

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>		
	Atención de requerimientos técnicos de competencia de la ARCA		
	Versión:	4.3	Fecha: 17/10/2025
	Página:	1 de 18	Código: ARCA-PS-GT-01-MP



Agencia de Regulación Y Control del Agua

Manual de Procesos

Atención de requerimientos técnicos de competencia de la ARCA

ARCA-PS-GT-01-MP

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

Versión 4.3

Octubre – 2025

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>			
	Atención de requerimientos técnicos de competencia de la ARCA			
	Versión:	4.3	Fecha:	17/10/2025
	Página:	2 de 18	Código:	ARCA-PS-GT-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.	Dirección Ejecutiva
Manual de procedimiento Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRS	2.0	18/01/2018	Estructuración del proceso conforme a las recomendaciones del BID.	Dirección Ejecutiva
Atención de Trámites Administrativos	3.0	Resolución Nro. ARCA-DE-010-2021 del 01/07/2021	Actualización de formatos.	Dirección Ejecutiva
Atención de Trámites Administrativos	4.0	Resolución Nro. ARCA-DE-015-2021 del 26/07/2021	Actualización de actividades iniciales respecto a la revisión de requerimientos.	Dirección 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.	Dirección Ejecutiva
Atención de Trámites Administrativos	4.2	Resolución Nro. ARCA-DE-013-2022 del 30/06/2022	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.	Dirección Ejecutiva
Atención de requerimientos técnicos de competencia de la ARCA	4.3	17/10/2025	Eliminación del Subproceso de atención a denuncias e inclusión de las Oficinas Técnicas Zonales en el proceso.	Dirección Ejecutiva

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i> Atención de requerimientos técnicos de competencia de la ARCA			
	Versión:	4.3	Fecha:	17/10/2025
	Página:	3 de 18	Código:	ARCA-PS-GT-01-MP

ACTA DE APROBACIÓN

APROBACIÓN METODOLÓGICA	FIRMA/FECHA
Mgs. Roberto Dávila Director de Planificación y Gestión Estratégica	
CRITERIO JURÍDICO DE VIABILIDAD	FIRMA/FECHA
Mgs. Fabián Jaramillo Director de Asesoría Jurídica	
REVISIÓN	FIRMA/FECHA
Mgs. Pablo Regalado Coordinador General Técnico	
Ing. Daissy Quishpe Directora de Control de Recursos Hídricos	
Mgs. Luis De Mora Director de Control de Riego y Drenaje	
Ing. Alex Ramírez Director de Control de Agua Potable y Saneamiento	
REVISIÓN METODOLÓGICA	FIRMA/FECHA
Ing. Alicia Anilema Analista de Servicios, Procesos y Calidad	
ELABORACIÓN	FIRMA/FECHA
Mgs. Sindy Tenelema Analista técnico – Dirección de Control de Recursos Hídricos	
Mgs. Alicia Estacio Analista técnico – Dirección de Control de Agua Potable y Saneamiento	

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i> Atención de requerimientos técnicos de competencia de la ARCA			
	Versión:	4.3	Fecha:	17/10/2025
	Página:	4 de 18	Código:	ARCA-PS-GT-01-MP

Mgs. Santiago Freire Analista técnico – Dirección de Control de Riego y Drenaje	
Abg. Israel Gualsaquí Analista de Normativa	

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>			
	Atención de requerimientos técnicos de competencia de la ARCA			
	Versión:	4.3	Fecha:	17/10/2025
	Página:	5 de 18	Código:	ARCA-PS-GT-01-MP

CONTENIDO

1.	ABREVIATURAS Y GLOSARIO DE TÉRMINOS	6
1.1	ABREVIATURAS	6
1.2	TÉRMINOS	6
2.	LINEAMIENTOS DEL PROCESO	8
3.	RIESGOS OPERATIVOS DEL PROCESO.....	10
4.	MAPA DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS.....	10
5.	FICHA DE CARACTERIZACIÓN	10
6.	PROCEDIMIENTO	11
7.	ANEXOS.....	17
8.	INDICADORES DE GESTIÓN	17

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i> Atención de requerimientos técnicos de competencia de la ARCA			
	Versión:	4.3	Fecha:	17/10/2025
	Página:	6 de 18	Código:	ARCA-PS-GT-01-MP

1. ABREVIATURAS Y GLOSARIO DE TÉRMINOS

1.1 ABREVIATURAS

Abreviatura	Significado
ARCA	Agencia de Regulación y Control del Agua
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
DE	Dirección Ejecutiva
DPGE	Dirección de Planificación y Gestión Estratégica
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
DAJ	Dirección de Asesoría Jurídica
SGD	Sistema de Gestión Documental

1.2 TÉRMINOS

Término	Definición
Canales de atención	Son los puntos de interacción mediante los cuales las entidades atienden a sus usuarios. <i>Conforme al artículo 3 letra c) de la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio.</i>
Competencia	La competencia es la medida en la que la Constitución de la República del Ecuador y la ley habilitan a un órgano para obrar y cumplir sus fines, en razón de la materia, el territorio, el tiempo y el grado. <i>Conforme al artículo 65 del Código Orgánico Administrativo.</i>
Controversia	Es la diferencia de criterio que surge entre los miembros del sector hídrico y entre estos y los ciudadanos, en torno a la aplicación de la normativa relacionada con los recursos hídricos, su uso y/o aprovechamiento, así como la prestación de los servicios públicos vinculados al agua. Estas diferencias se basan en interpretaciones u opiniones contrarias sobre un mismo tema, siempre que no constituyan infracciones ni delitos tipificados en la normativa. <i>Definición propia de la ARCA.</i>
Infracciones administrativas en materia de recursos hídricos	Son aquellas conductas establecidas en el artículo 151 de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua LORHUyA, que constituyen violaciones a la normativa vigente en materia de gestión y uso de los recursos hídricos. <i>Definición propia de la ARCA.</i>

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos			
	Atención de requerimientos técnicos de competencia de la ARCA			
	Versión:	4.3	Fecha:	17/10/2025
	Página:	7 de 18	Código:	ARCA-PS-GT-01-MP

Término	Definición
Miembros de Sector Hídrico	Son todas las persona naturales o jurídicas, públicas o privadas, que participan en la gestión integral e integrada de los recursos hídricos, de la cantidad y calidad de agua en sus fuentes y zonas de recarga, la calidad de los servicios públicos relacionados con el sector agua, y todos los usos, aprovechamientos y destinos del agua. <i>Conforme el artículo 23 LORHUyA y el artículo 25 del Código Orgánico Administrativo.</i>
Normativas Técnicas	Son instrumentos normativos emitidos por la ARCA, que establecen reglas, directrices, características, parámetros, indicadores, criterios y demás elementos necesarios para el cumplimiento del marco legal en la gestión integral e integrada de los recursos hídricos, de la cantidad y calidad de agua en sus fuentes y zonas de recarga, calidad de los servicios públicos relacionados al sector agua y en todos los usos, aprovechamientos y destinos del agua. <i>Parafraseado artículo 21 de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua.</i>
Petición	Es la acción de pedir/requerir/solicitar la atención de la ARCA con relación a la revisión y/o aclaración referente a normas o información técnica bajo su competencia. En caso de que las peticiones no sean de competencia de esta Agencia, la ARCA correrá traslado al órgano público competente. <i>Definición propia de la ARCA.</i>
Queja	Es el acto mediante el cual cualquier persona natural o jurídica pone en conocimiento de la ARCA la existencia de un hecho que podría constituir una falta, carencia, privación, deficiencia, insuficiencia o irregularidad en la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento, riego y drenaje o cualquier aspecto relacionado con los servicios públicos vinculados al agua. <i>Definición propia de la ARCA.</i>
Requirente	Persona natural o jurídica que interactúa con la administración pública para obtener un servicio, resolución o respuesta a un asunto determinado. <i>Definición propia de la ARCA.</i>
Requerimiento	Es la acción de pedir/requerir/solicitar la atención de la ARCA. Los requerimientos se clasifican en cinco categorías: petición, queja, controversia, solicitud de socialización para la adecuada aplicación de la normativa de la ARCA y solicitud de información pública. <i>Definición propia de la ARCA.</i>
Requisito	Condición establecida en la normativa que el administrado debe cumplir ante la administración y que es necesaria para un trámite administrativo. <i>Conforme al artículo 3 de la Norma Técnica que Regula la Priorización y Simplificación de Trámites.</i>
Responsable del proceso	Es el encargado de asumir la responsabilidad total y transversal de un proceso, con el propósito de brindar productos y/o servicios de calidad a los usuarios. Además, tiene la responsabilidad de implementar los proyectos de mejora y demás acciones requeridas.

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>			
	Atención de requerimientos técnicos de competencia de la ARCA			
	Versión:	4.3	Fecha:	17/10/2025
	Página:	8 de 18	Código:	ARCA-PS-GT-01-MP

Término	Definición
	<i>Conforme al artículo 3 letra v) de la Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios.</i>
Servicios	Es el resultado de la ejecución de uno o varios procesos que entregan valor en términos de bienes tangibles e/o intangibles a los usuarios, garantizando sus derechos y facilitando el cumplimiento de sus obligaciones. <i>Conforme al artículo 3 letra w) de la Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios.</i>
Solicitud de socialización para la adecuada aplicación de normativa	Es la acción de pedir/requerir/solicitar a la Agencia de Regulación de Control del Agua la socialización para la adecuada aplicación de la normativa emitida de la ARCA. <i>Definición propia de la ARCA.</i>
Solicitud de información pública	Es la acción de pedir/requerir/solicitar a la ARCA la entrega de todo tipo de dato en documentos de cualquier formato, final o preparatorio, generada o no por la institución, que se encuentre en su poder, contenidos, creados u obtenidos por la Agencia, que está bajo su responsabilidad y custodia. <i>Esta solicitud se fundamenta en el derecho de acceso a la información pública conforme lo establece en el artículo 4, numeral 6, de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</i>

2. LINEAMIENTOS DEL PROCESO

El proceso de “Atención de requerimientos técnicos de competencia de la ARCA” atenderá los siguientes lineamientos:

2.1. Presentación del requerimiento:

El solicitante presentará su requerimiento por medio de los siguientes canales de atención establecidos por la ARCA:

Presencial. - En las oficinas de la ARCA tanto en la Planta Central como en las Oficinas Técnicas Zonales.

Virtual:

- Página web institucional <http://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/>
- Sistema Contacto Ciudadano Digital <https://www.contactociudadano.gob.ec/>
- Sistema de Gestión Documental
- Correo electrónico institucional recepciondocumental@arca.gob.ec.

Requisitos

Para la recepción del requerimiento se solicitará la siguiente información:

- Nombres y apellidos del solicitante
- Número de cédula, RUC o pasaporte del solicitante
- Número de teléfono de contacto del solicitante
- Correo electrónico del solicitante
- Provincia, cantón, parroquia y sector donde se presenta el requerimiento
- Descripción detallada del requerimiento

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos		
	Atención de requerimientos técnicos de competencia de la ARCA		
	Versión:	4.3	Fecha: 17/10/2025
	Página:	9 de 18	Código: ARCA-PS-GT-01-MP

En caso de contar con información adicional (fotos, documentos), el solicitante podrá enviar la información al correo electrónico *repciondocumental@arca.gob.ec* en formato PDF, en donde se deberá señalar el asunto y el medio por donde ingresó el requerimiento, en el caso de fotos escanear a color. La información debe tener un peso máximo de 2MB por archivo y un límite total de 25MB. En caso de tener problema al subir la información, puede contactarse al teléfono (02) 394-4440 Ext. 143.

2.2. Recepción del requerimiento:

2.2.1. Es responsabilidad del servidor que recibe el requerimiento, verificar que cumpla con los requisitos previo al envío al técnico de archivo o quien haga sus veces, para el registro en el SGD.

Si el requerimiento no cumple con los requisitos o no se dispone de la información para su atención se solicitará, la subsanación mediante correo electrónico. El mensaje incluirá el siguiente contenido: “*Para una adecuada atención es necesario contar con XXXXXXXX.*”

Si en el término de diez días no se completa los requisitos o la información señalada, su requerimiento no será ingresado y por tanto será archivado; quedando a salvo el derecho del solicitante a presentar el requerimiento completo en cualquier momento.”.

2.2.2. En los casos en que se reciba requerimientos a través del SGD sin cumplir con los requisitos o no se disponga de la información para su atención, el analista solicitará la información al requirente y/o a las partes involucradas mediante los medios que considere apropiados. Si, transcurrido el término de diez días y habiendo agotado todas las gestiones posibles (llamadas telefónicas, mensajes de texto, entre otros), no se recibe contestación, se elaborará un oficio de respuesta en el cual se indicará que, por falta de información, no es posible dar atención al requerimiento. En dicho documento se dejará constancia de las gestiones realizadas.

2.2.3. Se designará un punto focal y su suplente (back up) por cada área, encargado de atender y resolver las inquietudes relacionadas con el ingreso de requerimientos. En caso de que no se encuentre el punto focal ni su suplente, la inquietud será remitida al director del área correspondiente.

2.2.4. El tiempo recomendable para la recepción e ingreso del requerimiento al SGD será de un (1) día laborable.

2.3. Atención de requerimientos:

2.3.1. Los requerimientos de credenciales de acceso a las plataformas o sistemas administrados por la ARCA serán respondidos mediante correo electrónico institucional, sin importar el medio por el cual se hayan recibido. Estos requerimientos no se registrarán en la base de datos de información técnica.

2.3.2. Las solicitudes de información pública se atenderán conforme a la “*Guía de procedimiento para la atención de solicitudes de información pública*” de la ARCA o la normativa correspondiente.

2.3.3. Las atenciones a los requerimientos realizadas de manera presencial en las instalaciones de la ARCA, ya sea en Planta Central u OFTZ, deben registrarse en el formato de “*Registro de atención presencial*”, en el momento de realizar la atención.

2.3.4. El responsable de Recepción en el caso de Planta Central y los responsables de las Oficinas Técnicas Zonales serán el custodio del registro de atención presencial, así como de los formatos y encuestas de satisfacción del usuario externo de atenciones presenciales.

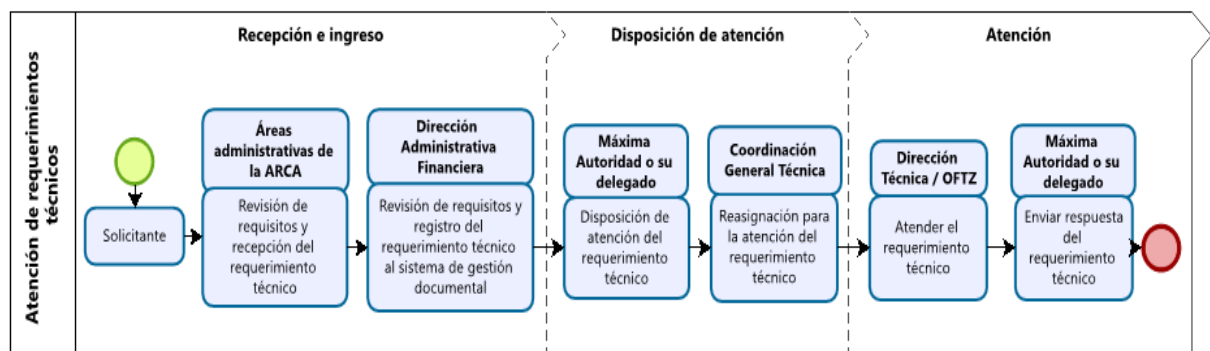
Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos			
	Atención de requerimientos técnicos de competencia de la ARCA			
	Versión:	4.3	Fecha:	17/10/2025
	Página:	10 de 18	Código:	ARCA-PS-GT-01-MP

3. RIESGOS OPERATIVOS DEL PROCESO

Riesgos Operativos	Factor de riesgo	Riesgo indicativo	Nivel de severidad
	Talento humano	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 de requerimientos técnicos de competencia de la ARCA”.



Powered by
bizagi
Modeler

5. FICHA DE CARACTERIZACIÓN

Subproceso:	Atención de requerimientos técnicos de competencia de la ARCA
Descripción:	Objetivo: Establecer un proceso estandarizado para la atención de requerimientos técnicos de competencia de la Agencia de Regulación y Control del Agua. Alcance: El proceso tiene un ámbito de aplicación para toda la ARCA (nivel central y descentralizado), desde la recepción del requerimiento hasta su atención. Proveedor: - Persona natural o jurídica Entradas: - Requerimiento presentado a través de los canales establecidos: - Presencial - Virtual: - Página web institucional

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos			
	Atención de requerimientos técnicos de competencia de la ARCA			
	Versión:	4.3	Fecha:	17/10/2025
	Página:	11 de 18	Código:	ARCA-PS-GT-01-MP

	http://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/ ○ Sistema Contacto Ciudadano Digital ○ https://www.contactociudadano.gob.ec/ ○ Correo electrónico recepciondocumental@arca.gob.ec Salidas: • Respuesta al requerimiento Usuarios: • Persona natural o jurídica Controles: • Artículos 226, 313, 314, 318 y 424 de la Constitución de la República del Ecuador; • Artículos 15, 17, 18, 28, 31, 34, 35, 65, 66 y 68 del Código Orgánico Administrativo (COA); • Artículo 21 y artículo 23 literal k de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua (LORHUyA). • Artículos 4, 7, 14, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. • Artículos 3, 4 y 5 de la Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos. • Artículo 26 Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.
Responsable del Subproceso:	Dirección Ejecutiva, Coordinación General Técnica, Direcciones Técnicas, Oficinas Técnicas Zonales
Tipo de proceso:	Sustantivo
Tipo de usuarios:	Internos / Externos

6. PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
1	Presentar el requerimiento	Requirente	Presentará el requerimiento por medio de los canales de atención establecidos por la ARCA.	Requerimiento
Requerimientos presentados por redes sociales de la ARCA				
2	Contactar al solicitante e informarle que ingrese el requerimiento por “Contáctanos”	Analista de comunicación social	El servidor que gestiona las redes sociales institucionales, identificará los requerimientos realizados por dichos medios. Si es de competencia de la ARCA, responderá al solicitante por el mismo medio señalando: “Con el fin de dar atención, se remite el link http://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/ para el ingreso del requerimiento.”. Una vez recibido el requerimiento, pasar a la actividad 3.	Contacto mediante redes sociales

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos			
	Atención de requerimientos técnicos de competencia de la ARCA			
	Versión:	4.3	Fecha:	17/10/2025
	Página:	12 de 18	Código:	ARCA-PS-GT-01-MP

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
Requerimientos presentados en “Contáctanos” – Página web institucional				
3	Recibir el requerimiento y verificar que cumpla con los requisitos	Analista de comunicación social	Recibirá el requerimiento presentado mediante “Contáctanos” de la página web institucional y verificará que cumpla con los requisitos establecidos. Si cumple los requisitos remitirá, mediante correo electrónico, al técnico de documentación y archivo o quien haga sus veces, para su registro en el SGD. Pasar a la actividad 9. Si no cumple los requisitos, procederá de acuerdo al numeral 2.2.1. de los lineamientos del proceso.	Correo electrónico
Requerimientos presentados por el sistema “Contacto Ciudadano Digital”				
4	Recibir el requerimiento y reasignar mediante sistema Contacto Ciudadano Digital para la atención	Analista de comunicación social	Recibirá el requerimiento y en coordinación con el punto focal de la DAJ determinará si es o no competencia de la ARCA. Si es competencia de la ARCA reasignará, mediante el sistema Contacto Ciudadano Digital, al responsable de atención. Si no es competencia de la ARCA redireccionará, mediante el sistema Contacto Ciudadano Digital, a la entidad competente con el debido sustento. En caso de que no se pueda redireccionar el requerimiento a través del sistema, notificará al solicitante por correo electrónico con el sustento de no competencia y la información sobre la entidad competente.	Correo electrónico Requerimiento reasignado mediante sistema Contacto Ciudadano Digital
4a	Analizar el contenido del requerimiento	Responsable de atención sistema Contacto Ciudadano Digital	Analizará el requerimiento y determinará si es o no competencia de la ARCA. Si es competencia de la ARCA y corresponde a un requerimiento técnico remitirá, mediante correo electrónico, al técnico de documentación y archivo o quien haga sus veces para el registro en el SGD. Pasar a la actividad 9. Una vez que se encuentra registrado informará al solicitante, mediante correo electrónico, el número de trámite y el link para el seguimiento de la atención. Con el correo electrónico se cerrará el requerimiento en el sistema Contacto Ciudadano Digital. Si no es competencia de la ARCA redireccionará, mediante el sistema Contacto Ciudadano Digital, a la entidad competente con el debido sustento. En caso de que no se pueda redireccionar el requerimiento a través del sistema, notificará al	Correo electrónico para el ingreso del requerimiento en el Sistema de Gestión Documental

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos			
	Atención de requerimientos técnicos de competencia de la ARCA			
	Versión:	4.3	Fecha:	17/10/2025
	Página:	13 de 18	Código:	ARCA-PS-GT-01-MP

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
			solicitante por correo electrónico con el sustento de no competencia y la información sobre la entidad competente.	
Requerimientos presentados por correo electrónico institucional				
5	Recibir el requerimiento y verificar que cumpla con los requisitos	Servidores de la ARCA	Recibirá el requerimiento presentado mediante correo electrónico institucional y verificará que cumpla con los requisitos establecidos. Si cumple los requisitos remitirá, mediante correo electrónico, al técnico de documentación y archivo o quien haga sus veces, para su registro en el SGD. Pasar a la actividad 9. Si no cumple los requisitos, procederá de acuerdo al numeral 2.2.1. de los lineamientos del proceso.	Correo electrónico
Requerimientos presentados por correo electrónico institucional recepciondocumental@arca.gob.ec				
6	Recibir el requerimiento y verificar que cumpla con los requisitos	Técnico de documentación y archivo o quien haga sus veces	Recibirá el requerimiento presentado mediante el correo electrónico institucional y verificará que cumpla con los requisitos establecidos. Si cumple los requisitos, pero, existe dudas respecto a la competencia de la ARCA para atender el requerimiento, solicitará al punto focal de la Dirección respectiva el asesoramiento, previo al registro en el SGD. Si procede el registro en el SGD por ser de competencia de la ARCA, pasar a la actividad 10. Si no procede el registro en el SGD por no ser competencia de la ARCA, el técnico de documentación y archivo o quien haga sus veces con el sustento del punto focal notificará al solicitante por correo electrónico con el sustento de no competencia y la información sobre la entidad competente.	
Requerimientos presentados de manera presencial (Planta Central)				
7	Recibir el requerimiento y verificar que cumpla con los requisitos	Técnico de documentación y archivo o quien haga sus veces	Recibirá el requerimiento presentado de manera escrita y verificará que cumpla con los requisitos establecidos. Si cumple los requisitos, pero, existe dudas respecto a la competencia de la ARCA para atender el requerimiento, solicitará al punto focal de la Dirección respectiva el asesoramiento, previo al registro en el SGD. Si procede el registro en el SGD por ser de competencia de la ARCA, pasar a la actividad 10.	

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos			
	Atención de requerimientos técnicos de competencia de la ARCA			
	Versión:	4.3	Fecha:	17/10/2025
	Página:	14 de 18	Código:	ARCA-PS-GT-01-MP

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
			Si no cumple los requisitos, se solicitará al requirente que complete la información faltante en el documento presentado. Si no procede el registro en el SGD por no ser competencia de la ARCA, informará en ese momento al solicitante.	
Requerimientos presentados de manera presencial (Oficinas Técnicas Zonales)				
8	Recibir el requerimiento y verificar que cumpla con los requisitos	Analista técnico OFTZ	Recibirá el requerimiento presentado de manera escrita y verificará que cumpla con los requisitos establecidos. Si cumple los requisitos, escaneará el requerimiento y remitirá, mediante correo electrónico, al técnico de documentación y archivo o quien haga sus veces para su registro en el SGD. Pasar a la actividad 9. Si no cumple los requisitos, solicitará al requirente que complete la información faltante en el documento presentado. Si no procede el registro en el SGD por no ser competencia de la ARCA, informará en ese momento al solicitante.	Correo electrónico
Revisión de requerimientos en el Sistema de Gestión Documental (SGD)				
9	Recibir el requerimiento y verificar que cumpla con los requisitos	Técnico de documentación y archivo o quien haga sus veces	Verificará que los requerimientos, ingresados por los diferentes medios de la ARCA, cumplan con los requisitos establecidos. Si cumple los requisitos, pasar a la actividad 10. Si no cumple los requisitos, procederá de acuerdo al numeral 2.2.1. de los lineamientos del proceso.	
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, registrará el requerimiento en el SGD, previa verificación de que no haya duplicidad del requerimiento en el sistema.	
Atención del requerimiento				
11	Reasignar el requerimiento para la atención	Máxima autoridad o su delegado	Recibirá el requerimiento ingresado por los diferentes medios y reasignará para su atención a la Coordinación General Técnica mediante un comentario en el SGD.	Requerimiento reasignado
12	Analizar y reasignar el requerimiento para el análisis de competencia	Coordinador general técnico	Analizará el requerimiento y reasignará a la Dirección Técnica correspondiente según su ámbito de competencia y jurisdicción.	Requerimiento reasignado

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos			
	Atención de requerimientos técnicos de competencia de la ARCA			
	Versión:	4.3	Fecha:	17/10/2025
	Página:	15 de 18	Código:	ARCA-PS-GT-01-MP

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
13	Reasignar el requerimiento para el análisis de competencia	Director/a técnico/a	Reasignará el requerimiento a un analista técnico, quien será el responsable del análisis de competencia de la ARCA.	Requerimiento reasignado
14	Analizar el requerimiento y determinar si es competencia de la ARCA	Analista técnico (Direcciones Técnicas)	Analizará la información contenida en el requerimiento. En caso de que se requiera aclaración adicional de la información, el analista técnico solicitará los datos pertinentes al requirente a través de los medios que considere apropiados. Si no es competencia de la ARCA, pasar a la actividad 15. Si es competencia de la ARCA, pasar a la actividad 16. Si es competencia de la ARCA y corresponde a una denuncia, se gestionará conforme al Manual de Procesos de Atención a denuncias.	
No competencia de la ARCA				
15	Elaborar oficio de traslado	Analista técnico (Direcciones Técnicas)	Una vez analizado el requerimiento y concluya que no es competencia de la ARCA, elaborará el oficio de traslado a la Entidad competente, el que deberá estar debidamente sustentado con el marco normativo que justifique la atención del requerimiento por parte de otra Institución de acuerdo a su competencia. El oficio será enviado con copia al requirente.	Oficio de traslado
15a	Revisar y enviar oficio de traslado	Máxima autoridad o su delegado	Revisará y enviará el oficio de traslado. Fin de proceso.	Oficio de traslado enviado
Si competencia de la ARCA				
16	Determinar si se atiende desde Planta Central u Oficina Técnica Zonal	Analista técnico (Direcciones Técnicas)	Si, después del análisis del requerimiento, determina que se debe atender desde la OFTZ, registrará los argumentos técnicos en el SGD y reasignará el requerimiento al director técnico, pasar a la actividad 16a. Si, después del análisis del requerimiento, determina que se debe atender desde planta central, pasar a la actividad 17.	Requerimiento con comentarios reasignado
16a	Revisar y reasignar requerimiento	Director/a técnico/a	Revisará los argumentos y reasignará el requerimiento a la Coordinación General Técnica.	Requerimiento con comentarios reasignado

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>			
	Atención de requerimientos técnicos de competencia de la ARCA			
	Versión:	4.3	Fecha:	17/10/2025
	Página:	16 de 18	Código:	ARCA-PS-GT-01-MP

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
16b	Revisar y disponer atención	Coordinador general técnico o su delegado	Con base al argumento dado dispondrá la atención mediante comentario en el Sistema de Gestión Documental.	Disposición de atención de requerimiento
17	Atender el requerimiento y elaborar respuesta	Analista técnico (Direcciones Técnicas/OFTZ)	Interpretación y/o aplicación de las normas emitidas por la ARCA Elaborará el oficio de respuesta con el criterio técnico / jurídico sobre el requerimiento. Solicitudes de intervención técnica que no se enmarquen dentro denuncias o controles a la normativa emitida por la ARCA Cumplirá con la intervención técnica y elaborará el informe que será suscrito por el analista técnico designado, el mismo que adjuntará al oficio de respuesta. Tratamiento de quejas Elaborará un oficio solicitando la atención de la queja en un término razonable. Este oficio se remitirá a la entidad del sector agua obligada a atender la queja, con copia al solicitante. En dicho oficio se solicitará al obligado que la respuesta que dé al solicitante se envíe con copia a la ARCA. En caso de que el obligado no resuelva la queja y el solicitante insista en su requerimiento, la ARCA enviará una insistencia determinándole un término perentorio para su atención. Tratamiento de controversias Convocará a las partes involucradas, mediante correo electrónico, a una reunión para atender la diferencia de criterios suscitada. En la reunión mantenida se brindará el asesoramiento técnico/jurídico para solucionar la controversia. Elaborará un acta de reunión (anexo 1) en la que constará: el/los tema/s tratado/s, conclusiones, acuerdos en el caso de existir. El acta será firmada por todos los participantes en la reunión y las partes recibirán una copia de su contenido, con este instrumento se procederá a archivar la controversia. En caso de que las partes o una de las partes no se presenten a la reunión para solucionar la controversia o no exista un acuerdo entre las partes, suscribirá un acta de imposibilidad de acuerdo (anexo 2), señalando este	Oficio de respuesta Oficio de respuesta adjunto informe suscrito Oficio de solicitud de atención a la queja Oficio de insistencia Correo electrónico de convocatoria Acta de reunión firmada Acta de imposibilidad de acuerdo

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos			
	Atención de requerimientos técnicos de competencia de la ARCA			
	Versión:	4.3	Fecha:	17/10/2025
	Página:	17 de 18	Código:	ARCA-PS-GT-01-MP

No.	Actividad	Responsable	Descripción	Producto
			particular. Con el contenido de esta acta se procederá a archivar la controversia. Solicitud de socialización para la adecuada aplicación de la normativa de la ARCA Elaborará una respuesta por el medio que ingresó la solicitud, se detallará: fecha y hora del asesoramiento técnico o taller, también determinará si la actividad se ejecuta de manera presencial o telemática para lo cual deberá enviar el link de acceso. Registrará la asistencia de los participantes. En los casos que la socialización se realice de manera presencial y se requiere el desplazamiento del analista técnico fuera de las dependencias de la ARCA, elaborará el informe que será suscrito por el analista técnico designado. Para todos los casos en los que se deba enviar un oficio de respuesta al solicitante, las Direcciones Técnicas deberán pasar a la actividad 18 y las Oficinas Técnicas Zonales deberán pasar a la actividad 19.	Oficio / correo electrónico de respuesta Informe de socialización
18	Revisar y reasignar oficio de respuesta	Director/a técnico/a	Revisará y reasignará a la Coordinación General Técnica el oficio de respuesta.	Oficio de respuesta reasignado
19	Revisar y reasignar oficio de respuesta	Coordinador general técnico o su delegado	Revisará y reasignará a la máxima autoridad o su delegado el oficio de respuesta.	Oficio de respuesta reasignado
20	Revisar y enviar oficio de atención al requerimiento	Máxima autoridad o su delegado	La máxima autoridad o su delegado revisará el oficio de atención al requerimiento y procederá con su envío. Fin del proceso.	Oficio de atención enviado

7. ANEXOS

- Anexo 1- Modelo acta de solución de controversia
- Anexo 2.- Modelo acta de imposibilidad de solución de controversia
- Anexo 3.- Diagrama de flujo funcional
- Anexo 4.- Registro de requerimientos técnicos
- Anexo 5.- Registro de atención presencial

8. INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores de gestión definidos para el proceso “Atención de requerimientos técnicos de competencia de la ARCA” son los siguientes:

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>			
	Atención de requerimientos técnicos de competencia de la ARCA			
	Versión:	4.3	Fecha:	17/10/2025
	Página:	18 de 18	Código:	ARCA-PS-GT-01-MP

N°	Nombre del Indicador	Meta máxima	Fórmula de Cálculo	Fuente de la Medición	Frecuencia de Medición	Responsable de Medición
1	Porcentaje de atención a peticiones, quejas y controversias	Se establece cada año	# de peticiones, quejas y controversias atendidas / # de peticiones, quejas y controversias recibidas	Reporte de Direcciones Técnicas y Oficinas Técnicas Zonales	Mensual	Coordinación General Técnica / Direcciones Técnicas / Oficinas Técnicas Zonales
2	Porcentaje de atención a solicitudes de socialización para adecuada aplicación de normativa	Se establece cada año	# de solicitudes de socialización atendidas/ # de solicitudes de socialización recibidas	Reporte de Direcciones Técnicas y Oficinas Técnicas Zonales	Mensual	Coordinación General Técnica / Direcciones Técnicas / Oficinas Técnicas Zonales