	Reporta conexiones ilegales al Call Center de ANDA, Sucursales, por página web, o cualquier otro medio disponible habilitado para reportar
2	Dependencia que recibió la notificación	Reporta por medio electrónico al Área de Nuevos Servicios de la Región
3	Inspector del Área de Nuevos Servicios/ Fontanero/	<p>Se presenta a la ubicación reportada, efectúa inspección y en caso de constatar la existencia de la conexión ilegal, entrega notificación al usuario o en caso de no encontrarse la deja en la vivienda en un lugar visible indicando al usuario que se presente a las oficinas de ANDA en un plazo de 5 días para dar por recibida la notificación, caso contrario se entenderá por efectuada la misma (Formato será proporcionado por la U. Jurídica), dicho formato deberá ser llenado con la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de la persona que habita el inmueble - Fecha - Dirección del Inmueble - Cataloga el uso del inmueble: domiciliar o no domiciliar - Referencia el servicio para registro catastral - Coordenadas del inmueble (georeferencia para esto se apoyará con área de lectura y aviso de la región correspondiente). <p>Una vez lleno el formato, Notifica y procede a la suspensión del servicio, informando al usuario que se presente a legalizar en un plazo máximo de 5 días hábiles (Anexo 2 o 2.1 según aplique) y deberá presentarse con la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Copia de DUI y NIT - Escritura del inmueble si posee o deberá firmar carta de liberación de responsabilidad que se le proporcionará en la Sucursal de ANDA.

		Notificará al Coordinador de Agencias quien notificará a las Sucursales de ANDA en la región que corresponda
	Nuevos Servicios	Si el usuario no se presenta en el plazo indicado, notifica a la Unidad Jurídica y proporciona coordenadas catastrales para determinar el titular de la cuenta
	Unidad Jurídica	Realiza estudio catastral y brinda informe al Colaborador Administrativo del Área de Nuevos Servicios
	Colaborador Administrativo del Área de Nuevos Servicios	Recibe información y notifica al Colaborador de Atención al Cliente (Sucursal) quien crea ficha en el sistema para legalización del servicio y remite documentación escaneada al Área de Nuevos Servicios
	Colaborador Administrativo del Área de Nuevos Servicios	Recibe información e ingresa datos y habilita en el sistema el campo para crear cuenta con los cargos de legalización del servicio y notifica y remite documentación al Colaborador de Operaciones Comerciales
	Colaborador de Operaciones Comerciales	Revisa documentación y crea cuenta en el sistema e agencia modulo catastro comercial

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencias Regionales – Metropolitana, Central, Occidental, Oriental	
Día	Mes	Año	Departamento de Operaciones – Área de Nuevos Servicios	
	09	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.41	

Nombre del Procedimiento: LEVANTAMIENTO DE MEDIDOR PARA ANALISIS
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador o auxiliar administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Recibe correo proveniente del área de reclamos o grandes consumidores con la solicitud de levantamiento y análisis de medidor de una cuenta. Revisa en el Sistema e-Agencia, para verificar que la información plasmada en el correo coincida con lo digitado por el Colaborador o Auxiliar del área de reclamos o grandes consumidores. Verifica en el Sistema e-Agencia la existencia del mes o los meses en reclamos, o que exista inspección grabada, en la cual se constate que necesita un análisis el medidor.
2	Colaborador o Auxiliar Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Programa el levantamiento del medidor, elaborando la orden, donde coloca los datos que se tienen registrados en el sistema eAgencia y se le asigna a un jefe de brigada o fontanero.
3	Brigada o Fontanero	<ul style="list-style-type: none"> Realiza el levantamiento del medidor en campo, colocando en la orden, los datos de lectura del medidor al momento del levantamiento y alguna observación que se tenga y en la notificación que se le deja al usuario se coloca la lectura. Durante la realización de la prueba deja directo el servicio. <p>Causas que impidan el levantamiento de medidor para análisis:</p> <ol style="list-style-type: none"> En caso que no se ubique la caja y que usuario no haya dejado contacto. Que en la caja no haya medidor instalado. Usuario no permitió el levantamiento del medidor. Por delincuencia en la zona y exista peligro de jóvenes antisociales que no permiten el ingreso a la zona de trabajo.
4	Colaborador o Auxiliar Administrativo	<p>Recibe y revisa el medidor según los datos de la orden.</p> <p>En caso de verificar que están correcto los datos, pasa al banco de prueba el medidor/es, para que sea/n analizado/s su comportamiento metrológico de acuerdo al instructivo del área de reclamos.</p> <p>En caso que no se pudo realizar el levantamiento, busca o consulta por un contacto y le informa vía correo el motivo por el cual no se ejecutó el levantamiento de medidor en campo.</p>

5	Mecánico de banco de prueba	<p>Recibe y realiza la prueba del comportamiento metrológico (Presión, y caudal (Máximo-volumen de 100 litros, Nominal-volumen de 100litros, Transición-volumen de 10 litros y Mínimo-volumen de 10 litros) en el cual el resultado final no tiene que pasar de -6% o +6%)</p> <p>Registra los datos de cada prueba y calcula el resultado final, además coloca el número de cuenta, lectura, numero de medidor y marca de medidor en el control de análisis que se lleva en el banco de prueba.</p> <p>Reporta los resultados al Colaborador o Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios.</p>
6	Colaborador o Auxiliar Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe y verifica los resultados de análisis y de no haber observación al respecto, registra en el e-Agencia-Resolución de Análisis, los datos de cada prueba, para que puedan ser consultados por el personal que corresponda a dar una resolución al caso. • Informa vía correo, a la persona que solicito el levantamiento y análisis, que ya está grabado el resultado en el eAgencia-Resolución de Análisis. • De no haber superado la prueba metrológica, informa vía correo y consulta, quien pasara a retirar el Macro-medidor, además se sugiere el cambio de medidor. • Si el medidor está dentro del porcentaje de aprobación, se programa la reinstalación del medidor.

ANEXO 1.

CARTA DE LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Lugar y Fecha _____

YO _____, de _____años de edad, _____(profesión u oficio), del Domicilio de _____, Departamento de _____, con Documento Único de Identidad Número _____; y Número de Identificación Tributaria _____; mediante la presente carta de liberación de responsabilidad **DECLARO LO SIGUIENTE:** I) Que actualmente soy poseedor de buena fe de un inmueble de naturaleza _____ (Rústico/Urbano), el cual está ubicado en _____ (colonia/urbanización/reparto/pasaje/senda/polígono), jurisdicción de _____, departamento de _____, inmueble el cual he poseído durante los últimos _____ años de manera quieta, pacífica e ininterrumpida. II) Que esta declaración la hago con el fin de solicitar la conexión de los servicios de _____ y _____ (en el caso de requerir los dos servicios) a la **ADMINISTRACION NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS- ANDA.-** III) Que declaró exenta y libre de cualquier responsabilidad a la **ADMINISTRACION NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS – ANDA**, ya sea de carácter civil o penal, por daños ocasionados en los derechos del propietario, los cuales en caso de existir serán de mi plena responsabilidad. IV) El presente documento no me da ningún título de propiedad y es única y exclusivamente para los fines establecidos en el romano II del presente documento.

Firma del Solicitante

ANEXO 2.

San Salvador, XX de XXXX de XXXX

Señores

Presente.

Estimados señores:

El motivo de la presente es para informarles que debido a la **Conexión ilegal** encontrada en el inmueble ubicado en Dirección: _____ Entre Referencia: _____

Que de conformidad al Art. 78 de la Ley de Creación de ANDA, ésta Autónoma, "No prestará gratis ningún servicio" y en adición, en caso de identificar derivaciones o conexiones fraudulentas, ANDA procederá a realizar la denuncia penal correspondiente por el delito de Hurto de Energía o Fluidos, tipificado en el Art. 211 del Código Penal.

Por lo anterior, le hacemos la invitación, en acercarse a una de nuestras agencias de atención al cliente para normalizar su situación con: Copia de Escritura del inmueble, Copia de Dui y Nit, de no contar con dichos documentos siempre acérquese a una de nuestras sucursales para buscar una alternativa viable para su legalización, Ud. Cuenta con **5 días hábiles para acercarse a nuestra sucursal de lo contrario se verá afectado por suspensión del servicio y denuncia legal a las instancias correspondiente.**

Área Útil: _____

Legalización de Mecha Agua Potable _____ Aguas Negras: _____

Diferido. _____

Conexión Indebida: _____

Atentamente,

ANEXO 2.1.

San Salvador, xx de xxxx de 20XX

Señores

Presente.

Estimados señores:

El motivo de la presente es para informarles que debido a la Conexión Fraudulenta encontrada en el inmueble ubicado en CONDOMINIO XXXXXXXXXX, EDIFICIO XXXX APTO XXX, San Salvador. Con cuenta XXXXXXXX, se informa lo siguiente:

Que de conformidad al Art. 78 de la Ley de Creación de ANDA, ésta Autónoma, "No prestará gratis ningún servicio" y en adición, en caso de identificar derivaciones o conexiones fraudulentas, ANDA procederá a realizar la denuncia penal correspondiente por el delito de Hurto de Energía o Fluidos, tipificado en el Art. 211 del Código Penal.


Por lo anterior, le hacemos la invitación, en acercarse a una de nuestras agencias de atención al cliente, para legalizar el servicio que posee en su inmueble en el plazo de **5 días hábiles**.

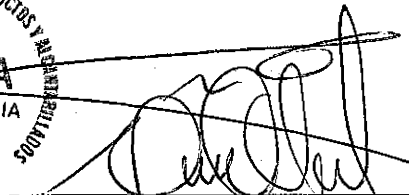
Atentamente,

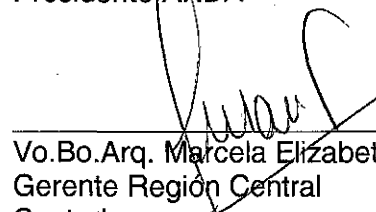
Asimismo, solicitamos cambio de nombre para el siguiente procedimiento:

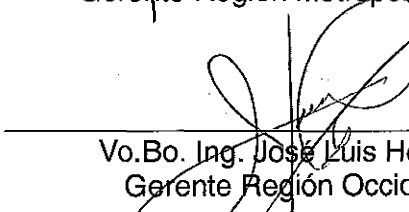
Nombre Procedimiento a actualizar	Nombre procedimiento anterior	Razón del cambio
Instalación de accesorios con Cargo a cuenta. Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.31	Instalación de Medidores con Cargo a Cuenta. Código: 53.3.01.3.15.06	Adaptado de acuerdo a las gestiones actuales.


En consideración a lo antes detallado **SE ACUERDA:** Autorizar a la **Gerencia de Planificación y Desarrollo** para que incorpore la oficialización de las actualizaciones en el Manual de Políticas y Procedimientos del **Área de Nuevos Servicios del Departamento de Operaciones Regionales**. Sin más que hacer constar se da por finalizada la presente reunión a las once de la mañana del día tres de septiembre del año dos mil diecinueve.

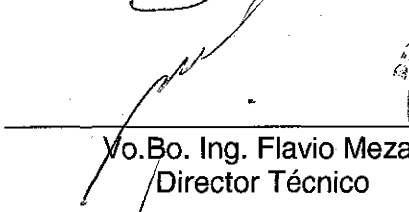

Aprobó: Arq. Frederick Benítez Cardona.
Presidente ANDA

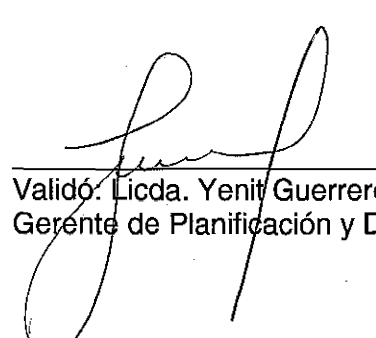

Vo.Bo. Lic. Carlos Vladimir Osorio
Gerente Región Metropolitana


Vo.Bo. Arq. Marcela Elizabeth Esquivel
Gerente Región Central


Vo.Bo. Ing. José Luis Hércules
Gerente Región Occidental


Vo.Bo. Ing. Filadelfo López
Gerente Región Oriental


Vo.Bo. Ing. Flavio Meza
Director Técnico


Validó: Licda. Yenit Guerrero de Núñez
Gerente de Planificación y Desarrollo