

**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 ciudadanía 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/N/O)	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 ciudadanas/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. 2. Estar pendiente de la contestación según lo dispuesto en el Art.9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga). 3. Retirar respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o entrega en físico). 4. Retirar el documento en físico.	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública, ó 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea). 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	1. La solicitud llega a la máxima autoridad. 2. Para el área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al solicitante.	0800 - 1700	Gratuito	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	<a href="#">Formulario</a>	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 revisados 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 estudio realizado.	1. Solicitud de Términos de Referencia de estudios de proyecto, el documento debe contener el nombre del estudio del proyecto con firmas de responsabilidad. 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 Secretaría del Agua. 2. Se remite a la Dirección de Fortalecimiento a la Descentralización de servicios de Agua Potable y Saneamiento para su gestión y trámite. 3. Se procede a realizar el informe técnico. 4. Se remite a la Subsecretaría para la firma de respuesta oficialmente. 5. Se entrega la comunicación con la respuesta al solicitante.	0800 - 1700	Gratuito	15 días	Prestadores de servicio Públicos Comunitarios y autoridades competentes 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 garanticen el óptimo cumplimiento de sus metas y objetivos.	1. Entregar un oficio solicitando la viabilidad técnica en físico. 2. Recibir informe con observaciones para proceder a realizar los ajustes necesarios. 3. Recibir informe con viabilidad técnica.	1. Llenar la solicitud de viabilidad técnica de estudios de proyecto con anexos técnicos, mínimos que deben ser entregados los planos en formato A4y con sus respectivas firmas de elaboración y responsabilidad. 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. 2. Se remite a la Dirección de Estudios y proyectos de Riego y Drenaje junto con la solicitud. 3. Se procede a realizar el informe técnico de viabilidad. 4. Se remite a la Subsecretaría para la firma de respuesta oficialmente. 5. Se entrega la comunicación con la respuesta al solicitante.	0800 - 1700	Gratuito	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. 2. Realizar publicaciones. 3. Emitir aceptación o impugnación del informe técnico. 4. Recibir la resolución administrativa.	1. Solicitud de autorización de uso del agua. 2. Cédula o RUC (Documento que acredite la titularidad en la que comparece). 3. Documento que acredite la titularidad de la propiedad.	1. Recibir solicitud de autorización de uso del agua. 2. El Centro de Atención al Ciudadano califica la solicitud. 3. El Centro de Atención al Ciudadano entrega al usuario formato de extracto para publicación. 4. Verificar cumplimiento de publicación en cartelés en el plazo establecido para publicación. 5. Elaborar informe técnico y notificar a las partes el contenido del informe para aceptación o impugnación del mismo. 7. No se encuentra dentro del plazo de impugnación o aceptación emitir notificación al usuario de declaratoria de extemporaneidad; en el caso de que si se encuentre dentro del plazo verificar respuesta. 8. Emitir resolución administrativa y se notifica las partes.	0800 - 1700	Gratuito	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. 2. Estar pendiente de la respuesta. 3. Emitir aceptación o impugnación del informe técnico. 4. Recibir la resolución administrativa.	1. Solicitud de otorgamiento de autorización para uso y aprovechamiento del agua. 2. Cédula o RUC (Documento que acredite la titularidad en la que comparece). 3. Documento que acredite la titularidad de la propiedad.	1. Recibir solicitud de autorización de aprovechamiento productivo del agua. 2. La Demarcación Hidrográfica califica la solicitud y analizar compatibilidad con el Plan Nacional de Recurso Hídrico. 3. Entregar al usuario formato de extracto para las Autoridades Comisionadas y Paraque (COTAP), indicando tiempo máximo para realizar la publicación. 4. Verificar cumplimiento de publicación en cartelés y prensa en el plazo establecido. 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. 6. Elaborar informe técnico y notificar a las partes el contenido del informe para aceptación o impugnación del mismo. 7. No se encuentra dentro del plazo de impugnación o aceptación notificar a las partes la declaratoria de extemporaneidad; en el caso de que si se encuentre dentro del plazo verificar respuesta. 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. 9. La Agencia de Regulación y Control ARCA procede a emitir informe previo vinculante. 10. La Demarcación Hidrográfica procede a elaborar resolución administrativa y notificar a las partes.	0800 - 1700	Gratuito	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)						<a href="#">Portal de Trámite Ciudadano (PTC)</a>												
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												30/4/2018						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):												DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):												Lda. Gabriela Galindo						
CORREO ELECTRÓNICO DEL LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												<a href="mailto:informacion@secretariadelagua.gub.ve">informacion@secretariadelagua.gub.ve</a>						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												03 815 640 ext 2317						