

**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 (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).  | Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)   | Procedimiento interno que sigue el servicio   | Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios) | Costo  | Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía 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 (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial: (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 periodo (trimestral) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|---|---|---|--|---|---|--|--------|---|--|---|--|---|--|--|--|--|--|--|
| 1   | Solicitud de Acceso a la Información Pública  | Entregar información pública a peticionarios.   | 1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico.<br>2. Estar pendiente de la contestación según lo dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días + 5 días con prórroga).<br>3. Retirar respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o entrega en físico).   | 1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública, o<br>2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea).<br>3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.   | 1. La solicitud llega a la máxima autoridad.<br>2. Pasa al área que genere, produzca o custodie la información.<br>3. Se remite a la máxima autoridad para la firma.<br>4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante.   | 08:30 - 17:00  | Gratis | 15 días   | Ciudadanía en General  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional | LINK DE TRÁMITES CIUDADANOS  | Página web y oficinas a nivel nacional  | SI   |  | 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. | 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 normativas técnicas y operativas y garantizan 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, cuando aplique.<br>3. Recibir informe con viabilidad técnica   | 1. Llenar la solicitud de viabilidad técnica de estudio de proyecto con anexos técnicos, mismos que deben ser entregados los planos en formato A4y 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 Riego y Drenaje 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 | 90 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.<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 cartel 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 si se encuentra 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<br>Personas Jurídica<br>Gobierno Autónomo Descentralizado<br>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 Punoque (ECOTAD), indicando tiempo máximo para realizar la publicación.<br>4. Verificar cumplimiento de publicación en cartel 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 encuentra dentro del plazo verificar respuesta.<br>8. No acepta el informe inicia trámite de impugnación; en el caso 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<br>Gobierno Autónomo Descentralizado<br>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%  |
| <b>Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)</b> |   |   |  |   |   |  |        |   |  |   | <a href="#">Portal de Trámites Ciudadano (PTC)</a>   |   |  |  |  |  |  |  |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:  |   |   |  |   |   |  |        |   |  |   |  |   | 30/09/2017   |  |  |  |  |  |
| 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):                              |   |   |  |   |   |  |        |   |  |   |  |   | Lcda. Gabriela Galindo   |  |  |  |  |  |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:                 |   |   |  |   |   |  |        |   |  |   |  |   | <a href="mailto:comunicacion@seagua.gub.ve">comunicacion@seagua.gub.ve</a> |  |  |  |  |  |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:                  |   |   |  |   |   |  |        |   |  |   |  |   | 023 815 640 ext 2317   |  |  |  |  |  |