

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DEL AGUA
RESOLUCIÓN Nro. ARCA-DE-010-2021
Msc. María Luisa Coello Recalde
Directora Ejecutiva

CONSIDERANDO:

- Que,** el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que: *“(...) 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,** la Constitución de la República del Ecuador en el artículo 227 establece: *“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 artículo 314 segundo inciso de la Constitución de la República del Ecuador determina: *“El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad (...)”;*
- Que,** el artículo 21 de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, establece 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”;*
- Que,** la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, de 10 de octubre de 2018, publicado en el Registro Oficial Suplemento Nro. 353, de 23 de octubre de 2018, numeral 14 del artículo 3 señala: *“Las entidades reguladas por esta Ley deberán implementar procesos de mejoramiento continuo de la gestión de trámites administrativos a su cargo, que impliquen al menos un análisis del desempeño real de la gestión del trámite y oportunidades de mejora continua”;*

- Que,** mediante Decreto Ejecutivo No. 310, de 17 de abril de 2014, el Presidente de la República del Ecuador decretó la reorganización de la Secretaría del Agua; creándose la Agencia de Regulación y Control del Agua; en concordancia con el artículo 21 de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamientos del Agua;
- Que,** mediante Resolución Nro. DIR-ARCA-002-2021, de 22 de marzo de 2021, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control del Agua resolvió: *“Designar a la Msc. María Luisa Coello Recalde como Directora Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control del Agua”;*
- Que,** de conformidad a lo establecido en el artículo 10.1.1 Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control del Agua, entre las atribuciones y responsabilidades del Director Ejecutivo, se encuentran entre otras: *“(...) 16. Aprobar los reglamentos y resoluciones como parte de la normativa de acuerdo a las necesidades de la Agencia con el Dictar las normas y políticas que se requieran para el funcionamiento de la Agencia; (...) 31. Dictar la normativa secundaria, de acuerdo a las necesidades institucionales de la Agencia y aquellas necesarias para la aplicación de su modelo de gestión”;*
- Que,** la Dirección Ejecutiva aprobó el Manual de Procesos “Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD” versión 2, el 18 de enero de 2018;
- Que,** la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica en coordinación con las demás Direcciones de la Agencia, elaboró el Manual de Procesos “Atención de Trámites Administrativos, versión 3”, cuyo objetivo es establecer un proceso estandarizado de atención oportuna de los trámites administrativos de competencia de la Agencia de Regulación y Control del Agua;

En virtud de las atribuciones del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control del Agua, por ser necesario, en ejercicio de mis competencias, atribuciones constitucionales y legales vigentes:

RESUELVO:

Artículo Único.- Aprobar la Versión 3.0 del Manual de Procesos “**ATENCIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS**”, anexo a la presente Resolución.

DISPOSICIÓN GENERAL

Las Direcciones de la ARCA serán las responsables de implementar el presente Manual de Procesos Atención de Trámites Administrativos y la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica podrá verificar su correcta aplicación, en el marco de sus competencias.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Única: Dejar sin efecto el “Manual de Procedimiento Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD”

La presente Resolución entrará en vigencia desde el momento de su suscripción.

Dado en la ciudad de San Francisco de Quito D.M., al 01 día del mes de julio del año dos mil veintiuno.

Msc. María Luisa Coello Recalde
Directora Ejecutiva de la ARCA