

No. 2016-1363

EL SECRETARIO DEL AGUA
MSc. Alexis Sánchez Miño**Considerando:**

Que, el artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone: *“A las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, les corresponde: 1. Ejercer la rectoría de las políticas de área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión.”*;

Que, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, establece: *“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 de la Constitución de la República del Ecuador, determina que: *“La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.”*;

Que, el artículo 313 de la Constitución de la República del Ecuador, establece: *“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. (...) 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 17 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, establece: *“Los Ministros de Estado son competentes para el despacho de todos los asuntos inherentes a sus ministerios sin necesidad de autorización alguna del Presidente de la República, salvo los casos expresamente señalados en leyes especiales.”*;

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 1088, de 15 de mayo de 2008, publicado en el Registro Oficial No. 346 del 27 del mismo mes y año, se reorganizó el Consejo Nacional de Recursos Hídricos (CNRH), mediante la creación de la Secretaría Nacional del Agua, como entidad de derecho público adscrita a la Presidencia de la República, con patrimonio y presupuestos propios, con independencia técnica, operativa, administrativa y financiera; mismo decreto en su artículo 4 manifiesta que la Secretaría Nacional del Agua estará a cargo del Secretario Nacional del Agua, con rango de Ministro, quien ejercerá la representación legal de la entidad;

Que, con Decreto Ejecutivo No. 62 de 5 de agosto de 2013, se reforma el Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva en cuanto a las

denominaciones, facultades y organización administrativa de varios organismos de la Función Ejecutiva, entre ellas la Secretaría del Agua;

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 1008, de 04 de mayo de 2016, el señor Presidente de la República designó al Mgs. Alexis Sánchez Miño como Secretario del Agua;

Que, con el fin de proporcionar procedimientos estandarizados, es necesario aprobar el Manual de Procedimientos para la Resolución de Controversias, Quejas y Denuncias del Recurso Hídrico; Guía del Usuario para la Utilización del Aplicativo de Controversias Quejas y Denuncias del Recurso Hídrico; y, Políticas de Planificación Institucional

Que, mediante memorando No. SENAGUA-SSG.2-2016-0142-M, de 04 de agosto de 2016, el Dr. Domingo Paredes, en su calidad de Presidente del Comité de Gestión de Calidad del Servicio y Desarrollo Institucional, convocó a la novena reunión ordinaria, a fin de analizar y revisar el Manual de Procedimientos para la Resolución de Controversias, Quejas y Denuncias del Recurso Hídrico, Guía del Usuario para la Utilización del Aplicativo de Controversias Quejas y Denuncias del Recurso Hídrico; y, Políticas de Planificación Institucional, a realizarse el 08 de agosto de 2016;

Que, el Comité de Gestión de Calidad del Servicio y Desarrollo Institucional, en su novena reunión ordinaria, celebrada el 08 de agosto de año 2016, procedió con la aprobación del Manual de Procedimientos para la Resolución de Controversias, Quejas y Denuncias del Recurso Hídrico, Guía del Usuario para la Utilización del Aplicativo de Controversias Quejas y Denuncias del Recurso Hídrico; y, Políticas de Planificación Institucional; y,

Que, mediante memorando No. SENAGUA-CGEP.3-2016-0405-M, de 08 de agosto del 2016, la Coordinadora General de Planificación y Gestión Estratégica, solicitó al señor Secretario del Agua, se autorice a la Coordinación General Jurídica para elaborar el respectivo acuerdo de aprobación; documento debidamente autorizado por parte de la máxima autoridad de esta Secretaría de Estado, mediante sumilla inserta.

EN EJERCICIO de las atribuciones que le confiere el artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador; el artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva; en uso de sus atribuciones y competencias:

Acuerda:

Artículo 1.- Aprobar el Manual de Procedimientos para la Resolución de Controversias, Quejas y Denuncias del Recurso Hídrico, Guía del Usuario para la Utilización del Aplicativo de Controversias Quejas y Denuncias del Recurso Hídrico; y, Políticas de Planificación Institucional, que se adjuntan como anexos integrantes del presente Acuerdo, que se aplicarán de manera obligatoria en las Subsecretarías, Coordinaciones Generales y Direcciones de Planta Central, así como en las Subsecretarías por Demarcación Hidrográfica.

Artículo 2.- La Coordinación General Jurídica a través de la Dirección de Asesoría y Normativa Legal, será la encargada

del seguimiento, control y correcta difusión de la aplicación del Manual de Procedimientos para la Resolución de Controversias, Quejas y Denuncias del Recurso Hídrico; y, Guía del Usuario para la Utilización del Aplicativo de Controversias Quejas y Denuncias del Recurso Hídrico, en coordinación con la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica, dentro de sus competencias.

Artículo 3.- La Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica, a través de la Dirección de Planificación, será la encargada del seguimiento, control y correcta difusión de las Políticas de Planificación Institucional, en coordinación con la la Coordinación General Jurídica dentro de sus competencias.

Disposición Final.- El presente acuerdo entrará en vigencia a partir de su fecha de expedición, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE,

Dado en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, a 24 de agosto de 2016.

f.) MSc. Alexis Sánchez Miño, Secretario del Agua.

SENAGUA.- SECRETARÍA NACIONAL DEL AGUA.- Certifico que es fiel copia del original al que reposa en archivos de la Coordinación General Jurídica.- Quito, 24 de agosto de 2016.- f.) Ilegible, autorizada.



Secretaría del Agua

Guía del Usuario para la utilización del aplicativo de Controversias, Quejas y Denuncias del Recurso Hídrico

FIRMAS DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Sr. Mauricio Andrés Carrillo Bueno Dirección de Asesoría y Normativa Legal		08/08/16
Revisado por:	Dr. Iván Marcelo Ríos Alfaro Dirección de Asesoría y Normativa Legal		08/08/2016
	Ing. Carla Daniela Sandoval Vinelli Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica		
	Ing. María Teresa Taco Taipe Dirección de Procesos, Servicios, y Calidad		
Aprobado por:	Mgs. Jaime Humberto Peñafiel Villarreal Coordinación General Jurídica		2016 08 08

Aprobado: MGS. José Domingo Raúl Paredes Castillo

Máxima Autoridad o su Delegado de la Secretaría del Agua

[Versión 1.0]

ÍNDICE

1.	OBJETIVO
2.	ALCANCE
3.	GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS
4.	NORMATIVA Y BASE LEGAL
5.	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO INGRESO DE FORMULARIO DE CONTROVERSIAS, QUEJAS Y DENUNCIAS DEL RECURSO HÍDRICO A TRAVÉS DEL APLICATIVO PARA LA EMISIÓN DE RESOLUCIÓN.....
6.	ANEXOS.....

1. OBJETIVO

El presente documento tiene como objeto otorgar al ciudadano un documento que facilite presentación de controversias, quejas y denuncias del recurso hídrico, de acuerdo a las competencias con las que cuenta la Secretaría del Agua.

2. ALCANCE

Este documento tiene como enfoque el usuario, quien es el encargado de presentar una controversia, queja o denuncia del recurso hídrico, que de acuerdo a las necesidades presentadas esta puede contar con pruebas de cargo y de descargo.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

Término	Definición
Accionante	Persona que propone una acción legal en contra de otra, al sentirse afectado o violentado en sus derechos
ARCA	Agencia de Regulación y Control del Agua
AUA	Autoridad Única del Agua
CAC	Centro de Atención al Ciudadano
Ciudadano	Es la persona natural o jurídica
COIP	Código Orgánico Integral Penal
Consumidor	Todas aquellas personas naturales o jurídicas que hacen uso de los Recursos Hídricos ¹
Controversia	Pugna o conflicto entre dos personas naturales o jurídicas o dos órganos del estado cuando ellos por sí mismos no pueden llegar a una solución por lo que recurren a otro un órgano mediador para que se pronuncie al respecto,

¹ Coordinación General Jurídica, Dirección de Asesoría y Normativa legal.

SENAGUA
SECRETARÍA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICO QUE ESTE COPIA DEL ORIGINAL
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACIÓN
GENERAL JURÍDICA
QUITO 24 de agosto 2016
FIRMA AUTORIZADA

	en el marco de las regulaciones nacionales emitidas por el ARCA en concordancia². <i>Ejemplo:</i> En la Junta Administradora de Agua Potable, existe un horario establecido para que todos los usuarios puedan acceder al agua. Si un usuario o más no respetan dicho horario y por ende existe una disputa entre dos o más usuarios, respecto al horario que a cada uno de estos le corresponde para acceder al líquido vital.
Delito	Infracción penal sancionada con pena privativa de libertad mayor a treinta días Art.19 COIP.
Denuncia	Acto por el cual se da conocimiento a la autoridad competente, por escrito o verbalmente, del cometimiento de un hecho contrario a las leyes, con el objeto de que, se realicen las investigaciones y averiguaciones pertinentes para el esclarecimiento del hecho³, de conformidad con lo dispuesto en los Art. 421 al 431 del COIP; esto en concordancia con lo que dispone el Art. 159 del LORHUyA. <i>Ejemplo:</i> cuando se presume que un usuario, ha desviado el cauce del río para de esta manera favorecerse en la captación de agua, perjudicando de esta manera a un tercero.
Disputa	Es una riña, una pelea o una discusión. Es decir, la disputa es una situación en la cual dos o más individuos, o en su defecto diferentes grupos, que presentan intereses contrapuestos, ingresan en un escenario de confrontación, de oposición mutua, con la clara misión de neutralizar o eliminar a la parte considerada rival. ⁴

² Reglamento a la LORHUyA, artículo 123.

³ Código Orgánico Integral Penal, artículo 421.

⁴ <http://www.definicionabc.com/social/disputa.php>

SENAGUA
SECRETARÍA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICO QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACIÓN
GENERAL JURÍDICA
QUITO 24 DE agosto 2016
FIRMA AUTOR ZEDA

EPA	Empresa Pública del Agua.
ERJAFE	Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva.
Infracciones Administrativas	Son leves, graves o muy graves de acuerdo al Art. 151 de la LORHUyA ⁵ .
Litis	Respuesta o contestación que el demandado da, ante el juez o tribunal competente, de la demanda presentada por el actor, con lo cual queda trabada la litis, convertido en contencioso el juicio.
LORHUyA	Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua.
Oposición	Es poner la razón contraria a lo que propone otra persona para impedir su efecto.
Pruebas de Cargo	Son las que aportan al proceso evidencias del tema de la Litis.
Pruebas de Descargo	Son pruebas que presentan la defensa para desvirtuar la responsabilidad de la Litis.
Queja	Reclamación realizada por escrito o en forma verbal a través del cual se pone de manifiesto la insatisfacción, referente al recurso hídrico ⁶ . <i>Ejemplo:</i> Cuando en una Junta Administradora de Agua Potable, algún usuario reclama que por parte de la directiva, no se cumple con los fines para los cuales fue creada esta.
Resolución	Decisión o el decreto que es emitido por una autoridad competente, por su parte, es lo que está vinculado a la aplicación de las leyes y al desarrollo de la litis ⁷ .
Recurso Administrativo	Reclamación o apelación que se interpone, de conformidad con las leyes, contra las resoluciones definitivas de la Administración pública (las que

⁵ Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, artículo 151.

⁶ Coordinación General Jurídica, Dirección de Asesoría y Normativa legal.

⁷ Coordinación General Jurídica, Dirección de Asesoría y Normativa legal.

SENAGUA
SECRETARÍA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICO QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACIÓN
GENERAL JURÍDICA
QUITO 24 DE agosto 2016
FIRMA AUTORIZADA

	causan estado y proceden del Poder ejecutivo) cuando desconocen un derecho particular o lesionan un interés jurídicamente protegido. ⁸
SENAGUA	Secretaría del Agua.
Usuario	Todo titular de una autorización de uso o aprovechamiento productivo del agua ⁹ .

4. NORMATIVA Y BASE LEGAL

- Constitución de la República:

Temática	Artículos	Normativa
Derecho al Agua y Sectores Estratégicos	12,313	Constitución de la República del Ecuador, Registro Oficial No. 449 de 20 de octubre 2008
El Agua Patrimonio Nacional	318	Constitución de la República del Ecuador, Registro Oficial No. 449 de 20 de octubre de 2008

- Leyes:

Temática	Artículos	Normativa
Competencia Sancionatoria	149	Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, Registro Oficial No.305 – Segundo Suplemento de 06 de agosto de 2014
Denuncia	421	Código Orgánico Integral Penal, Registro Oficial Suplemento No. 180 de 10 de febrero de 2014

- Reglamento:

⁸ Diccionario Jurídico Elemental, Guillermo Cabanellas de Torres, Editorial Heliata S.R.L., Undécima edición

⁹ Reglamento a la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, artículo 22

SENAGUA
SECRETARÍA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICO QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACIÓN
GENERAL JURÍDICA
QUITO 24 de agosto 2016
FIRMA AUTORIZADA

Temática	Artículos	Normativa
Competencias y Procedimiento Sancionatorio	123 inciso 1	Reglamento a la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, Registro Oficial No. 570 de 21 de agosto de 2015

- Estatuto:

Temática	Artículos	Normativa
Acto administrativo	65	Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, Registro Oficial No. 536 de 18 de marzo de 2002
Legitimidad y Ejecutoriedad	68	Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, Registro Oficial No. 536 de 18 de marzo de 2002
Impugnación	69	Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, Registro Oficial No. 536 de 18 de marzo de 2002

5. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO INGRESO DE FORMULARIO DE CONTROVERSIAS, QUEJAS Y DENUNCIAS DEL RECURSO HÍDRICO A TRAVÉS DEL APLICATIVO PARA LA EMISIÓN DE RESOLUCIÓN

No.	DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Ingresar en la página web www.agua.gob.ec y llenar el Formulario de controversias, quejas y denuncias del Recurso Hídricos, adjuntando los documentos de respaldo. a) Formulario de Controversias Quejas y Denuncias. (VER ANEXO 1) b) Pruebas de cargo c) Guía del usuario para utilización del aplicativo	Usuario	Formulario de Controversias Quejas y Denuncias. (VER ANEXO 1) Pruebas de cargo Guía del usuario para utilización del aplicativo

SENAGUA
SECRETARÍA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICO QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACIÓN
GENERAL JURÍDICA
QUITO 24 de agosto 2016
FIRMA AUTORIZADA

	Nota: Si el usuario presenta la controversia, queja o denuncia en los Centros de Atención al Ciudadano deberá adjuntar las pruebas de cargo.		
1.1	Ingresar número de cédula de ciudadanía, se generan automáticamente nombres y apellidos	Usuario	
1.2	Ingresar el código dactilar, mismo que se encuentra en la cédula de ciudadanía, en caso de no saber cómo llenar dar, click en el icono de información	Usuario	
1.3	El correo electrónico que se ingrese debe estar activo y debe tener total disponibilidad por parte del denunciante, ya que a este le llegarán las notificaciones respectivas Nota: El correo electrónico es requisito fundamental para la presentación y recepción de la controversia, queja o denuncia.	Usuario	
1.4	Se debe seleccionar el tipo de acusación, es decir: controversia, queja o denuncia del recurso hídrico.	Usuario	
1.5	La descripción de la controversia, queja o denuncia del recurso hídrico no deberá exceder de mil (1000) caracteres (letras).	Usuario	
1.6	Seleccionar el cantón y la provincia en donde se ocurrió la controversia, queja o denuncia.	Usuario	
1.7	Cargar los documentos de acuerdo a lo solicitado en formato PDF; la controversia, queja o denuncia debe contener las firmas correspondientes de respaldo. En el espacio de prueba: se debe adjuntar las pruebas que se crea necesarias, cuyo registro es de carácter obligatorio.	Usuario	

SENAGUA
SECRETARÍA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICO QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACIÓN
GENERAL JURÍDICA
QUITO 21 DE agosto 2016
FIRMA AUTOR 7404

2	Enviar controversia, queja o denuncia la cual generará el trámite	Sistema	Controversia, queja o denuncia
3	Tramitar la acusación	Secretaría del Agua	
4	En el caso de ser necesario participar de la conciliación entre las partes	Usuario	
5	Emitir resolución administrativa	Secretaría del Agua	Resolución administrativa

	GUÍA	Código: ADJ-CGI-DAJNL-GUJA-001
	GUÍA DEL USUARIO PARA LA UTILIZACIÓN DEL APLICATIVO DE CONTROVERSIAS, QUEJAS Y DENUNCIAS DEL RECURSO HÍDRICO	Fecha: 08 de agosto 2016
		Versión: 1.0
		Página 11 de 13
SUBSECRETARÍA O COORDINACIÓN: COORDINACIÓN GENERAL JURÍDICA		DIRECCIÓN O ÁREA RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ASESORÍA Y NORMATIVA LEGAL

1. Ingresar a la página

web

www.agua.gob.ec



2. Llenar formulario

SENAGUA
SECRETARÍA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICO QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACIÓN
GENERAL JURÍDICA
QUITO 24 DE AGOSTO 2016
FIRMA AUTOR ZADA

2.1 Ingresar número de
cédula de identidad

2.2 Ingresar código
dactilar

El código dactilar se encuentra en
el reverso de la cédula, en la parte
superior derecha2.3 Ingresar correo
electrónico personal
(accionante)

2.4 Ingresar número de
teléfono celular o
convencional
(accionante)2.5 Escoger el tipo:
controversia, queja y
denuncia del recurso
hídrico

	GUÍA GUÍA DEL USUARIO PARA LA UTILIZACIÓN DEL APLICATIVO DE CONTROVERSIAS, QUEJAS Y DENUNCIAS DEL RECURSO HÍDRICO	Código: ADJ-CGI-DAJNL-GUIA-001 Fecha: 08 de agosto 2016 Versión: 1.0 Página 12 de 13
SUBSECRETARÍA O COORDINACIÓN: COORDINACIÓN GENERAL JURÍDICA	Fecha de emisión: Junio/2016	DIRECCIÓN O ÁREA RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ASESORÍA Y NORMATIVA LEGAL

2.6 Describir la controversia, queja o denuncia citando lugar, involucrados y causa resumida de la controversia, queja o denuncia

Casillero Judicial:

* Cantón Provincia

Causa:

* Denuncia

Causa:

* Cantón Provincia

2.7 Insertar el casillero judicial del abogado en caso de tenerlo

2.8 Escoger el cantón y provincia de la controversia, queja o denuncia

Casillero Judicial:

* Cantón Provincia

Causa:

* Denuncia

Causa:

* Cantón Provincia

2.9 Insertar archivo de controversia, queja o denuncia escrita y firmada en PDF

Denuncia:

* Probar

Documentos o fotos en formato PDF

Denuncia:

* Probar

2.9 Insertar archivo de pruebas en PDF

4. Gestión Institucional



Secretaría del Agua

5. Emitir resolución administrativa para el envío al ciudadano



3. Verificar correo electrónico con la respuesta al trámite parte de la SENAGUA

SENA

SECRETARÍA NACIONAL DEL AGUA

COORDINACIÓN GENERAL JURÍDICA

RECEPCIONADO

FECHA DE RECEPCIÓN

HORA DE RECEPCIÓN

USUARIO

CONTRASEÑA

IP

FECHA DE EMISIÓN

HORA DE EMISIÓN

USUARIO

CONTRASEÑA

IP

SENAGUA
SECRETARÍA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICO QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL QUE REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACIÓN GENERAL JURÍDICA
QUITO 24 de Agosto 2016
FIRMA AUTORIZADA

6. ANEXOS

Ingresa la página: Sgi.senagua.gob.ec/gestion/denuncias/index.php:

QUEJAS, CONTROVERSIAS Y DENUNCIAS
SECRETARÍA DEL AGUA

La Secretaría del Agua, ha puesto a su disposición el Formulario de Quejas, Controversias y Denuncias web. En esta versión, usted podrá formular su queja o denuncia a través de un Formulario Web.

Para iniciar el registro de su denuncia, ingrese con datos y la información solicitada.

* Datos:

* Nombre:

* Apellido:

* Código Distrito:

* Código Cantón:

* Teléfono o celular:

* Tipo:

* Descripción:

* Correo Electrónico:

* Código Provincia:

* Distrito:

* Problema:

CÓDIGO APLICATIVO

Enviar: No se ha seleccionado ningún perfil.

Eliminar: No se ha seleccionado ningún perfil.

Registrar Denuncia

Facebook: www.facebook.com/SecretariaAgua/

Twitter: [www.twitter.com/SecretariaAgua/](https://twitter.com/SecretariaAgua/)

YouTube: www.youtube.com/c/SecretariaAgua/

Yacuz Patate 1008-12 - Juan Carlos 914 - Nela
Calle 100 - Píez - 170116 - Quito - Ecuador

SENAGUA
SECRETARÍA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICO QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACIÓN
GENERAL JURÍDICA
QUITO 24 de agosto 2016
FIRMA AUTORIZADA



Secretaría del Agua

*Manual de Procedimientos para la Resolución de controversias,
quejas y denuncias del recurso hídrico.*

FIRMAS DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Sr. Mauricio Andrés Carrillo Bueno Dirección de Asesoría y Normativa Legal		08/08/16
Revisado por:	Dr. Iván Marcelo Ríos Alfaro Dirección de Asesoría y Normativa Legal		08/08/2016
	Ing. Carla Daniela Sandoval Vinelli Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica		
	Ing. María Teresa Taco Taipe Dirección de Procesos, Servicios, y Calidad		
Aprobado por:	Mgs. Jaime Humberto Peñafiel Villarreal Coordinación General Jurídico		2016-08-08

SENAGUA
SECRETARÍA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICADO QUE ES UNA COPIA DEL ORIGINAL QUE...

Aprobado: Mgs. José Domingo Raúl Paredes Castillo
Máxima Autoridad o su Delegado de la Secretario del Agua

ÍNDICE

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS	4
4. NORMATIVA Y BASE LEGAL	7
5. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	8
6. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN, ELABORACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS, QUEJAS Y DENUNCIAS DEL RECURSO HÍDRICO	12
7. ANEXOS.....	21
7.1. PROCESO CIUDADANO	21
7.2. PROCESO DEL RESPONSABLE JURÍDICO (PLANTA CENTRAL)	24
7.3. PROCESO DEL RESPONSABLE DE DENUNCIA, QUEJA O CONTROVERSIA	29
7.4. FORMATO DE INFORME	32
7.5. NÚMERO DE EXPEDIENTE.....	34
7.6. ADMINISTRADOR DEL APLICATIVO.....	36
7.7. FORMATO DE REGISTRO DE CONTROVERSIAS, QUEJAS Y DENUNCIAS DEL RECURSO HÍDRICO	38

SENAGUA
SECRETARÍA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICO QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACIÓN
GENERAL JURÍDICA
QUITO 24 DE agosto 2016
FIRMA AUTORIZADA

1. OBJETIVO

El presente documento tiene como objeto brindar al ciudadano un servicio oportuno, a través de un marco regulatorio, para la resolución de controversias, quejas y denuncias del recurso hídrico que se presentaren a nivel nacional dentro de las competencias y facultades de esta Secretaría de Estado.

2. ALCANCE

Este documento va enfocado para los funcionarios de la Secretaría del Agua, a nivel nacional, con la finalidad de que conozcan y apliquen, el procedimiento para la resolución de controversias, quejas y denuncias del recurso hídrico.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

Tabla N° 1:
Glosario de términos y abreviaturas

Término	Definición
Accionante	Persona que propone una acción legal en contra de otra, al sentirse afectado o violentado en sus derechos
ARCA	Agencia de Regulación y Control del Agua
AUA	Autoridad Única del Agua
CAC	Centro de Atención al Ciudadano
Ciudadano	Es la persona natural o jurídica
COIP	Código Orgánico Integral Penal
Consumidor	Todas aquellas personas naturales o jurídicas que hacen uso de los Recursos Hídricos ¹
Controversia	Pugna o conflicto entre dos personas naturales o jurídicas o dos órganos del estado cuando ellos por sí mismos no pueden llegar a una solución por lo

¹ Coordinación General Jurídica, Dirección de Asesoría y Normativa legal.

SENAGUA
SECRETARÍA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICO QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACIÓN
GENERAL JURÍDICA
QUITO 24 DE agosto 2016
FIRMA AUTORIZADA

	que recurren a otro un órgano mediador para que se pronuncie al respecto, en el marco de las regulaciones nacionales emitidas por el ARCA en concordancia con el artículo 123 del Reglamento de la LORHUyA.² Ejemplo: En la Junta Administradora de Agua Potable, existe un horario establecido para que todos los usuarios puedan acceder al agua. Si un usuario o más no respetan dicho horario y por ende existe una disputa entre dos o más usuarios, respecto al horario que a cada uno de estos le corresponde para acceder al líquido vital.
Delito	Infracción penal sancionada con pena privativa de libertad mayor a treinta días Art.19 COIP.
Denuncia	Acto por el cual se da conocimiento a la autoridad competente, por escrito o verbalmente, del cometimiento de un hecho contrario a las leyes, con el objeto de que, se realicen las investigaciones y averiguaciones pertinentes para el esclarecimiento del hecho³, de conformidad con lo dispuesto en los Art. 421 al 431 del COIP; esto en concordancia con lo que dispone el Art. 159 del LORHUyA. Ejemplo: cuando se presume que un usuario, ha desviado el cauce del río para de esta manera favorecerse en la captación de agua, perjudicando de esta manera a un tercero.
Disputa	Es una riña, una pelea o una discusión.; es decir, la disputa es una situación en la cual dos o más individuos, o en su defecto diferentes grupos, que presentan intereses contrapuestos, ingresan en un escenario de confrontación, de oposición mutua, con la clara misión de neutralizar o eliminar a la parte considerada rival. ⁴

² Reglamento a la LORHUyA, artículo 123.

³ Código Orgánico Integral Penal, artículo 421.

⁴ <http://www.definicionabc.com/social/disputa.php>

SENAGUA
SECRETARIA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICO QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACION
GENERAL JURIDICA
QUITO 24 de agosto 2016
Firma Autorizada

EPA	Empresa Pública del Agua
ERJAFE	Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva
Infracciones Administrativas	Son leves, graves o muy graves de acuerdo al Art. 151 de la LORHUyA ⁵
Litis	Respuesta o contestación que el demandado da, ante el juez o tribunal competente, de la demanda presentada por el actor, con lo cual queda trabada la litis, convertido en contencioso el juicio
LORHUyA	Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua
Oposición	Es poner la razón contraria a lo que propone otra persona para impedir su efecto
Pruebas de Cargo	Son las que aportan al proceso evidencias del tema de la Litis
Pruebas de Descargo	Son pruebas que presentan la defensa para desvirtuar la responsabilidad de la litis
Queja	Reclamación realizada por escrito o en forma verbal a través del cual se pone de manifiesto la insatisfacción, referente al recurso hídrico ⁶ <i>Ejemplo:</i> Cuando en una Junta Administradora de Agua Potable, algún usuario reclama que por parte de la directiva, no se cumple con los fines para los cuales fue creada esta
Resolución	Decisión o el decreto que es emitido por una autoridad competente, por su parte, es lo que está vinculado a la aplicación de las leyes y al desarrollo de la litis ⁷
Recurso Administrativo	Reclamación o apelación que se interpone, de conformidad con las leyes, contra las resoluciones definitivas de la Administración pública (las que

⁵ Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, artículo 151.

⁶ Coordinación General Jurídica, Dirección de Asesoría y Normativa legal.

⁷ Coordinación General Jurídica, Dirección de Asesoría y Normativa legal.

SENAGUA
SECRETARÍA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICO QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACIÓN
GENERAL JURÍDICA
QUITO 24 DE agosto 2016
FIRMA AUTORIZADA

	causan estado y proceden del poder ejecutivo) cuando desconocen un derecho particular o lesionan un interés jurídicamente protegido. ⁸
SENAGUA	Secretaría del Agua
Usuario	Todo titular de una autorización de uso o aprovechamiento productivo del agua ⁹

4. NORMATIVA Y BASE LEGAL

- Constitución de la República:

Tabla N° 2:
Constitución de la República

Temática	Artículos	Normativa
Derecho al Agua y Sectores Estratégicos	12,313	Constitución de la República del Ecuador, Registro Oficial No. 449 de 20 de octubre 2008
El Agua Patrimonio Nacional	318	Constitución de la República del Ecuador, Registro Oficial No. 449 de 20 de octubre de 2008

- Leyes:

Tabla N° 3:
Leyes

Temática	Artículos	Normativa
Competencia Sancionatoria	149	Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, Registro Oficial No.305 – Segundo Suplemento de 06 de agosto de 2014
Denuncia	421	Código Orgánico Integral Penal, Registro Oficial Suplemento No. 180 de 10 de febrero de 2014

⁸ Diccionario Jurídico Elemental, Guillermo Cabanellas de Torres, Editorial Heliata S.R.L., Undécima edición

⁹ Reglamento a la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, artículo 22

SENAGUA
SECRETARÍA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICO QUE ESTE ES EL COPIA DEL ORIGINAL QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACIÓN
GENERAL JURÍDICA
QUITO 24 DE agosto 2016
FIRMA AUTOR 7414

- **Reglamento:**

Tabla N° 4:
Reglamento

Temática	Artículos	Normativa
Competencias y Procedimiento Sancionatorio	123 inciso 1	Reglamento a la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, Registro Oficial No. 570 de 21 de agosto de 2015

- **Estatuto:**

Tabla N° 5:
Estatuto

Temática	Artículos	Normativa
Acto administrativo	65	Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, Registro Oficial No. 536 de 18 de marzo de 2002
Legitimidad y Ejecutoriedad	68	Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, Registro Oficial No. 536 de 18 de marzo de 2002
Impugnación	69	Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, Registro Oficial No. 536 de 18 de marzo de 2002

5. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Coordinación General Jurídica:

Es responsable de:

- Asesorar en materia jurídica a las autoridades, funcionarios y de la Institución sobre la correcta aplicación de normas legales en temas relacionados con la misión institucional en las áreas de derecho público, constitucional, procesal, administrativo, contratación pública, laboral y demás materias del ámbito jurídico;

SENAGUA
SECRETARÍA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICO QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACIÓN
GENERAL JURÍDICA
QUITO 24 de agosto de 2016
FIRMA AUTORIZADA

- Revisar los proyectos de leyes, decretos, acuerdos, resoluciones, contratos, convenios y otros instrumentos jurídicos que se prepare en la Secretaría del Agua;
- Establecer las políticas de coordinación nacional de gestión jurídica - legal aplicable para todas las dependencias y entidades adscritas;
- Realizar el seguimiento, gestión, dirección, y supervisión de las acciones judiciales y administrativas, emprendidas en materia de transparencia de la gestión en el ejercicio de los derechos que le correspondan a la institución;
- Adoptar un sistema de control y evaluación de los procesos relativos a la gestión jurídica - legal de la Institución.
- Implementar los sistemas de control y evaluación de los procesos relativos a la gestión jurídica – legal de la institución.
- Informar al área competente en el caso de incumplimiento a lo dispuesto en el presente documento, por parte de los responsables de la gestión de las controversias, quejas o denuncias del recurso hídrico, para aplicar las sanciones respectivas de acuerdo a las leyes, reglamentos y demás normativa aplicable para el efecto.
- Es responsable de la aprobación y coordinación para la implementación de los manuales de su competencia, así como de su oportuna actualización cuando el caso lo amerite.

Dirección de Asesoría y Normativa Legal:

Es responsable de:

- Elaborar los proyectos de leyes, decretos, acuerdos, resoluciones, convenios y otros instrumentos jurídicos que se requiera en la Secretaría del Agua para el cumplimiento de sus objetivos;

SENAGUA
SECRETARÍA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICO QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACIÓN
GENERAL JURÍDICA
QUITO 24 DE agosto 2016
Firma Autor 7404

- Supervisar y controlar el proceso de Asesoría Jurídica, a nivel nacional.
- Es responsable de la elaboración, difusión e implementación del manual, así como de su oportuna actualización cuando se detecte oportunidad de mejora o cuando el caso lo amerite.
- Es responsable de la Administración el aplicativo de controversias, quejas y denuncias, gestión en la obtención de claves de acceso y formas de utilización.
- Emitir informe de resultados trimestral consolidado de las controversias, quejas y denuncias que se presenten a nivel nacional y remitir a la Máxima Autoridad o su delegado.

Demarcación Hidrográfica:

Es responsable de:

- Representar al Secretario, liderar y responsabilizarse de la gestión institucional en la Demarcación Hidrográfica;
- Coordinar la ejecución de las actividades de la Demarcación Hidrográfica con las subsecretarías y direcciones nacionales;
- Conocer y resolver en primera instancia administrativa los reclamos y controversias que los usuarios del agua tengan entre sí, en los proyectos multipropósito, minería tecnificada, generación hidroeléctrica y riego en sistemas mancomunados;
- Coordinar el manejo de conflictos en el ámbito del sector agua, en concordancia con las políticas y normas establecidas por las autoridades competentes.
- Emitir informe trimestral consolidado de las controversias, quejas y denuncias que se presenten en la Demarcación Hidrográfica incluyendo los Centro de Atención al Ciudadano correspondiente y remitir a la Coordinación General Jurídica.

SENAGUA
SECRETARÍA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICO QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACIÓN
GENERAL JURÍDICA
QUITO 24 DE NOVIEMBRE DE 2016
FIRMA AUTORIZADA

Dirección Técnica de los Recursos Hídricos – Demarcación Hidrográfica

Es responsable de:

- Dirigir la aplicación de políticas y normas en su jurisdicción para prevenir y controlarla contaminación de los cuerpos de agua, establecer la recuperación por uso y aprovechamiento y realizar la conservación, así como el manejo integral de los recursos hídricos cuencas hidrográficas y caudales ecológicos asociados al ciclo hidrológico;
- Participar en la formulación del Plan de Gestión de los Recursos Hídricos;
- Ejercer las demás funciones y atribuciones establecidas en las leyes, normativas, y aquellas que le delegare el (la) Subsecretario(a) de la Demarcación Hidrográfica.

Centro de Atención al Ciudadano

Es responsable de:

- Atender oportunamente las controversias, quejas o denuncias asignadas.
- Aplicar las políticas y normas de gestión integral e integrada de los recursos hídricos de la Demarcación Hidrográfica.
- Informar al Responsable de Administración del Agua y al Subsecretario de Demarcación sobre los productos y servicios brindados por el Centro de Atención al Ciudadano.
- Gestionar las controversias, quejas y denuncias asignadas; y, ejecutar las mismas, conforme lo dispuesto en el presente Manual.
- Inspeccionar y realizar informes técnicos de las controversias, quejas y denuncias del recurso hídrico, puestas en su conocimiento para su atención y despacho.
- Elaborar informes técnicos para servidumbre y controversias.

SENAGUA
SECRETARÍA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICADO QUE ESTE COPIA DEL REGISTRO QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACIÓN
GENERAL JURÍDICA
QUITO 24 DE OCTUBRE DE 2016
FIRMA AUTOR PARA

- Elaborar el informe trimestral de controversias, quejas y denuncias del recurso hídrico presentadas en su área de jurisdicción y remitir a la Máxima Autoridad de la Demarcación Hidrográfica o su delegado.
- Ejercer las demás funciones y atribuciones establecidas en las leyes, normativas, y aquellas que le delegare el (la) Subsecretario(a) de la Demarcación Hidrográfica.

6. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN, ELABORACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS, QUEJAS Y DENUNCIAS DEL RECURSO HÍDRICO

❖ *Primera fase – Ingreso de controversia, queja o denuncia del recurso hídrico a través del aplicativo o ingreso físico*

No.	DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<i>En caso de que el ingreso sea en forma digital:</i> Ingresar en la página web www.agua.gob.ec y llenar el Formulario de controversias, quejas y denuncias del recurso hídricos, adjuntando los documentos de respaldo los cuales son: a) Formulario de controversias quejas y denuncias (VER ANEXO 1) b) Pruebas de cargo formato PDF Nota: Informar al ciudadano el nuevo canal para la presentación de las controversias, quejas y denuncias del recurso hídrico (VER ANEXO 1)	Ciudadano	• Formulario de controversias, quejas y denuncias (VER ANEXO 1) • Pruebas de cargo • Guía del usuario para utilización del aplicativo
2	<i>En el caso de que el ingreso sea en formato físico:</i> Receptar, ingresar y registrar (registro de controversias quejas y denuncias físicas) (VER ANEXO 7) la controversia, queja o denuncia en la	Demarcación Hidrográfica Centro de Atención al Ciudadano	• Formulario de controversias, quejas y denuncias (VER ANEXO 1) • Pruebas de cargo

SENAGUA
SECRETARÍA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICO QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACIÓN
GENERAL JURÍDICA
QUITO 24 de agosto 2016
FIRMA AUTORIZADA

	página web www.agua.gob.ec, escaneando las pruebas de cargo presentadas por parte del accionante. Nota: Se debe informar sobre la utilización de la guía del usuario para el aplicativo de controversias, quejas y denuncias del recurso hídrico a los ciudadanos.		• Guía del usuario para utilización del aplicativo
3	Verificar y analizar la documentación ingresada mediante el portal web oficial, constatando en base a la normativa nacional e institucional, si se ha configurado una controversia, queja o denuncia en materia de recursos hídricos. En caso de identificarse: • Regulaciones nacionales estas serán canalizadas para ser atendidas por la ARCA; • De tratarse de asuntos que son competencia de la EPA, serán canalizadas para su atención y trámite correspondiente. Nota: El Centro de Atención al Ciudadano tiene la obligación de revisar la documentación reasignada y de identificar que es otro tipo de trámite debe comunicar al responsable de la Coordinación General Jurídica para su cambio respectivo.	Coordinación General Jurídica	• Documentación ingresada
4	Reasignar y enviar la controversia, queja o denuncia al CAC correspondiente para dar trámite a la petición con copia al Subsecretario de la Demarcación correspondiente.	Coordinación General Jurídica	• Aplicativo de controversias, quejas y denuncias del

SENAGUA
SECRETARÍA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICO QUE ESTE ES EL COPIA DEL ORIGINAL QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACIÓN
GENERAL JURÍDICA
QUITO 24 DE agosto 2016
F. R. V. C. R. U. T. O. R. 7464

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: ADJ-CGJ-DAJNL-PROC-001
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS, QUEJAS Y DENUNCIAS DEL RECURSO HÍDRICO	Fecha: 08 de agosto de 2016
	Fecha de emisión: Junio/2016	Versión: 1.0
	SUBSECRETARÍA O COORDINACIÓN: COORDINACIÓN GENERAL JURÍDICA	Página 14 de 38 DIRECCIÓN O ÁREA RESPONSABLE: DIRECCIÓN DE ASESORÍA Y NORMATIVA LEGAL

Nota: La reasignación debe realizarse en el aplicativo "controversias, quejas y denuncias del recurso hídrico"; En el caso de que la controversia, queja o denuncia no cuente con todos los requisitos, la Coordinación General Jurídica devolverá el trámite con respuesta al correo adjunto del ciudadano para dar por terminado trámite presentado.	recurso hídrico (VER ANEXO 2 Y 3)
---	-----------------------------------

❖ Segunda fase - Atención a controversia, queja o denuncia para la emisión de la resolución administrativa

No.	DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Analizar la información enviada e identificar: En caso de que se detecte el cometimiento de un presunto delito, se elabora y emite el Informe Vinculante respectivo el cual se debe remitir a la Fiscalía en el plazo máximo de 48 horas hábiles subsiguientes, con el fin de que se dé el trámite que corresponda, con copias a la Coordinación General Jurídica.	Subsecretaría de la Demarcación Hidrográfica Centro de Atención al Ciudadano	Informe Vinculante
2	En caso de no tratarse de un presunto delito, se procederá a la apertura del expediente con su respectiva numeración (VER ANEXO 5) dentro de las 24 horas hábiles subsiguientes; emitiendo la providencia de calificación en el mismo acto, en la cual se dispondrá la citación al accionado (s)	Centro Atención al Ciudadano	- Expediente - Providencia de calificación - Notificación al accionante / citación al accionado

SENAGUA
SECRETARÍA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICO QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACIÓN
GENERAL JURÍDICA
QUITO 24 de agosto de 2016
FIRMA AUTORIZADA

	debiéndose realizar la misma en el término de 5 días (hábiles), en la persona y domicilio que se ha señalado.* En el caso de que la residencia del denunciado no se encuentre dentro de la ciudad en la que esté ubicado el CAC, se debe solicitar ayuda al CAC más cercano al demandado para su notificación respectiva.		• Código de expediente (ANEXO 5)
3	Una vez citado el accionado este tendrá el término de 72 horas para contestar la controversia, queja o denuncia, a la que se deberá adjuntar las pruebas de descargo que estimare pertinentes, así como señalar casillero judicial y/o correo electrónico para notificaciones posteriores.	Accionado	• Contestación a la controversia, queja o denuncia según lo solicitado
4	Transcurrido el término para la contestación, el CAC en un plazo de 24 horas hábiles debe emitir la providencia señalando día y hora para que tenga lugar la audiencia de conciliación, misma que debe realizarse en las 72 horas hábiles subsiguientes, debiendo ser realizada con la presencia del responsable técnico y el secretario del CAC que debe levantar el Acta de audiencia correspondiente. De probarse los hechos en legal y debida forma con las pruebas de cargo y de descargo presentadas, el responsable del CAC emitirá la resolución respectiva (conforme a lo dispuesto en el punto seis), procediendo a la notificación en la misma a las	Centro Atención al Ciudadano	• Acta de Audiencia • Resolución

SENAGUA
SECRETARÍA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICADO QUE ESTE FUE COPIA DEL ORIGINAL QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACIÓN
GENERAL JURÍDICA
QUITO 24 DE agosto 2016
F. R. V. A. AUTOR 2404

	partes concurrentes y a las que no asistieron en el domicilio señalado.		
5	De ser insuficientes las pruebas presentadas, el responsable del CAC, procederá en el mismo acto a abrir la causa a prueba por un término de 72 horas, pudiendo ser ampliado una sola ocasión por igual termino. Dentro de este término el responsable del CAC a petición de parte o de oficio y de estimarlo pertinente, dispondrá la realización de una inspección; a la que concurrirán el responsable del CAC o su delegado, un secretario y un técnico designado y se debe emitir el informe en caso de ser necesario.	Centro Atención al Ciudadano o su delegado	Pruebas
6	Vencido dicho término el responsable del CAC se procede a la emisión de la correspondiente resolución administrativa en un término de 48 horas hábiles. Si la resolución contiene una sanción, el CAC será el responsable de su ejecución.	Centro Atención al Ciudadano	Resolución Administrativa de primera instancia
7	De no estar de acuerdo con la resolución administrativa emitida por el Centro de Atención al Ciudadano, las partes podrán presentar ante la máxima autoridad o su delegado, los recursos administrativos establecidos en el ERJAFE, quien los conocerá y atenderá en segunda instancia.	Ciudadano	Apelación (segunda instancia)

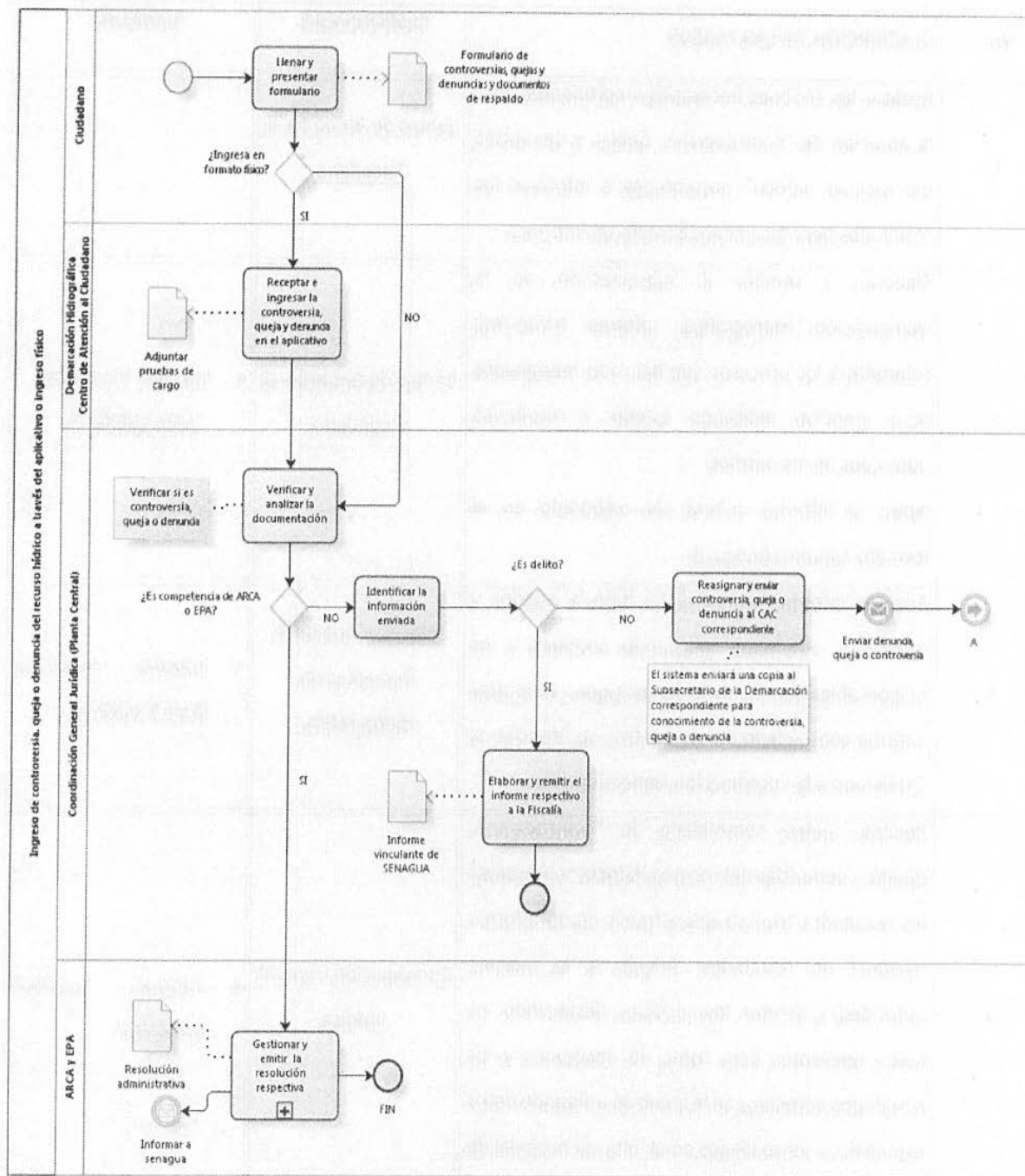
SECRETARÍA NACIONAL DEL AGUA
 CERTIFICO QUE LA COPIA DEL ORIGINAL QUE
 REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACIÓN
 GENERAL JURÍDICA
 QUITO 24 de agosto 2016
 FIRMA AUTORIZADA

Tercera fase – Seguimiento y evaluación a la atención de controversias, quejas y denuncias del recurso hídrico

No.	DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Realizar las acciones necesarias y pertinentes para la atención de “controversias, quejas y denuncias del recurso hídrico” presentadas e informar los resultados periódicamente a través de informes.	Centro de Atención al Ciudadano	
2	Elaborar y remitir al Subsecretario de la Demarcación Hidrográfica, informe trimestral, referente a los procesos que han sido reasignados para atención indicando estado y resultados obtenidos de los mismos. Nota: el informe deberá ser elaborado en el formato adjunto (Anexo 4).	Centro de Atención al Ciudadano	• Informe Trimestral (VER ANEXO 4)
3	Analizar informe trimestral en base a estados y resultados obtenidos solicitando acciones a los responsables para la toma de decisiones y reportar informe consolidado de sus Centros de Atención al Ciudadano a la Coordinación General Jurídica.	Subsecretaría de la Demarcación Hidrográfica.	• Informe Trimestral (VER ANEXO 4)
4	Realizar matriz consolidada de “controversias, quejas y denuncias del recurso hídrico” y presentar los resultados trimestrales a través de un informe nacional de resultados dirigido a la máxima autoridad y actores involucrados destacando los casos relevantes para toma de decisiones y los resultados obtenidos en la atención utilizando datos estadísticos consolidados en el informe nacional de resultados de evaluación.	Coordinación General Jurídica	• Informe nacional trimestral

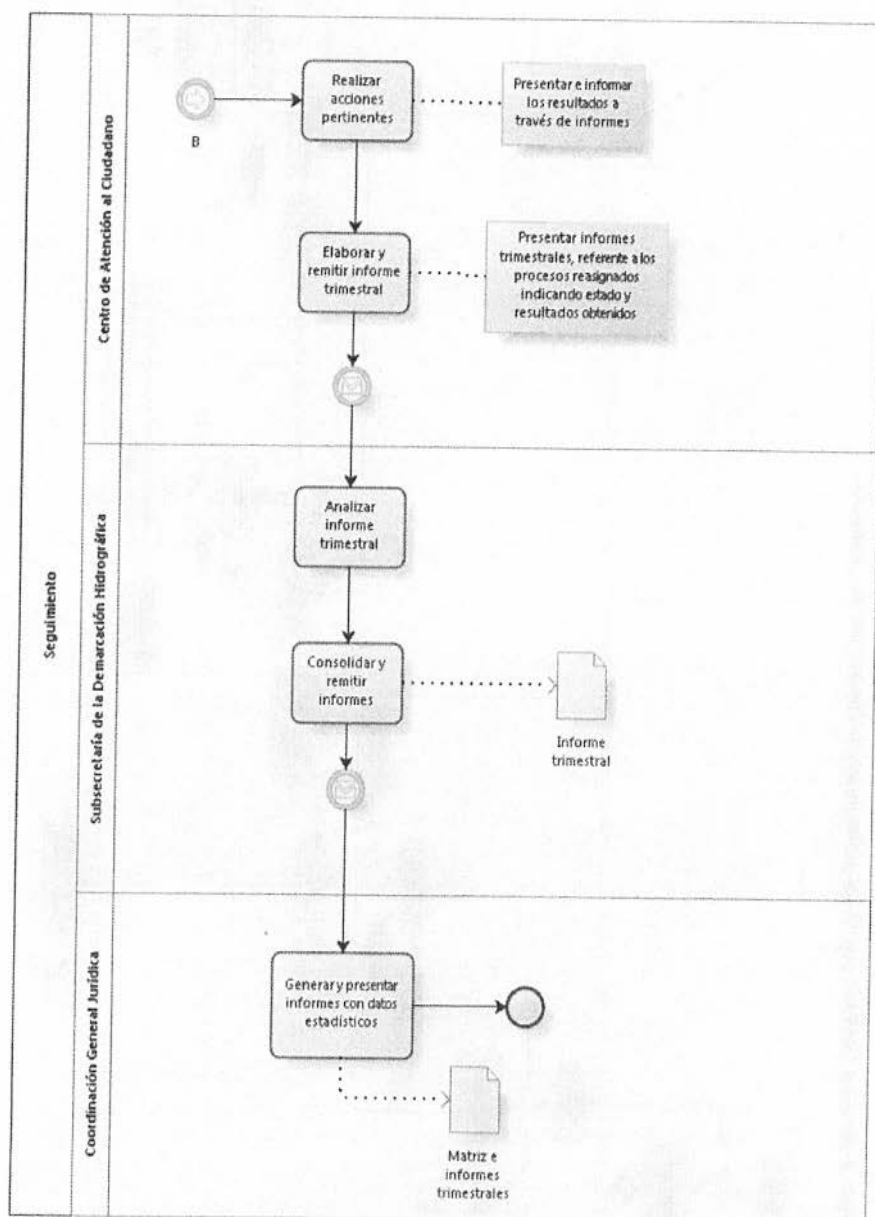
SENAGUA
SECRETARÍA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICO QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACIÓN
GENERAL JURÍDICA
QUITO 24 DE agosto 2016
Firma Autorizada

Ilustración 1: Primera fase – Ingreso de controversias, quejas y denuncias del Recurso Hídrico a través del aplicativo o ingreso físico



SENAGUA
SECRETARÍA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICO QUE ESTE COPIA DEL ORIGINAL QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACIÓN
GENERAL JURÍDICA
QUITO 24 DE agosto 2016
FIRMA AUTORIZADA

Ilustración 3: Seguimiento



SENAGUA
SECRETARÍA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICO QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACIÓN
GENERAL JURÍDICA
QUITO 24 de agosto 2016
FIRMA AUTORIZADA

7. ANEXOS

7.1. PROCESO CIUDADANO

ANEXO1

1. Ingresar la página: www.agua.gob.ec

La Secretaría del Agua ha puesto a su disposición el Formulario de Controversias, Quejas y Denuncias del Recurso Hídrico. En esta sección, usted podrá formular su controversia, queja o denuncia a través de un Formulario Web.

Para iniciar el registro de su controversia, queja o denuncia, ingrese sus datos y la información solicitada.

* Cédula:

* Nombres:

* Apellidos:

* Código Dactilar:

* Correo Electrónico:

* Teléfono o celular:

* Tipo:

* Descripción:

Casillero Judicial:

* Casillero Provincia:

Denuncia:

* Pruebas:

(Documento o fotos en formato PDF)

Enviar Denuncia

Gráfico N° 1: Link de ingreso

2. Llenar el formulario, los campos con (*) son obligatorios:
 - a. Ingresar número de cédula, se generan automáticamente nombres y apellidos;
 - b. Ingresar el código dactilar, mismo que se encuentra en la cédula de identidad, en caso de no saber cómo llenar dar, click en el icono de información (i);
 - c. El correo electrónico que sea ingrese, debe tener total disponibilidad por parte del denunciante, ya que a este le llegarán las notificaciones respectivas;
 - d. Se deberá seleccionar el tipo de acusación, es decir: controversia, queja o denuncia del Recurso Hídrico,
 - e. La descripción de la controversia, queja o denuncia del Recurso Hídrico no deberá exceder de mil (1000) caracteres;

SENAGUA
SECRETARÍA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICO QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACIÓN
GENERAL JURÍDICA
QUITO 24 de agosto 2016
FIRMA AUTOR ZADA

- f. Seleccionar el cantón y la provincia de su domicilio;
- g. Se deberá cargar los documentos de acuerdo a lo solicitado en formato PDF., es decir en denuncia el documento físico del contenido de la denuncia con las firmas correspondientes de respaldo, y en el espacio de prueba, las pruebas que se crea necesario

Gráfico N° 2: Solicitud

3. Una vez ingresada la denuncia, aparecerá la siguiente ventana de confirmación:

SENAGUA
SECRETARÍA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICO QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACIÓN
GENERAL JURÍDICA
QUITO 24 de agosto 2016
Firma Autorizada



- UNIVERSIDAD DE LA SECRETARÍA DEL AGUA**

 **secretaria@secreta.gob.mx** | **Agencia de Noticias** | **Tel.: +52 (55) 52 00 00 00**

QUEJAS, CONTROVERSIAS Y DENUNCIAS
SECRETARIA DEL AGUA



La denuncia ha sido enviada electrónicamente a la Secretaría del Agua. En el transcurso de las próximas 48 horas, recibirá en correo electrónico indicando el estado de su denuncia.

Datos de la Denuncia:

Número:	SALAZAR ROSALES CARMELI EDUARDO
Credito:	12212710139
Correo electrónico:	carmel002@hotmail.es
Teléfono:	9995789676
Registro de denuncia:	110
Fecha y Hora:	2019-11-27 15:08:09
Urgente:	QUINCE
Observación:	ESTO ES UNA PRUEBA

 **UNIVERSIDAD DE LA SECRETARÍA DEL AGUA**

Gráfico N° 4: Inicio de trámite - correo electrónico

SENAGUA
SECRETARIA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICO QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACION
GENERAL JURIDICA
QUITO DE 24 DE agosto 2016
Firma Autorizada

ANEXO 2

7.2. PROCESO DEL RESPONSABLE JURÍDICO (PLANTA CENTRAL)

1. Ingresar a la página: Sgi.senagua.gob.ec/gestion/index.php

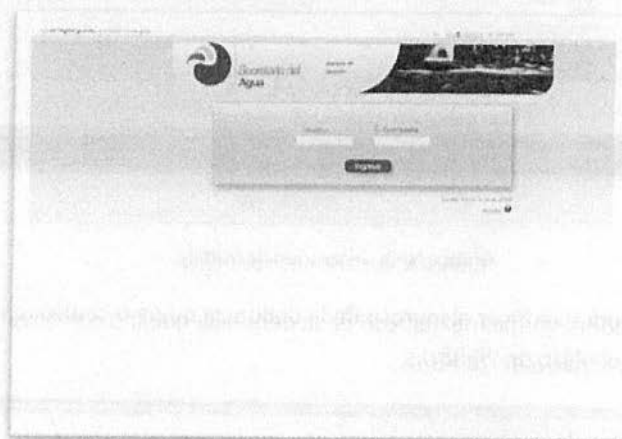


Gráfico N° 5: Link de ingreso Planta Central

2. Ingresar credenciales de usuario (usuario y contraseña)

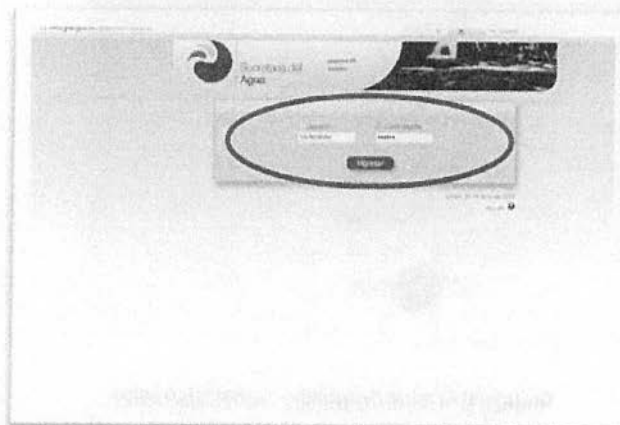


Gráfico N° 6: Credenciales

3. Selección el menú denuncias

SENAGUA
SECRETARIA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICO QUE ESTE ES COPIA DEL ORIGINAL QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACION
GENERAL JURIDICA
QUITO 24 DE agosto 2016
FIRMA AUTORIZADA

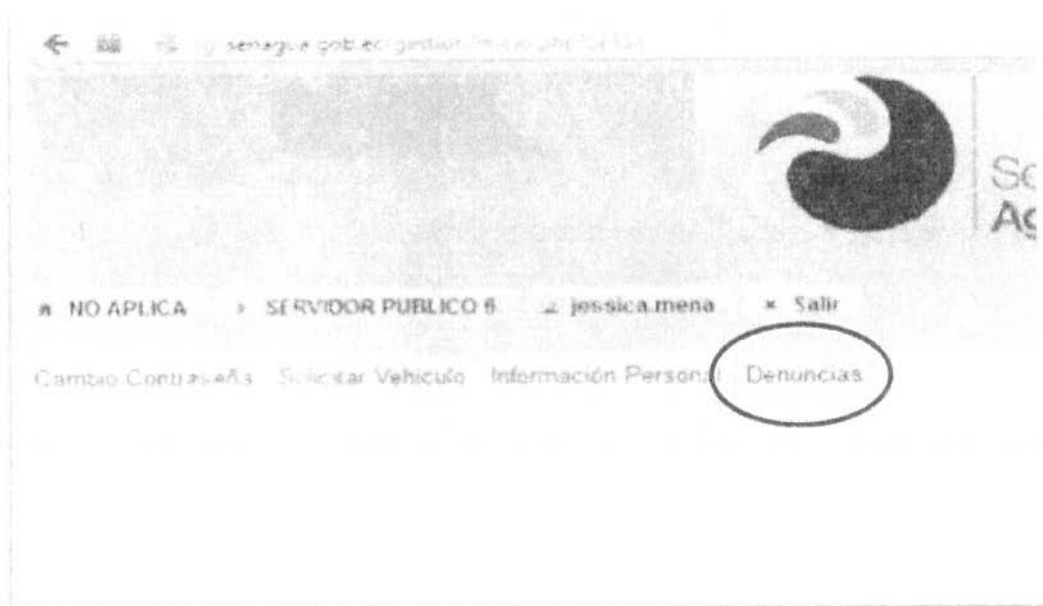


Gráfico N° 7: Menú de denuncias

4. En el “estado” de Denuncias, seleccionar “ingresado”, y dar click en el botón “ENVIAR BÚSQUEDA”

SENAGUA
SECRETARÍA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICO QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACIÓN
GENERAL JURÍDICA
QUITO 24 DE agosto 2016
FIRMA AUTOR 7404



Gráfico N° 8: Búsqueda

5. En la sección denuncia y prueba se podrá visualizar documentos ingresados por el ciudadano, en caso de que no se haya cargado un documento aparecerá el siguiente mensaje: "LA PRESENTE DENUNCIA NO CONTIENE UN ARCHIVO DISPONIBLE"

SENAGUA
SECRETARÍA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICO QUE ES UNA COPIA DEL ORIGINAL QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACIÓN
GENERAL JURÍDICA
QUITO 24 de agosto 2016
FIRMA AUTORIZADA



SECRETARÍA DEL AGUA

SECRETARÍA DEL AGUA



SECRETARÍA DEL AGUA

SECRETARÍA DEL AGUA

SECRETARÍA DEL AGUA

SECRETARÍA DEL AGUA

Gráfico N° 9: Presentación denuncia

6. Se selecciona "EDITAR" y se despliega el siguiente formulario.

[illegible]Gráfico N° 10: *Editar*

SENAGUA
SECRETARIA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICO QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACION
GENERAL JURIDICA
QUITO 24 de agosto 2016
FRO
FIRMA AUTORIZADA

- [illegible]

NOTA: El responsable jurídico en cualquier momento podrá realizar el siguiente procedimiento para verificar la eficacia de la herramienta como de la elaboración de denuncias a nivel nacional.

SENAGUA
SECRETARIA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICADO QUE ESTE ES COPIA DEL ORIGINAL QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACION
GENERAL JURIDICA
QUITO 24 DE agosto 2016
Firma Autorizada

ANEXO 3

7.3. PROCESO DEL RESPONSABLE DE DENUNCIA, QUEJA O CONTROVERSIA

1. Ingresar a la página: Sgi.senagua.gob.ec/gestion/index.php
2. Ingresar credenciales de usuario (usuario y contraseña)

Gráfico N° 12: Link de ingreso: Sgi.senagua.gob.ec/gestion/index.php

3. Selección el menú denuncias
4. En el "estado" de controversia, queja o denuncia, seleccionar "asignado", y dar click en el botón "ENVIAR BÚSQUEDA"
5. En la sección denuncia y prueba se podrá visualizar documentos ingresados por el ciudadano, en caso de que no se haya cargado un documento aparecerá el siguiente mensaje: "LA PRESENTE DENUNCIA NO CONTIENE UN ARCHIVO DISPONIBLE"

SENAGUA
SECRETARÍA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICO QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACIÓN
GENERAL JURÍDICA
QUITO 24 DE agosto 2016
Firma Autorizada

ID	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESOLUCIÓN	FECHA DE CANCELACIÓN	FECHA DE ARCHIVADO	FECHA DE EJECUCIÓN	FECHA DE CANCELACIÓN	FECHA DE ARCHIVADO	FECHA DE EJECUCIÓN	FECHA DE CANCELACIÓN	FECHA DE ARCHIVADO	FECHA DE EJECUCIÓN
1	17/07/2016	17/07/2016	17/07/2016	17/07/2016	17/07/2016	17/07/2016	17/07/2016	17/07/2016	17/07/2016	17/07/2016	17/07/2016
2	17/07/2016	17/07/2016	17/07/2016	17/07/2016	17/07/2016	17/07/2016	17/07/2016	17/07/2016	17/07/2016	17/07/2016	17/07/2016
3	17/07/2016	17/07/2016	17/07/2016	17/07/2016	17/07/2016	17/07/2016	17/07/2016	17/07/2016	17/07/2016	17/07/2016	17/07/2016

Gráfico N° 13: Estado de controversias, quejas y denuncias

6. Se selecciona "EDITAR" y se despliega el siguiente formulario.

Gráfico N° 14: Editar formulario

SENAGUA
SECRETARÍA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICO QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACIÓN
GENERAL JURÍDICA
QUITO 24 DE agosto 2016
Firma Autorizada

7. Ingresar la fecha de cumplimiento y cargar la resolución por medio de cloud institucional (cloud.senagua.gob.ec) ingresando con las credenciales correspondientes.

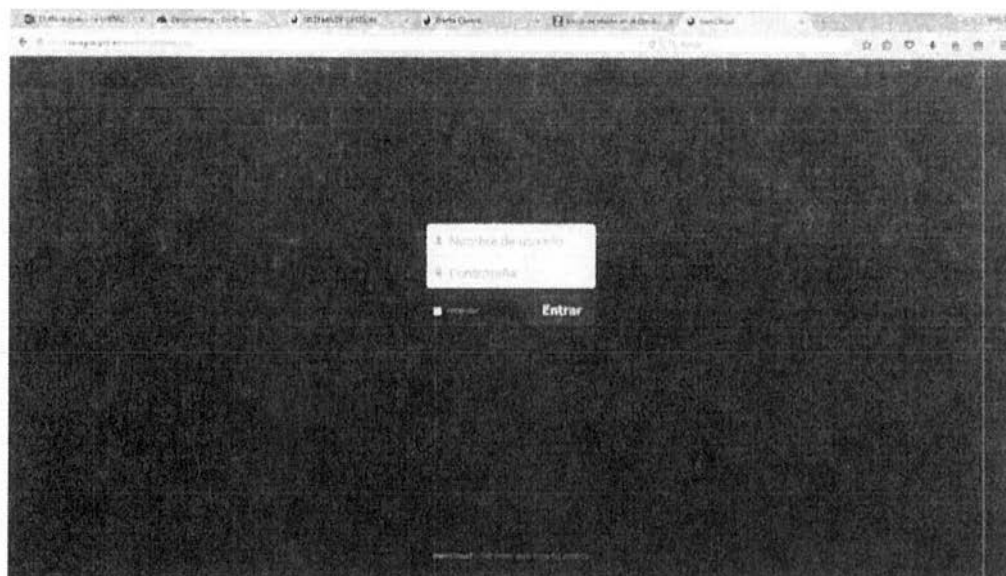


Gráfico N° 15: Ingresar cloud institucional



Gráfico N° 16: Forma de ingreso de información

SENAGUA
SECRETARÍA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICO QUE ES COPIA DEL ORIGINAL QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACIÓN
GENERAL JURÍDICA
QUITO 24 DE agosto 2016
FIRMA AUTORIZADA

ANEXO 4

7.4. FORMATO DE INFORME

Completar la matriz adjunta y remitir al Subsecretario de la Demarcación Hidrográfica.



Secretaría del
Agua

INFORME TRIMESTRAL

MARZO 2016

Demarcación Hidrográfica de.....

SENAGUA
SECRETARÍA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICO QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACIÓN
GENERAL JURÍDICA
QUITO 24 de agosto 2016
FIRMA AUTORIZADA

Centro de Atención al Ciudadano.....

Contenido

2	RESUMEN EJECUTIVO	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
3	ANTECEDENTES	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
4	PERÍODO	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
5	DETALLE	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
5.1	DATOS ESTADÍSTICOS	¡Error! Marcador no definido.
5.2	RESULTADOS POR MES	¡Error! Marcador no definido.
5.3	CRUCE DE VARIABLES	¡Error! Marcador no definido.
5.4	TEMAS VARIOS	¡Error! Marcador no definido.
7	CONCLUSIONES	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
8	RECOMENDACIONES	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

Firma:	Firma:
Elaborado	Revisado y aprobado
Nombres y apellidos:	Nombres y apellidos:
Cargo:	Cargo:

SENAGUA
SECRETARÍA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICO QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACIÓN
GENERAL JURÍDICA
QUITO 24 DE agosto 2016
FIRMA AUTORIZADA

ANEXO 5

7.5. NÚMERO DE EXPEDIENTE

Ejemplo: Los tres últimos dígitos es la secuencia que debe tener el expediente

Controversia	Queja	Denuncia
CDHS.9-CUE-9.1-CON-0001	CDHS.9-CUE-9.1-QJA-0001	CDHS.9-CUE-9.1-DEN-0001

Tabla N° 6:

Codificación

Demarcación	Código Demarcaciones	Centro de Atención al Ciudadano	Códigos CAC	Controversia	Queja	Denuncia
DH SANTIAGO	CDHS.9	Cuenca	CDHS.9-CUE-9.1	CDHS.9-CUE-9.1-CON	CDHS.9-CUE-9.1-QJA	CDHS.9-CUE-9.1-DEN
DH SANTIAGO	CDHS.9	Macas	CDHS.9-MAC-9.2	CDHS.9-MAC-9.2-CON	CDHS.9-MAC-9.2-QJA	CDHS.9-MAC-9.2-DEN
DH SANTIAGO	CDHS.9	Zamora	CDHS.9-ZAM-9.3	CDHS.9-ZAM-9.3-CON	CDHS.9-ZAM-9.3-QJA	CDHS.9-ZAM-9.3-DEN
DH SANTIAGO	CDHS.9	Loja	CDHS.9-LOJ-9.4	CDHS.9-LOJ-9.4-CON	CDHS.9-LOJ-9.4-QJA	CDHS.9-LOJ-9.4-DEN
DH GUAYAS	DHG.2	Guayaquil	DHG.2-GUA-2.1	DHG.2-GUA-2.1-CON	DHG.2-GUA-2.1-QJA	DHG.2-GUA-2.1-DEN
DH GUAYAS	DHG.2	Quevedo	DHG.2-QUE-2.2	DHG.2-QUE-2.2-CON	DHG.2-QUE-2.2-QJA	DHG.2-QUE-2.2-DEN
DH GUAYAS	DHG.2	Guaranda	DHG.2-GRD-2.3	DHG.2-GRD-2.3-CON	DHG.2-GRD-2.3-QJA	DHG.2-GRD-2.3-DEN
DH GUAYAS	DHG.2	Santa Elena	DHG.2-STE-2.4	DHG.2-STE-2.4-CON	DHG.2-STE-2.4-QJA	DHG.2-STE-2.4-DEN
DH GUAYAS	DHG.2	Cañar	DHG.2-CAÑ-2.5	DHG.2-CAÑ-2.5-CON	DHG.2-CAÑ-2.5-QJA	DHG.2-CAÑ-2.5-DEN
DH GUAYAS	DHG.2	Alausí	DHG.2-ALA-2.6	DHG.2-ALA-2.6-CON	DHG.2-ALA-2.6-QJA	DHG.2-ALA-2.6-DEN
DH GUAYAS	DHG.2	San Cristóbal	DHG.2-SCR-2.7	DHG.2-SCR-2.7-CON	DHG.2-SCR-2.7-QJA	DHG.2-SCR-2.7-DEN
DH MIRA	DHM.4	Tulcán	DHM.4-TUL-4.1	DHM.4-TUL-4.1-CON	DHM.4-TUL-4.1-QJA	DHM.4-TUL-4.1-DEN
DH MIRA	DHM.4	Ibarra	DHM.4-IBA-4.2	DHM.4-IBA-4.2-CON	DHM.4-IBA-4.2-QJA	DHM.4-IBA-4.2-DEN
DH ESMERALDAS	SDHE.3	Quito	SDHE.3-QUI-3.1	SDHE.3-QUI-3.1-CON	SDHE.3-QUI-3.1-QJA	SDHE.3-QUI-3.1-DEN
DH ESMERALDAS	SDHE.3	Esmeraldas	SDHE.3-ESM-3.2	SDHE.3-ESM-3.2-CON	SDHE.3-ESM-3.2-QJA	SDHE.3-ESM-3.2-DEN

SENAGUA
SECRETARÍA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICO QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACIÓN
GENERAL JURÍDICA
QUITO 24 de octubre 2016
FIRMA AUTORIZADA

DH ESMERALDAS	SDHE.3	Santo Domingo	SDHE.3-SDO-3.3	SDHE.3-SDO-3.3-CON	SDHE.3-SDO-3.3-QJA	SDHE.3-SDO-3.3-DEN
DH JUBONES	SDHJ.7	Machala	SDHJ.7-MCH-7.1	SDHJ.7-MCH-7.1-CON	SDHJ.7-MCH-7.1-QJA	SDHJ.7-MCH-7.1-DEN
DH JUBONES	SDHJ.7	Santa Isabel	SDHJ.7-STI-7.2	SDHJ.7-STI-7.2-CON	SDHJ.7-STI-7.2-QJA	SDHJ.7-STI-7.2-DEN
DH JUBONES	SDHJ.7	Urdaneta Oña	SDHJ.7-URO-7.3	SDHJ.7-URO-7.3-CON	SDHJ.7-URO-7.3-QJA	SDHJ.7-URO-7.3-DEN
DH JUBONES	SDHJ.7	Naranjal	SDHJ.7-NAR-7.4	SDHJ.7-NAR-7.4-CON	SDHJ.7-NAR-7.4-QJA	SDHJ.7-NAR-7.4-DEN
DH MANABÍ	SDHMA.1	Portoviejo	SDHMA.1-POR-1.1	SDHMA.1-POR-1.1-CON	SDHMA.1-POR-1.1-QJA	SDHMA.1-POR-1.1-DEN
DH MANABÍ	SDHMA.1	Chone	SDHMA.1-CHO-1.2	SDHMA.1-CHO-1.2-CON	SDHMA.1-CHO-1.2-QJA	SDHMA.1-CHO-1.2-DEN
DH MANABÍ	SDHMA.1	Jipijapa	SDHMA.1-JIP-1.3	SDHMA.1-JIP-1.3-CON	SDHMA.1-JIP-1.3-QJA	SDHMA.1-JIP-1.3-DEN
DH MANABÍ	SDHMA.1	Pedernales	SDHMA.1-PED-1.4	SDHMA.1-PED-1.4-CON	SDHMA.1-PED-1.4-QJA	SDHMA.1-PED-1.4-DEN
DH NAPO	SDHN.5	Francisco de Orellana	SDHN.5-FRO-5.1	SDHN.5-FRO-5.1-CON	SDHN.5-FRO-5.1-QJA	SDHN.5-FRO-5.1-DEN
DH NAPO	SDHN.5	Tena	SDHN.5-TEN-5.2	SDHN.5-TEN-5.2-CON	SDHN.5-TEN-5.2-QJA	SDHN.5-TEN-5.2-DEN
DH NAPO	SDHN.5	Nueva Loja	SDHN.5-NUL-5.3	SDHN.5-NUL-5.3-CON	SDHN.5-NUL-5.3-QJA	SDHN.5-NUL-5.3-DEN
DH PASTAZA	SDHP.6	Riobamba	SDHP.6-RIO-6.1	SDHP.6-RIO-6.1-CON	SDHP.6-RIO-6.1-QJA	SDHP.6-RIO-6.1-DEN
DH PASTAZA	SDHP.6	Ambato	SDHP.6-AMB-6.2	SDHP.6-AMB-6.2-CON	SDHP.6-AMB-6.2-QJA	SDHP.6-AMB-6.2-DEN
DH PASTAZA	SDHP.6	Latacunga	SDHP.6-LAT-6.3	SDHP.6-LAT-6.3-CON	SDHP.6-LAT-6.3-QJA	SDHP.6-LAT-6.3-DEN
DH PASTAZA	SDHP.6	Puyo	SDHP.6-PUY-6.4	SDHP.6-PUY-6.4-CON	SDHP.6-PUY-6.4-QJA	SDHP.6-PUY-6.4-DEN
DH PUYANGO CATAMAYO	SDHPC.8	Catamayo	SDHPC.8-CAT-8.1	SDHPC.8-CAT-8.1-CON	SDHPC.8-CAT-8.1-QJA	SDHPC.8-CAT-8.1-DEN
DH PUYANGO CATAMAYO	SDHPC.8	Alamor	SDHPC.8-ALA-8.2	SDHPC.8-ALA-8.2-CON	SDHPC.8-ALA-8.2-QJA	SDHPC.8-ALA-8.2-DEN
DH PUYANGO CATAMAYO	SDHPC.8	Zaruma	SDHPC.8-ZAR-8.3	SDHPC.8-ZAR-8.3-CON	SDHPC.8-ZAR-8.3-QJA	SDHPC.8-ZAR-8.3-DEN

SENAGUA
SECRETARÍA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICO QUE ES UNA COPIA DEL ORIGINAL QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACIÓN
GENERAL JURÍDICA
QUITO 24 de agosto de 2016
FIRMA AUTOR ZADA

ANEXO 6

7.6. ADMINISTRADOR DEL APLICATIVO

En el aplicativo se escoge el tipo de estado, entre los que constan:

- INGRESADO
- ASIGNADO
- RESUELTO
- DEVUELTO

Ilustración N° 4:
Selección

The screenshot shows a web form titled 'DENUNCIAS'. It has several input fields: 'Estado' (a dropdown menu), 'Desde' (a date field), 'Hasta' (a date field), 'Consultar por' (a dropdown menu with 'SELECCIONAR' selected), and 'Historial de' (a text area). The 'Estado' dropdown is open, showing a list of options: 'Ingresado', 'SELECCIONAR', 'Ingresado', 'Asignado', and 'Resuelto'. The 'Desde' field is also circled. At the bottom, there is a button labeled 'Enviar Búsqueda'.

En el estado

Ilustración N° 5:
Asignación

The screenshot shows the same 'DENUNCIAS' form. The 'Estado' dropdown menu is now set to 'Asignado'. The 'Desde' field is still circled. The 'Hasta' field is now filled with 'aaaa-mm-dd'. The 'Consultar por' dropdown is still 'SELECCIONAR'. The 'Historial de' field is empty. The 'Enviar Búsqueda' button is at the bottom.

Se generara reporte al hacer clic en las siguientes pestañas

SENAGUA
SECRETARIA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICO QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACION
GENERAL JURIDICA
QUITO 24 de agosto 2016
FIRMA AUTORIZADA

Ilustración N° 6:

Exportar

DENUNCIAS	
Estado:	Asignado
Desde:	aaaa-mm-dd
Hasta:	aaaa-mm-dd
Consultar por:	--SELECCIONAR--
Hasta el día:	
Enviar Búsqueda	

Dicho reporte se lo podrá generar tanto en Pdf, como en hoja de cálculo Excel



SUBSECRETARÍA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO
Reporte de Proyectos desde aaaa-mm-dd hasta aaaa-mm-dd

DENUNCIANTE	NRO DE CÉDULA	NOMBRE COMPLETO	CORREO ELECTRONICO	NRO DE TELEFONO	DENUNCIA	DESCRIPCION	FECHA DE REGISTRO	RESPONSABLE	FECHA COMPROMETIDA	OBSERVACIONES
35	0102121143	LAZO CARPIO JAIME ENRIQUE	walterpinuta@hotmail.com	0969917690	Quejas	Dominio Hídrico Público. Reponamiento de la quebrada Calvarín con fines de construcción de vivienda. Adjudicación de tierras.	2016-03-20 08:42:22	ANGEL TECOORD CALLE FERNANDEZ	2016-05-28 00:00:00	ATENDER. CONTACTAR A DENUNCIANTE PUESTO QUE LAS DOCUMENTOS QUE ANEXA COMO PRUEBAS NO SE ABREN
33	0301429874	GARCIA APIZAGA LUIS RIGOBERTO	lucyruy.us@hotmail.com	0999712231	Denuncia infracción muy grave	Proceso Autorización Administrativa del Agua, posible incumplimiento a normativas vigentes	2016-05-09 14:47:28	JAIME ENRIQUE LAZO CARPIO	2016-06-06 00:00:00	Para su atención y despacho.
30	1103704340	SIGCHO MACAS ROSA MARIA	sigchomacas@yahoo.com	0988636656	Quejas	Los socios del agua entubada del sistema Boloria, parroquia Sucre, cantón y provincia de Loja, manifiestan que el sistema de agua se encuentra abandonado por el presidente Wilson Sigcho y Raúl Zúñiga, tesoro es decir no dan cuenta de ningún accionar a la asamblea. también manifiestan un mal manejo de fondos recaudados por la asociación durante el periodo 2012-2015	2016-04-29 15:20:38	GROBER DUMANY SANCHEZ AGUIRTO	2016-05-16 00:00:00	Para su atención y despacho.

Gráfico N° 17: Reporte

SENAGUA
SECRETARÍA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICO QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACIÓN
GENERAL JURÍDICA
QUITO 24 de agosto 2016
F. R. V. A. AUTORA 2406

7.7. FORMATO DE REGISTRO DE CONTROVERSIAS, QUEJAS Y DENUNCIAS DEL RECURSO HÍDRICO

[illegible]

SENAGUA
SECRETARIA NACIONAL DEL AGUA
CERTIFICO QUE ES FIIL COPIA DEL ORIGINAL QUE
REPOSA EN LOS ARCHIVOS DE LA COORDINACION
GENERAL JURIDICA
QUITO 24 DE OCTUBRE 2016
FIRMA AUTORIZADA