

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).	Regulador 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, Personar MASCU)	Oficina y dependencia 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 escritorio, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto center, call center, teléfono extensión)	Servicio Automatizado (SI/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 (Ejemplo)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud de Acceso a la Información Pública.	Entregar información pública a participante.	1. Entregar solicitud de acceso a la información pública en físico. 2. Estar pendiente de la contestación según lo dispuesto en el artículo 13 de la LOTAIP (15 días con prórroga). 3. Recibir respuesta de la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o físico o digital).	1. Usar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública. 2. Estar pendiente de la contestación según lo dispuesto en el artículo 13 de la LOTAIP (15 días con prórroga). 3. Recibir respuesta de la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o físico o digital).	1. La solicitud llega a la máxima autoridad. 2. En su caso se genera, produce y valida la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al/los solicitante/s.	08:00 - 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en General	Se atiende en todas las oficinas e institucional	LINK DE TRÁMITES CIUDADANOS	Figura web y oficinas e mail nacional	SI	Comunicar	No aplica	361	361	82%
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 dichos sistemas, elaborados y enviados por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, Presidente de Servicio Público Comunitario y Autoridad Competente.	1. Entregar un DISCUTIDO al Subsecretario de Agua Potable y Saneamiento de la Secretaría del Agua, validando que el documento de Términos de Referencia se encuentre en digital y físico al estudio realizado. 2. Recibir informe con observaciones para proceder a realizar los ajustes necesarios (cuando aplique). 3. Recibir copia de viabilidad o con observaciones a los Términos de Referencia.	1. Solicitud de Términos de Referencia de Agua Potable y Saneamiento de la Secretaría del Agua, validando que el documento de Términos de Referencia se encuentre en digital y físico al estudio realizado. 2. Los términos de referencia deben ser entregados en archivos Word y digital, y firmados a utilizar por el usuario con el que establece la Subsecretaría de Agua Potable y Saneamiento. 3. Recibir informe con observaciones para proceder a realizar los ajustes necesarios.	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 e trámite. 3. Se presenta a realizar el informe técnico. 4. Se remite la Subsecretaría para la firma de respuesta oficialmente. 5. Se entrega la comunicación con la respuesta al solicitante.	08:00 - 17:00	Gratis	15 días	Proveedores de servicio Público Comunitario y Autoridades Competentes. Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales	Se atiende en todas las oficinas e institucional	LINK DE TRÁMITES CIUDADANOS	Ventanilla y Oficina	NO	No aplica	No aplica	134	134	78%
3	Solicitud del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial para emisión de Viabilidad Técnica.	Servicio orientado a la emisión de Viabilidades Técnicas de los proyectos enviados por los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales que cumplen con los requisitos técnicos y operativos y garantizan 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 copia de viabilidad técnica.	1. Usar la solicitud de viabilidad técnica de acuerdo al formato con anexos técnicos, que deberá ser entregado en físico en formato A4 con sus respectivas firmas de elaboración y responsabilidad. 2. El estudio de proyecto debe ser entregado en archivo Word y digital.	1. La solicitud para emisión de viabilidad técnica llega a la Subsecretaría de Rega y Drenaje de la institución. 2. Se remite la Dirección de Estudios y proyectos de Rega y Drenaje junto con la solicitud. 3. Se procesa e realiza el informe técnico de viabilidad. 4. Se remite la Subsecretaría para la firma de respuesta oficialmente. 5. Se entrega la comunicación con la respuesta al solicitante.	08:00 - 17:00	Gratis	60 días	Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial.	Se atiende en todas las oficinas e institucional	LINK DE TRÁMITES CIUDADANOS	Ventanilla y Oficina	NO	No aplica	No aplica	74	74	75%
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. Recibir publicación. 3. Emitir autorización o impugnación del informe técnico. 4. Recibir la resolución administrativa.	1. Solicitud de autorización de uso del agua. 2. Cobro de BONO (Documento que acredita la calidad en lo que compete). 3. Documento que acredite la titularidad de la propiedad. 4. Recibir la resolución administrativa.	1. Recibir solicitud de autorización de uso del agua. 2. Centro de Atención al Ciudadano valida la solicitud. 3. El Centro de Atención al Ciudadano entrega al usuario formato de extracto para publicación. 4. Verificar cumplimiento de publicación en carteleras en el plazo establecido. 5. Realizar informe técnico y emitir a los partes el contenido del informe para autorización o impugnación del mismo. 6. Se remite a la Subsecretaría de Agua Potable y Saneamiento para la emisión de respuesta. 7. Se remite a la Subsecretaría de Agua Potable y Saneamiento para la emisión de respuesta. 8. Emitir resolución administrativa y se remite a los partes.	08:00 - 17:00	Gratis	10 días	Ciudadanía mayores de edad. Personas Jurídicas. Gobierno Autónomo Descentralizado. Organismos no gubernamentales.	Se atiende en todas las oficinas e institucional	LINK DE TRÁMITES CIUDADANOS	Ventanilla y Oficina	NO	No aplica	No aplica	2003	2003	83%
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 autorización o impugnación del informe técnico. 4. Recibir la resolución administrativa.	1. Solicitud de otorgamiento de autorización para uso y aprovechamiento del agua. 2. Estar pendiente de la respuesta. 3. Documento que acredite la titularidad de la propiedad. 4. Recibir la resolución administrativa.	1. Recibir solicitud de autorización de aprovechamiento productivo del agua. 2. La Demarcación Hidrográfica valida la solicitud y validar compatibilidad con el Plan Nacional de Recursos Hídricos. 3. Entregar el usuario formato de extracto para las Autoridades Comunitarias y Participativas (COPIA), indicando también mismo para realizar su publicación. 4. Verificar cumplimiento de publicación en carteleras 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 se cumpla se procede a señalar hora y fecha de impugnación técnica. 6. Se realiza informe técnico y emitir a los partes el contenido del informe para autorización o impugnación del mismo. 7. Se remite a la Subsecretaría de Agua Potable y Saneamiento para la emisión de respuesta. 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. 9. La Agencia de Regulación y Control ARCA procede a emitir informe previo vinculante. 10. La Demarcación Hidrográfica procede a elaborar resolución administrativa y emitir a los partes.	08:00 - 17:00	Gratis	70 días	Personas Jurídicas. Gobierno Autónomo Descentralizado. Organismos no gubernamentales.	Se atiende en todas las oficinas e institucional	LINK DE TRÁMITES CIUDADANOS	Ventanilla y Oficina	NO	No aplica	No aplica	2003	2003	83%

Para ser Resado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

[Portal de Trámites Ciudadanos \(PTC\)](#)

31/05/2018

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

MESES

UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):

Licda. Gabriela Galindo

CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:

gabrielagalindo@seagua.gub.ve

NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:

024 823 846 int 2317