



Agencia de Regulación Y Control del Agua

Manual de Procesos

Atención a denuncias de competencia de la ARCA

ARCA-PS-CN-01-MP

**Dirección Ejecutiva / Coordinación General Técnica /
Direcciones Técnicas / Oficinas Técnicas Zonales**

Versión 4.3

Diciembre – 2024

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>			
	Atención a denuncias de competencia de la ARCA			
	Versión:	4.3	Fecha:	30/12/2024
	Página:	2 de 44	Código:	ARCA-PS-CN-01-MP

CONTROL DE CAMBIOS

Nombre del documento	Versión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado por
Manual de procedimientos para la tramitación, investigación y resolución de quejas y controversias	1.0	26/08/2015	No aplica, primer levantamiento.	Director Ejecutivo
Manual de procedimiento de Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRS	2.0	18/01/2018	Estructuración del proceso conforme a las recomendaciones del BID.	Director Ejecutivo
Atención de Trámites Administrativos	3.0	Resolución Nro. ARCA-DE-010-2021 del 01/07/2021	Actualización de formatos.	Directora Ejecutiva
Atención de Trámites Administrativos	4.0	Resolución Nro. ARCA-DE-015-2021 26/07/2021	Actualización de actividades iniciales respecto a la revisión de requerimientos.	Directora Ejecutiva
Atención de Trámites Administrativos	4.1	Resolución Nro. ARCA-DE-005-2022 del 15/02/2022	Actualización de actividades que se relacionan con el Proceso Administrativo Sancionador, eliminación del oficio de respuesta al denunciante en caso de infracción.	Directora Ejecutiva
Atención de Trámites Administrativos	4.2	21/06/2022	Inclusión de la designación de inspector mediante memorando, todos los informes técnicos se ponen en conocimiento del CGT mediante memorando e inclusión de oficio de respuesta al denunciante en caso de infracción.	Directora Ejecutiva
Atención a denuncias de competencia de la ARCA	4.3	13/08/2024	Elaboración de dos subprocesos en atención a denuncias, inclusión de las Oficinas Técnicas Zonales en el proceso.	Director Ejecutivo

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i> Atención a denuncias de competencia de la ARCA		
	Versión:	4.3	Fecha: 30/12/2024
	Página:	3 de 44	Código: ARCA-PS-CN-01-MP

ACTA DE APROBACIÓN

APROBACIÓN METODOLÓGICA	FIRMA/FECHA
Econ. Mercedes Carvajal Directora de Planificación y Gestión Estratégica	
CRITERIO JURÍDICO DE VIABILIDAD	FIRMA/FECHA
Abg. Wilson Gualsaqui Director de Asesoría Jurídica (e)	
REVISIÓN	FIRMA/FECHA
Ing. Luis De Mora Coordinador General Técnico	
Mgs. Kevin Santana Director de Control de Recursos Hídricos	
Mgs. Manuel Mena Director de Control de Riego y Drenaje (e)	
Mgs. Andrea Gómez Directora de Control de Agua Potable y Saneamiento (e)	
Ing. Johanna Toro Directora Administrativa Financiera	
Mgs. Felipe Trujillo Director de Comunicación Social	
REVISIÓN METODOLÓGICA	FIRMA/FECHA
Ing. Alicia Anilema Analista de Servicios, Procesos y Calidad	

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i> Atención a denuncias de competencia de la ARCA			
	Versión:	4.3	Fecha:	30/12/2024
	Página:	4 de 44	Código:	ARCA-PS-CN-01-MP

ELABORACIÓN	FIRMA/FECHA
Abg. Verónica Granda Analista de Patrocinio Jurídico	
Ing. Edgar Catota Analista técnico – Dirección de Control de Recursos Hídricos	
Mgs. Santiago Freire Analista técnico – Dirección de Control de Riego y Drenaje	
Ing. César Intriago Analista técnico – Dirección de Control de Agua Potable y Saneamiento	

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>		
	Atención a denuncias de competencia de la ARCA		
	Versión:	4.3	Fecha: 30/12/2024
	Página:	5 de 44	Código: ARCA-PS-CN-01-MP

CONTENIDO

1.	Glosario de términos y abreviaturas.....	6
2.	Lineamientos del proceso.....	9
3.	Riesgos operativos del proceso	10
4.	Mapa de interrelación de procesos	10
5.	Descripción de subprocesos	11
5.1.	Atención a denuncias	11
5.2.	Atención a denuncias de infracciones cometidas por los gobiernos autónomos descentralizados	25
6.	Diagrama de flujo.....	44
7.	Indicadores de gestión.....	44

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos		
	Atención a denuncias de competencia de la ARCA		
	Versión:	4.3	Fecha: 30/12/2024
	Página:	6 de 44	Código: ARCA-PS-CN-01-MP

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS-

1.1. TÉRMINOS:

Término	Definición
Administración pública	La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.
Acciones/medidas de remediación	Son las acciones/medidas dispuestas por la Agencia de Regulación y Control del Agua para mitigar las afectaciones y/o recuperar o restaurar las características físicas, químicas y biológicas de las aguas superficiales y/o subterráneas.
Calidad	Es el grado de cumplimiento de los requisitos de los usuarios, para brindar un servicio y/o producto adecuado para satisfacer sus necesidades.
Canales de atención	Son los medios de interacción que la entidad pone a disposición del ciudadano para que presenten sus peticiones, quejas, controversias y denuncias. Los canales de atención son presencial y virtual.
Competencia	Ámbito legal de atribuciones que corresponden a una entidad pública o a una autoridad judicial o administrativa.
Controversia	Diferencia generada entre miembros del sector y entre estos y los ciudadanos, que defienden opiniones contrarias sobre un mismo tema relacionado con la gestión de los recursos hídricos o la prestación de los servicios vinculados al agua, siempre que no constituya infracción o delito establecida en la normativa aplicable.
Denuncia	Actuación mediante la cual cualquier persona natural o jurídica pone en conocimiento, de un órgano administrativo, la existencia de un hecho que pueda constituir una infracción administrativa conforme la LORHUyA, su reglamento y las Regulaciones que ha emitido la Agencia de Regulación y Control del Agua en la cual se expresará la identidad de la persona que la presenta, el relato de los hechos que pueden constituir infracción, la fecha de su comisión y cuando sea posible, la identificación de los presuntos responsables. La ARCA atenderá las denuncias dentro de su ámbito de competencia. La denuncia no es vinculante para iniciar el procedimiento administrativo sancionatorio.
Delito(s) contra los servicios públicos y los recursos naturales	Infracciones penales tipificadas y sancionadas en el Código Orgánico Integral Penal. Art. 251.- Delitos contra el agua. – “La persona que, contraviniendo la normativa vigente, contamine, desaque o altere los cuerpos de agua, vertientes, fuentes, caudales ecológicos, aguas naturales afloradas o subterráneas de las cuencas hidrográficas y en general los recursos hidrobiológicos o realice descargas en el mar provocando daños graves, (...)”. Art. 188.- Aprovechamiento ilícito de servicios públicos. – “La persona que altere los sistemas de control o aparatos contadores para aprovecharse de los servicios públicos de energía eléctrica, agua, derivados de hidrocarburos, gas natural, gas licuado de petróleo o de telecomunicaciones, en beneficio propio o de terceros, o efectúen conexiones directas, destruyan, perforen o manipulen las instalaciones de transporte,

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>		
	Atención a denuncias de competencia de la ARCA		
	Versión:	4.3	Fecha: 30/12/2024
	Página:	7 de 44	Código: ARCA-PS-CN-01-MP

Término	Definición
	<i>comunicación o acceso a los mencionados servicios (...)</i>”. <i>“La persona que ofrezca, preste o comercialice servicios públicos de luz eléctrica, telecomunicaciones o agua potable sin estar legalmente facultada, mediante concesión, autorización, licencia, permiso, convenios, registros o cualquier otra forma de contratación administrativa (...)</i>”.
Inspector	Servidor técnico de la Agencia de Regulación y Control del Agua, designado para atender denuncias y ejecutar actividades de control, facultado para realizar la verificación in situ de los hechos puestos en conocimiento de la Agencia como presuntas infracciones en materia de recursos hídricos. Producto de la inspección in situ deberá elaborar un informe técnico.
Información pública	Se considera información pública, todo documento en cualquier formato, que se encuentre en poder de las instituciones públicas y de las personas jurídicas a las que se refiere la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, sus contenidos creados u obtenidos por ellas, que se encuentren bajo su responsabilidad o se hayan producido con recursos del Estado.
Información confidencial	Se considera información confidencial aquella información pública personal, que no está sujeta al principio de publicidad y comprende aquella derivada de sus derechos personalísimos y fundamentales.
Infracciones administrativas en materia de recursos hídricos	Son las establecidas en el artículo 151 de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua.
Mitigación	Comprende las acciones dispuestas por la Agencia de Regulación y Control del Agua para minimizar, o contrarrestar las afectaciones negativas a la cantidad y/o calidad de las aguas superficiales y/o subterráneas.
Órgano instructor	Servidor de la Agencia de Regulación y Control del Agua, designado para realizar las actuaciones que resulten necesarias para el examen de los hechos, recabando los datos e información que sean relevantes para determinar la existencia de responsabilidades susceptibles de sanción. Será encargado de sustanciar el procedimiento, practicar la prueba y elaborar el dictamen de instrucción dependiendo del caso y conforme la normativa aplicable.
Persona interesada	Además de las personas a quienes la administración pública ha dirigido el acto administrativo, se considerará persona interesada en el procedimiento administrativo la que: 1. Promueva el procedimiento como titular de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos. En el caso de intereses colectivos, la persona titular demostrará tal calidad por cualquiera de los medios admitidos en derecho. 2. Invoque derechos subjetivos o acredite intereses legítimos, individuales o colectivos, que puedan resultar afectados por la decisión que adopte en el procedimiento. 3. Acredite ser titular de derechos o intereses legítimos de las asociaciones, organizaciones, los grupos afectados, uniones sin personalidad, patrimonios

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>			
	Atención a denuncias de competencia de la ARCA			
	Versión:	4.3	Fecha:	30/12/2024
	Página:	8 de 44	Código:	ARCA-PS-CN-01-MP

Término	Definición
	independientes o autónomos y comparezca al procedimiento ante de la adopción de la resolución.
Quipux	Sistema de Gestión Documental que permite el envío de memorandos, memorandos circulares, oficios, oficios circulares.
Normas técnicas	Es todo instrumento normativo emitido por la Agencia de Regulación y Control del Agua, que contiene reglas, directrices, características, parámetros, indicadores, criterios y elementos para el cumplimiento del marco legal vigente en materia de la gestión integral de los recursos hídricos y en la prestación de los servicios públicos vinculados al agua.
Requisito	Condición establecida en la normativa, con la que el administrado debe cumplir ante la administración y que es parte de un trámite administrativo.
Traslado	Envío de la petición, queja, controversia o denuncia a las entidades que tienen la competencia para conocer y tramitar lo solicitado.
Caso fortuito o fuerza mayor	Se llama fuerza mayor o caso fortuito, el imprevisto a que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.

1.2. ABREVIATURAS:

Abreviatura	Significado
ARCA	Agencia de Regulación y Control del Agua
MAATE	Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica
DE	Dirección Ejecutiva
DAF	Dirección Administrativa Financiera
DCS	Dirección de Comunicación Social
CGT	Coordinación General Técnica
DCRD	Dirección de Control de Riego y Drenaje
DCRH	Dirección de Control de Recursos Hídricos
DCAPS	Dirección de Control de Agua Potable y Saneamiento
GAD	Gobierno Autónomo Descentralizado
DAJ	Dirección de Asesoría Jurídica
LORHUyA	Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua
RLORHUyA	Reglamento a la Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua
COA	Código Orgánico Administrativo

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>		
	Atención a denuncias de competencia de la ARCA		
	Versión:	4.3	Fecha: 30/12/2024
	Página:	9 de 44	Código: ARCA-PS-CN-01-MP

Abreviatura	Significado
COIP	Código Orgánico Integral Penal
PAS	Procedimiento Administrativo Sancionador
SGD	Sistema de Gestión Documental

2. LINEAMIENTOS DEL PROCESO-

El proceso de “Atención a denuncias de competencia de la ARCA” requiere considerar los siguientes lineamientos:

1. Presentación de denuncias:

El denunciante puede presentar la denuncia de la siguiente manera:

Presencialmente: En las oficinas de la ARCA tanto en la Planta Central como en las Oficinas Técnicas Zonales.

Virtualmente: A través de la página web oficial <http://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/>, el Sistema Contacto Ciudadano Digital <https://www.contactociudadano.gob.ec/>, el Sistema de Gestión Documental, o enviándola al correo electrónico institucional correspondiente (recepciondocumental@arca.gob.ec).

Requisitos obligatorios

Para el registro de la denuncia se solicitará la siguiente información:

- Nombres y apellidos del denunciante
- Número de cédula, RUC o pasaporte del denunciante
- Número de teléfono de contacto del denunciante
- Correo electrónico del denunciante
- Provincia, cantón, parroquia y sector donde se presenta la denuncia
- Lugar donde ocurrieron los hechos: Provincia, cantón, parroquia, sector, ubicación referencial y, de ser el caso, coordenadas geográficas
- Descripción detallada de los hechos

Información opcional

- Nombres y apellidos o razón social del presunto infractor
- Dirección del domicilio del presunto infractor
- Número de contacto del presunto infractor (teléfono fijo y/o celular)
- Nombre de la fuente de agua (referencial), cuerpo hídrico o parte del dominio hídrico público afectado(s) u otros relacionados al accionar de la ARCA
- Detalles adicionales sobre los hechos (día y hora en que ocurrieron los hechos, debe ser concreta, describiendo la forma en que sucedieron y especificando el orden en que acontecieron)
- En caso de contar con información adicional que respalde la denuncia (fotos, documentos, evidencias), el denunciante podrá enviar la información al correo electrónico recepciondocumental@arca.gob.ec en formato PDF, con un peso máximo 2MB por archivo y un límite total de 25MB. En caso de tener problema al subir la información, puede contactarse al teléfono 02394440 ext. 143.

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>		
	Atención a denuncias de competencia de la ARCA		
	Versión:	4.3	Fecha: 30/12/2024
	Página:	10 de 44	Código: ARCA-PS-CN-01-MP

2. Todas las denuncias recibidas, tanto por medios físicos como electrónicos, deberán ser ingresadas al Sistema de Gestión Documental con el fin de mantener un control adecuado de las mismas. El tiempo recomendable para la recepción e ingreso de la denuncia al Sistema de Gestión Documental será de un (1) día laborable.
3. En el supuesto de que la afectación al recurso hídrico se derive de casos fortuitos que requieran la intervención de la ARCA dentro del ámbito de sus competencias, la máxima autoridad o la Coordinación General Técnica, dispondrá la participación de la/las Dirección/Direcciones Técnica/s con su/sus analista/s técnico/s a través del Sistema de Gestión Documental o mediante correo electrónico.
4. Si la denuncia refiere el posible cometimiento de un delito contra el agua, tipificado en el COIP, una vez ejecutadas las acciones de control correspondientes, se deberá presentar la denuncia formal ante la Fiscalía General del Estado. Para lo cual, como parte de las recomendaciones del informe técnico se debe sugerir a la DAJ la presunta existencia de un delito, para que actúe conforme a sus competencias.
5. Con la finalidad de brindar un servicio oportuno, cada actor del proceso deberá cumplir los tiempos establecidos para sus actividades, salvo en casos de fuerza mayor o caso fortuito que imposibiliten su cumplimiento.

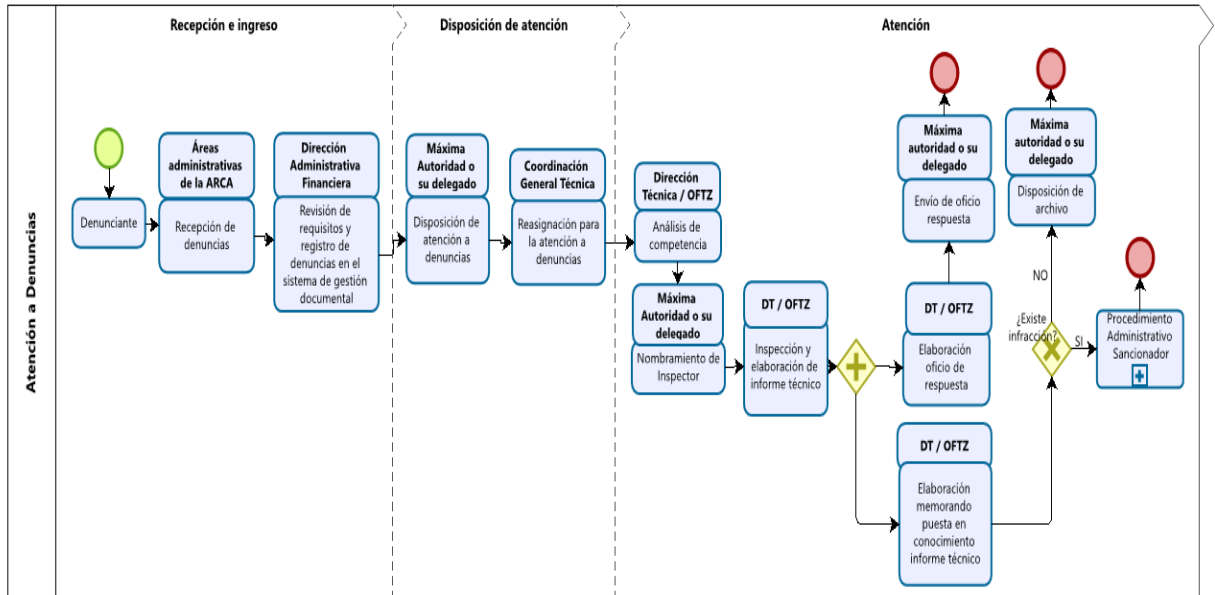
3. RIESGOS OPERATIVOS DEL PROCESO-.

Riesgos Operativos	Factor de riesgo	Riesgo indicativo	Nivel de severidad
	Infraestructura	Riesgo laboral - factor de riesgo físico.	Moderado
	Talento humano	Actos inconsistentes con las leyes.	Moderado
		Orgánico estructural/numérico, desvinculación y rotación del personal.	Moderado
	Enfoque de gestión planificación / procesos / presupuesto	Exceso de tiempos de ciclo / procesos y/o procesamiento innecesarios; reprocesos y/o correcciones.	Moderado

4. MAPA DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS-.

A continuación, se presenta un diagrama de la visión general del proceso “Atención a denuncias de competencia de la ARCA”.

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i> Atención a denuncias de competencia de la ARCA		
	Versión:	4.3	Fecha: 30/12/2024
	Página:	11 de 44	Código: ARCA-PS-CN-01-MP



5. DESCRIPCIÓN DE SUBPROCESOS-

5.1. ATENCIÓN A DENUNCIAS (Actuaciones Previas)

5.1.1. LINEAMIENTOS

Una vez presentada la denuncia conforme a los criterios establecidos, se aplicarán los siguientes lineamientos para el subproceso de atención a denuncias:

- El presunto infractor podrá presentar su criterio respecto a los documentos y hallazgos preliminares, dentro de los diez días plazo posteriores a su notificación. Este plazo podrá prorrogarse hasta por cinco (5) días adicionales, a petición de la parte interesada.
- De acuerdo con el artículo 179 del COA, una vez iniciadas las actuaciones previas, la decisión de proceder con el inicio del procedimiento administrativo deberá ser notificada a la persona interesada en un plazo máximo de seis (6) meses, contados desde la emisión del acto administrativo que ordena dichas actuaciones.
- Si, agotados todos los recursos, no se logra identificar al presunto infractor dentro del plazo de seis (6) meses, desde la orden de inicio de las actuaciones previas, se deberá elaborar el informe técnico final. En dicho informe, se podrá recomendar: la verificación por parte del MAATE para que en el ámbito de sus competencias y de considerarlo necesario coordine con instituciones públicas o privadas para

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos		
	Atención a denuncias de competencia de la ARCA		
	Versión:	4.3	Fecha: 30/12/2024
	Página:	12 de 44	Código: ARCA-PS-CN-01-MP

establecer e implementar medidas preventivas, la adopción de medidas provisionales de protección, remediación y/o la aplicación de medidas cautelares.

- Una vez finalizada la actuación previa, se deberá emitir un oficio de respuesta al denunciante en el que se detallen las acciones tomadas por la ARCA en atención a la denuncia presentada.
- Según lo establecido en el artículo 252 del COA, si se decide iniciar un procedimiento administrativo sancionador, se deberá notificar al denunciante con el respectivo acto administrativo que ordena el inicio del procedimiento.

5.1.2. FICHA DE CARACTERIZACIÓN

Macroproceso:	Control
Proceso:	Atención a denuncias de competencia de la ARCA
Subproceso:	Atención a denuncias (Actuaciones previas)
Descripción:	Objetivo: Establecer un proceso estandarizado para la atención a denuncias relacionadas con la existencia de un hecho que pueda constituir una infracción administrativa conforme la LORHUyA, su reglamento y las Regulaciones que ha emitido la Agencia de Regulación y Control del Agua. Alcance: El proceso tiene un ámbito de aplicación para toda la ARCA (nivel central y desconcentrado), desde la recepción de la denuncia hasta la emisión y notificación del informe técnico. Proveedor: • Persona natural o jurídica (denunciante) Entradas: • Denuncia presentada a través de los canales establecidos: ○ Presencial ○ Página web institucional http://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/ ○ Sistema Contacto Ciudadano Digital https://www.contactociudadano.gob.ec/ ○ Correo electrónico recepciondocumental@arca.gob.ec Salidas: • Oficio de respuesta a la denuncia • Informe técnico Usuarios: • Persona natural o jurídica Normativa: • Constitución de la República del Ecuador: artículos 282, 313, 318, 375, 411,

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos			
	Atención a denuncias de competencia de la ARCA			
	Versión:	4.3	Fecha:	30/12/2024
	Página:	13 de 44	Código:	ARCA-PS-CN-01-MP

	disposición transitoria primera. • Código Orgánico Administrativo, COA: Título II Actuaciones Previas artículos 175, 176, 177, 178, 179. • Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua (LORHUyA): artículo 23, título V Infracciones, Sanciones y Responsabilidades. • Reglamento de la LORHUyA: Libro V Infracciones, Título I de las Infracciones y Procedimiento. • Regulaciones emitidas por la ARCA.
Responsable del Subproceso:	Dirección Ejecutiva, Coordinación General Técnica, Direcciones Técnicas, Dirección de Comunicación Social, Dirección Administrativa Financiera, Oficinas Técnicas Zonales
Tipo de proceso:	Sustantivo
Tipo de usuarios:	Internos / Externos

5.1.3. PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
1	Presentar la denuncia por medio de los canales de atención	Denunciante	El denunciante presentará la denuncia por medio de los canales de atención establecidos por la ARCA: Virtual • Página web institucional http://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/ • Sistema Contacto Ciudadano Digital https://www.contactociudadano.gob.ec/ • Correo electrónico institucional recepciondocumental@arca.gob.ec Presencial • Oficina de la ARCA Planta Central u Oficinas Técnicas Zonales	Denuncia
Denuncias presentadas por redes sociales de la ARCA				
2	Contactar al denunciante e informar para que ingrese la denuncia por “Contáctanos”	Analista de comunicación social	El analista de comunicación social, en el marco de su función de monitoreo de redes sociales, podrá identificar las denuncias realizadas por dichos medios. De existir denuncias, se contactará al denunciante y se le informará lo siguiente “Con el fin de dar atención, se remite el siguiente link http://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/”	Contacto mediante redes sociales

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos		
	Atención a denuncias de competencia de la ARCA		
	Versión:	4.3	Fecha: 30/12/2024
	Página:	14 de 44	Código: ARCA-PS-CN-01-MP

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
			para que pueda ingresar su requerimiento”. Una vez recibido el requerimiento a través de la sección “Contáctanos” de la página web institucional, pasar a la actividad 3.	
Denuncias presentadas en “Contáctanos” – Página web institucional				
3	Recibir denuncia y enviar para el registro en el sistema de gestión documental	Analista de comunicación social	El analista de comunicación social recibirá las denuncias presentadas mediante el enlace de “Contáctanos” https://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/ en la página web institucional y las remitirá, mediante correo electrónico, al técnico de documentación y archivo, o, quien haga sus veces, para su registro en el sistema de gestión documental. Pasar a la actividad 9.	Correo electrónico
Denuncias presentadas por el sistema “Contacto Ciudadano Digital”				
4	Recibir denuncia y enviar para el registro en el sistema de gestión documental	Analista de comunicación social	El analista de comunicación social recibirá las denuncias presentadas por medio del sistema “Contacto Ciudadano Digital” y, en coordinación con la DAJ, determinará si la denuncia es competencia de la ARCA. En caso de no ser competencia de la ARCA, la denuncia será reasignada a la entidad competente mediante el sistema “Contacto Ciudadano Digital”, con el respectivo argumento. Si la denuncia es de competencia de la ARCA, será remitida al técnico de documentación y archivo, o, quien haga sus veces para su registro en el sistema de gestión documental. Pasar a la actividad 9.	Correo electrónico
Denuncias presentadas por correo electrónico institucional				
5	Recibir denuncia y enviar para el registro en el sistema de gestión documental	Funcionarios y servidores de la ARCA	Los funcionarios y servidores de la ARCA recibirán las denuncias remitidas mediante los correos electrónicos institucionales y las remitirán a través de correo electrónico al técnico de documentación y archivo, o, quien haga sus veces para su registro en el sistema de gestión documental. Pasar a la actividad 9.	Correo electrónico
Denuncias presentadas por correo electrónico institucional recepciondocumental@arca.gob.ec				

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>		
	Atención a denuncias de competencia de la ARCA		
	Versión:	4.3	Fecha: 30/12/2024
	Página:	15 de 44	Código: ARCA-PS-CN-01-MP

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
6	Recibir denuncia y revisar que cumpla con los requisitos	Técnico de documentación y archivo, o, quien haga sus veces	El técnico de documentación y archivo, o, quien haga sus veces recibirá las denuncias enviadas mediante el correo electrónico institucional recepciondocumental@arca.gob.ec , verificando que la denuncia cumpla con los requisitos establecidos en el numeral 1 de los lineamientos del proceso. Si se cumplen los requisitos, se procederá a la actividad 10. En caso contrario, pasar a la actividad 9a.	
Denuncias presentadas de manera presencial (Planta Central)				
7	Recibir denuncia y revisar que cumpla con los requisitos	Técnico de documentación y archivo, o, quien haga sus veces	El técnico de documentación y archivo, o, quien haga sus veces recibirá las denuncias presentadas de manera escrita, revisando que cumplan con los requisitos establecidos en el numeral 1 de lineamientos del proceso. Si no se cumplen los requisitos, se solicitará al denunciante que complete la información faltante en el documento presentado. En caso de cumplir con los requisitos, pasar a la actividad 10.	
Denuncias presentadas de manera presencial (Oficinas Técnicas Zonales)				
8	Recibir denuncia y revisar que cumpla con los requisitos	Analista técnico OFTZ	El analista técnico de OFTZ recibirá las denuncias presentadas de manera escrita, revisando que cumplan con los requisitos establecidos en el numeral 1 de lineamientos del proceso. Si no se cumplen los requisitos, se solicitará al denunciante que complete la información faltante en el documento presentado. Con los requisitos completos, el analista técnico escaneará la denuncia y la remitirá, mediante correo electrónico, al técnico de documentación y archivo, o, quien haga sus veces para su registro en el sistema de gestión documental. Pasar a la actividad 9.	Correo electrónico
Revisión de requisitos y registro de las denuncias en el sistema de gestión documental				
9	Recibir denuncia y revisar que cumpla con los requisitos	Técnico de documentación y archivo, o, quien	El técnico de documentación y archivo, o, quien haga sus veces verificará que las denuncias ingresadas por los diferentes medios cumplan con los requisitos establecidos en el numeral 1	

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos			
	Atención a denuncias de competencia de la ARCA			
	Versión:	4.3	Fecha:	30/12/2024
	Página:	16 de 44	Código:	ARCA-PS-CN-01-MP

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
		haga sus veces	de los lineamientos del proceso. En caso de que se cumplan dichos requisitos, pasar a la actividad 10, de lo contrario, pasar a la actividad 9a.	
9a	Solicitar se complete con los requisitos	Técnico de documentación y archivo, o, quien haga sus veces	Si la denuncia no cumple con los requisitos establecidos en el numeral 1 de los lineamientos del proceso, el técnico de documentación y archivo, o, quien haga sus veces solicitará, mediante correo electrónico, la información faltante. El mensaje incluirá el siguiente contenido: <i>“Para una adecuada atención se requiere la siguiente información:</i> Requisitos obligatorios a) Nombres y apellidos del denunciante b) Número de cédula, RUC o pasaporte del denunciante c) Número de teléfono de contacto del denunciante d) Correo electrónico del denunciante e) Provincia, cantón, parroquia y sector donde se presenta la denuncia f) Lugar donde ocurrieron los hechos: provincia, cantón, Parroquia, Sector, ubicación referencial y, de ser el caso, coordenadas geográficas g) Descripción detallada de los hechos Información opcional a) Nombres y apellidos o razón social del presunto infractor b) Dirección del domicilio del presunto infractor c) Número de contacto del presunto infractor (teléfono fijo y/o celular) d) Nombre de la fuente de agua (referencial), cuerpo hídrico o parte del dominio hídrico público afectado(s) u otros relacionados al accionar de la ARCA e) Detalles adicionales sobre los hechos (Día y hora en que ocurrieron los hechos, debe ser concreta, describiendo la forma en que sucedieron y especificando el orden en que	Correo electrónico

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>		
	Atención a denuncias de competencia de la ARCA		
	Versión:	4.3	Fecha: 30/12/2024
	Página:	17 de 44	Código: ARCA-PS-CN-01-MP

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
			acontecieron) En caso de contar con información adicional que respalde la denuncia (fotos, documentos, evidencias), el denunciante podrá enviar la información al correo electrónico repciondocumental@arca.gob.ec en formato PDF, con un peso máximo 2MB por archivo y un límite total de 25MB. En caso de tener problema al subir la información, puede contactarse al teléfono 02394440 ext. 143. <i>Por lo que, si en el término de diez días no existe una respuesta a la solicitud de información, no se ingresará el requerimiento, dejando a salvo que el solicitante en cualquier momento ingrese el trámite completo.</i>”.	
10	Registrar en el sistema de gestión documental	Técnico de documentación y archivo o quien haga sus veces	Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos, el técnico de documentación y archivo, o, quien haga sus veces registrará la denuncia en el sistema de gestión documental, previa verificación de que no haya duplicidad de la denuncia en el sistema.	
Gestión de la denuncia				
11	Reasignar denuncia para la atención	Máxima autoridad o su delegado	La máxima autoridad o su delegado recibirá la denuncia ingresada por los diferentes medios y reasignará su atención a la Coordinación General Técnica disponiendo las acciones correspondientes mediante un comentario en el sistema de gestión documental.	Denuncia reasignada
12	Analizar y reasignar denuncia para análisis de competencia de la ARCA	Coordinador general técnico	El coordinador general técnico analizará la denuncia y la reasignará a la Dirección Técnica o a la OFTZ correspondiente, dependiendo del sujeto de control y el ámbito de competencia: Dirección de Control de Agua Potable y Saneamiento recibirá las denuncias cuyos sujetos de control sean: Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, Empresas Públicas, prestadores comunitarios que presten el servicio de agua potable y saneamiento.	Denuncia reasignada

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>		
	Atención a denuncias de competencia de la ARCA		
	Versión:	4.3	Fecha: 30/12/2024
	Página:	18 de 44	Código: ARCA-PS-CN-01-MP

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
			Dirección de Control de Riego y Drenaje recibirá las denuncias cuyos sujetos de control sean: Prestadores de Servicio de Riego y Drenaje, Personas Naturales y Personas Jurídicas que utilicen el agua para riego. Dirección de Control de Recursos Hídricos recibirá las denuncias de todos los sujetos de control que no se encuentre bajo la competencia de las Direcciones previamente mencionadas. Las OFTZ atenderán las denuncias relacionadas a los sujetos de control dentro de su jurisdicción y competencia. En caso de que la atención de la denuncia requiera coordinación entre las Direcciones y las OFTZ, la CGT designará a la Dirección Técnica responsable, en función del presunto infractor y del ámbito de competencia. Dicha Dirección coordinará las actividades necesarias con las Direcciones Técnicas y/u Oficinas Técnicas Zonales correspondientes. Cada área técnica que participe en la atención de la denuncia elaborará un informe técnico, según su ámbito de competencia, y lo enviará a la Dirección Técnica responsable para su consolidación. En caso de que la denuncia sea reasignada a una Dirección Técnica, pasar a la actividad 13.	
13	Reasignar denuncia para el análisis de competencia de la ARCA	Director/a técnico/a	El director técnico reasignará la denuncia a un analista técnico, quien será el responsable de realizar el análisis de competencia a la ARCA.	Denuncia reasignada
14	Analizar denuncia y determinar si es competencia de la ARCA	Analista técnico (Direcciones Técnicas/OFTZ)	El analista técnico analizará la información contenida en la denuncia. En caso de que no se disponga de toda la información exigida en los lineamientos del proceso, o si se requiera aclaración adicional de la información, el analista técnico solicitará los datos pertinentes al denunciante a través de los medios que considere apropiados.	Informe de no competencia

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>			
	Atención a denuncias de competencia de la ARCA			
	Versión:	4.3	Fecha:	30/12/2024
	Página:	19 de 44	Código:	ARCA-PS-CN-01-MP

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
			Si se determina que la denuncia no es competencia de la ARCA, se procederá a la actividad 15; en, caso contrario se continuará con la actividad 16. Si la denuncia es competencia de la ARCA, pero corresponde como una petición, queja o controversia, se gestionará conforme el procedimiento establecido de “<i>Atención a peticiones, quejas y controversias</i>”.	
15	Elaborar y firmar informe técnico de no competencia y oficio de traslado	Analista técnico (Direcciones Técnicas/OFTZ)	Una vez analizada la denuncia y se concluya que no es competencia de la ARCA, el analista técnico elaborará y firmará un informe técnico de no competencia, el cual incluirá antecedentes, normativa aplicable y recomendaciones. Este informe será acompañado de un oficio de traslado a la entidad competente, el cual será enviado con copia al denunciante.	Oficio de traslado adjunto informe técnico de no competencia
15a	Revisar y enviar oficio de traslado	Máxima autoridad o su delegado	La máxima autoridad o su delegado revisará el oficio de traslado y procederá a su envío. Fin del proceso.	Oficio de traslado adjunto informe técnico de no competencia enviado
16	Validar la competencia y reasignar denuncia	Analista técnico (Direcciones Técnicas/OFTZ)	Si, tras el análisis de la denuncia, se determina que esta es competencia de la ARCA, el analista técnico registrará los argumentos técnicos en el sistema de gestión documental y reasignará la denuncia al director técnico o al coordinador general técnico, según corresponda.	Oficio de denuncia con comentarios
17	Disponer el inicio de actuaciones previas y designar al inspector mediante memorando	Máxima autoridad o su delegado	La máxima autoridad o su delegado recibirá el oficio correspondiente a la denuncia, que incluirá los comentarios del análisis de competencia realizado. A través de un memorando o una sumilla inserta en la hoja de ruta del documento dispondrá la atención a la denuncia y designará al inspector.	Memorando de disposición Denuncia reasignada

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos		
	Atención a denuncias de competencia de la ARCA		
	Versión:	4.3	Fecha: 30/12/2024
	Página:	20 de 44	Código: ARCA-PS-CN-01-MP

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
18	Realizar actividades previas a la inspección	Inspector (Dirección Técnica u Oficina Técnica Zonal)	El inspector llevará a cabo las siguientes actividades previas a la inspección: • Solicitud de movilización (si corresponde) • Solicitud de inspección conjunta (si es necesario) • Solicitud de viáticos (si corresponde) • Solicitud de salida de equipos de la Agencia (si corresponde), etc. No será necesario notificar a las partes interesadas sobre la realización de la inspección, salvo que se requiera la colaboración personal del denunciante, a criterio del inspector.	Correos/memorandos
19	Realizar inspección	Inspector (Dirección Técnica u Oficina Técnica Zonal)	El inspector realizará la inspección. En caso de identificar una infracción, recopilará la información necesaria para la valoración cualitativa, cuantitativa, así como la puntuación (graduación de la sanción en número de SBU) en relación a la magnitud, intensidad, frecuencia de la afectación, según corresponda. Asimismo, identificará los factores agravantes y estimará las medidas de remediación pertinentes. Adicionalmente, se deberá obtener la información del presunto infractor: • Nombres y apellidos o razón social • Número de cédula o RUC • Dirección de domicilio • Número de contacto • Correo electrónico para la notificación • Coordenadas para la notificación en donde se pueda ubicar al presunto infractor; y, • las coordenadas de los sitios de inspección donde ocurre la infracción. El inspector deberá obtener el correo electrónico del presunto infractor, con firma de aceptación de la notificación. En el caso de que no se pueda obtener la firma de aceptación se continuará con la actividad 20. Si durante la inspección se determina que se	

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>			
	Atención a denuncias de competencia de la ARCA			
	Versión:	4.3	Fecha:	30/12/2024
	Página:	21 de 44	Código:	ARCA-PS-CN-01-MP

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
			requiere la ampliación del tiempo para la ejecución de la misma o la suspensión, de ser el caso, el inspector realizará la justificación correspondiente y solicitará por correo electrónico una nueva disposición de ejecución del control.	
20	Elaborar y firmar informe técnico en el que contengan los documentos y hallazgos preliminares, enviar por correo electrónico	Inspector (Dirección Técnica u Oficina Técnica Zonal)	El inspector elaborará y firmará como elaborado el informe técnico, que deberá contener: • Fecha de elaboración del informe (día/mes/año) • Antecedentes (incluir la determinación sucinta del asunto tratado) • Datos del presunto infractor • Fundamento (descripción de los hallazgos evidenciados durante la inspección) • Infracción y nexo causal con el presunto infractor (en caso de que exista infracción) • Conclusión (si existe o no infracción) • Recomendaciones (archivar y/o notificar a las partes interesadas) • Anexos necesarios • Referencias de contacto (correo, dirección o cualquier información relevante para efectuar notificaciones) En caso de que se evidencie el cometimiento de una infracción, el informe técnico deberá incluir una descripción cualitativa, cuantitativa, así como la puntuación (graduación de la sanción en número de SBU) en relación a la magnitud, intensidad, frecuencia de la afectación. Y de ser el caso, identificará los factores agravantes y estimará las medidas de remediación. El inspector enviará mediante correo electrónico al director técnico del área conforme la competencia para la revisión y firma del informe técnico en el que contengan los documentos y hallazgos preliminares.	Correo electrónico adjunto informe técnico (preliminar) firmado como elaborado
20a	Revisar y validar informe técnico en el que contengan los	Director técnico	El director técnico de acuerdo a su competencia firmará como validado el informe técnico en el que contengan los documentos y hallazgos	Correo electrónico adjunto informe

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos			
	Atención a denuncias de competencia de la ARCA			
	Versión:	4.3	Fecha:	30/12/2024
	Página:	22 de 44	Código:	ARCA-PS-CN-01-MP

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
	documentos y hallazgos preliminares		preliminares, enviará mediante correo electrónico al coordinador general técnico para la revisión y firma del informe.	técnico (preliminar) firmado como validado
20b	Revisar y aprobar informe técnico en el que contengan los documentos y hallazgos preliminares	Coordinador general técnico	El coordinador general técnico firmará como aprobado el informe técnico en el que contengan los documentos y hallazgos preliminares, enviará mediante correo electrónico al inspector de la Dirección Técnica u OFTZ para la puesta en conocimiento de la persona interesada.	Correo electrónico adjunto informe técnico (preliminar) firmado como aprobado
21	Elaborar y enviar por correo electrónico de puesta en conocimiento del informe técnico a la persona interesada	Inspector (Dirección Técnica u Oficina Técnica Zonal)	El inspector elaborará y enviará un correo electrónico a la persona interesada (denunciante y presunto infractor), poniendo en su conocimiento el informe técnico de hallazgos preliminares. Las partes tendrán un término de 10 días para expresar su criterio, conforme a lo establecido en el artículo 178 del COA.	Correo electrónico de puesta en conocimiento del informe técnico
22	Evaluar el pronunciamiento (información y/o documentos) de la persona interesada	Inspector (Dirección Técnica u Oficina Técnica Zonal)	Si la persona interesada se pronuncia dentro del término otorgado, el inspector evaluará el criterio de descargo aportado (información y/o documentos), y emitirá el informe técnico de conclusión de la actuación previa.	
23	Elaborar y firmar el informe técnico de conclusión de la actuación previa	Inspector (Dirección Técnica u Oficina Técnica Zonal)	El inspector elaborará y firmará como elaborado el informe técnico de conclusión de la actuación previa, el cual debe contener: • Fecha de elaboración del informe (día/mes/año) • Antecedentes (incluir la determinación sucinta del asunto tratado, el detalle del informe técnico de hallazgos preliminares, oficios de puesta en conocimiento a las personas interesadas y las respuestas de ser el caso) • Datos del presunto infractor • Fundamento (descripción de los hallazgos evidenciados durante la inspección) • Evaluación de los descargos, en el caso de existir • Infracción y nexo causal con el presunto	Informe técnico (conclusión de actuación previa) firmado como elaborado

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos		
	Atención a denuncias de competencia de la ARCA		
	Versión:	4.3	Fecha: 30/12/2024
	Página:	23 de 44	Código: ARCA-PS-CN-01-MP

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
			infractor (si existe infracción) • Conclusión (si existe o no infracción) • Recomendaciones (archivar o inicio del procedimiento administrativo sancionador) • Anexos necesarios • Referencias de contacto (correo, dirección o cualquier información relevante para efectuar notificaciones) En caso de mantenerse el cometimiento de la infracción, el informe técnico deberá incluir una descripción cualitativa, cuantitativa, así como la puntuación (graduación de la sanción en número de SBU) en relación a la magnitud, intensidad, frecuencia de la afectación. Y de ser el caso, identificará los factores agravantes y estimará las medidas de remediación. Principalmente se pueden presentar las siguientes situaciones: • Infracción sin identificar al infractor: Se determina la infracción, pero no se identifica al presunto infractor, por lo que no se recomienda iniciar un PAS, aunque se emitirán recomendaciones técnicas. • Infracción con identificación del infractor: Se determina la infracción y se identifica al presunto infractor, recomendándose el inicio del procedimiento administrativo sancionador. • No existencia de una infracción: Se recomienda el archivo de la denuncia, siempre que no constituya un delito, para lo cual se considerará el numeral 4 de los lineamientos del proceso.	
24	Elaborar y reasignar memorando en donde se pone en conocimiento el informe técnico de conclusión de la actuación previa	Inspector (Dirección Técnica u Oficina Técnica Zonal)	El inspector elaborará el memorando en donde se pone en conocimiento, de quién dispuso la actuación previa, el informe técnico de conclusión de la actuación previa y el expediente. Reasignará el memorando al director técnico del área conforme la competencia para la revisión y firma del informe.	Memorando adjunto informe técnico (conclusión de actuación previa) reasignado

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>			
	Atención a denuncias de competencia de la ARCA			
	Versión:	4.3	Fecha:	30/12/2024
	Página:	24 de 44	Código:	ARCA-PS-CN-01-MP

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
24a	Revisar y validar informe técnico de conclusión de la actuación previa	Director técnico	El director técnico de acuerdo a su competencia firmará como validado el informe técnico de conclusión de la actuación previa y reasignará mediante el sistema de gestión documental al coordinador general técnico para la revisión y firma del informe.	Memorando adjunto informe técnico (conclusión de actuación previa) firmado como validado
24b	Revisar y aprobar informe técnico de conclusión de la actuación previa	Coordinador general técnico	El coordinador general técnico firmará como aprobado el informe técnico de conclusión de la actuación previa y reasignará mediante el sistema de gestión documental al inspector de la Dirección Técnica u OFTZ.	Memorando adjunto informe técnico (conclusión de actuación previa) firmado como aprobado
24c	Enviar memorando en donde se pone en conocimiento el informe técnico de conclusión de actuación previa	Inspector (Dirección Técnica u Oficina Técnica Zonal)	Una vez que se cuente con la aprobación del informe técnico de conclusión de la actuación previa por parte del director técnico y coordinador general técnico, el inspector enviará el memorando en donde se pone en conocimiento el informe de quién dispuso la actuación previa (Máxima autoridad o su delegado) y el expediente.	Memorando enviado adjunto informe técnico (conclusión de actuación previa) firmado por los responsables
25	Recibir memorando de cumplimiento de disposición de actuaciones previas y analizar informe técnico	Máxima autoridad o su delegado	La máxima autoridad o su delegado recibirá el memorando de cumplimiento de disposición de la actuación previa y analizará el informe técnico. A partir de la revisión de las conclusiones del informe técnico, se podrán presentar las siguientes situaciones: • Si el informe técnico recomienda el inicio del procedimiento administrativo sancionador, se dará inicio al proceso conforme al Manual de procesos establecido. • Si el informe técnico recomienda el archivo de la denuncia, la máxima autoridad o su delegado dispondrá su archivo mediante comentario en el sistema de gestión documental, con lo cual el inspector procederá a archivar el expediente. • Si el informe técnico determina la	

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>		
	Atención a denuncias de competencia de la ARCA		
	Versión:	4.3	Fecha: 30/12/2024
	Página:	25 de 44	Código: ARCA-PS-CN-01-MP

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
			existencia de una infracción sin que se haya identificado al presunto infractor, se analizará las recomendaciones técnicas. Según su pertinencia, se podrá disponer el inicio de nuevas actuaciones previas cuando existan nuevos elementos de convicción o se ejecutarán las acciones correspondientes.	
26	Elaborar y reasignar oficio de puesta en conocimiento del informe técnico a la persona interesada	Inspector (Dirección Técnica u Oficina Técnica Zonal)	El inspector elaborará el oficio de puesta en conocimiento del informe técnico de conclusión de las actuaciones previas y reasignará a la máxima autoridad o su delegado.	Oficio de puesta en conocimiento adjunto informe técnico
26a	Revisar y enviar oficio de puesta en conocimiento del informe técnico a la persona interesada	Máxima autoridad o su delegado	La máxima autoridad o su delegado revisará y enviará el oficio de puesta en conocimiento del informe técnico junto con el expediente en copia certificada a las partes interesada (denunciante y presunto infractor). Este acto se dará por concluido la actuación previa. En caso de no existir infracción, se dará por finalizado el proceso.	Oficio de puesta en conocimiento enviado

5.2. ATENCIÓN A DENUNCIAS DE INFRACCIONES COMETIDAS POR LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS

5.2.1. LINEAMIENTOS

- En los casos que involucren a los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs), se tomará en cuenta lo dispuesto en el artículo 124 del Reglamento a la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, que dispone:

"La Agencia de Regulación y Control podrá adoptar las medidas de control que correspondan, ya sea por iniciativa propia o a petición de parte, cuando se haya comprobado el incumplimiento por parte de los GADs a la Ley, su reglamento general y normativa legal vigente. Si luego de haber notificado el hecho y cumplido el plazo otorgado para subsanar la falta, el mismo que puede ser fijado de mutuo acuerdo, subsiste una grave deficiencia en la prestación del servicio, la ARCA aplicará las sanciones correspondientes establecidas en la Ley y el presente Reglamento."

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos			
	Atención a denuncias de competencia de la ARCA			
	Versión:	4.3	Fecha:	30/12/2024
	Página:	26 de 44	Código:	ARCA-PS-CN-01-MP

5.2.2. FICHA DE CARACTERIZACIÓN

Macroproceso:	Control
Proceso:	Atención a denuncias de competencia de la ARCA
Subproceso:	Atención a denuncias de infracciones cometidas por los Gobiernos Autónomos Descentralizados
Descripción:	Objetivo: Establecer un proceso estandarizado para la atención a denuncias de infracciones cometidas por los Gobiernos Autónomos Descentralizados. Alcance: El proceso tiene un ámbito de aplicación para toda la ARCA (nivel central y desconcentrado), desde la recepción de la denuncia hasta la emisión y notificación del informe técnico. Proveedor: - Persona natural o jurídica (Denunciante) Entradas: - Denuncia presentada a través de los canales establecidos: - Presencial - Página web institucional http://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/ - Sistema Contacto Ciudadano Digital https://www.contactociudadano.gob.ec/ - Correo electrónico recepciondocumental@arca.gob.ec Salidas: - Oficio de respuesta a la denuncia - Informe técnico Usuarios: - Persona natural o jurídica Normativa: - Constitución de la República del Ecuador: artículos 282, 313, 318, 375, 411, disposición transitoria primera. - Código Orgánico Administrativo, COA; - Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua (LORHUyA): artículo 23, título V Infracciones, Sanciones y Responsabilidades. - Reglamento de la LORHUyA: Libro V Infracciones, Título I de las Infracciones y Procedimiento. - Regulaciones emitidas por la ARCA.
Responsable del Subproceso:	Dirección Ejecutiva, Coordinación General Técnica, Direcciones Técnicas, Dirección de Comunicación Social, Dirección Administrativa Financiera, Oficinas Técnicas Zonales

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>		
	Atención a denuncias de competencia de la ARCA		
	Versión:	4.3	Fecha: 30/12/2024
	Página:	27 de 44	Código: ARCA-PS-CN-01-MP

Tipo de proceso:	Sustantivo
Tipo de usuarios:	Internos / Externos

5.2.3. PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
1	Presentar la denuncia por medio de los canales de atención	Denunciante	El denunciante presentará la denuncia por medio de los canales de atención establecidos por la ARCA: Virtual - Página web institucional http://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/ - Sistema Contacto Ciudadano Digital https://www.contactociudadano.gob.ec/ - Correo electrónico institucional recepciondocumental@arca.gob.ec Presencial - Oficina de la ARCA Planta Central u Oficinas Técnicas Zonales	Denuncia
Denuncias presentadas por redes sociales de la ARCA				
2	Contactar al denunciante e informar para que ingrese la denuncia por “Contáctanos”	Analista de comunicación social	El analista de comunicación social, en el marco de su función de monitoreo de redes sociales, podrá identificar las denuncias realizadas por dichos medios. De existir denuncias, se contactará al denunciante y se le informará lo siguiente “Con el fin de dar atención, se remite el siguiente link http://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/ para que pueda ingresar su requerimiento”. Una vez recibido el requerimiento a través de la sección “Contáctanos” de la página web institucional, pasar a la actividad 3.	Contacto mediante redes sociales
Denuncias presentadas en “Contáctanos” – página web institucional				
3	Recibir denuncia y enviar para el registro en el sistema de gestión documental	Analista de comunicación social	El analista de comunicación social recibirá las denuncias presentadas mediante el enlace de “Contáctanos” https://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/ en la página web institucional y las remitirá, mediante correo electrónico, al técnico de	

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>		
	Atención a denuncias de competencia de la ARCA		
	Versión:	4.3	Fecha: 30/12/2024
	Página:	28 de 44	Código: ARCA-PS-CN-01-MP

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
			documentación y archivo, o, quien haga sus veces, para su registro en el sistema de gestión documental. Pasar a la actividad 9.	
Denuncias presentadas por el sistema “Contacto Ciudadano Digital”				
4	Recibir denuncia y enviar para el registro en el sistema de gestión documental	Analista de comunicación social	El analista de comunicación social recibirá las denuncias presentadas por medio del sistema “Contacto Ciudadano Digital” y, en coordinación con la DAJ, determinará si la denuncia es competencia de la ARCA. En caso de no ser competencia de la ARCA, la denuncia será reasignada a la entidad competente mediante el sistema “Contacto Ciudadano Digital”, con el respectivo argumento. Si la denuncia es de competencia de la ARCA, será remitida al técnico de documentación y archivo, o, quien haga sus veces para su registro en el sistema de gestión documental. Pasar a la actividad 9.	Correo electrónico
Denuncias presentadas por correo electrónico institucional				
5	Recibir denuncia y enviar para el registro en el sistema de gestión documental	Funcionarios y servidores de la ARCA	Los funcionarios y servidores de la ARCA recibirán las denuncias remitidas mediante los correos electrónicos institucionales y las remitirán a través de correo electrónico al técnico de documentación y archivo, o, quien haga sus veces para su registro en el sistema de gestión documental. Pasar a la actividad 9.	Correo electrónico
Denuncias presentadas por correo electrónico institucional recepciondocumental@arca.gob.ec				
6	Recibir denuncia y revisar que cumpla con los requisitos	Técnico de documentación y archivo o quien haga sus veces	El técnico de documentación y archivo, o, quien haga sus veces recibirá las denuncias enviadas mediante el correo electrónico institucional recepciondocumental@arca.gob.ec , verificando que la denuncia cumpla con los requisitos establecidos en el numeral 1 de los lineamientos del proceso. Si se cumplen los requisitos, se procederá a la actividad 10. En caso contrario, pasar a la actividad 9a.	
Denuncias presentadas de manera presencial (Plan central)				

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>			
	Atención a denuncias de competencia de la ARCA			
	Versión:	4.3	Fecha:	30/12/2024
	Página:	29 de 44	Código:	ARCA-PS-CN-01-MP

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
7	Recibir denuncia y revisar que cumpla con los requisitos	Técnico de documentación y archivo o quien haga sus veces	El técnico de documentación y archivo o quien haga sus veces recibirá las denuncias presentadas de manera escrita, revisando que cumplan con los requisitos establecidos en el numeral 1 de lineamientos del proceso. Si no se cumplen los requisitos, se solicitará al denunciante que complete la información faltante en el documento presentado. En caso de cumplir con los requisitos, pasar a la actividad 10.	
Denuncias presentadas de manera presencial (Oficinas Técnicas Zonales)				
8	Recibir denuncia y revisar que cumpla con los requisitos	Analista técnico OFTZ	El analista técnico de OFTZ recibirá las denuncias presentadas de manera escrita, revisando que cumplan con los requisitos establecidos en el numeral 1 de lineamientos del proceso. Si no se cumplen los requisitos, se solicitará al denunciante que complete la información faltante en el documento presentado. Con los requisitos completos, el analista técnico escaneará la denuncia y la remitirá, mediante correo electrónico, al técnico de documentación y archivo o quien haga sus veces para su registro en el sistema de gestión documental. Pasar a la actividad 9.	Correo electrónico
Revisión de requisitos y registro de las denuncias en el Sistema de Gestión Documental				
9	Recibir denuncia y revisar que cumpla con los requisitos	Técnico de documentación y archivo o quien haga sus veces	El técnico de documentación y archivo, o, quien haga sus veces verificará que las denuncias ingresadas por los diferentes medios cumplan con los requisitos establecidos en el numeral 1 de los lineamientos del proceso. En caso de que se cumplan dichos requisitos, pasar a la actividad 10, de lo contrario, pasar a la actividad 9a.	
9a	Solicitar se complete con los requisitos	Técnico de documentación y archivo o quien haga sus veces	Si la denuncia no cumple con los requisitos establecidos en el numeral 1 de los lineamientos del proceso, el técnico de documentación y archivo, o, quien haga sus veces solicitará, mediante correo electrónico, la información faltante. El mensaje incluirá el siguiente contenido:	Correo electrónico

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos			
	Atención a denuncias de competencia de la ARCA			
	Versión:	4.3	Fecha:	30/12/2024
	Página:	30 de 44	Código:	ARCA-PS-CN-01-MP

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
			“Para una adecuada atención se requiere la siguiente información: Requisitos obligatorios a) Nombres y apellidos del denunciante b) Número de cédula, RUC o pasaporte del denunciante c) Número de teléfono de contacto del denunciante d) Correo electrónico del denunciante e) Provincia, cantón, parroquia y sector donde se presenta la denuncia f) Lugar donde ocurrieron los hechos: provincia, cantón, parroquia, sector, ubicación referencial y, de ser el caso, coordenadas geográficas g) Descripción detallada de los hechos Información opcional a) Nombres y apellidos o razón social del presunto infractor b) Dirección del domicilio del presunto infractor c) Número de contacto del presunto infractor (teléfono fijo y/o celular) d) Nombre de la fuente de agua (referencial), cuerpo hídrico o parte del dominio hídrico público afectado(s) u otros relacionados al accionar de la ARCA e) Detalles adicionales sobre los hechos (Día y hora en que ocurrieron los hechos, debe ser concreta, describiendo la forma en que sucedieron y especificando el orden en que acontecieron) En caso de contar con información adicional que respalde la denuncia (fotos, documentos, evidencias), el denunciante podrá enviar la información al correo electrónico recepciondocumental@arca.gob.ec en formato PDF, con un peso máximo 2MB por archivo y un límite total de 25MB. En caso de tener problema al subir la información, puede contactarse al teléfono	

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos			
	Atención a denuncias de competencia de la ARCA			
	Versión:	4.3	Fecha:	30/12/2024
	Página:	31 de 44	Código:	ARCA-PS-CN-01-MP

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
			02394440 ext. 143. <i>Por lo que, si en el término de diez días no existe una respuesta a la solicitud de información, no se ingresará el requerimiento, dejando a salvo que el solicitante en cualquier momento ingrese el trámite completo.”.</i>	
10	Registrar en el sistema de gestión documental	Técnico de documentación y archivo o quien haga sus veces	Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos, el técnico de documentación y archivo, o, quien haga sus veces registrará la denuncia en el sistema de gestión documental, previa verificación de que no haya duplicidad de la denuncia en el sistema.	
Gestión de la denuncia				
11	Reasignar denuncia para la atención	Máxima autoridad o su delegado	La máxima autoridad o su delegado recibirá la denuncia ingresada por los diferentes medios y reasignará su atención a la Coordinación General Técnica disponiendo las acciones correspondientes mediante un comentario en el sistema de gestión documental.	Denuncia reasignada
12	Analizar y reasignar denuncia para análisis de competencia de la ARCA	Coordinador general técnico	El coordinador general técnico analizará la denuncia y la reasignará a la Dirección Técnica o a la OFTZ correspondiente, dependiendo del sujeto de control y el ámbito de competencia: Dirección de Control de Agua Potable y Saneamiento recibirá las denuncias cuyos sujetos de control sean: Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, Empresas Públicas, prestadores comunitarios que presten el servicio de agua potable y saneamiento. Dirección de Control de Riego y Drenaje recibirá las denuncias cuyos sujetos de control sean: Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales que prestan el servicio de riego y drenaje o que presuntamente hayan cometido una infracción en el ámbito de competencias de la ARCA. Dirección de Control de Recursos Hídricos recibirá las denuncias de todos los sujetos de control, que no se encuentre bajo la competencia de las Direcciones previamente	Denuncia reasignada

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>			
	Atención a denuncias de competencia de la ARCA			
	Versión:	4.3	Fecha:	30/12/2024
	Página:	32 de 44	Código:	ARCA-PS-CN-01-MP

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
			mencionadas. Las OFTZ atenderán las denuncias relacionadas a los sujetos de control dentro de su jurisdicción y competencia. En caso de que la atención de la denuncia requiera coordinación entre las Direcciones y las OFTZ, la CGT designará a la Dirección Técnica responsable, en función del presunto infractor y del ámbito de competencia. Dicha Dirección coordinará las actividades necesarias con las Direcciones Técnicas y/u Oficinas Técnicas Zonales correspondientes. Cada área técnica que participe en la atención de la denuncia elaborará un informe técnico, según su ámbito de competencia, y lo enviará a la Dirección Técnica responsable para su consolidación. En caso de que la denuncia sea reasignada a una Dirección Técnica, pasar a la actividad 13.	
13	Reasignar denuncia para el análisis de competencia de la ARCA	Director/a técnico/a	El director técnico reasignará la denuncia a un analista técnico, quien será el responsable de realizar el análisis de competencia a la ARCA.	Denuncia reasignada
14	Analizar denuncia y determinar si es competencia de la ARCA	Analista técnico (Direcciones Técnicas/OFTZ)	El analista técnico analizará la información contenida en la denuncia. En caso de que no se disponga de toda la información exigida en los lineamientos del proceso, o si se requiera aclaración adicional de la información, el analista técnico solicitará los datos pertinentes al denunciante a través de los medios que considere apropiados. Si se determina que la denuncia no es competencia de la ARCA, se procederá a la actividad 15; en, caso contrario se continuará con la actividad 16. Si la denuncia es competencia de la ARCA, pero corresponde como una petición, queja o controversia, se gestionará conforme el procedimiento establecido de “Atención a peticiones, quejas y controversias”.	

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>			
	Atención a denuncias de competencia de la ARCA			
	Versión:	4.3	Fecha:	30/12/2024
	Página:	33 de 44	Código:	ARCA-PS-CN-01-MP

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
15	Elaborar y firmar informe técnico de no competencia y oficio de traslado	Analista técnico (Direcciones Técnicas/OFTZ)	Una vez analizada la denuncia y se concluya que no es competencia de la ARCA, el analista técnico elaborará y firmará un informe técnico de no competencia, el cual incluirá antecedentes, normativa aplicable y recomendaciones. Este informe será acompañado de un oficio de traslado a la entidad competente, el cual será enviado con copia al denunciante.	Oficio de traslado adjunto informe técnico de no competencia
15a	Revisar y enviar oficio de traslado	Máxima autoridad o su delegado	La máxima autoridad o su delegado revisará el oficio de traslado y procederá a su envío. Fin del proceso.	Oficio de traslado adjunto informe técnico de no competencia enviado
16	Validar la competencia y reasignar denuncia	Analista técnico (Direcciones Técnicas/OFTZ)	Si, tras el análisis de la denuncia, se determina que esta es competencia de la ARCA, el analista técnico registrará los argumentos técnicos en el sistema de gestión documental y reasignará la denuncia al director técnico o al coordinador general técnico, según corresponda.	Oficio de denuncia con comentarios
17	Disponer la atención a la denuncia y designar al inspector mediante memorando	Máxima autoridad o su delegado	La máxima autoridad o su delegado recibirá el oficio correspondiente a la denuncia, que incluirá los comentarios del análisis de competencia realizado. A través de un memorando o una sumilla inserta en la hoja de ruta del documento dispondrá la atención a la denuncia y designará al inspector.	Memorando de disposición Denuncia reasignada
18	Realizar actividades previas a la inspección	Inspector (Dirección Técnica u Oficina Técnica Zonal)	El inspector llevará a cabo las siguientes acciones previas a la inspección: • Solicitud de movilización (si corresponde) • Solicitud de inspección conjunta (si es necesario) • Solicitud de viáticos (si corresponde) • Solicitud de salida de equipos de la Agencia (si corresponde), etc. No será necesario notificar a las partes interesadas sobre la realización de la inspección, salvo que se requiera la	Correos/memorandos

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos			
	Atención a denuncias de competencia de la ARCA			
	Versión:	4.3	Fecha:	30/12/2024
	Página:	34 de 44	Código:	ARCA-PS-CN-01-MP

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
			colaboración personal del denunciante, a criterio del inspector.	
19	Realizar inspección	Inspector (Dirección Técnica u Oficina Técnica Zonal)	El inspector realizará la inspección. En caso de identificar una infracción, recopilará la información necesaria para la valoración cualitativa, cuantitativa, así como la puntuación (graduación de la sanción en número de SBU) en relación a la magnitud, intensidad, frecuencia de la afectación, según corresponda. Asimismo, identificará los factores agravantes y estimará las medidas de remediación pertinentes. Adicionalmente, se deberá obtener la información del presunto infractor: • Nombres y apellidos o razón social • Número de cédula o RUC • Dirección de domicilio • Número de contacto • Correo electrónico para la notificación • Coordenadas para la notificación en donde se pueda ubicar al presunto infractor; y, • las coordenadas de los sitios de inspección donde ocurre la infracción El inspector deberá obtener el correo electrónico de la máxima autoridad o su delegado, representantes del presunto infractor, con firma de aceptación de la notificación. Si durante la inspección se determina que se requiere la ampliación del tiempo para la ejecución de la misma o la suspensión, de ser el caso, el inspector realizará la justificación correspondiente y solicitará por correo electrónico una nueva disposición de ejecución del control.	
20	Elaborar y firmar el informe técnico	Inspector (Dirección Técnica u Oficina Técnica Zonal)	El inspector elaborará y firmará como elaborado el informe técnico, que deberá contener: • Fecha de elaboración del informe (día/mes/año)	Informe técnico firmado como elaborado

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos			
	Atención a denuncias de competencia de la ARCA			
	Versión:	4.3	Fecha:	30/12/2024
	Página:	35 de 44	Código:	ARCA-PS-CN-01-MP

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
			• Antecedentes (incluir la determinación sucinta del asunto tratado) • Datos del presunto infractor • Fundamento (descripción de los hallazgos evidenciados durante la inspección) • Infracción y nexo causal con el presunto infractor (en caso de que exista infracción) • Conclusión (si existe o no infracción) • Recomendaciones (archivar y/o notificar a las partes interesadas) • Anexos necesarios • Referencias de contacto (correo, dirección o cualquier información relevante para efectuar notificaciones) En caso de que se evidencie el cometimiento de una infracción, el informe técnico deberá incluir una descripción cualitativa, cuantitativa, así como la puntuación (graduación de la sanción en número de SBU) en relación a la magnitud, intensidad, frecuencia de la afectación. De igual manera, se identificará los factores agravantes y estimará las medidas de remediación.	
21	Elaborar y reasignar oficio de puesta en conocimiento del informe técnico al GAD y al denunciante	Inspector (Dirección Técnica u Oficina Técnica Zonal)	El inspector elaborará el oficio en donde se pone en conocimiento el informe técnico al GAD y al denunciante. Reasignará el oficio al director técnico del área conforme la competencia para la revisión y firma del informe. En caso de incumplimiento, el oficio deberá contener la convocatoria a una reunión a la máxima autoridad del GAD o a su delegado formalmente designado, a través de oficio o memorando, con el objetivo de definir el plazo para subsanar la falta. En el oficio se solicitará que en la reunión el GAD presente un plan de acción, que contenga: hitos, acciones y plazos para mitigar y subsanar la falta cometida, responsables de ejecución, presupuesto, medios de verificación, entre otros, que se consideren necesarios. Dicho plan de acción deberá contar con la firma de responsabilidad de la máxima autoridad del	Oficio de puesta en conocimiento adjunto informe técnico

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>			
	Atención a denuncias de competencia de la ARCA			
	Versión:	4.3	Fecha:	30/12/2024
	Página:	36 de 44	Código:	ARCA-PS-CN-01-MP

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
			GAD. El oficio además indicará que, si el GAD no presenta el plan de acción, la ARCA fijará el plazo para la subsanación de la falta considerando únicamente los criterios técnicos establecidos para el efecto.	
21a	Revisar y validar informe técnico	Director técnico	El director técnico de acuerdo a su competencia firmará como validado el informe técnico y reasignará el oficio mediante el sistema de gestión documental al coordinador general técnico para la revisión y firma del informe.	Oficio adjunto informe técnico firmado como validado
21b	Revisar y aprobar informe técnico	Coordinador general técnico	El coordinador general técnico firmará como aprobado el informe técnico y reasignará el oficio mediante el sistema de gestión documental a la máxima autoridad o su delegado.	Oficio adjunto informe técnico firmado como aprobado
21c	Revisar y enviar oficio de puesta en conocimiento del informe técnico al GAD y al denunciante	Máxima autoridad o su delegado	La máxima autoridad o su delegado revisará y enviará el oficio, que contendrá los elementos citados en la actividad 21. En caso de no existir incumplimiento se dará por concluido el proceso. Si se determina la existencia de un incumplimiento, pasar a la actividad 22.	Oficio de puesta en conocimiento del informe técnico enviado
22	Realizar reunión con la máxima autoridad del GAD o su delegado oficial	Máxima autoridad/ Coordinador general técnico/ Director del área técnica/Analista técnico inspector	La máxima autoridad o el coordinador general técnico o el director del área técnica junto con el analista técnico inspector, expondrá ante la máxima autoridad del GAD o su delegado (formalmente designado) los hallazgos documentados en el informe técnico. En la reunión el GAD expondrá el plan de acción, de ser el caso. Conforme a lo expuesto por el GAD y en base al criterio técnico establecido por la ARCA, se fijará el plazo para la subsanación de la falta, conforme al artículo 124 del reglamento a la LORHYUA. Durante la reunión, el inspector elaborará el acta, la misma que será suscrita por los	Acta firmada

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos		
	Atención a denuncias de competencia de la ARCA		
	Versión:	4.3	Fecha: 30/12/2024
	Página:	37 de 44	Código: ARCA-PS-CN-01-MP

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
			asistentes. El acta suscrita por los participantes de la reunión se remitirá mediante oficio al GAD. El acta deberá contener el plazo para la subsanación de la falta y los hitos de control a corto, mediano y largo plazo. Nota: Si el GAD no asiste a la reunión convocada o si el GAD no presenta el plan de acción, la ARCA fijará el plazo para la subsanación de la falta en base a los criterios técnicos establecidos por la ARCA.	
22a	Elaborar y reasignar el oficio que contenga el acta	Inspector (Dirección Técnica u Oficina Técnica Zonal)	El inspector elaborará el oficio que contenga el acta en donde se fija el plazo para la subsanación de la falta y los hitos de control a corto, mediano y largo plazo, mismo que deberá estar dirigido a la máxima autoridad del GAD. En el caso, de que quién suscriba el acta sea el delegado oficial del GAD, el oficio deberá ser dirigido a la máxima autoridad del GAD y al delegado oficial. Una vez elaborado el oficio, este deberá ser reasignado mediante el sistema de gestión documental al director del área técnica.	Oficio adjunto acta de reunión suscrita por los asistentes
22b	Revisar y reasignar oficio que contenga el acta de reunión	Director técnico	El director técnico revisará y reasignará el oficio que contenga el acta de reunión, mediante el sistema de gestión documental, al coordinador general técnico.	Oficio adjunto acta de reunión suscrita por los asistentes
22c	Revisar y reasignar oficio que contenga el acta de reunión	Coordinador general técnico	El coordinador general técnico revisará y reasignará el oficio que contenga el acta de reunión, mediante el sistema de gestión documental, a la máxima autoridad o su delegado.	Oficio adjunto acta de reunión suscrita por los asistentes
22d	Revisar y enviar oficio que contenga el acta de reunión	Máxima autoridad o su delegado	La máxima autoridad o su delegado revisará y enviará el oficio que contenga el acta de reunión, mediante el sistema de gestión documental, a la máxima autoridad del GAD.	Oficio adjunto acta de reunión suscrita por los asistentes enviado

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i> Atención a denuncias de competencia de la ARCA			
	Versión:	4.3	Fecha:	30/12/2024
	Página:	38 de 44	Código:	ARCA-PS-CN-01-MP

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
Medidas de control y verificación				
23	Solicitar medios de verificación del cumplimiento de los hitos	Inspector (Dirección Técnica u Oficina Técnica Zonal)	El inspector realizará el control a los hitos establecidos en el corto, mediano y largo plazo, de ser el caso in-situ, para lo cual deberá solicitar al GAD los medios de verificación, otorgando un plazo de 10 días laborables para la entrega correspondiente.	Correos electrónicos
24	Elaborar, firmar el informe de control al cumplimiento de hitos y enviar por correo	Inspector (Dirección Técnica u Oficina Técnica Zonal)	El inspector elaborará y firmará como elaborado el informe de control al cumplimiento de hitos a corto, mediano y largo plazo establecidos. El informe deberá concluir el cumplimiento o incumplimiento a los hitos establecidos. En caso de que se evidencie el incumplimiento, el informe deberá incluir una descripción cualitativa, cuantitativa, así como la puntuación (graduación de la sanción en número de SBU) en relación a la magnitud, intensidad, frecuencia de la afectación. Y de ser el caso, identificará los factores agravantes y estimará las medidas de remediación. El inspector enviará mediante correo electrónico al director técnico del área conforme la competencia para la revisión y firma del informe técnico de control al cumplimiento de hitos.	Correo electrónico adjunto informe de control al cumplimiento de hitos
24a	Revisar y validar informe de control al cumplimiento de hitos	Director técnico	El director técnico de acuerdo a su competencia firmará como validado el informe técnico de control al cumplimiento de hitos, enviará mediante correo electrónico al coordinador general técnico para la revisión y firma del informe.	Correo electrónico adjunto informe de control al cumplimiento de hitos firmado como validado
24b	Revisar y aprobar informe de control al cumplimiento de hitos	Coordinador general técnico	El coordinador general técnico firmará como aprobado el informe de control al cumplimiento de hitos, enviará mediante correo electrónico al inspector de la Dirección Técnica u OFTZ para la puesta en conocimiento de la persona	Correo electrónico adjunto informe de control al cumplimiento de

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>			
	Atención a denuncias de competencia de la ARCA			
	Versión:	4.3	Fecha:	30/12/2024
	Página:	39 de 44	Código:	ARCA-PS-CN-01-MP

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
			interesada.	hitos firmado como aprobado
25	Elaborar y enviar por correo electrónico de puesta en conocimiento del informe de control al cumplimiento de hitos a la persona interesada	Inspector (Dirección Técnica u Oficina Técnica Zonal)	El inspector elaborará y enviará un correo electrónico a la persona interesada (presunto infractor GAD), poniendo en su conocimiento el informe de control al cumplimiento de hitos. Las partes tendrán un término de 10 días para expresar su criterio, conforme a lo establecido en el artículo 178 del COA.	Correo electrónico de puesta en conocimiento del informe de control al cumplimiento de hitos
26	Evaluar el pronunciamiento (información y/o documentos) del GAD	Inspector (Dirección Técnica u Oficina Técnica Zonal)	Si el GAD se pronuncia dentro del término otorgado, el inspector evaluará el criterio de descargo aportado (información y/o documentos), y emitirá el informe de control al cumplimiento de hitos.	
27	Elaborar y firmar el informe de control al cumplimiento de hitos	Inspector (Dirección Técnica u Oficina Técnica Zonal)	El inspector elaborará y firmará como elaborado el informe de control al cumplimiento de hitos a corto, mediano y largo plazo establecidos. El informe deberá concluir el cumplimiento o incumplimiento a los hitos establecidos. En caso de que se evidencie el incumplimiento, el informe deberá incluir una descripción cualitativa, cuantitativa, así como la puntuación (graduación de la sanción en número de SBU) en relación a la magnitud, intensidad, frecuencia de la afectación. Y de ser el caso, identificará los factores agravantes y estimará las medidas de remediación.	Informe técnico de control de hitos firmado como elaborado
28	Elaborar y reasignar memorando en donde se pone en conocimiento el informe de control al cumplimiento de hitos	Inspector (Dirección Técnica u Oficina Técnica Zonal)	El inspector elaborará el memorando en donde se pone en conocimiento, informe de control al cumplimiento de hitos y expediente. Reasignará el memorando al director técnico del área conforme la competencia para la revisión y firma del informe.	Memorando adjunto informe de control al cumplimiento de hitos
28a	Revisar y validar informe de control al	Director técnico	El director técnico de acuerdo a su competencia firmará como validado el informe de control al	Memorando adjunto informe

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>			
	Atención a denuncias de competencia de la ARCA			
	Versión:	4.3	Fecha:	30/12/2024
	Página:	40 de 44	Código:	ARCA-PS-CN-01-MP

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
	cumplimiento de hitos		cumplimiento de hitos y reasignará mediante el sistema de gestión documental al coordinador general técnico para la revisión y firma del informe.	de control al cumplimiento de hitos firmado como validado
28b	Revisar y aprobar informe de control al cumplimiento de hitos	Coordinador general técnico	El coordinador general técnico firmará como aprobado el informe de control al cumplimiento de hitos y reasignará mediante el sistema de gestión documental al inspector de la Dirección Técnica u OFTZ.	Memorando adjunto informe de control al cumplimiento de hitos firmado como aprobado
28c	Enviar memorando en donde se pone en conocimiento el informe de control al cumplimiento de hitos	Inspector (Dirección Técnica u Oficina Técnica Zonal)	Una vez que se cuente con la aprobación del informe de control al cumplimiento de hitos por parte del director técnico y coordinador general técnico, el inspector enviará a la Máxima autoridad o su delegado el memorando en donde se pone en conocimiento el informe.	Memorando enviado adjunto informe de control al cumplimiento de hitos
29	Recibir memorando con informe de control al cumplimiento de hitos	Máxima autoridad o su delegado	La máxima autoridad o su delegado recibirá el memorando con el informe de control al cumplimiento de hitos. A partir de la revisión de las conclusiones del informe técnico, se podrán presentar las siguientes situaciones: • Si el informe técnico recomienda el inicio del procedimiento administrativo sancionador, se dará inicio al proceso conforme al Manual de procesos establecido. • Si el informe técnico no recomienda el inicio del procedimiento administrativo sancionador, se seguirá con el control de los hitos establecidos.	
Control al plazo para subsanar la falta				
30	Elaborar y reasignar oficio de inspección para la verificación de la subsanación de la falta	Inspector (Dirección Técnica u Oficina Técnica Zonal)	Una vez transcurrido el plazo de subsanación de la falta, el inspector elaborará y reasignará el oficio de inspección para la verificación in-situ.	Oficio para informar la verificación de la subsanación de la falta elaborado

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>		
	Atención a denuncias de competencia de la ARCA		
	Versión:	4.3	Fecha: 30/12/2024
	Página:	41 de 44	Código: ARCA-PS-CN-01-MP

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
30a	Revisar y enviar oficio de inspección para la verificación de la subsanación de la falta	Máxima autoridad o su delegado	La máxima autoridad o su delegado revisará y enviará el oficio de inspección para la verificación de la subsanación de la falta.	Oficio para informar la verificación de la subsanación de la falta enviado
31	Realizar actividades previas a la inspección	Inspector (Dirección Técnica u Oficina Técnica Zonal)	El inspector llevará a cabo las siguientes actividades previas a la inspección: • Solicitud de movilización (si corresponde) • Solicitud de inspección conjunta (si es necesario) • Solicitud de viáticos (si corresponde) • Solicitud de salida de equipos de la Agencia (si corresponde), etc.	Correos/memorandos
32	Realizar inspección	Inspector (Dirección Técnica u Oficina Técnica Zonal)	El inspector realizará la inspección. En caso de persistir el incumplimiento, se levantará la información necesaria para la valoración cualitativa, cuantitativa, así como la puntuación (graduación de la sanción en número de SBU) en relación a la magnitud, intensidad, frecuencia de la afectación, según corresponda. Asimismo, identificará los factores agravantes y estimará las medidas de remediación pertinentes. Adicionalmente, se deberá obtener la información del presunto infractor: • Nombres y apellidos o razón social • Número de cédula o RUC • Dirección de domicilio • Número de contacto • Correo electrónico para la notificación • Coordenadas para la notificación en donde se pueda ubicar al presunto infractor; y, • las coordenadas de los sitios de inspección donde ocurre la infracción. El inspector deberá obtener el correo electrónico de la máxima autoridad o su delegado con firma de aceptación de la	

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos			
	Atención a denuncias de competencia de la ARCA			
	Versión:	4.3	Fecha:	30/12/2024
	Página:	42 de 44	Código:	ARCA-PS-CN-01-MP

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
			notificación. Si durante la inspección se determina que se requiere la ampliación del tiempo para la ejecución de la misma o la suspensión, de ser el caso, el inspector realizará la justificación correspondiente y solicitará por correo electrónico una nueva disposición de ejecución del control.	
33	Elaborar y firmar informe técnico de verificación de subsanación de la falta	Inspector (Dirección Técnica u Oficina Técnica Zonal)	El inspector elaborará y firmará como elaborado el informe técnico de verificación de la subsanación de la falta, el cual debe contener: • Fecha de elaboración del informe (día/mes/año) • Antecedentes (incluir la determinación sucinta del asunto tratado, el detalle de los informes de control al cumplimiento de hitos, correos/oficios de puesta en conocimiento a las personas interesadas y las respuestas de ser el caso) • Datos del presunto infractor • Fundamento (la descripción de los hallazgos evidenciados durante la inspección) • Evaluación de los descargos, en el caso de existir • Infracción y nexo causal con el presunto infractor (si existe infracción) • Conclusión (si existe o no infracción) • Recomendaciones (archivar o inicio del procedimiento administrativo sancionador) • Anexos necesarios • Referencias de contacto (correo, dirección o cualquier información relevante para efectuar notificaciones) En caso de mantenerse el cometimiento de la falta, el informe técnico deberá incluir una descripción cualitativa, cuantitativa, así como la puntuación (graduación de la sanción en número de SBU) en relación a la magnitud, intensidad, frecuencia de la afectación. Y de ser el caso, identificará los factores agravantes y estimará las medidas de remediación.	Informe de verificación de subsanación del incumplimiento firmado como elaborado

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos			
	Atención a denuncias de competencia de la ARCA			
	Versión:	4.3	Fecha:	30/12/2024
	Página:	43 de 44	Código:	ARCA-PS-CN-01-MP

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
34	Elaborar y reasignar memorando en donde se pone en conocimiento el informe técnico de verificación de subsanación de la falta	Inspector (Dirección Técnica u Oficina Técnica Zonal)	El inspector elaborará el memorando en donde se pone en conocimiento, de quién dispuso el control, el informe técnico de verificación de subsanación de la falta. Reasignará el memorando al director técnico del área conforme la competencia para la revisión y firma del informe.	Memorando adjunto informe técnico de verificación de subsanación de la falta reasignado
34a	Revisar y validar informe técnico de verificación de subsanación de la falta	Director técnico	El director técnico de acuerdo a su competencia firmará como validado el informe técnico de verificación de subsanación de la falta y reasignará mediante el sistema de gestión documental al coordinador general técnico para la revisión y firma del informe.	Memorando adjunto informe técnico de verificación de subsanación de la falta firmado como validado
34b	Revisar y aprobar informe técnico de verificación de subsanación de la falta	Coordinador general técnico	El coordinador general técnico firmará como aprobado el informe técnico de verificación de subsanación de la falta y reasignará mediante el sistema de gestión documental al inspector de la Dirección Técnica u OFTZ.	Memorando adjunto informe técnico de verificación de subsanación de la falta firmado como aprobado
34c	Enviar memorando en donde se pone en conocimiento el informe técnico de verificación de subsanación de la falta	Inspector (Dirección Técnica u Oficina Técnica Zonal)	Una vez que se cuente con la aprobación del informe técnico de verificación de subsanación de la falta por parte del director técnico y coordinador general técnico, el inspector enviará el memorando en donde se pone en conocimiento el informe (Máxima autoridad o su delegado) y el expediente.	Memorando adjunto informe técnico de subsanación de la falta firmado por los responsables
35	Recibir memorando de cumplimiento de disposición de atención a denuncia y analizar informe técnico	Máxima autoridad o su delegado	La máxima autoridad o su delegado recibirá el memorando de cumplimiento de disposición de atención a la denuncia y analizará el informe técnico. A partir de la revisión de las conclusiones del informe técnico, se podrán presentar las siguientes situaciones: • Si el informe técnico recomienda el inicio del procedimiento administrativo sancionador, se dará inicio al proceso conforme al Manual de procesos	

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>			
	Atención a denuncias de competencia de la ARCA			
	Versión:	4.3	Fecha:	30/12/2024
	Página:	44 de 44	Código:	ARCA-PS-CN-01-MP

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
			establecido. Si el informe técnico recomienda el archivo de la denuncia, la máxima autoridad o su delegado dispondrá su archivo mediante comentario en el sistema de gestión documental, con lo cual el inspector procederá a archivar el expediente.	

6. DIAGRAMA DE FLUJO-.

Anexo 1. Diagrama de flujo de Subproceso Atención a denuncias

Anexo 2. Diagrama de flujo Subproceso Atención a denuncias de infracciones cometidas por los Gobiernos Autónomos Descentralizados

Anexo 3. Formulario de denuncia

Anexo 4. Acuerdo de responsabilidad y uso de medios electrónicos

7. INDICADORES DE GESTIÓN-.

Nº	Nombre del Indicador	Meta máxima	Fórmula de Cálculo	Fuente de la Medición	Frecuencia de Medición	Responsable de Medición
1	Porcentaje de atención a denuncias (actuaciones previas)	Se establece cada año	# de denuncias atendidas / # de denuncias recibidas	Reporte de Direcciones Técnicas	Mensual	Direcciones de Control de Recursos Hídricos, Agua Potable y Saneamiento / Riego y Drenaje
2	Porcentaje de atención a denuncias de infracciones cometidas por los GADs	Se establece cada año	# de denuncias atendidas / # de denuncias recibidas	Reporte de Direcciones Técnicas	Mensual	Direcciones de Control de Recursos Hídricos, Agua Potable y Saneamiento / Riego y Drenaje