

Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA)

Dirección Ejecutiva

Manual de Procesos Atención de Trámites Administrativos

Febrero, 2022

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>			
	Atención de Trámites Administrativos			
	Versión:	4.1	Fecha:	07/02/2022
	Página:	2 de 26	Código:	ARCA-PS-P01-MP

ACTA DE APROBACIÓN

APROBACIÓN	FIRMA/FECHA
Mgs. María Luisa Coello Directora Ejecutiva	
REVISIÓN	FIRMA/FECHA
Ing. Manuel Haz Coordinador General Técnico	
Arq. Laura Carrasco Directora de Investigación y Gestión de la Información	
Lcda. Amira Zaza Vallejo Directora de Regulación y Control de Riego y Drenaje	
Mgs. Mónica Ajitimbay Directora de Regulación y Control de Agua Potable y Saneamiento	
Mgs. David Mejía Director de Regulación y Control de Recursos Hídricos	
Mgs. Daniela Erazo Directora de Asesoría Jurídica	
Mgs. Andrés Vargas Director de Planificación y Gestión Estratégica	
Ing. Javier Gómez Director de Comunicación Social	
ELABORACIÓN	FIRMA/FECHA
Alicia Anilema Reyes Analista de Servicios, Procesos y Calidad	

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>			
	Atención de Trámites Administrativos			
	Versión:	4.1	Fecha:	07/02/2022
	Página:	3 de 26	Código:	ARCA-PS-P01-MP

Abg. María Elisa Aguay Analista de Patrocinio Jurídico	
Abg. Verónica Granda Analista de Normativa	

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>		
	Atención de Trámites Administrativos		
	Versión:	4.1	Fecha:
Página:	4 de 26	Código:	ARCA-PS-P01-MP

CONTENIDO

1. Información del proceso.....	5
2. Glosario de términos y abreviaturas.....	5
3. Lineamientos del proceso.....	8
4. Riesgos operativos del proceso.....	9
5. Mapa de interrelación de procesos.....	10
6. Descripción de los subprocesos.....	10
6.1 subproceso atención de trámites administrativos (peticiones, quejas, controversias, etc)	10
6.1.1 descripción de las actividades.....	10
6.2 subproceso atención de trámites administrativos (denuncias).....	16
6.2.1 descripción de las actividades.....	16
7. Indicadores de gestión del proceso.....	25
8. Anexos.....	25

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>		
	Atención de Trámites Administrativos		
	Versión:	4.1	Fecha:
Página:	5 de 26	Código:	ARCA-PS-P01-MP

1. INFORMACIÓN DEL PROCESO

Código del Proceso:	ARCA-PS-P01-MP
Tipo de Proceso:	Sustantivo
Nombre del Proceso:	Atención de Trámites Administrativos
Alcance:	El proceso tiene un ámbito de aplicación para toda la Agencia de Regulación y Control del Agua, desde la recepción del trámite administrativo hasta la atención.
Responsable del Proceso:	Dirección Ejecutiva
Descripción:	<p>Objetivo del Proceso: Establecer un proceso estandarizado de atención oportuna de los trámites administrativos de competencia de la Agencia de Regulación y Control del Agua.</p> <p>Entradas: Trámite administrativo presentado a través de los medios establecidos para el efecto.</p> <p>Proveedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Persona natural o jurídica. <p>Subprocesos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención de peticiones, quejas, controversias. • Atención a denuncias.
Productos/Servicios:	Respuesta de atención al trámite administrativo.
Tipo de usuario:	Externo
Controles:	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución de la República del Ecuador; • Código Orgánico Administrativo, COA; • Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua (LORHUyA); • Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos; • Reglamento de la LORHUyA; • Normativas técnicas emitidas por la ARCA; • Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios; • Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

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.

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>			
	Atención de Trámites Administrativos			
	Versión:	4.1	Fecha:	07/02/2022
	Página:	6 de 26	Código:	ARCA-PS-P01-MP

Término	Definición
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 puntos de interacción entre el administrado y las entidades para acceder a un servicio, a través de los cuales el administrado presenta sus trámites. Los tipos son: Canal presencial, canal virtual y canal telefónico. El canal telefónico únicamente se lo utilizará para dar seguimiento al estado de atención de un trámite.
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	Acto por el que cualquier persona natural o jurídica pone en conocimiento, de un órgano administrativo, la existencia de un hecho que puede constituir fundamento para la actuación de las administraciones públicas. La denuncia por infracciones administrativas expresará la identidad de la persona que la presenta, el relato de los hechos que pueden constituir infracción y la fecha de su comisión y cuando sea posible, la identificación de los presuntos responsables. La denuncia no es vinculante para iniciar el procedimiento administrativo sancionatorio.
Delito(s) contra los servicios públicos y los recursos naturales	Infracciones penales tipificada y sancionada en el Código Orgánico Integral Penal.
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 (Art.5), 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. <i>Art.6 Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</i>
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 LORHUyA.
Petición	Acción de pedir/requerir/solicitar la atención por parte de la Autoridad Competente, siempre que no sea una Denuncia, Controversia o Queja.
Pregunta	Es la consulta formulada sobre un servicio público o competencia de la entidad.
Portal Ciudadano	Portal interactivo administrado por el Ministerio del Trabajo, para recopilar preguntas, quejas, solicitudes de información pública, sugerencias, felicitaciones presentados por los ciudadanos a las Entidades de la Administración Pública

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>		
	Atención de Trámites Administrativos		
	Versión:	4.1	Fecha:
Página:	7 de 26	Código:	ARCA-PS-P01-MP

Término	Definición
	Central, institucional y que dependan de la Función Ejecutiva.
Queja o reclamo de trámites administrativos	Es aquella acción que presenta el ciudadano de manera escrita para poner en conocimiento su insatisfacción ante la atención, procedimientos, requisitos o condiciones aplicables al trámite administrativo en el cumplimiento de una obligación, obtención de un beneficio, servicio, resolución o respuesta por parte de la administración. Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio, artículo 3 literal s.
Quipux	Sistema de información utilizado por las instituciones públicas para la gestión documental. Permite el registro, control, circulación y organización de los documentos digitales y/o físicos internos y externos que se envían y reciben en una Institución.
Normativas 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 en la prestación de los servicios públicos vinculados al agua. No. DIR-ARCA-RG-003-2016 Reformada.
Requisito	Condición establecida en la normativa, con la que el administrado debe cumplir ante la administración y que es parte de un trámite administrativo.
Trámite Administrativo	Se entiende por trámite administrativo al conjunto de requisitos, actividades, diligencias, actuaciones y procedimientos que realizan las personas naturales o jurídicas ante la Administración Pública o ésta de oficio, con el fin de cumplir una obligación, obtener un beneficio, servicio, resolución o respuesta a un asunto determinado. Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, artículo 4. Para el presente Manual se dividirá los trámites administrativos en dos subprocesos Atención a peticiones, quejas, controversias, etc. y atención a denuncias.
Traslado	Envío de la petición, queja, controversia o denuncia a las entidades que tienen la competencia para conocer y tramitar lo solicitado.

ABREVIATURAS

Abreviatura	Significado
ARCA	Agencia de Regulación y Control del Agua
MAAE	Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica
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
CGT	Coordinación General Técnica
DRD	Dirección de Regulación y Control de Riego y Drenaje
DRH	Dirección de Regulación y Control de Recursos Hídricos
DAPS	Dirección de Regulación y Control de Agua Potable y Saneamiento
PQC	Peticiones, quejas, controversias

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>		
	Atención de Trámites Administrativos		
	Versión:	4.1	Fecha:
Página:	8 de 26	Código:	ARCA-PS-P01-MP

3. LINEAMIENTOS DEL PROCESO

El proceso de “Atención de trámites administrativos de competencia de la ARCA” requiere considerar los siguientes lineamientos:

- Para una adecuada atención la Agencia, solicita los siguientes requisitos:
 - Nombre y apellido del solicitante;
 - Número de cédula o pasaporte del solicitante;
 - Número de teléfono de contacto del solicitante;
 - Correo electrónico del solicitante;
 - Dirección del solicitante; y,
 - Provincia o ciudad donde se produce la petición o requerimiento administrativo.

En el caso de denuncias, complementariamente se requiere la siguiente información:

- Nombre del presunto infractor o categorización del presunto infractor (industria, empresa, persona natural, entre otro);
- Domicilio del presunto infractor;
- Número de contacto del presunto infractor;
- Lugar donde ocurrieron los hechos: provincia, cantón, parroquia, ubicación referencial y, de ser el caso, coordenadas;
- Día y hora en que ocurrieron los hechos;
- Descripción de los hechos (debe ser concreta, describiendo la forma en que sucedieron y especificando el orden en que acontecieron);
- Adjuntar toda la información que pueda servir como respaldo para la denuncia (fotos, documentos, evidencias); y,
- Nombre de la fuente de agua.

Con esta información la Agencia ingresa el trámite administrativo en el Sistema de Gestión Documental, el solicitante podrá verificar el estado de su trámite por este medio.

En los casos en el que no se cuente con todos los requisitos se solicitará al peticionario, mediante correo electrónico, la subsanación de los mismos, en el cual se especificará que *“Si en el término de diez días no subsana o completa los requisitos se entenderá como desistimiento y se procederá con el archivo del trámite administrativo, dejando a salvo que el solicitante en cualquier momento ingrese el trámite completo”*. (De conformidad a lo que dispone el Art. 140 del COA).

- Con la finalidad de proveer un servicio oportuno, cada actor del proceso deberá cumplir los tiempos establecidos en sus actividades, salvo el caso que por motivos de fuerza mayor le sea imposible su cumplimiento.
- En los casos de atención de quejas o reclamos, la Dirección Ejecutiva reasignará a la Dirección que corresponda atención, e informará a la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica o a la Dirección de Administración de Recursos Humanos conforme a lo siguiente:
 - Quejas o reclamos hacía un servidor/funcionario público, será informado a la Dirección de Administración de Recursos Humanos.

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>		
	Atención de Trámites Administrativos		
	Versión:	4.1	Fecha:
Página:	9 de 26	Código:	ARCA-PS-P01-MP

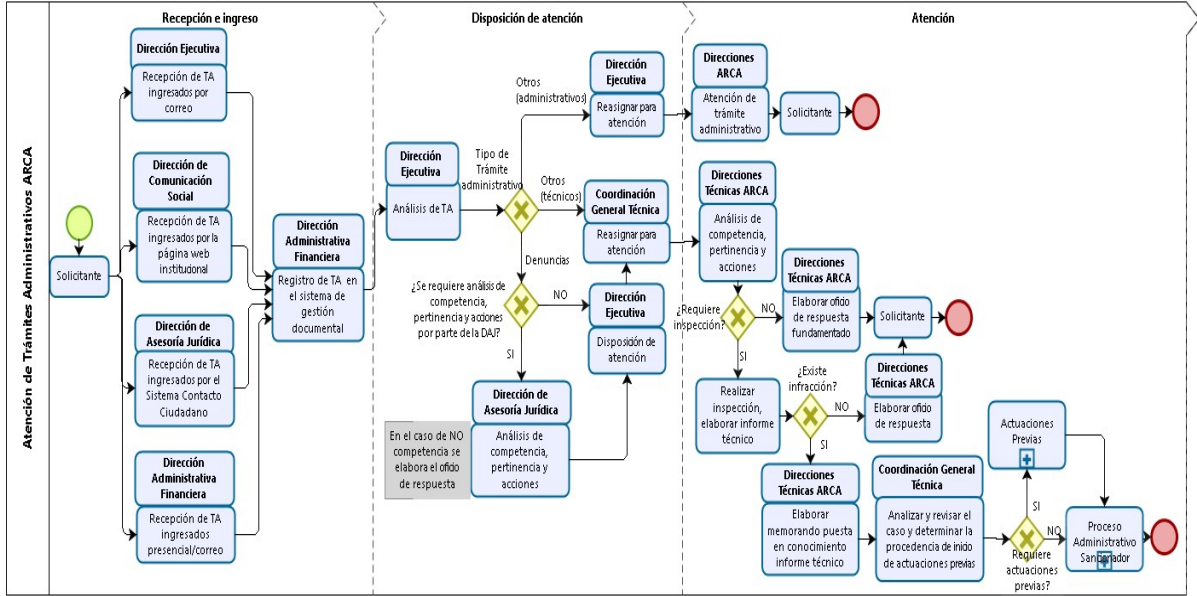
- Quejas o reclamos hacía el servicio, como por ejemplo quejas respecto a los tiempos de atención, será informado a la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica.
- En el caso de ingreso de nuevos servidores/funcionarios que tengan relación directa con el proceso de atención a trámites administrativos de competencia de la ARCA, la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica realizará la inducción respectiva de dicho proceso.
- Si la persona que recibe el requerimiento tiene dudas respecto al mismo, podrá solicitar asesoría al personal designado como punto focal.
- En los casos que se considere necesario, la Dirección Ejecutiva podrá solicitar vía quipux a la Dirección de Asesoría Jurídica, la revisión de los oficios de respuesta.

4. RIESGOS OPERATIVOS DEL PROCESO

	Factor de riesgo	Riesgo indicativo	Nivel de severidad
Riesgos Operativos	Infraestructura	Riesgo Laboral - Factor de Riesgo Físico.	Moderado
	Talento Humano	Orgánico Estructural y Numérico / Desvinculación / Rotación personal.	Moderado
	Enfoque de gestión	Exceso de Tiempos de Ciclo / Procesos y/o procesamientos innecesarios; reprocesos y/o correcciones.	Moderado

5. MAPA DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS

A continuación, se presenta un diagrama de la visión general del proceso “Atención de Trámites Administrativos de la Agencia de Regulación y Control del Agua”.



6. DESCRIPCIÓN DE LOS SUBPROCESOS

6.1 SUBPROCESO ATENCIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS (PETICIONES, QUEJAS, CONTROVERSIAS, ETC)

6.1.1 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Nº	Actividad	Rol	Descripción	Documento
1.	Presentar trámite administrativo por medio de los canales de atención	Solicitante	El solicitante podrá presentar su trámite administrativo de manera presencial en la oficina de la Agencia, de manera virtual en la página web http://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/ o mediante correo electrónico repciondocumental@arca.gob.ec .	Trámite administrativo o presentado
2.	Analizar si el trámite administrativo tiene todos los requisitos para ser	Dirección Ejecutiva	Analiza que el trámite administrativo cumpla con los requisitos establecidos en el punto 3. Lineamientos del Proceso. En el caso de cumplir con todos los	Correo electrónico trámite administrativo o

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>		
	Atención de Trámites Administrativos		
	Versión:	4.1	Fecha:
Página:	11 de 26	Código:	ARCA-PS-P01-MP

N°	Actividad	Rol	Descripción	Documento
	atendido		requisitos, pasar a la actividad 3. En el caso de no cumplir con todos los requisitos, pasar a la actividad 2a.	
2a.	Solicitar por correo electrónico se complete los requisitos	Dirección Ejecutiva	En el correo electrónico se indica los requisitos para dar una adecuada atención y se especifica <i>“Si en el término de diez días no subsana o completa los requisitos se entenderá como desistimiento y se procederá con el archivo del trámite administrativo, dejando a salvo que el solicitante en cualquier momento ingrese el trámite completo”.</i> (De conformidad a lo que dispone el Art. 140 del COA)	Correo electrónico solicitando se complete los requisitos
3.	Enviar el trámite para el registro en el Sistema de Gestión Documental	Dirección Ejecutiva	Se envía, al/la Técnico/a de Archivo o a quien haga sus veces, para el registro en el Sistema de Gestión Documental. El tiempo máximo para realizar las actividades 2, 2a y 3 es de 1 día laborable, a partir de la llegada del trámite administrativo a la Dirección Ejecutiva.	Correo electrónico con Trámite administrativo
4.	Analizar si el trámite administrativo tiene todos los requisitos para ser atendido	Dirección de Comunicación Social	Analiza que el trámite administrativo cumpla con los requisitos establecidos en el punto 3. Lineamientos del Proceso. En el caso de cumplir con todos los requisitos, pasar a la actividad 5 o 6 dependiendo del tipo de trámite. En el caso de no cumplir con todos los requisitos, pasar a la actividad 4a. En los casos de peticiones que se generan por redes sociales, se indica al ciudadano que con el fin de dar una atención oportuna, se dirija a Contáctanos de la página web institucional o envíe un correo electrónico a comunicacion.social@arca.gob.ec . Con los siguientes datos que como institución requerimos para dar paso al trámite correspondiente: <ul style="list-style-type: none"> • Nombres completos • Número de cédula • Correo • Ciudad o provincia 	

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>		
	Atención de Trámites Administrativos		
	Versión:	4.1	Fecha:
Página:	12 de 26	Código:	ARCA-PS-P01-MP

N°	Actividad	Rol	Descripción	Documento
			<ul style="list-style-type: none"> Número de celular o convencional Y una narración que especifique su requerimiento. 	
4a.	Solicitar por correo electrónico se complete los requisitos	Dirección de Comunicación Social	En el correo electrónico se indica los requisitos para dar una adecuada atención y se especifica <i>“Si en el término de diez días no subsana o completa los requisitos se entenderá como desistimiento y se procederá con el archivo del trámite administrativo, dejando a salvo que el solicitante en cualquier momento ingrese el trámite completo”.</i> (De conformidad a lo que dispone el Art. 140 del COA)	Correo electrónico solicitando se complete los requisitos
5.	Enviar por correo electrónico para atención de la área administrativa que corresponda (Otros trámites)	Dirección de Comunicación Social	Los trámites administrativos que no sean técnicos, se remite por correo electrónico a la Dirección que corresponda atención. Los trámites administrativos técnicos son todos los que se establecen como competencia de la Agencia, los cuales son atendidos por las Direcciones Técnicas.	Correo electrónico solicitando atención
6.	Enviar el trámite para el registro en el Sistema de Gestión Documental (Trámite técnico)	Dirección de Comunicación Social	Los trámites técnicos se envían al/la Técnico/a de Archivo o a quién haga sus veces, para el registro en el Sistema de Gestión Documental. El tiempo máximo para realizar las actividades 4, 4a, 5 y 6 es de 1 día laborable, a partir de la llegada del trámite administrativo a la Dirección de Comunicación Social. <i>La Dirección de Comunicación Social debe mantener una matriz de seguimiento de atención de los trámites administrativos ingresados por este medio, desde su ingreso hasta que se dé la respuesta al usuario por parte de la ARCA, para lo cual la Dirección que dio atención debe enviar la respuesta con copia a la Dirección de Comunicación Social.</i>	Trámite administrativo
7.	Analizar si el trámite administrativo es de competencia de la Agencia	Dirección de Asesoría Jurídica	Analiza que el trámite administrativo que ingresa por el Sistema Contacto Ciudadano sea de competencia de la ARCA. En el caso de no ser de competencia de la ARCA, pasar a la actividad 7a. En el caso de ser de competencia de la ARCA, pasar a la actividad 8.	

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>			
	Atención de Trámites Administrativos			
	Versión:	4.1	Fecha:	07/02/2022
Página:	13 de 26	Código:	ARCA-PS-P01-MP	

N°	Actividad	Rol	Descripción	Documento
7a.	Reasignar vía sistema a la institución que corresponda atención	Dirección de Asesoría Jurídica	Reasigna vía Sistema Contacto Ciudadano a la Institución que corresponda atención. En los casos que no se pueda reasignar vía sistema Contacto Ciudadano se enviará un oficio de traslado a la Institución que corresponde atender con copia al solicitante indicando y justificando que el trámite no es de competencia de la ARCA y se cierra el trámite con el oficio del traslado enviado.	Oficio de traslado
8.	Analizar si el trámite administrativo tiene todos los requisitos para ser atendido	Dirección de Asesoría Jurídica	Analiza que el trámite administrativo cumpla con los requisitos establecidos en el punto 3. Lineamientos del Proceso. En el caso de cumplir con todos los requisitos pasar a la actividad 9 u 10 dependiendo del tipo de trámite. En el caso de no cumplir con todos los requisitos pasar a la actividad 8a.	
8a.	Solicitar por correo electrónico se complete los requisitos	Dirección de Asesoría Jurídica	En el correo electrónico se indica los requisitos para dar una adecuada atención y se especifica que <i>“Si en el término de diez días no subsana o completa los requisitos se entenderá como desistimiento y se procederá con el archivo del trámite administrativo, dejando a salvo que el solicitante en cualquier momento ingrese el trámite completo”.</i> (De conformidad a lo que dispone el Art. 140 del COA)	Correo electrónico solicitando se complete los requisitos
9.	Reasignar vía sistema Contacto Ciudadano a la CGT para atención	Dirección de Asesoría Jurídica	Los trámites técnicos se reasignan mediante el sistema Contacto Ciudadano al/la Coordinador/a General Técnico/a para revisión y reasignación a la Dirección Técnica que corresponda atención.	Trámite técnico reasignado vía sistema Contacto Ciudadano
10.	Reasignar vía sistema a la Dirección que corresponda atención	Dirección de Asesoría Jurídica	Los trámites que no requieran ser atendidos por las Direcciones técnicas, se reasigna mediante el sistema Contacto Ciudadano a la Dirección que corresponda atención.	Trámite reasignado vía sistema Contacto Ciudadano
11.	Entregar el trámite para el registro en el Sistema de Gestión Documental	Dirección de Asesoría Jurídica	Una vez reasignado vía sistema Contacto Ciudadano, inmediatamente se entrega el trámite, al/la Técnico/a de Archivo o quién haga sus veces, para el registro en el Sistema de Gestión Documental. El tiempo máximo para realizar las actividades 7, 7a, 8, 8a, 9, 10 y 11 es de 1 día laborable, a partir de la llegada del	Trámite administrativo o

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>		
	Atención de Trámites Administrativos		
	Versión:	4.1	Fecha:
Página:	14 de 26	Código:	ARCA-PS-P01-MP

N°	Actividad	Rol	Descripción	Documento
			<p>trámite administrativo a la Dirección de Asesoría Jurídica.</p> <p><i>La Dirección de Asesoría Jurídica debe mantener una matriz de seguimiento de atención de trámites ingresados por el Sistema Contacto Ciudadano, desde su ingreso hasta que se dé la respuesta al usuario por parte de la ARCA., para lo cual la Dirección que dio atención debe enviar la respuesta con copia a la DAJ.</i></p>	
12.	Verificar trámite administrativo	Técnico de archivo o quién haga sus veces	<p>En el caso de que el solicitante entregue el trámite administrativo de manera presencial o virtual (correo electrónico repciondocumental@arca.gob.ec), el técnico de archivo o quién haga sus veces, revisa que el documento cumpla con los requisitos establecidos en el punto 3. Lineamientos del Proceso.</p> <p>En el caso de que esté completa la información, pasar a la actividad 13.</p> <p>En el caso de que no esté completa la información, pasar a la actividad 12a.</p>	Matriz de registro de trámites ingresados a la ARCA
12a	Solicitar se complete información	Técnico de archivo o quién haga sus veces	Solicita complete dicha información. Lo puede hacer directamente en el documento o se le puede entregar el formato de trámite administrativo impreso para que lo llene.	Solicitud completa o formulario completo firmado
13.	Registrar en el Sistema de Gestión Documental Quipux	Técnico de archivo o quién haga sus veces	<p>Verifica si el solicitante tiene un usuario creado en el Sistema de Gestión Documental, en el caso de no tener se crea el usuario.</p> <p>Registra en el Sistema de Gestión Documental los trámites administrativos realizados de manera presencial y virtual.</p> <p>El tiempo máximo para realizar las actividades 12, 12a y 13 es de 1 día laborable, a partir de la llegada del trámite administrativo.</p> <p><i>El técnico de archivo o quién haga sus veces debe mantener una matriz de registro de todos los trámites ingresados; Por atención a requerimientos de la LOTAIP deberá reportar mensualmente qué trámite corresponde a una petición de información y que corresponde a queja, y el estado de las mismas.</i></p>	Registro en el Sistema de Gestión Documental

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>		
	Atención de Trámites Administrativos		
	Versión:	4.1	Fecha:
Página:	15 de 26	Código:	ARCA-PS-P01-MP

Nº	Actividad	Rol	Descripción	Documento
14.	Verificar trámite administrativo	Director/a Ejecutivo/a	El Director Ejecutivo verifica el trámite administrativo, sean estos reasignados por el área que recibió el trámite o sea que hayan ingresado directamente mediante Quipux. En el caso de que el trámite no sea técnico, pasar a la actividad 15. En el caso de que el trámite sea técnico, pasar a la actividad 16.	
15.	Reasignar a la Dirección que corresponda atención	Director/a Ejecutivo/a	Reasigna vía sistema de Gestión Documental a la Dirección que corresponda atención.	Trámite administrativo o reasignado
16.	Reasignar a la Coordinación General Técnica	Director/a Ejecutivo/a	Reasigna vía sistema de Gestión Documental a la Coordinación General Técnica para atención. El tiempo máximo para realizar las actividades 14, 15 y 16 es de 1 día laborable, a partir de la llegada del trámite administrativo a la Dirección Ejecutiva. <i>La Dirección Ejecutiva debe mantener una matriz de seguimiento de atención de trámites administrativos.</i>	Trámite administrativo o reasignado
17.	Revisar y reasignar a la Dirección Técnica que corresponda atención	Coordinador/a General Técnico/a	Recibe el trámite administrativo mediante el sistema de Gestión Documental y reasigna a la Dirección Técnica que corresponde atención. El tiempo máximo para realizar la actividad 17 es de 1 día laborable, a partir de la llegada del trámite administrativo a la Coordinación General Técnica.	Trámite administrativo o reasignado
	Atender trámite administrativo (Procesos técnicos)	Dirección Técnica ARCA	La Dirección Técnica analiza el trámite y ejecuta los procesos técnicos para la atención, elabora el oficio de respuesta y adjunta la documentación técnica de ser el caso y reasigna a la Coordinación General Técnica para revisión, pasar a la actividad 18. El tiempo de atención dependerá del proceso técnico a ejecutarse.	Oficio de respuesta Documentación técnica Correo electrónico
	Atender trámite administrativo (Procesos	Direcciones ARCA	La Dirección responsable atiende el trámite y elabora oficio de respuesta y reasigna a la Dirección Ejecutiva para envío, pasar a la	Oficio de respuesta

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i> Atención de Trámites Administrativos			
	Versión:	4.1	Fecha:	07/02/2022
	Página:	16 de 26	Código:	ARCA-PS-P01-MP

N°	Actividad	Rol	Descripción	Documento
	administrativos)		actividad 20. El tiempo de atención dependerá del proceso administrativo a ejecutarse.	
18.	Revisar respuesta y reasignar a la Dirección Ejecutiva	Coordinador/a General Técnico/a	Revisa y reasigna la respuesta a la Dirección Ejecutiva para el envío, pasar a la actividad 19. El tiempo máximo para realizar la actividad 18 es de 1 día laborable, a partir de la llegada de la respuesta del trámite administrativo a la Coordinación General Técnica.	Oficio de respuesta reasignado
19.	Revisar oficio de respuesta y enviar	Director/a Ejecutivo/a	Revisa y envía la respuesta al solicitante. El tiempo máximo para realizar la actividad 19 es de 1 día laborable, a partir de la llegada de la respuesta del trámite administrativo a la Dirección Ejecutiva.	Oficio de respuesta enviado

6.2 SUBPROCESO ATENCIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS (DENUNCIAS)

6.2.1 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

N°	Actividad	Rol	Descripción	Documento
1.	Presentar denuncia por medio de los canales de atención	Denunciante	Podrá presentar su denuncia de manera presencial en la oficina de la Agencia o de manera virtual en la página web http://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/	Denuncia presentada
2.	Analizar si la denuncia tiene todos los requisitos para ser atendido	Dirección Ejecutiva	Analiza que la denuncia cumpla con los requisitos establecidos en el punto 3. Lineamientos del Proceso. En el caso de cumplir con todos los requisitos, pasar a la actividad 3. En el caso de no cumplir con todos los requisitos, pasar a la actividad 2a.	Correo electrónico de denuncia
2a.	Solicitar por correo electrónico se complete los requisitos	Dirección Ejecutiva	En el correo electrónico se indica los requisitos para dar una adecuada atención y se especifica <i>“Si en el término de diez días no subsana o completa los requisitos se entenderá como desistimiento y se procederá con el archivo del trámite administrativo, dejando a salvo que el solicitante en cualquier momento ingrese el</i>	Correo electrónico solicitando se complete los requisitos

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>		
	Atención de Trámites Administrativos		
	Versión:	4.1	Fecha:
Página:	17 de 26	Código:	ARCA-PS-P01-MP

N°	Actividad	Rol	Descripción	Documento
			<i>trámite completo". (De conformidad a lo que dispone el Art. 140 del COA)</i>	
3.	Enviar denuncia para el registro en el Sistema de Gestión Documental	Dirección Ejecutiva	<p>Se envía, al/la Técnico/a de Archivo o a quien haga sus veces, para el registro en el Sistema de Gestión Documental.</p> <p>El tiempo máximo para realizar las actividades 2, 2a y 3 es de 1 día laborable, a partir de la llegada del trámite administrativo a la Dirección Ejecutiva.</p> <p><i>La Dirección Ejecutiva debe mantener una matriz de seguimiento de atención de los trámites administrativos ingresados por este medio, desde su ingreso hasta que se dé la respuesta al usuario por parte de la ARCA.</i></p>	Correo electrónico con denuncia
4.	Analizar si la denuncia tiene todos los requisitos para ser atendido	Dirección de Comunicación Social	<p>Analiza si la denuncia cumple con los requisitos establecidos en el punto 3. Lineamientos del Proceso.</p> <p>En el caso de cumplir con todos los requisitos, pasar a la actividad 5.</p> <p>En el caso de no cumplir con todos los requisitos, pasar a la actividad 4a.</p> <p>En los casos de peticiones que se generan por redes sociales, se indica al ciudadano que con el fin de dar una atención oportuna, se dirija a Contáctanos de la página web institucional o envíe un correo electrónico a comunicacion.social@arca.gob.ec.</p> <p>Con los siguientes datos que como institución requerimos para dar paso al trámite correspondiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombres completos • Número de cédula • Correo • Ciudad o provincia • Número de celular o convencional • Y una narración que especifique su requerimiento <p>En casos de denuncias también se solicitará información del denunciado, como lo especifica el punto 3. Lineamientos del Proceso.</p>	

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>			
	Atención de Trámites Administrativos			
	Versión:	4.1	Fecha:	07/02/2022
Página:	18 de 26	Código:	ARCA-PS-P01-MP	

N°	Actividad	Rol	Descripción	Documento
4a.	Solicitar por correo electrónico se complete los requisitos	Dirección de Comunicación Social	En el correo electrónico se indica los requisitos para dar una adecuada atención y se especifica que <i>“Si en el término de diez días no subsana o completa los requisitos se entenderá como desistimiento y se procederá con el archivo del trámite administrativo, dejando a salvo que el solicitante en cualquier momento ingrese el trámite completo”</i> . (De conformidad a lo que dispone el Art. 140 del COA)	Correo electrónico solicitando se complete los requisitos
5.	Entregar la denuncia para el registro en el Sistema de Gestión Documental	Dirección de Comunicación Social	Entrega la denuncia, al/la Técnico/a de Archivo o quién haga sus veces, para el registro en el Sistema de Gestión Documental. El tiempo máximo para realizar las actividades 4, 4a y 5 es de 1 día laborable, a partir de la llegada de la denuncia. <i>La Dirección de Comunicación Social debe mantener una matriz de seguimiento de atención de las denuncias ingresadas por este medio, desde su ingreso hasta que se dé la respuesta al usuario por parte de la ARCA, para lo cual la Dirección que dio atención debe enviar la respuesta con copia a la Dirección de Comunicación Social.</i>	Denuncia
6.	Analizar si la denuncia es de competencia de la Agencia	Dirección de Asesoría Jurídica	Analiza si la denuncia es de competencia de la ARCA. En el caso de no ser de competencia de la ARCA, pasar a la actividad 6a. En el caso de ser de competencia de la ARCA, pasar a la actividad 7.	
6a.	Reasignar vía sistema a la Institución que corresponda atención	Dirección de Asesoría Jurídica	Reasigna vía Sistema Contacto Ciudadano a la Institución que corresponda atención. En los casos que no se pueda reasignar vía sistema Contacto Ciudadano se enviará un oficio de traslado a la Institución que corresponde atender con copia al solicitante indicando y justificando que el trámite no es de competencia de la ARCA y se cierra el trámite con el oficio del traslado enviado.	Oficio de traslado
7.	Analizar si la denuncia tiene todos los requisitos para ser	Dirección de Asesoría Jurídica	Analiza que la denuncia cumpla con los requisitos establecidos en el punto 3. Lineamientos del Proceso. En el caso de cumplir con todos los	

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>		
	Atención de Trámites Administrativos		
	Versión:	4.1	Fecha:
Página:	19 de 26	Código:	ARCA-PS-P01-MP

N°	Actividad	Rol	Descripción	Documento
	atendido		requisitos, pasar a la actividad 8. En el caso de no cumplir con todos los requisitos, pasar a la actividad 7a.	
7a.	Solicitar por correo electrónico se complete los requisitos	Dirección de Asesoría Jurídica	En el correo electrónico se indica los requisitos para dar una adecuada atención y se especifica que <i>“Si en el término de diez días no subsana o completa los requisitos se entenderá como desistimiento y se procederá con el archivo del trámite administrativo, dejando a salvo que el solicitante en cualquier momento ingrese el trámite completo”</i> . (De conformidad a lo que dispone el Art. 140 del COA)	Correo electrónico solicitando se complete los requisitos
8.	Entregar la denuncia para el registro en el Sistema de Gestión Documental	Dirección de Asesoría Jurídica	Entrega la denuncia, al/la Técnico/a de Archivo o quién haga sus veces, para el registro en el Sistema de Gestión Documental. El tiempo máximo para realizar las actividades 6, 6a, 7, 7a y 8 es de 1 día laborable, a partir de la llegada de la denuncia. <i>La Dirección de Asesoría Jurídica debe mantener una matriz de seguimiento de atención de trámites ingresados por el Sistema Contacto Ciudadano, desde su ingreso hasta que se dé la respuesta al usuario por parte de la ARCA., para lo cual la Dirección que dio atención debe enviar la respuesta con copia a la DAJ.</i>	Denuncia
9.	Verificar denuncia	Técnico de archivo o quién haga sus veces	En el caso de que el denunciante entregue la denuncia de manera presencial o virtual (correo electrónico recepciondocumental@arca.gob.ec), el técnico de archivo o quién haga sus veces, revisa que el documento cumpla con los requisitos establecidos en el punto 3. Lineamientos del Proceso. En el caso de que esté completa la información, pasar a la actividad 10. En el caso de que no esté completa la información, pasar a la actividad 9a.	
9a.	Solicitar se complete información	Técnico de archivo o quién haga sus veces	Solicita complete dicha información. Lo puede hacer directamente en el documento o se le puede entregar el formato de denuncia impreso para que lo llene.	Denuncia completa o formulario de denuncia completo

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>			
	Atención de Trámites Administrativos			
	Versión:	4.1	Fecha:	07/02/2022
Página:	20 de 26	Código:	ARCA-PS-P01-MP	

N°	Actividad	Rol	Descripción	Documento
				firmado
10.	Registrar en el Sistema de Gestión Documental Quipux	Técnico de archivo o quién haga sus veces	<p>Verifica si el solicitante tiene un usuario creado en el Sistema de Gestión Documental, en el caso de no tener se crea el usuario.</p> <p>Registra en el Sistema de Gestión Documental las denuncias realizadas de manera presencial y virtual.</p> <p>El tiempo máximo para realizar las actividades 9, 9a y 10 es de 1 día laborable, a partir de la llegada de la denuncia.</p> <p><i>El técnico de archivo o quién haga sus veces debe mantener una matriz de registro de las denuncias ingresadas;</i></p>	Registro en el Sistema de Gestión Documental
11.	Verificar denuncia	Director/a Ejecutivo/a	<p>Verifica la denuncia y determina si se requiere del análisis de competencia, pertinencia y acciones por parte de la Dirección de Asesoría Jurídica.</p> <p>En el caso de si, reasignar a la DAJ; pasar a la actividad 12.</p> <p>En el caso de no, reasignar a la DAJ; pasar a la actividad 17.</p>	
12.	Reasignar a la DAJ para análisis de competencia, pertinencia y acciones	Director/a Ejecutivo/a	<p>Reasigna a la Dirección de Asesoría Jurídica para el análisis de competencia, pertinencia y acciones.</p> <p>El tiempo máximo para realizar las actividades 11 y 12 es de 1 día laborable, a partir de la llegada de la denuncia a la Dirección Ejecutiva.</p>	Denuncia reasignada
13.	Analizar la competencia, pertinencia y acciones	Dirección de Asesoría Jurídica	<p>Analiza la competencia y pertinencia de la atención de la denuncia.</p> <p>En el caso de no ser de competencia de la Agencia o no ser pertinente, pasar a la actividad 14.</p> <p>En el caso de ser de competencia de la Agencia y ser pertinente para atención, pasar a la actividad 15.</p> <p>En el caso de requerirse mayor información la DAJ podrá comunicarse con el denunciante, a través del medio de comunicación que considere pertinente.</p>	
14.	Elaborar oficio de respuesta	Dirección de Asesoría	Elabora el oficio de respuesta a denunciante u oficio de traslado a la Institución competente con copia al denunciante, pasar	Oficio de respuesta

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>		
	Atención de Trámites Administrativos		
	Versión:	4.1	Fecha:
Página:	21 de 26	Código:	ARCA-PS-P01-MP

N°	Actividad	Rol	Descripción	Documento
		Jurídica	a la actividad 24. El tiempo máximo para realizar las actividades 13 y 14 es de 3 días laborables, a partir de la llegada de la denuncia a la Dirección de Asesoría Jurídica.	
15.	Colocar como comentario del quipux de la denuncia la competencia, pertinencia y acciones	Dirección de Asesoría Jurídica	Una vez analizada la competencia y pertinencia de atención por parte de la ARCA, se coloca en comentarios del quipux, las acciones a seguir al respecto, como por ejemplo si procede o no inspección. Se reasigna la denuncia al Director Ejecutivo. El tiempo máximo para realizar las actividades 13 y 15 son de 2 días laborables, a partir de la llegada de la denuncia a la Dirección de Asesoría Jurídica.	Denuncia reasignada
16.	Reasignar denuncia a la CGT para atención	Director/a Ejecutivo/a	Recibe el quipux de la denuncia y reasigna al Coordinador General Técnico para atención. El tiempo máximo para realizar la actividad 16 es de 1 día laborable, a partir de la llegada de la denuncia a la Dirección Ejecutiva.	Denuncia reasignada
17.	Disponer la atención mediante comentario en denuncia	Dirección Ejecutiva	La Dirección Ejecutiva dispone la atención mediante comentario en el quipux de denuncia, en los casos en los cuales no se haya reasignado a la Dirección de Asesoría Jurídica. Se reasigna la denuncia a la Coordinación General Técnica de manera inmediata. El tiempo máximo para realizar la actividad 17 es de 1 día laborable, a partir de la llegada de la Denuncia a la Dirección Ejecutiva.	Denuncia reasignada
18.	Reasignar quipux de denuncia para atención	Coordinador/a General Técnico/a	Una vez que se cuente con la denuncia la CGT analiza y reasigna a la Dirección Técnica que corresponda atención. Las denuncias que estén relacionadas con actividades de agua potable y saneamiento se reasignarán a la Dirección de Regulación y Control de Agua Potable y Saneamiento; las denuncias que estén relacionadas con actividades de riego y drenaje se reasignarán a la Dirección de Regulación y	Denuncia reasignada

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>		
	Atención de Trámites Administrativos		
	Versión:	4.1	Fecha:
Página:	22 de 26	Código:	ARCA-PS-P01-MP

N°	Actividad	Rol	Descripción	Documento
			<p>Control de Riego y Drenaje y las denuncias que no tengan relación con las actividades de agua potable/ saneamiento y riego/drenaje se reasignarán a la Dirección de Regulación y Control de Recursos Hídricos.</p> <p>En los casos de denuncias que se requieran de la coordinación entre Direcciones, la CGT designará a la Dirección Técnica responsable, en función del presunto infractor, quién coordinará las actividades necesarias para la atención.</p> <p>En caso de que el CGT solicite análisis de la documentación o exista error en la reasignación, la Dirección Técnica analizará o devolverá el oficio al CGT, en el plazo máximo de 5 días laborables con la correspondiente justificación.</p> <p>El tiempo máximo para realizar la actividad 18 es de 1 día laborable, a partir de la llegada del trámite administrativo a la Coordinación General Técnica.</p>	
19.	Reasignar quipux de denuncia para atención	Director/a Técnico/a	El DT reasignará al Analista Técnico para atención.	Denuncia reasignada
20.	Analizar quipux de denuncia	Analista Técnico	<p>Analiza la información del quipux de denuncia.</p> <p>En el caso de requerirse mayor información el área técnica podrá comunicarse con el denunciante, a través del medio de comunicación que se considere pertinente, de la información recabada se puede concluir:</p> <p>Que no se requiere inspección o no es competencia de la ARCA, pasar a la actividad 21.</p> <p>Que si se requiera inspección, pasar a la actividad 25.</p>	
21.	Elaborar oficio de respuesta debidamente fundamentado	Analista Técnico	Una vez analizada la denuncia y se concluya que no es competencia de la Agencia o que se puede solventar sin inspección, se elabora el oficio de respuesta con el debido argumento.	Oficio de respuesta
22.	Revisar y reasignar oficio	Director/a Técnico/a	Revisa el oficio de respuesta en los casos que no es competencia de la Agencia o que	Oficio de respuesta

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>			
	Atención de Trámites Administrativos			
	Versión:	4.1	Fecha:	07/02/2022
Página:	23 de 26	Código:	ARCA-PS-P01-MP	

N°	Actividad	Rol	Descripción	Documento
	de respuesta		se puede solventar sin inspección.	
23.	Revisar y reasignar oficio de respuesta	Coordinador/a General Técnico/a	Revisa y reasigna a la Dirección Ejecutiva el oficio de respuesta debidamente fundamentado.	Oficio de respuesta
24.	Revisar y enviar oficio de respuesta	Director/a Ejecutivo/a	Revisa el oficio de respuesta debidamente fundamentado de que no es competencia de la Agencia o que se solventó sin inspección.	Oficio de respuesta
25.	Realizar inspección	Analista Técnico	Realiza todas las acciones para la inspección, tales como: <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación a las partes de la inspección in situ; • Solicitud de movilización; • Solicitud de inspección conjunta (en caso de requerir); • Solicitud de viáticos (de ser el caso); • Solicitud de salida de equipos de la Agencia, etc. Y ejecuta la inspección	Oficios, memorandos, correos
26.	Elaborar informe técnico	Analista Técnico	Se elabora el informe técnico, el cual debe contener toda la información en donde se debe concluir si hubo o no infracción. En el caso de haber infracción se debe incluir en el informe la determinación sucinta del asunto que se trate, el fundamento, los anexos necesarios, la conclusión, pronunciamiento o recomendación (Archivo o inicio del PAS) y de recomendarse el inicio del PAS deberá contener adicionalmente la descripción de la forma cualitativa y/o cuantitativa de magnitud, intensidad y frecuencia de la afectación y estimar las medidas de remediación.	Informe técnico
27.	Elaborar oficio de respuesta poniendo en conocimiento de los involucrados	Analista Técnico	En el caso de no haber infracción, se elabora el oficio de respuesta poniendo en conocimiento de los involucrados el informe técnico; en el oficio se dispone el archivo de la denuncia.	Oficio de respuesta de no infracción
28.	Revisar y Reasignar oficio de respuesta	Director Técnico	El DT revisa y reasigna el oficio de respuesta a la CGT.	Oficio de respuesta de no infracción
29.	Disponer el archivo y enviar la respuesta a los	Coordinador/a General Técnico/a	El CGT dispone el archivo y envía la respuesta a los involucrados (denunciante, instituciones si corre traslado)	Oficio de respuesta de no infracción

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>			
	Atención de Trámites Administrativos			
	Versión:	4.1	Fecha:	07/02/2022
Página:	24 de 26	Código:	ARCA-PS-P01-MP	

N°	Actividad	Rol	Descripción	Documento
	involucrados			
30.	Elaborar memorando poniendo en conocimiento del CGT el informe técnico	Analista Técnico	En el caso de haber determinado una infracción, elabora el memorando poniendo en conocimiento de la CGT los hallazgos encontrados, adjuntando el informe técnico.	Memorando de puesta en conocimiento Informe Técnico de Infracción
31.	Revisar y enviar memorando	Director Técnico	El DT revisa y envía memorando en donde se pone en conocimiento del CGT el informe técnico donde se determina que hay infracción.	Memorando de puesta en conocimiento Informe Técnico de Infracción
32.	Analizar y revisar el caso y determinar la procedencia de inicio de actuaciones previas	Coordinador/a General Técnico/a	Revisa y analiza el caso y determina la procedencia de iniciar actuaciones previas o de iniciar el proceso administrativo sancionador. En el caso de requerirse actuaciones previas, pasar a la actividad 33. En el caso de iniciar el proceso administrativo sancionador, pasar a la actividad 34.	
33.	Disponer mediante memorando las actuaciones previas	Coordinador/a General Técnico/a	En el caso de requerirse actuaciones previas, dispone al / a la Director/a de área Técnica, según la naturaleza del caso, la realización de actuaciones previas.	Memorando de Disposición
	Actuaciones Previas	Dirección Técnica	Se ejecuta el subproceso de “Actuaciones Previas”.	Informe de actuaciones previas
34.	Designar mediante memorando Órgano Instructor, Analista Técnico y número de proceso administrativo sancionador (PAS)	Coordinador/a General Técnico/a	Una vez que se ha considerado pertinente el inicio del Proceso Administrativo Sancionador, se designa al Órgano Instructor, se adjunta el informe técnico y expediente, se designa Analista Técnico para valoración técnica del proceso y asigna el número de proceso administrativo sancionador (Ejemplo: ARCA-PAS-001-2021), mediante memorando.	Memorando
	Proceso Administrativo Sancionador	Coordinación General Técnica / Direcciones	Se ejecuta el subproceso “Proceso Administrativo Sancionador”.	

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>			
	Atención de Trámites Administrativos			
	Versión:	4.1	Fecha:	07/02/2022
Página:	25 de 26	Código:	ARCA-PS-P01-MP	

N°	Actividad	Rol	Descripción	Documento
		Técnicas/Dirección de Asesoría Jurídica		

7. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO

Los indicadores de gestión definidos para el proceso “Atención de Trámites Administrativos” son los siguientes:

N°	Nombre del Indicador	Meta máxima	Fórmula de Cálculo	Fuente de la Medición	Frecuencia de Medición	Responsable de Medición
1	Porcentaje de atención a denuncias	Se establece cada año	$\frac{\# \text{ de denuncias atendidas acumulado}}{\# \text{ de denuncias recibidas acumulado}}$	GPR	Mensual	Direcciones de Regulación y Control de Recursos Hídricos, Agua Potable / Saneamiento y Riego / Drenaje
2	Porcentaje de atenciones a peticiones, quejas y controversias (PQC)	Se establece cada año	$\frac{\# \text{ de PQC atendidas acumulado}}{\# \text{ de PQC recibidas acumulado}}$	GPR	Mensual	Dirección de Investigación y Gestión de la Información Direcciones de Regulación y Control de Recursos Hídricos, Agua Potable / Saneamiento y Riego / Drenaje
3	Cumplimiento del tiempo establecido para la recopilación de información y envío de trámite para atención	Se establece cada año	$\frac{\# \text{ de trámites administrativos ingresados máximo en 1 día laborable}}{\# \text{ de trámites administrativos recibidos}}$	Matriz de ingreso de trámites administrativos	Mensual	Dirección de Comunicación Social
4	Cumplimiento del tiempo establecido para el análisis de competencia de trámites ingresados por el Sistema Contacto Ciudadano	Se establece cada año	$\frac{\# \text{ de trámites administrativos ingresados máximo en 1 día laborable}}{\# \text{ de trámites administrativos recibidos}}$	Matriz trámites administrativos ingresados por sistema contacto ciudadano	Mensual	Dirección de Asesoría Jurídica

8. ANEXOS

Anexo 1.- Diagrama de flujo del proceso

Anexo 2.- Formatos de ingreso de trámites administrativos

Agencia de Regulación Y Control del Agua	<i>Manual de Procesos</i>		
	Atención de Trámites Administrativos		
	Versión:	4.1	Fecha:
Página:	26 de 26	Código:	ARCA-PS-P01-MP

Anexo 3.- Formatos de oficios de respuesta

Anexo 4.- Preguntas frecuentes