



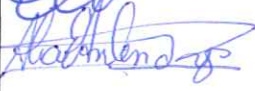
Agencia de
**Regulación y
Control del Agua**

MANUAL DE PROCESO

**ATENCIÓN A RECLAMOS ADMINISTRATIVOS, DENUNCIAS O SOLICITUDES
EN GENERAL**

 Agencia de Regulación y Control del Agua	MANUAL DE PROCESO		Página 2 de 7
	ATENCIÓN A RECLAMOS ADMINISTRATIVOS, DENUNCIAS O SOLICITUDES EN GENERAL		Versión: 1.0
	Fecha de emisión: Septiembre / 2017		Código:

FIRMAS DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Ab. María Fernanda Viteri Analista Jurídica		25/09/2017
	Ing. Alicia Anilema Analista de Procesos		25/09/2017
Revisado por:	Dr. Diego Rhon Pazmiño. Director Jurídico ARCA		25/09/2017
	Ing. Verónica Tipán Delegada Responsable de Planificación y Gestión Estratégica		25/09/2017



Aprobado por: Ing. Edwin Gordón Rosero
Director Ejecutivo Encargado

VERSIONES

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
1.0	Primer levantamiento del proceso	25/09/2017

	Agencia de Regulación y Control del Agua	MANUAL DE PROCESO		Página 3 de 7
		ATENCIÓN A RECLAMOS ADMINISTRATIVOS, DENUNCIAS O SOLICITUDES EN GENERAL		Versión: 1.0
		Fecha de emisión: Septiembre / 2017		Código:

ÍNDICE

1.	OBJETIVO	4
2.	ALCANCE	4
3.	GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS	4
4.	NORMATIVA Y BASE LEGAL	4
5.	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	5
6.	DESCRIPCIÓN DE PROCESO.....	5
7.	INDICADORES	7
8.	CONTROL DE CAMBIOS	7
9.	ANEXOS	7

 Agencia de Regulación y Control del Agua	MANUAL DE PROCESO ATENCIÓN A RECLAMOS ADMINISTRATIVOS, DENUNCIAS O SOLICITUDES EN GENERAL		Página 4 de 7
	Fecha de emisión: Septiembre / 2017		Versión: 1.0
			Código:

1. OBJETIVO

Establecer un proceso eficaz, eficiente, legal y debidamente estructurado para atender reclamos administrativos, denuncias u otras solicitudes en general hacia la Dirección de Asesoría Jurídica.

2. ALCANCE

La Dirección de Asesoría Jurídica ejerce sus atribuciones en todo el territorio nacional (hasta que exista desconcentración en territorio), desde la recepción de la denuncia, reclamo administrativo o solicitud hasta la emisión del documento de respuesta (favorable, no favorable o que se remita a la entidad competente).

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

TÉRMINOS

Término	Definición
Denuncia	Petición escrita presentado por una persona natural o jurídica nacional o extranjera, legalmente capaz según la ley, que se realiza ante la autoridad competente por el cometimiento de una infracción establecida en la LORHUyA, su Reglamento y las regulaciones emitidas por la ARCA.
Reclamo administrativo	Son acciones que puede presentar el administrado y que tienen por objeto impugnar actos de simple administración y los hechos u omisiones administrativas.
Informe Técnico	Documento que contiene una descripción de datos o hechos observados sobre un asunto específico y que devienen de las inspecciones realizadas in situ por el personal técnico de la ARCA. Según el Art. 71 del ERJAFE, el "... informe se integra como otra etapa de carácter consultivo - deliberativo en el Procedimiento administrativo de conformar la voluntad administrativa..."
Solicitud	Documento escrito presentado por una persona natural o jurídica nacional o extranjera, legalmente capaz según la ley, en el que pueden requerir atención por parte de la Agencia.

ABREVIATURAS

Abreviatura	Definición
LORHUyA	Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamientos del Agua

4. NORMATIVA Y BASE LEGAL

Temática	Artículos	Normativa
Principio de Legalidad	Art. 226	Constitución
Derecho Humano al Agua	Art. 12	Constitución
Derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad	Art. 52	Constitución
Derecho del Estado en la administración de los Sectores Estratégicos	Art. 313	Constitución
Competencias de la ARCA	Art. 23	LORHUyA
Competencias de SENAGUA	Art. 18	LORHUyA

	Agencia de Regulación y Control del Agua	MANUAL DE PROCESO ATENCIÓN A RECLAMOS ADMINISTRATIVOS, DENUNCIAS O SOLICITUDES EN GENERAL		Página 5 de 7
				Versión: 1.0
		Fecha de emisión: Septiembre / 2017		Código:

Temática	Artículos	Normativa
Derecho Humano al Agua	Art. 57,61,67	LORHUyA
Formas colectivas y tradicionales de manejo del agua	Art. 48	LORHUyA
Atención a denuncias por parte de Juntas de Agua Potable	Arts. 44	LORHUyA
Atención a denuncias por parte de Juntas de Riego	Art. 47	LORHUyA
Estructura de SENAGUA	Arts. 3, 4, 5, 6, 7	Reglamento a la LORHUyA
Naturaleza y atribuciones de la ARCA	Art. 8	Reglamento a la LORHUyA
Atención a denuncias por parte de Juntas de Agua Potable	Art. 41	Reglamento de aplicación de la LORHUyA
Atención a denuncias por parte de Juntas de Riego	Art. 49	Reglamento de aplicación de la LORHUyA
Infracciones de Competencias de ARCA	Art. 10	Regulación DIR-ARCA-RG-001-2017

5. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- **Director de Asesoría Jurídica:** Reasigna la denuncia o reclamo administrativo al analista jurídico. Una vez que el Analista Jurídico haya elaborado el documento de respuesta correspondiente según el caso, el Director de Asesoría jurídica procede a revisar y aprobar el mismo, para posteriormente reasignar el documento a la Autoridad Competente.
- **Analista Jurídico:** Analiza el caso y determina si la problemática planteada es o no competencia de ARCA, revisa normativa aplicable al caso y elabora la propuesta de documento de respuesta.

6. DESCRIPCIÓN DE PROCESO

No.	Descripción de las actividades	Responsable	Registro
1	Recibir denuncia u otro reclamo administrativo y reasignar para análisis de respuesta	Director Ejecutivo	Denuncia / reclamo administrativo
2	Recibir denuncia u otro reclamo administrativo y reasignar al analista responsable	Director de Asesoría Jurídica	Quipux
3	Analizar normativa para definir si es competencia de la ARCA	Analista de Asesoría Jurídica	

	Agencia de Regulación y Control del Agua	MANUAL DE PROCESO ATENCIÓN A RECLAMOS ADMINISTRATIVOS, DENUNCIAS O SOLICITUDES EN GENERAL		Página 6 de 7
		Fecha de emisión: Septiembre / 2017		Versión: 1.0
				Código:

No.	Descripción de las actividades	Responsable	Registro
4	Es procedente Elaborar memorando solicitando: *A la Coordinación General Técnica para que en base a lo prescrito en el Art. 23 literal k) de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua (LORHUyA) los técnicos de la ARCA realicen los acercamientos necesarios con las partes involucradas con el fin de solucionar la problemática señalada (en el caso que sea procedente). En caso que no se encuentre inmerso en lo prescrito en el Art. 23 literal k) de las LORHUyA, se solicita que la Coordinación General Técnica realice una inspección in situ y se emita el informe técnico correspondiente ante el presunto incumplimiento a la Regulación Nacional DIR-ARCA-RG-001-2016. * Se solicita que la Coordinación General Técnica realice una inspección in situ y se emita el informe técnico correspondiente ante el presunto incumplimiento a la Regulación Nacional DIR-ARCA-RG-001-2016. *En caso que exista un informe previo de inspección elaborado por otra Institución. Se solicita que la Coordinación General Técnica, ratifique el mismo y de ser necesario solicite información complementaria que se ajuste a lo requerido por la Agencia o en su defecto realice una inspección in situ y en caso de que exista incumplimiento de la Regulación Nacional DIR-ARCA-RG-001-2016 se emita el informe técnico correspondiente. Revisar, analizar y disponer. Generar documento final	Analista de Asesoría Jurídica Director de Asesoría Jurídica Director Ejecutivo	Memo solicitando realizar acciones específicas dependiendo el caso.

	Agencia de Regulación y Control del Agua	MANUAL DE PROCESO		Página 7 de 7
		ATENCIÓN A RECLAMOS ADMINISTRATIVOS, DENUNCIAS O SOLICITUDES EN GENERAL		Versión: 1.0
		Fecha de emisión: Septiembre / 2017		Código:

No.	Descripción de las actividades	Responsable	Registro
5	No es procedente Elaborar oficio de respuesta de no procedencia y/o se corre traslado con el contenido de la denuncia o reclamo administrativo a la institución correspondiente Revisar, analizar y disponer. Generar documento final	Analista de Asesoría Jurídica Director de Asesoría Jurídica Director Ejecutivo	Oficio de respuesta de no procedencia o que corre traslado a la institución correspondiente

7. INDICADORES

INDICADOR	TIEMPO DE RESPUESTA	PERIODICIDAD DE LA EVALUACIÓN	FORMULA DE CÁLCULO	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Porcentaje de solicitudes atendidas	5 días	Mensual	Número de solicitudes atendidas / número de solicitudes presentadas	Memos u Oficios de respuesta

8. CONTROL DE CAMBIOS

SECCIÓN	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
		No aplica por ser la primera versión

9. ANEXOS

ANEXO 1: Flujo BPM

Atención a reclamos administrativos, denuncias o solicitudes en general

