

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

| No.  | Denominación del servicio   | Descripción del servicio  | Cómo acceder al servicio<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio).  | Requisitos para la obtención del servicio<br>(Se detalla los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)  | Procedimiento interno que sigue el servicio   | Horario de atención al público<br>(Detallar los días de la semana y horarios) | Costo  | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(Describir si es para ciudadanos en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico) | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio   | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio<br>(Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial:<br>(Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto center, call center, teléfono institución) | Servicio Automatizado (S/No) | Link para descargar el formulario de servicios | Link para el servicio por internet (on line) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (trimestral) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|--|---|---|---|---|---|---|--------|--|---|---|---|--|------------------------------|--|--|--|--|--|
| 1  | Solicitud del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal para emisión de Viabilidades técnicas     | Servicio orientado a realizar el análisis de los estudios de los proyectos de Agua Potable y Saneamiento que contemplan las normas técnicas de diseño vigentes elaborados y remitidos por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, Prestadores de Servicio Público Comunitario y Autoridad Competente. | 1. Entregar un oficio dirigido a la Subsecretaría de Agua Potable y Saneamiento de la Secretaría del Agua, solicitando la viabilidad técnica y ajustando en digital y físico el proyecto.<br>2. Recibir informe con observaciones para proceder a realizar los ajustes necesarios. (cuando aplique).<br>3. Recibir carta de viabilidad o con observaciones con informe de técnico edilicio.                     | 1. Solicitud de viabilidad técnica de estudios de proyecto, el documento debe contener el nombre del estudio del proyecto con firmas de responsabilidad dirigido a Subsecretaría de Agua Potable y Saneamiento.<br>2. El estudio de proyecto debe ser entregado en archivo físico y digital.<br>3. Se realiza visita in situ.<br>4. Se procede a realizar el informe técnico de viabilidades.<br>5. Se remite a la Subsecretaría para la firma de respuesta oficialmente.<br>6. Se entrega la comunicación con la respuesta al solicitante. | 1. La solicitud para emisión de viabilidades técnicas llega a la Subsecretaría de Agua Potable y Saneamiento de la institución.<br>2. Se remite a la Dirección de Fortalecimiento a la Descentralización de servicios de Agua Potable y Saneamiento.<br>3. Se realiza visita in situ.<br>4. Se procede a realizar el informe técnico de viabilidades.<br>5. Se remite a la Subsecretaría para la firma de respuesta oficialmente.<br>6. Se entrega la comunicación con la respuesta al solicitante.   | 08:00 - 17:00   | Gratis | 30 días  | Prestadores de servicio Públicos Comunitarios y Autoridades competentes<br><br>Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales                             | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional | LINK DE TRÁMITES CIUDADANOS   | Ventanilla y Oficina   | NO                           | No aplica                                      | No aplica                                    | 361  | 361  | 80%  |
| 2  | Solicitud del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal para aprobación de Términos de Referencia | Servicio orientado a realizar el análisis de los términos de Referencia de Agua Potable y Saneamiento que contemplan las normas técnicas de diseño vigentes elaborados y remitidos por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, Prestadores de Servicio Público Comunitario y Autoridad Competente.    | 1. Entregar un oficio dirigido a la Subsecretaría de Agua Potable y Saneamiento de la Secretaría del Agua, solicitando aprobación de Términos de Referencia adjuntando en digital y físico el estudio realizado.<br>2. Recibir informe con observaciones para proceder a realizar los ajustes necesarios. (cuando aplique).<br>3. Recibir carta de viabilidad o con observaciones a los Términos de Referencia. | 1. Solicitud de Términos de Referencia de estudios de proyecto, el documento debe contener el nombre del estudio del proyecto con firmas de responsabilidad.<br>2. Los términos de referencia deben ser entregados en archivo físico y digital, el formato a utilizar por el usuario será el que establezca la Subsecretaría de Agua Potable y Saneamiento  | 1. La solicitud para aprobación de Términos de Referencia llega a la Subsecretaría de Agua Potable y Saneamiento de la institución.<br>2. Se remite a la Dirección de Fortalecimiento a la Descentralización de servicios de Agua Potable y Saneamiento para su gestión y trámite.<br>3. Se procede a realizar el informe técnico.<br>4. Se remite a la Subsecretaría para la firma de respuesta oficialmente.<br>5. Se entrega la comunicación con la respuesta al solicitante.  | 08:00 - 17:00   | Gratis | 15 días  | Prestadores de servicio Públicos Comunitarios y Autoridades competentes<br><br>Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales                             | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional | LINK DE TRÁMITES CIUDADANOS   | Ventanilla y Oficina   | NO                           | No aplica                                      | No aplica                                    | 174  | 174  | 79%  |
| 3  | Solicitud del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial para emisión de Viabilidad técnica       | Servicio orientado a la Emisión de Viabilidades Técnicas a los proyectos emitidos por los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales que cumplen con las normas técnicas y operativas y garanticen el óptimo cumplimiento de sus metas y objetivos   | 1. Entregar un oficio solicitando la viabilidad técnica en físico.<br>2. Recibir informe con observaciones para proceder a realizar los ajustes necesarios.<br>4. Recibir informe con viabilidad técnica  | 1. Llenar la solicitud de viabilidad técnica de estudios de proyecto con anexos técnicos mismos que deben ser entregados los planos en formato A3y con sus respectivas firmas de elaboración y responsabilidad.<br>2. El estudio de proyecto debe ser entregado en archivo físico y digital.  | 1. La solicitud para emisión de viabilidades técnicas llega a la Subsecretaría de Agua Potable y Saneamiento de la institución.<br>2. Se remite a la Dirección de Estudios y proyectos de Riego y Drenaje junto con la solicitud.<br>3. Se procede a realizar el informe técnico de viabilidades.<br>4. Se remite a la Subsecretaría para la firma de respuesta oficialmente.<br>5. Se entrega la comunicación con la respuesta al solicitante.   | 08:00 - 17:00   | Gratis | 30 días  | Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional | LINK DE TRÁMITES CIUDADANOS   | Ventanilla y Oficina   | NO                           | No aplica                                      | No aplica                                    | 74   | 74   | 76%  |
| 4  | Solicitud de Autorización para el uso del agua.   | Servicio orientado a las personas naturales o jurídicas para obtener una autorización para el uso del agua  | 1. Entregar solicitud para emitir resolución administrativa para uso y aprovechamiento del agua<br>2. Realizar publicaciones<br>3. Emitir aceptación o impugnación del informe técnico.<br>4. Recibir la resolución administrativa  | 1. Solicitud de autorización de uso del agua del agua<br>2. Cédula o RUC (Documento que acredite la calidad en la que comparece).<br>3. Documento que acredite la titularidad de la propiedad.  | 1. Recibir solicitud de autorización de uso del agua<br>2. El Centro de Atención al Ciudadano califica la solicitud<br>3. El Centro de Atención al Ciudadano entrega al usuario formato de extracto para publicación<br>4. Verificar cumplimiento de publicación en canales en el plazo establecido<br>5. Elaborar informe técnico y notificar a las partes el contenido del informe para aceptación o impugnación del mismo<br>7. No se encuentra dentro del plazo de impugnación o aceptación emitir notificación al usuario de declaratoria de extemporáneo; en el caso de que se encuentre dentro del plazo verificar respuesta.<br>8. Emitir resolución administrativa y se notifica las partes.   | 08:00 - 17:00   | Gratis | 59 días  | Ciudadanos mayores de edad Personas Jurídicas Gobierno Autónomo Descentralizado Organismos no gubernamentales   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional | LINK DE TRÁMITES CIUDADANOS   | Ventanilla y Oficina   | NO                           | No aplica                                      | No aplica                                    | 2803   | 2803   | 81%  |
| 5  | Solicitud de autorización para aprovechamiento productivo del agua.                                 | Servicio orientado a personas naturales o jurídicas para realizar una solicitud de aprovechamiento productivo del agua  | 1. Entregar solicitud para emitir resolución administrativa para uso y aprovechamiento del agua<br>2. Estar pendiente de la respuesta<br>3. Emitir aceptación o impugnación del informe técnico.<br>4. Recibir la resolución administrativa   | 1. Solicitud de otorgamiento de autorización de uso y aprovechamiento del agua<br>2. Cédula o RUC (Documento que acredite la calidad en la que comparece).<br>3. Documento que acredite la titularidad de la propiedad.   | 1. Recibir solicitud de autorización de aprovechamiento productivo del agua<br>2. La Demarcación Hidrográfica califica la solicitud y analizar compatibilidad con el Plan Nacional de Recurso Hídrico<br>3. Entregar al usuario formato de extracto para las Autoridades Comisionadas y Panproqui (COOTAD), indicando tiempo máximo para realizar la publicación.<br>4. Verificar cumplimiento de publicación en canales y prensa en el plazo establecido<br>5. Si no cumple dentro del plazo establecido se procede a emitir una providencia para cumplimiento de publicación; en el caso de que si cumple se procede a señalar hora y fecha de inspección técnica.<br>6. Elaborar informe técnico y notificar a las partes el contenido del informe para aceptación o impugnación del mismo<br>7. No se encuentra dentro del plazo de impugnación o aceptación notificar a las partes la declaratoria de extemporáneo; en el caso de que si se encuentre dentro del plazo verificar respuesta.<br>8. No acepta el informe inicia trámite de impugnación; en el caso de que si se acepta el informe enviar copia certificada a la Agencia de Regulación y Control ARCA para emisión del informe previo vinculante.<br>9. La Agencia de Regulación y control ARCA procede a emitir informe previo vinculante.<br>10. La Demarcación Hidrográfica procede a elaborar resolución administrativa y notificar a las partes. | 08:00 - 17:00   | Gratis | 79 días  | Personas Jurídicas Gobierno Autónomo Descentralizado Organismos no gubernamentales  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional | LINK DE TRÁMITES CIUDADANOS   | Ventanilla y Oficina   | NO                           | No aplica                                      | No aplica                                    | 2803   | 2803   | 81%  |
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) |   |   |   |   |   |   |        |  |   |   |   | Portal de Trámite Ciudadano (PTC)  |                              |  |  |  |  |  |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:   |   |   |   |   |   |   |        |  |   |   |   |  |                              |  |  |  |  |  |
| 31/02/2015   |   |   |   |   |   |   |        |  |   |   |   |  |                              |  |  |  |  |  |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:   |   |   |   |   |   |   |        |  |   |   |   |  |                              |  |  |  |  |  |
| MENSUAL  |   |   |   |   |   |   |        |  |   |   |   |  |                              |  |  |  |  |  |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):   |   |   |   |   |   |   |        |  |   |   |   |  |                              |  |  |  |  |  |
| DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL   |   |   |   |   |   |   |        |  |   |   |   |  |                              |  |  |  |  |  |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):                       |   |   |   |   |   |   |        |  |   |   |   |  |                              |  |  |  |  |  |
| DENISE CHAVEZ AREBALO  |   |   |   |   |   |   |        |  |   |   |   |  |                              |  |  |  |  |  |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:          |   |   |   |   |   |   |        |  |   |   |   |  |                              |  |  |  |  |  |
| denise.chavez@sema.gub.ve  |   |   |   |   |   |   |        |  |   |   |   |  |                              |  |  |  |  |  |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:           |   |   |   |   |   |   |        |  |   |   |   |  |                              |  |  |  |  |  |
| 021 815 640 ext 2317   |   |   |   |   |   |   |        |  |   |   |   |  |                              |  |  |  |  |  |