

Acuerdo No. 2010-105

SECRETARIO NACIONAL DEL AGUA

Considerando:

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 12 determina que el derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye un patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para toda la vida;

Que, su artículo 85 establece que la formulación, ejecución, evaluación, y control de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la constitución se regularán considerando que la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad; que cuando los servicios públicos vulneren o amenacen con vulnerar los derechos constitucionales, la política o prestación deberá reformularse o se adoptarán medidas alternativas que concilien los derechos en conflicto; y, en la formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos se garantizará la participación de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades;

Que, los artículos 52 y 53 establecen que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad, a elegirlos con libertad para contar con información precisa y no engañosa sobre su contenido y características, así como es obligación de las empresas, instituciones y organismos que prestan servicios públicos, incorporar sistemas de medición y satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación;

Que, el artículo 66 numerales 23 y 25 garantizan el derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas; así como acceder a bienes y servicios públicos de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características;

Que, el artículo 227 de la Constitución de la República determina que la Administración Pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficiencia, eficacia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación;

Que, el artículo 81 de la Ley de Aguas establece que la jurisdicción en los asuntos a que se refiere esta ley, corresponde al Consejo Nacional de Recursos Hídricos hoy SENAGUA; y, el artículo 82 indica que los jefes de agencias o distritos del Consejo Nacional de Recursos Hídricos (hoy autoridades de demarcación) ejercerán jurisdicción en sus respectivas zonas para tramitar y resolver en primera instancia los reclamos y asuntos referentes a esta ley;

Que, mediante el Decreto Ejecutivo No. 90, publicado en el Registro Oficial No. 52 de 22 de octubre del 2009, se reforma el Decreto Ejecutivo No. 1088 y establece que la gestión integrada de los recursos hídricos se ejercerá de manera desconcentrada por demarcaciones hidrográficas, cuencas o subcuencas, a

través de organismos de gestión de recursos hídricos por cuenca hidrográfica y su respectiva autoridad, que serán establecidos por el Secretario Nacional del Agua y sus funciones atribuciones y competencias serán establecidas en el Reglamento Orgánico Funcional de la entidad;

Que, el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, establece entre las atribuciones y responsabilidades del Secretario Nacional del Agua, la de formular políticas sectoriales y regulaciones con criterios de preservación, conservación, ahorro y usos sustentables del agua para garantizar el derecho humano al acceso mínimo al agua limpia y segura, mediante una administración eficiente que tome en consideración los principios de equidad, solidaridad y derecho ciudadano al agua; así como el promover normativas integradas que fortalezcan la articulación intersectorial y la gestión territorial;

Que, la Ley de Aguas en su artículo 14 determina que solo mediante concesión de un derecho de aprovechamiento pueden utilizarse las aguas; y, en concordancia el artículo 85 dispone que quien desee obtener la concesión de derecho de aprovechamiento de aguas y servidumbres, lo solicitará en la forma determinada por esta ley;

Que, la SENAGUA al incorporar en su Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, la gestión del agua por cuenca hidrográfica, no tomó en cuenta al ciudadano usuario de los servicios de concesión en lo referente a los costos de viaje y adicionales que debe pagar por concepto de movilización, hospedaje y de abogado tanto a la presentación, como los costos adicionales por cambio de jurisdicción, mismos que se imputan al solicitante;

Que, con fundamento en el principio de irretroactividad de las normas legales, los trámites iniciados de concesión de agua, antes de la vigencia de la disposición transitoria segunda establecida en el Acuerdo No. 2010-66 del 20 de enero del 2010, los expedientes deben continuar tramitándose hasta su finalización en las dependencias en donde se presentó la solicitud respectiva, siempre que estas hayan sido las competentes para conocerlos y resolverlos;

Que, el artículo 17.2 del Estatuto de Régimen Jurídico de la Función Ejecutiva determina que las secretarías nacionales tienen rango de ministerios, siendo aplicables las mismas disposiciones constitucionales y legales que a los ministros de Estado;

Que, el artículo 154 de la Constitución de la República dispone que entre las atribuciones de las ministras y ministros de Estado está la de ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requieran su gestión;

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 332, publicado en el Registro Oficial No. 187 de 6 de mayo del 2010 el doctor Domingo Paredes es designado Secretario Nacional del Agua con rango de Ministro de Estado, encargado de la rectoría de los recursos hídricos; y,

En base a las consideraciones constitucionales, legales y estatutarias,

Acuerda:

Dictar las siguientes disposiciones administrativas para mejorar la atención y prestación de los servicios a cargo de la SENAGUA:

Artículo. 1.- Conformar en cada demarcación o centro zonal, el AREA DE ATENCION A LA CIUDADANIA, cuyo propósito es que toda persona ejerza su derecho constitucional a disponer de servicios de óptima calidad y a contar con información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

Artículo. 2.- Los servidores públicos de la SENAGUA, recibirán dentro de su respectiva jurisdicción a nivel de demarcación hidrográfica, cualquier trámite atinente a la gestión del agua.

En caso que el trámite no correspondiere a su jurisdicción, en el término de dos días se lo remitirá a la demarcación hidrográfica que tenga competencia para conocer y resolver dicho trámite.

Artículo. 3.- En su petición, el solicitante hará constar su domicilio y adjuntará sus números de teléfono, y cualquier información adicional que permita ubicarlo en forma efectiva, de acuerdo al instructivo correspondiente que se elaborará para el efecto.

Artículo 4.- Las oficinas de la SENAGUA que recibieren los trámites remitidos por las diferentes demarcaciones, procederán a su gestión sin dilación alguna, de acuerdo a su competencia. El avance de los trámites será enviado a los lugares en que se presentaron las solicitudes conforme se vayan evacuando. La información generada será actualizada semanalmente en cada demarcación, independientemente de que cada jurisdicción a través del servicio de internet o telefónicamente informen de sus acciones al peticionario, en cualquier tiempo.

Artículo 5.- Las oficinas de la SENAGUA aplicarán sistemas de medición y evaluación de la eficiencia y eficacia de sus servicios, con base a las políticas definidas por las unidades técnicas y de comunicación social y atención al ciudadano; y, las unidades técnicas de recursos humanos.

Artículo 6.- Para facilitar el servicio a los usuarios, cada demarcación previo estudio de factibilidad técnica y financiera que será aprobado por el Secretario Nacional, podrá abrir puntos de atención al usuario, que permitan el acceso inmediato a los servicios de la SENAGUA.

DISPOSICION GENERAL PRIMERA.- Para la presentación de las solicitudes, no será necesario que las mismas se acompañen con firma de abogado, de conformidad con el derecho constitucional de petición; por lo tanto, no podrá exigirse como requisito dicha firma o la fijación de casillero judicial.

DISPOSICION GENERAL SEGUNDA.- Conforme a la disposición transitoria segunda del Acuerdo No. 2010-66 de 20 de enero del 2010, para ventilar oportunamente los trámites remitidos a la SENAGUA, cada demarcación podrá delegar la realización de diligencias de su competencia a otras demarcaciones cercanas al sitio en el cual se produciría el trámite de concesión o en general de las peticiones técnicas que se solicitaren a la institución.

DISPOSICION TRANSITORIA PRIMERA.- Para controlar el avance de los trámites, la Coordinación

Administrativa Financiera, en el plazo de treinta días, desarrollará un software aplicativo que permita generar reportes periódicos de estado de trámites y desempeño de los servidores públicos encargados de la atención a los usuarios y usuarias de la SENAGUA.

DISPOSICION TRANSITORIA SEGUNDA.- Las subsecretarías Social y de Articulación Territorial, coordinadamente, en el plazo de treinta días, desarrollará los instructivos respectivos de atención al ciudadano, para reducir los tiempos de espera y mejorar la calidad de atención al ciudadano.

Este acuerdo ministerial entrará en vigencia desde la fecha de su suscripción sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Encárguese de la ejecución del presente acuerdo a la Subsecretaría General, Subsecretaría Social del Agua, Coordinación General Jurídica, Coordinación General Administrativa Financiera y, a la Dirección de Comunicación Social y Atención al Ciudadano.

Deróguese el Acuerdo No. 2010 - 103 del 17 de junio del 2010.

Dado en Quito, a 01 de julio del 2010.

f.) Dr. Domingo Paredes Castillo, Secretario Nacional del Agua.

SENAGUA.- SECRETARIA NACIONAL DEL AGUA.- Certifico que es fiel compulsa de la copia que reposa en los archivos de la institución.- Quito, a 9 de agosto del 2010.- f.) Responsable de Documentación y Archivo.