



## DIRECCIÓN JURÍDICA

### 1. ¿Cómo debo presentar una denuncia por contaminación de agua?

Cualquier denuncia, se debe presentar por escrito, detallando de manera específica los hechos-motivo de la denuncia, determinar el nombre del presunto infractor, así también se deberá identificar el lugar de la presunta infracción.

### 2. ¿A quién debo presentar una solicitud para intervenir una junta por mala prestación del servicio de agua potable?

La solicitud se deberá efectuar ante la Agencia de Regulación y Control del Agua, a fin de que la Coordinación General Técnica, disponga el análisis de la solicitud.

### 3. ¿Qué tiempo tengo para legalizar el uso de agua?

No existe un plazo para legalizar la autorización del uso del agua; sin embargo, todo uso o aprovechamiento de agua requiere una autorización previa. Consecuentemente no se puede acceder al uso o aprovechamiento de agua sin la autorización respectiva por parte de la Autoridad Única del Agua SENAGUA.

### 4. ¿En dónde debo interponer un recurso de apelación?

Los recursos de apelación sobre autos resolutorios dictados dentro de procesos administrativos sancionatorios que hayan sido emitidos por la ARCA, debe presentarse para ante la SENAGUA.

## DIRECCIONES TÉCNICAS

### 5. ¿A quién debo acudir para tramitar un proceso de autorización de agua?

Al Centro de Atención al Ciudadano de la SENAGUA más cercano.

### 6. ¿Requiero información sobre cómo llenar anexos para la Regulación 003?

Contactar a la Agencia de Regulación y Control el Agua-ARCA, misma que se encuentra ubicada en Rumipamba E2-128 y Republica, en la ciudad de Quito, para lo cual debe solicitar cita al teléfono: 3944440 ext 181, 157, 194.

### 7. ¿En qué casos se aplica la emisión de CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD DE AGUA?

Aplica la emisión de CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD DE AGUA cuando se va a otorgar una nueva autorización de uso y/o aprovechamiento del agua; y, en el caso de modificación de la autorización, siempre y cuando sea por solicitud de incremento de caudal.

### 8. ¿Los formularios de solicitud de CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD DE AGUA deben ser firmados por los solicitantes de una Autorización?

Si, los formularios deben ser firmados por los solicitantes de la autorización, misma que ingresa a la ARCA una vez que la SENAGUA remite la solicitud de disponibilidad de agua a la Agencia, para continuar con el proceso de entrega de autorización de uso y/o aprovechamiento del agua.



**9. ¿Los Municipios pueden quitarles las competencias a las juntas en caso de no entregar la información de la Regulación 003 (Anexo 2 y 4) al GADM?**

Los GADs no pueden quitarles la competencia, según la Ley de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua (LORHUYA) y la Regulación Nro. DIR-ARCA-RG-003-2016, los GADM, como responsables de los servicios del cantón, deben asistir a las Juntas para obtener la información de los anexos indicados.

**10. ¿Quién debería capacitarles a las JAAP sobre la aplicación de la Regulación 003 en el caso que sea el GADM, muchos Municipios no cuentan con equipo técnico ni recursos para hacerlo?**

La capacitación a las JAAP sobre la aplicación de la Regulación DIR-ARCA-RG-003-2016, está a cargo de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, los cuales pueden gestionar el financiamiento mediante fundaciones o redistribución de fondos propios.

**11. ¿Qué va a pasar con la información que reportan las JAAP a los Municipios?**

Esta información se sistematiza y permite al GADM realizar un diagnóstico y autoevaluación de los prestadores comunitarios, con la finalidad de identificar la problemática de agua y saneamiento y apoyar en la propuesta de un Plan de Mejora. Es importante que esta información sea socializada con las JAAP para que conozcan la realidad y apoyen el desarrollo de las actividades que posteriormente debe desarrollar el GADM para mejorar la situación del área rural.

**12. ¿Las multas (sanciones) se aplican también a las Juntas?**

Luego de comprobado el incumplimiento a dicha normativa técnica, se procederá según lo indicado en el artículo 51 de la Ley de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamientos del Agua, en donde se establece que la Junta será notificada para que el plazo establecido se elabore un Plan de Mejora. Además que el GADM dará la asistencia técnica para la elaboración de dicho Plan y brindará apoyo financiero para su ejecución. En caso de incumplimiento la JAAP será intervenida por el GADM o por delegación de este por el Gobierno parroquial correspondiente hasta que se cumpla el Plan de Mejora.

**13. ¿Cuándo es una junta de agua potable o cuando es una organización comunitaria, como se reconoce?**

Según lo establecido en la LORHUYA, artículo 43.- "Definición de juntas administradoras de agua potable. Las juntas administradoras de agua potable son organizaciones comunitarias, sin fines de lucro, que tienen la finalidad de prestar el servicio público de agua potable. Su accionar se fundamenta en criterios de eficiencia económica, sostenibilidad del recurso hídrico, calidad en la prestación de los servicios y equidad en el reparto del agua.

Los requisitos y el procedimiento para la creación de nuevas juntas administradoras de agua potable se desarrollarán reglamentariamente por la Autoridad Única del Agua".

Una junta de agua potable, es la que cuenta con personería jurídica o acta de constitución, y autorizaciones de uso del agua para consumo humano, otorgada por la Autoridad Única del Agua, SENAGUA.



Una Organización Comunitaria podrá estar constituida como tal, sin embargo al carecer de personería jurídica o acta de constitución, otorgada por la Autoridad Única del Agua, SENAGUA, no se considera autorizada para prestar el servicio de agua potable y/o saneamiento. Para su legalización la SENAGUA, mediante Acuerdo Ministerial 1286 aprobó la Normativa Secundaria de agua potable y riego, donde se encuentra el Instructivo para la conformación de Juntas de Agua Potable.

**14. ¿Cómo se debe reportar la información de prestación de los servicios. Requerido en la Regulación DIR-ARCA-RG-003-2016?**

Para el reporte de información, los prestadores de los servicios públicos (GADM) deben recopilar toda la información tanto del área urbana como rural de toda la jurisdicción del cantón, basado en las herramientas provistas por la ARCA (Anexo 2 y 4) y la información complementaria, de conformidad con los artículos 12, 13, 14, 15 y 16 de la Regulación Nro. DIR-ARCA-RG-003-2016; finalmente deben reportar la información acorde a los medios establecidos por la ARCA para el efecto.

**15. ¿Cómo se debe elaborar la memoria técnica? (Referente a los GADS Municipales)**

Es un documento técnico en el cual se debe incluir las generalidades del cantón (Anexo 4 de la Regulación Nro. DIR-ARCA-RG-003-2016), el diagnóstico de la prestación del servicio a partir de los indicadores generados en el Radar General del Anexo 2 de la Regulación Nro. DIR-ARCA-RG-003-2016 y el análisis de las brechas existentes entre los valores de los indicadores resultantes de la autoevaluación y los valores óptimos, describiendo textualmente las causas de las brechas y las consecuencias de no intervenir en el mejoramiento de las mismas.

La estructura del documento, consta en el Oficio enviado por la ARCA a todos los GADM, el 09 de agosto de 2016.

**16. ¿Cuál es el contenido de la memoria técnica. Requerido en la Regulación DIR-ARCA-RG-003-2016?**

Dentro del documento técnico debe existir el análisis de brechas existentes entre los valores de los indicadores resultantes de la autoevaluación y sus valores óptimos, describiendo las causas y consecuencias de no intervenir en el mejoramiento de los mismas.

**17. ¿Qué plazos se tiene para llenar la información en la plataforma o módulo APS. Requerido en la Regulación DIR-ARCA-RG-003-2016?**

Los plazos se establecen acorde a lo indicado en el artículo 15 de la Regulación Nro. DIR-ARCA-RG-003-2016, según la Demarcación Hidrográfica a la que pertenezca el cantón.

**18. ¿Cuánto tiempo se puede pedir prórroga, si fuese el caso que no haya alcanzado a recopilar la información por diversos motivos. Requerido en la Regulación DIR-ARCA-RG-003-2016?**

El plazo se establece de mutuo acuerdo entre el prestador y la ARCA, en concordancia con lo establecido en el artículo 124 del reglamento de aplicación de la LORHUyA.



**19. ¿Cómo debemos realizar el PLAN DE MEJORA. Requerido en la Regulación DIR-ARCA-RG-003-2016?**

Considerando los resultados de la autoevaluación realizada por el prestador y las conclusiones y recomendaciones de la evaluación realizada por la ARCA, se definirán los objetivos, metas, estrategias, actividades, responsables, cronogramas de ejecución, fuentes de financiamiento y metodología de seguimiento, monitoreo y evaluación que contribuyan a la eficiencia y sostenibilidad de los servicios públicos.

**20. ¿Qué aspectos se debe considerar para la elaboración del PLAN DE MEJORA. Requerido en la Regulación DIR-ARCA-RG-003-2016?**

El Plan de Mejora debe contener: planes; programas; y, proyectos a corto, mediano y largo plazo destinados a subsanar las debilidades detectadas en la autoevaluación de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento en las áreas urbanas y rurales del cantón, las cuales se establecen entre otros aspectos, sobre la tendencia de los valores de los indicadores de gestión de los últimos años, diligenciados en el Anexo 2 de la Regulación Nro. DIR-ARCA-RG-003-2016.

**21. ¿Cuál es la finalidad de la Regulación DIR-ARCA-RG-003-2016?**

La Regulación DIR-ARCA-RG-003-2016, tiene como objeto regular lo relativo a los parámetros e indicadores para la evaluación y diagnóstico de la prestación de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento en el Territorio Ecuatoriano; u, establecer la metodología para la elaboración, implementación y evaluación de los Planes de Mejora por parte de los prestadores.

**22. ¿Qué información se debe ingresar en el aplicativo Web, requerido en la Regulación DIR-ARCA-RG-003-2016?**

La información referente a los datos generales del prestador (anexo 4) y los parámetros de autoevaluación de la prestación del servicio de APyS (anexo 2).

**23. ¿Qué documentos se deben enviar a la ARCA para cumplir con lo requerido en la Regulación DIR-ARCA-RG-003-2016?**

La documentación correspondiente está enmarcada en lo dispuesto en los artículos 12, 13 y 16; que corresponde al Anexo 2, memoria técnica, Anexo 4, ordenanza de creación del prestador (prestadores públicos), personería jurídica (prestadores comunitarios) y pliego tarifario.

**24. ¿La documentación debe ser entregada en físico, en el módulo o en digital. Requerido en la Regulación DIR-ARCA-RG-003-2016?**

La información debe ser ingresada digitalmente en el módulo correspondiente al sistema de información de agua potable y saneamiento, mismo que se encuentra alojado en la página institucional <http://www.geoarca.gob.ec/sniap/index.php>.

**25. ¿De qué años se debe reportar la información. Requerido en la Regulación DIR-ARCA-RG-003-2016?**

El reporte de información correspondiente al año 2016, así como de los años siguientes deberá presentarse de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 15 de la Regulación Nro. DIR-ARCA-RG-003-2016 la cual establece el calendario de reporte por demarcación.



**26. ¿Cómo ingresar información en el aplicativo web. Requerido en la Regulación DIR-ARCA-RG-003-2016?**

La ARCA elaboró un manual de usuario para el reporte de información en el aplicativo web, el cual puede ser descargado en la siguiente dirección:  
<http://www.regulacionagua.gob.ec/?s=manual>

Para esto, el GADM debe solicitar a la ARCA mediante Oficio, el nombre de usuario y contraseña, incluyendo el nombre de delegado responsable que se encargará de recopilar e ingresar la información de los Anexos 2 y 4 de la Regulación Nro. DIR-ARCA-RG-003-2016; una vez proporcionados los datos, el funcionario delegado debe ingresar al link:  
<http://www.geoarca.gob.ec/sniap/index.php> para proceder al ingreso de información antes mencionada.

**27. ¿Dónde se reporta la información. Requerido en la Regulación DIR-ARCA-RG-003-2016?**

La información del aplicativo Web se almacena en el sistema de información institucional de la ARCA, misma que permitirá realizar gestiones informáticas y obtener en línea información sobre la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento del cantón, con esto, el GADM podrá realizar a futuro, en forma automatizada las autoevaluaciones periódicas que exige la Regulación Nro. DIR-ARCA-RG-003-2016.

Hasta nuevas disposiciones, toda la información de la autoevaluación de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento debe ser enviada en físico y digital a las oficinas de la ARCA, ubicadas en la ciudad de Quito, en las calles Rumipamba E2-128 y República.

**28. ¿La ARCA dispone de un modelo de Plan de Mejoras a más de la guía que está en el Anexo 6. Requerido en la Regulación DIR-ARCA-RG-003-2016?**

No, el Anexo 6 de la Regulación Nro. DIR-ARCA-RG-003-2016, es la única guía disponible para efectos de elaboración del Plan de Mejora, el cual que debe ser coordinado y presentado a la SENAGUA para su aprobación.

**29. ¿Se debe incluir la prestación de las juntas administradoras de agua potable en el Plan de Mejoras. Requerido en la Regulación DIR-ARCA-RG-003-2016?**

Conforme al Art. 35 de la Regulación Nro. DIR-ARCA-RG-003-2016, los GADs Municipales para la aprobación de su Plan de Mejora por parte de la Autoridad Única del Agua, deben incluir los Planes de Mejora de las JAAPs como requisito para su aprobación.

**30. ¿Cuál es el trámite administrativo para solicitar prórroga para la entrega del Plan de Mejoras. Requerido en la Regulación DIR-ARCA-RG-003-2016?**

Debe efectuarse una solicitud de ampliación de plazo, firmada por el Alcalde del GADM y dirigida al Director Ejecutivo de la ARCA, exponiendo los motivos por los cuales no ha podido cumplirse a tiempo con la elaboración y entrega del Plan de Mejoras.

**31. ¿Dónde se debe enviar el Plan de Mejoras ya elaborado, si al centro de atención al ciudadano respectivo o a la Secretaría del Agua en la demarcación correspondiente. Requerido en la Regulación DIR-ARCA-RG-003-2016?**



El Plan de Mejoras puede ser entregado directamente en las oficinas de la Secretaría del Agua en Quito, o en las respectivas instalaciones de las Demarcaciones Hidrográficas

**32. ¿A quién va dirigido el Oficio de entrega del Plan de Mejoras. Requerido en la Regulación DIR-ARCA-RG-003-2016?**

El Oficio debe dirigirse al Secretario del Agua, con copia al Director Ejecutivo de la ARCA.

**33. ¿Cuál es el proceso para resetear la clave y contraseña entregada por la Agencia. Requerido en la Regulación DIR-ARCA-RG-003-2016?**

Debe realizarse una solicitud, firmada por el Alcalde del GADM o su delegado debidamente autorizado y dirigida al Director Ejecutivo de la ARCA, indicando que se asigne un nuevo usuario y contraseña.

**DIRECCION ADMINISTRATIVA FINANCIERA**

**34. ¿Hay sucursales de la Agencia en otras ciudades en especial Guayaquil, Cuenca, Loja y Ambato?**

No, la Agencia de Regulación y Control del Agua, cuenta por el momento únicamente con oficina matriz en la ciudad de Quito. La ARCA se encuentra en un proceso de desconcentración a nivel nacional.

**35. ¿Cuál es la dirección de la ARCA?**

La oficina matriz se encuentra ubicada en la calle Rumipamba E2-128 y Av. República.

**36. ¿Dónde puedo enviar mi Currículum Vitae?**

Puede remitir su Hoja de Vida al correo electrónico [marcela.yanez@arca.gob.ec](mailto:marcela.yanez@arca.gob.ec).