

| 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 o el ciudadano para la obtención del servicio).                                                                                                                                                                                          | Requisitos para la obtención del servicio<br>(Se deberán listar 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 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<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, contact center, call center, teléfono institución)                                                                | Servicio Automatizado<br>(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 (mensual) | 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                     | Da atención a los requerimientos de información pública de la institución                                                         | 1. Realizar la solicitud<br>Canal presencial, oficina de solicitud<br>Canal virtual, ingreso a las siguientes páginas y solicitar información<br>Página web de la ARCA<br>http://www.regulacionagua.gob.ec/rtactos/<br>Portal Ciudadano de la ex SNAP<br>https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/web/guest/inicio | 1. Presentar oficio de solicitud - canal presencial<br>2. Ingresar información solicitada - canal virtual<br>La solicitud deberá contener como mínimo la siguiente información:<br>• Nombre y apellidos del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, así como la identificación del lugar o medio que se usará a efectos de notificaciones;<br>• Hechos, razones, fundamentos de derecho y petición en que se concrete, con toda claridad, la solicitud;<br>• Lugar y fecha de la solicitud;<br>• Firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio; y<br>• Órgano de la administración o unidad administrativa a la que se dirige.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 1. Recibir la solicitud y verificar que toda la información este coherente y completa<br>2. Ingresar solicitud al Sistema de Gestión Documental - Quique<br>3. Realizar la resignación al área responsable<br>4. Analizar el requerimiento y elaborar respuesta.<br>5. Enviar oficio de respuesta al usuario.        | De lunes a viernes de 08:00 a 17:00                                           | Gratis | 15 días                                                              | Personas Naturales<br>Personas Jurídicas<br>Usuarios<br>Entidades Gubernamentales y ONGs                                                                    | Se atiende en la Planta Central, hasta tener la estructura desconcentrada implementada | Rumiapamba E2-128 y República<br>Teléfono 3944440<br>http://www.regulacionagua.gob.ec/                                                                        | Canal Presencial - Recepción y Ventanilla<br>Teléfono 3944440 ext 143 o 124<br>Canal Virtual<br>Página web de la ARCA<br>http://www.regulacionagua.gob.ec/rtactos/<br>Portal Ciudadano de la ex SNAP<br>https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/web/guest/inicio | No                               | formulario de acceso a la información pública                  | "NO APLICA", La institución al momento se encuentra analizando la factibilidad de desarrollar formatos que se añadirán en la página web | 0                                                                                         | 0                                                                      | 100%                                                 |
| 2                                                                                                                                                                                               | Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias | Permite la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y controversias, de competencia de la ARCA            | 1. Realizar la solicitud<br>Canal presencial, oficina de solicitud<br>Canal virtual, ingreso a las siguientes páginas y solicitar información<br>Página web de la ARCA<br>http://www.regulacionagua.gob.ec/rtactos/<br>Portal Ciudadano de la ex SNAP<br>https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/web/guest/inicio | 1. Presentar oficio de solicitud - canal presencial<br>2. Ingresar información solicitada - canal virtual<br>La solicitud deberá contener como mínimo la siguiente información:<br>• Nombre y apellidos del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, así como la identificación del lugar o medio que se usará a efectos de notificaciones;<br>• Hechos, razones, fundamentos de derecho y petición en que se concrete, con toda claridad, la solicitud;<br>• Lugar y fecha de la solicitud;<br>• Firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio; y<br>• Órgano de la administración o unidad administrativa a la que se dirige.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 1. Recibir la solicitud y verificar que toda la información este coherente y completa<br>2. Ingresar solicitud al Sistema de Gestión Documental - Quique<br>3. Realizar la resignación al área responsable<br>4. Analizar el requerimiento y elaborar respuesta.<br>5. Enviar oficio de respuesta al usuario.        | De lunes a viernes de 8:00 a 17:00                                            | Gratis | No aplica (el tiempo de respuesta depende del tipo de requerimiento) | Personas Naturales<br>Personas Jurídicas<br>Usuarios<br>Entidades Gubernamentales y ONGs                                                                    | Se atiende en la Planta Central, hasta tener la estructura desconcentrada implementada | Rumiapamba E2-128 y República<br>Teléfono 3944440<br>http://www.regulacionagua.gob.ec/                                                                        | Canal Presencial - Recepción y Ventanilla<br>Teléfono 3944440 ext 143 o 124<br>Canal Virtual<br>Página web de la ARCA<br>http://www.regulacionagua.gob.ec/rtactos/<br>Portal Ciudadano de la ex SNAP<br>https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/web/guest/inicio | No                               | formato de queja/reclamo/controversia<br>formato de peticiones | "NO APLICA", La institución al momento se encuentra analizando la factibilidad de desarrollar formatos que se añadirán en la página web | 0                                                                                         | 0                                                                      | 100%                                                 |
| 3                                                                                                                                                                                               | Certificado de Disponibilidad de Agua                            | Provee Certificado de Disponibilidad de Agua, dentro del marco de competencia de la ARCA esto podrá ser solicitado por la SENAGUA | 1. Solicitar a SENAGUA el Certificado de Disponibilidad de Agua<br>Secretaría Nacional del Agua: Entidad encargada de recibir la solicitud de CDA Superficial en caso de que se haga en una CAC.<br>Dirección Técnica ARCA: Entidad encargada de procesar y resolver la solicitud de CDA.                                   | El solicitante inicia el proceso, para lo cual deberá presentar los siguientes documentos:<br>a) Solicitud en el formato y con la información preestablecidos por la Agencia de Regulación y Control del Agua, el formato de solicitud podrá ser descargado de la página web de la Agencia (www.regulacionagua.gob.ec).<br>b) Cédula de identidad de la persona que solicita la autorización de agua, en el caso de personas jurídicas el RUC de la empresa y la cédula de identidad del representante de la misma;<br>c) Informe de aforo de la fuente en el sitio propuesto para la captación, el mismo que debe contar con el respaldo de un profesional especializado;<br>d) Informe Hidrológico, este documento es de carácter opcional, en caso de que la persona o empresa solicitante cuente con el mismo se lo anexará a la solicitud, el informe debe contar con el respaldo de un profesional especializado hidrológico.<br>e) Croquis del sitio propuesto para la captación, en el que se incluirá las coordenadas en sistema WGS84, zona 17s.<br>Los puntos c, d, e y f se consideran anexos de la solicitud, son de carácter obligatorio a excepción del Informe Hidrológico (e) que es carácter complementario, es decir, opcional.<br>Frente a la solicitud como los anexos deberán ser presentados en la demarcación hidrográfica a la que corresponde la fuente de captación. La cédula de ciudadanía y/o RUC se presentará en la demarcación hidrográfica a fin de verificar la identidad del solicitante y los datos del mismo. | • Solicitante: Persona encargada de requerir el Certificado de Disponibilidad de Agua.<br>• Secretaría Nacional del Agua: Entidad encargada de recibir la solicitud de CDA Superficial en caso de que se haga en una CAC.<br>• Dirección Técnica ARCA: Entidad encargada de procesar y resolver la solicitud de CDA. | De lunes a viernes de 8:00 a 17:00                                            | Gratis | 40 horas                                                             | Personas Naturales<br>Personas Jurídicas                                                                                                                    | Se atiende en la Planta Central, hasta tener la estructura desconcentrada implementada | Rumiapamba E2-128 y República<br>Teléfono 3944440<br>http://www.regulacionagua.gob.ec/                                                                        | Canal Presencial - Recepción y Ventanilla<br>Teléfono 3944440 ext 143 o 124                                                                                                                                                                                                | No                               | Formulario CDA                                                 | "NO APLICA", La institución no brinda este servicio por internet                                                                        | 35                                                                                        | 35                                                                     | 100%                                                 |
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)                                                                                                      |                                                                  |                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | "NO APLICA" La Agencia no tiene implementado la herramienta en la institución |        |                                                                      |                                                                                                                                                             |                                                                                        |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                  |                                                                |                                                                                                                                         |                                                                                           |                                                                        |                                                      |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:                                                                                                                                                          |                                                                  |                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 30/04/2018                                                                    |        |                                                                      |                                                                                                                                                             |                                                                                        |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                  |                                                                |                                                                                                                                         |                                                                                           |                                                                        |                                                      |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:                                                                                                                                                |                                                                  |                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | MENSUAL                                                                       |        |                                                                      |                                                                                                                                                             |                                                                                        |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                  |                                                                |                                                                                                                                         |                                                                                           |                                                                        |                                                      |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN- LITERAL d):                                                                                                                                                 |                                                                  |                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA                              |        |                                                                      |                                                                                                                                                             |                                                                                        |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                  |                                                                |                                                                                                                                         |                                                                                           |                                                                        |                                                      |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):                                                                                                                            |                                                                  |                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | FRANCISCO NÚÑEZ                                                               |        |                                                                      |                                                                                                                                                             |                                                                                        |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                  |                                                                |                                                                                                                                         |                                                                                           |                                                                        |                                                      |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:                                                                                                               |                                                                  |                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | gabriel.nunez@arca.gob.ec                                                     |        |                                                                      |                                                                                                                                                             |                                                                                        |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                  |                                                                |                                                                                                                                         |                                                                                           |                                                                        |                                                      |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:                                                                                                                |                                                                  |                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | (02) 394-4440 EXTENSIÓN 116                                                   |        |                                                                      |                                                                                                                                                             |                                                                                        |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                  |                                                                |                                                                                                                                         |                                                                                           |                                                                        |                                                      |