

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DEL AGUA  
RESOLUCIÓN Nro. ARCA-DE-029-2024  
ING. LUIS DE MORA JARRÍN  
DIRECTOR EJECUTIVO (S)

CONSIDERANDO:

- Que,** el artículo 12 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que: *“El acceso al agua es un derecho humano, fundamental e irrenunciable, el agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida”;*
- Que,** el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, consagra que: *“Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución”;*
- Que,** el artículo 227 ibídem dispone: *“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”;*
- Que,** el primer inciso del artículo 233 de la Constitución de la República del Ecuador dispone: *“Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones, o por sus omisiones, y serán responsables administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos (...)”;*
- Que,** el artículo 313, de la Constitución de la República del Ecuador estipula *“El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia. Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social. Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos*

*naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley.”*

**Que,** el artículo 318, de la Carta Magna, manifiesta que: *“El agua es patrimonio nacional estratégico de uso público, dominio inalienable e imprescriptible del Estado, y constituye un elemento vital para la naturaleza y para la existencia de los seres humanos. Se prohíbe toda forma de privatización del agua. La gestión del agua será exclusivamente pública o comunitaria. El servicio público de saneamiento, el abastecimiento de agua potable y el riego serán prestados únicamente por personas jurídicas estatales o comunitarias. El Estado fortalecerá la gestión y funcionamiento de las iniciativas comunitarias en torno a la gestión del agua y la prestación de los servicios públicos, mediante el incentivo de alianzas entre lo público y comunitario para la prestación de servicios. El Estado, a través de la autoridad única del agua, será el responsable directo de la planificación y gestión de los recursos hídricos que se destinarán a consumo humano, riego que garantice la soberanía alimentaria, caudal ecológico y actividades productivas, en este orden de prelación. Se requerirá autorización del Estado para el aprovechamiento del agua con fines productivos por parte de los sectores público, privado y de la economía popular y solidaria, de acuerdo con la ley”;*

**Que,** el artículo 411 de la Constitución de la República del Ecuador; dispone que *“El Estado garantizará la conservación, recuperación y manejo integral de los recursos hídricos, cuencas hidrográficas y caudales ecológicos asociados al ciclo hidrológico. Se regulará toda actividad que pueda afectar la calidad y cantidad de agua, y el equilibrio de los ecosistemas, en especial en las fuentes y zonas de recarga de agua. La sustentabilidad de los ecosistemas y el consumo humano serán prioritarios en el uso y aprovechamiento del agua.”*

**Que,** el artículo 424 de la Constitución de la República del Ecuador; dispone que: *“La Constitución es la norma suprema y prevalece sobre cualquier otra del ordenamiento jurídico. Las normas y los actos del poder público deberán mantener conformidad con las disposiciones constitucionales; en caso contrario carecerán de eficacia jurídica. La Constitución y los tratados internacionales de derechos humanos ratificados por el Estado que reconozcan derechos más favorables a los contenidos en la Constitución, prevalecerán sobre cualquier otra norma jurídica o acto del poder público”;*

- Que,** el artículo 425 de la Constitución de la República del Ecuador, establece: *“El orden jerárquico de aplicación de las normas será el siguiente: La Constitución; los tratados y convenios internacionales; las leyes orgánicas; las leyes ordinarias; las normas regionales y las ordenanzas distritales; los decretos y reglamentos; las ordenanzas; los acuerdos y las resoluciones; y los demás actos y decisiones de los poderes públicos. En caso de conflicto entre normas de distinta jerarquía, la Corte Constitucional, las juezas y jueces, autoridades administrativas y servidoras y servidores públicos, lo resolverán mediante la aplicación de la norma jerárquica superior. La jerarquía normativa considerará, en lo que corresponda, el principio de competencia, en especial la titularidad de las competencias exclusivas de los gobiernos autónomos descentralizados”;*
- Que,** el artículo 21 de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, señala que *“La Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA), es un organismo de derecho público, de carácter técnico – administrativo, adscrito a la Autoridad Única del Agua, con personalidad jurídica, autonomía administrativa y financiera, con patrimonio propio y jurisdicción nacional. La Agencia de Regulación y Control del Agua, ejercerá la regulación y control de 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”;*
- Que,** el artículo 23 de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua establece como competencias de la ARCA, entre otras: *“(…) e) Coordinar con la Autoridad Ambiental Nacional las acciones de control correspondientes, a fin de que los vertidos cumplan con las normas y parámetros emitidos; (...) i) Controlar el cumplimiento de las obligaciones contempladas en las autorizaciones de uso y aprovechamiento del agua; j) Controlar y sancionar el incumplimiento de las regulaciones nacionales, de acuerdo con procesos técnicos diseñados para el efecto e informar a las autoridades competentes del incumplimiento de la normativa; k) Tramitar, investigar y resolver quejas y controversias que se susciten entre los miembros del sector y entre estos y los ciudadanos; (...) n) Dictar las normas necesarias para el ejercicio de sus competencias;”*
- Que,** el artículo 8 del Reglamento a la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, dispone *“Naturaleza y atribuciones generales.- La Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA) es un organismo de derecho público,*

*de carácter técnico-administrativo adscrito a la Secretaría del Agua, con personalidad jurídica, autonomía administrativa y financiera, con patrimonio propio y jurisdicción nacional La Agencia de Regulación y Control del Agua ejercerá la regulación y control de 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. La Agencia de Regulación y Control del Agua, determinará cuáles son los Gobiernos Autónomos Descentralizados en los que todos o alguno de los subprocesos a los que hace referencia el artículo 6 de este Reglamento, no alcanzan los adecuados niveles de calidad del servicio, conforme la regulación técnica que se dicte para el efecto para ello podrá requerir información a dichos Gobiernos Autónomos Descentralizados. Las competencias de la Agencia de Regulación y Control del Agua son las establecidas en el artículo 23 de la Ley.*

- Que,** el artículo 123 del Reglamento a la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, establece en su parte pertinente que: *“(...) Corresponde a la Agencia de Regulación y Control la tramitación y resolución de los procedimientos sancionatorios por incumplimiento de las regulaciones nacionales de acuerdo con lo que indica el artículo 23 literal j) de la Ley. Los recursos contra las resoluciones sancionatorias emitidas por ésta serán resueltos por el Secretario (a) del Agua o su delegado (a) de acuerdo con lo que dispone el artículo 18 literal n) de la Ley”;*
- Que,** el artículo 67 del Código Orgánico Administrativo, respecto al alcance de las competencias atribuidas; establece: *“El ejercicio de las competencias asignadas a los órganos o entidades administrativos incluye, no solo lo expresamente definido en la ley, sino todo aquello que sea necesario para el cumplimiento de sus funciones. Si e aplicación de esta regla existe conflicto de competencias, se resolverá de conformidad con lo dispuesto en este Código”;*
- Que,** el artículo 175 del Código Orgánico Administrativo manda *“Todo procedimiento administrativo podrá ser precedido de una actuación previa, a petición de la persona interesada o de oficio, con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento.”*
- Que,** el artículo 183 del Código Orgánico Administrativo dispone *“El procedimiento administrativo puede iniciarse de oficio o a solicitud de la persona interesada. A solicitud de la persona interesada de la forma y con los requisitos previstos en este Código. De oficio, mediante decisión del órgano competente, bien por iniciativa*

*propia o como consecuencia de orden superior, a petición razonada de otros órganos administrativos o por denuncia.”*

**Que,** el artículo 187 del Código Orgánico Administrativo estipula *“La denuncia es el acto por el que cualquier persona 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 y la decisión de iniciar o no el procedimiento se comunicará al denunciante.”*

**Que,** el artículo 250 del del Código Orgánico Administrativo señala *“El procedimiento sancionador se inicia de oficio, por acuerdo del órgano competente, bien por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, petición razonada de otros órganos o denuncia. La iniciación de los procedimientos sancionadores se formaliza con un acto administrativo expedido por el órgano instructor.”*

**Que,** mediante Decreto Ejecutivo Nro. 310 de fecha 17 de abril de 2014, reformado por última vez el 20 de junio de 2024, fue creada la Agencia de Regulación y Control del Agua, a través del cual se le transfirieron competencias para la regulación y control de la gestión integral e integrada de los recursos hídricos, de la gestión de la calidad y cantidad del agua en sus fuentes y zonas de recarga, de la calidad de los servicios públicos relacionados al sector agua y de todos los destinos, usos y aprovechamientos económicos del agua que anteriormente eran competencia de la Secretaría del Agua a la Agencia;

**Que,** mediante Resolución Nro. ARCA-DE-013-2022 de fecha 30 de junio de 2022, se aprobó Versión 4.2 del Manual de Procesos *“ATENCIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS”*;

**Que,** desde el año 2016 hasta la presente fecha la Agencia de Regulación y Control del Agua, ha emitido 13 Regulaciones Nacionales de cumplimiento obligatorio;

**Que,** mediante resolución ARCA-DE-014-2022, se reformó el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control del Agua, en el cual se determina como Atribuciones y Responsabilidades del Director Ejecutivo:

*“(...) r) Aprobar los reglamentos y resoluciones como parte de la normativa de acuerdo a las necesidades de la Agencia con el propósito de aplicar el modelo de gestión; (...) dd) Emitir normativa secundaria, de acuerdo a las necesidades institucionales de la Agencia y aquellas necesarias para la aplicación de su modelo de gestión;”*

**Que,** el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control del Agua, dispone: *“1.3.2.1. Dirección de Control de Recursos Hídricos: (...) Elaborar documentos en atención a denuncias en el ámbito de recursos hídricos; (...) 1.3.2.2. Dirección de Control de Agua Potable y Saneamiento: (...) e) Elaborar documentos en atención a denuncias en el ámbito de agua potable y saneamiento; (...) 1.3.1.3. Dirección de Control de Riego y Drenaje: (...) e) Elaborar documentos en atención a denuncias en el ámbito de riego y drenaje; (...)”*

**Que,** mediante Resolución Nro. DIR-ARCA-001-2024 de 03 de abril de 2024, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control del Agua, resolvió nombrar y posesionar al MBA. Kristian Steve González Gavilanes como Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control del Agua.

**Que,** mediante acción de personal 00364 de fecha 30 de diciembre de 2024, la Abg. Inés Manzano Díaz, Ministra del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, conforme lo dispuesto en el artículo 126 de la Ley Orgánica del Servicio Público, designó al Ing. Luis Alberto de Mora Jarrín como Director Ejecutivo Subrogante de la Agencia de Regulación y Control del Agua.

**Que,** es indispensable para la Agencia de Regulación y Control del Agua, contar con un Manual de Procesos para atención a denuncias que se encuentre orientado al cumplimiento de los objetivos institucionales, y a la normativa vigente

Por ser necesario para la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA), en ejercicio de mis competencias, atribuciones constitucionales y legales vigentes:

#### RESUELVO:

**ARTÍCULO ÚNICO:** Aprobar y emitir el Manual de Procesos *“ATENCIÓN A DENUNCIAS DE COMPETENCIA DE LA ARCA; ARCA-PS-CN-01-MP; Versión 4.3”*, que consta como anexo a la presente resolución.

## DISPOSICIONES GENERALES

**PRIMERA.** - Encárguese a la Dirección de Comunicación Social de la Agencia de Regulación y Control del Agua la socialización y difusión de la presente Resolución.

**SEGUNDA:** Encárguese a la Coordinación General Técnica a través de sus Direcciones Técnicas, la ejecución e implementación del presente manual, para su correcta aplicación a nivel nacional.

## DISPOSICIÓN DEROGATORIA

**ÚNICA:** Deróguese toda resolución y/o disposición que se opongan al presente Manual de Procesos.

## DISPOSICIONES FINALES

**PRIMERA.** - Agréguese a la presente resolución el anexo correspondiente al Manual de Procesos *“ATENCIÓN A DENUNCIAS DE COMPETENCIA DE LA ARCA; ARCA-PS-CN-01-MP; Versión 4.3”*

**SEGUNDA.** – La presente resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción.

Dado en la ciudad de Quito D.M., a los treinta y un (31) días del mes de diciembre de dos mil veinticuatro (2024).

Ing. Luis Alberto de Mora Jarrín  
DIRECTOR EJECUTIVO (S)  
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DEL AGUA



Elaborado por:	Abg. Verónica Granda González <b>Analista de Patrocinio Jurídico 3</b>	
Revisado por:	Abg. Israel Gualsaquí Silva <b>Director de Asesoría Jurídica (E)</b>	