



SERVICIO NACIONAL DE AGUAS SUBTERRÁNEAS, RIEGO Y AVENIMIENTO (Senara).

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE QUEJAS DEL SERVICIO DE RIEGO Y ACUICULTURA

DISTRITO DE RIEGO ARENAL TEMPISQUE

AGOSTO 2023

ELABORACIÓN:

Ingeniero Iván René Calderón Mora

Coordinador Subdistrito Piedras-DRAT _____

Ingeniera Nora Pineda Cordero

DRAT _____

REVISIÓN:

Ingeniero José María Alfaro Quesada

Director del DRAT _____

Master Kattia Hidalgo Hernández

Coordinadora DPI _____

Ingeniera Rocío Méndez Araya (Magister-MAP)

DPI _____

APROBACIÓN

Ingeniero Osvaldo Quirós Arias _____

Gerente General

	Servicio Nacional de Aguas Subterráneas Riego y Avenamiento			
	DIRECCIÓN DISTRITO DE RIEGO ARENAL TEMPISQUE			
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE QUEJAS DEL SERVICIO DE RIEGO Y ACUICULTURA			
	Código asignado	DRAT-PA-AQRA	Versión	01
	Elaboró: Ing. Iván René Calderón Mora DRAT Ing. Nora Pineda Cordero DRAT	Revisó: Ing. José María Alfaro Quesada Director-DRAT Master. Katia Hidalgo Hernández Coordinadora DPI Ing. Rocío Méndez Araya (Magister-MAP) Araya-DPI	Autorizó: Ing. Osvaldo Quirós Arias (MAP) Gerente General	
Fecha:01-08 2023				

1. Objetivo

El objetivo del presente documento es regular el procedimiento para atender las quejas de los usuarios del servicio de agua por gravedad y bombeo para riego y acuicultura, en el DRAT, cumpliendo con los criterios establecidos por el ente Regulador.

2. Alcance

El procedimiento inicia cuando el usuario del servicio de agua para riego y/o agua para acuicultura completa el formulario de la ARESEP del Anexo 1, el cual rige para presentación de quejas ante autoridad del DRAT y termina con una resolución final por parte de la Dirección del DRAT.

3. Frecuencia

El procedimiento se debe realizar cada vez que se recibe una solicitud formal de quejas ante la autoridad del DRAT.

4. Factores de Riesgo.

Son factores de riesgo en la aplicación de este procedimiento los siguientes:

- Desconocimiento del usuario de los reglamentos de agua para riego y agua para acuicultura, políticas y procedimientos del servicio que le da el DRAT.
- Poca claridad por parte del usuario para describir el evento que genera la desconformidad en el servicio que se le brinda.
- Disponibilidad limitada de la información para atender la queja.
- Perdida de documentación a lo interno del DRAT en el proceso de atención de queja.

5. Definiciones

Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP): institución reguladora, que fiscaliza la prestación de servicios públicos, así como su precio y prestación. Esta actividad se hace por medio de las Intendencias sectoriales: Agua, Energía y Transporte.

Hoja de queja: Boleta diseñada y a disposición de los usuarios del servicio de riego en el DRAT, con de fin de presentar por escrito toda aquella inconformidad con el servicio que se le brinda.

Queja: Manifestación realizada en forma escrita, física o electrónica sobre cualquier situación o problema relacionado con el servicio de riego.

Usuario: es toda aquella persona física o jurídica propietaria de un inmueble que recibe agua de un Distrito para emplearla en los fines estipulados por la Ley del SENARA. Todo usuario debe presentar a SENARA, cuando este se lo solicite, los documentos que lo acrediten como propietario del inmueble que recibe el servicio.

6. Base jurídica

Externa:

- Ley N° 6877 de Creación del Servicio Nacional de Aguas Subterráneas Riego y Avenamiento del 18 de julio de 1983.
- Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), Ley: 7593 del 09 de agosto de 1996.

Interna:

- Reglamento de Servicios Agua para Riego del Distrito de Riego Arenal Tempisque del Servicio Nacional de Aguas Subterráneas, Riego y Avenamiento (SENARA), publicado en el ALCANCE N° 223 A LA GACETA N° 212; del 3 de noviembre del 2021.
- Reglamento de Servicios de Agua para Piscicultura en el Distrito de Riego Arenal, Versión de la norma: 1 de 1 del 20/05/2002, N° Gaceta: 134 del: 12 de julio del 2002.

7. Documentos impresos

- Formulario de quejas de la ARESEP.
- Expediente de propiedades del usuario
- Planos impresos
- Oficios relacionados con el trámite de la queja a lo interno del DRAT.
- Resolución final

8. Documentos digitales

- Padrón de usuarios
- Boleta de quejas
- Oficios de respaldo de la gestión

9. Medios informativos según conveniencia y oportunidad

- Correo electrónico.
- Portal WEB de Senara.

10. Sistemas de información o aplicaciones computacionales

- www.senara.go.cr (página web institucional).

11. Detalle de las actividades a realizar en el procedimiento: Atención de Quejas.

		Manual de Procedimientos	SENARA									
Emite:	DRAT	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE QUEJAS DEL SERVICIO DE RIEGO Y ACUICULTURA										
1. Objetivo		Revisión	Fecha:									
El objetivo del presente documento es regular el procedimiento para atender las quejas de los usuarios del servicio de agua por gravedad y bombeo para riego y acuicultura, en el DRAT, cumpliendo con los criterios establecidos por el ente Regulador.		1	15/11/2022									
2. Abreviaturas-Responsables												
R	Recepcionista	D	Dirección									
U	Usuario	G	Gerencia									
C	Coordinador											
3. Simbología												
	Inicio o final del procedimiento		Toma de decisión		Archivar		Actividad subcontratada		Múltiples documentos			
	Realización de una actividad		Actividad de Control		Documentación (Generación)		Conector					
4. Descripción del Procedimiento												
Número	Descripción de la Actividad	U	R	C	D	G						
1.	Inicio del procedimiento											
2.	El usuario entrega el formulario											
3.	¿El usuario entrega el formulario por medio del correo electrónico?											
4.	Si usuario envía el formulario de la queja por correo electrónico al coordinador del DRAT que corresponda. Pasa al punto 8											
5.	No el usuario entrega de forma física el formulario de la queja en la recepción.											
6.	La recepcionista recibe el formulario de quejas y verifica que contenga toda la información solicitada.											
7.	La recepcionista traslada la hoja de quejas al coordinador del sector hidráulico que corresponda.											
8.	El coordinador recibe y analiza la queja.											
9.	¿Procede la queja? Si procede la queja: Pasa al punto 15											
10.	No procede la queja:											
11.	Se informa por escrito técnicamente al usuario que la queja no procede.											
12.	¿El usuario está de acuerdo con la respuesta enviada por el DRAT?											
13.	Si está de acuerdo pasa 2											
14.	No está de acuerdo. Pasa al punto 24											
15.	Se atiende y se coordina la atención de la queja en el plazo estimado.											
16.	La respuesta de parte del coordinador se remite al Director por medio de un oficio.											
17.	¿El Director está de acuerdo con la respuesta del coordinador?											
18.	Si está de acuerdo: Pasa a la 20											
19.	No está de acuerdo, hace recomendaciones y lo devuelve al coordinador: punto 8											
20.	La Dirección procede a enviar al usuario el oficio de respuesta del coordinador sobre la atención a su queja											
21.	¿Está de acuerdo el usuario con la respuesta de atención a la queja?											
22.	Si el usuario está de acuerdo con la atención a su queja o reclamo. Finaliza el procedimiento (Punto 25)											
24.	Usuario no está de acuerdo con la respuesta del DRAT, presenta el recurso de apelación/ revocatoria a la Dirección y a la Gerencia											
25.	Fin del procedimiento											

12. Bitácora de Actualizaciones

Versión Modificada	Fecha de Versión Modificada	Fecha de actualización	Descripción del cambio	Responsable
00	01-08-23	Elaboración total del procedimiento	Ing. Iván René Calderón Mora DRAT Ing. Nora Pineda Cordero-DRAT Ing. Rocío Méndez Araya-DPI

ANEXO 1: FORMULARIO DE QUEJAS SOBRE EL SERVICIO DE RIEGO Y ACUICULTURA



HOJA DE QUEJAS

Fecha: _____ Hora: _____

Nombre del Propietario: _____ Tel. _____

Nombre del Arrendatario: _____ Tel. _____

Lugar (proyecto): _____ N° Parcela _____ N° toma _____

Exponga su problemática (si requiere más espacio, usar hojas adicionales)

Desde cuando se presenta el problema: _____

Lo ha reportado anteriormente: _____

Cuál ha sido la respuesta de la Institución:

Cuál considera usted que sea la solución al problema: _____

Cuál sería su aporte para solucionar el problema: _____

Nombre del quejoso

N° cédula

Firma

Recibido SENARA

Firma del funcionario