

| 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 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<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 (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, oficio 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/contacto/<br>Portal Ciudadadano del Ministerio del Trabajo<br>https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/web/guest/inicio | 1. Presentar oficio de solicitud - canal presencial<br>2. Ingresar información solicitada - canal virtual<br><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 señala 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 solicitud y verificar que toda la información este completa;<br>2. Ingresar solicitud al Sistema de Gestión Documental - Quijux;<br>3. Reasignar al área responsable de atención;<br>4. Analizar el requerimiento y elaborar respuesta;<br>5. Enviar oficio de respuesta al usuario. | De lunes a viernes de 09:00 a 16:00                                           | Gratis | de 5 a 15 días aproximadamente                                       | Personas Naturales<br>Personas Jurídicas<br>Usuarios<br>Entidades Gubernamentales y ONGs                                                                    | Planta Central                                  | Rumpamba E2-128 y República<br>Teléfono 3944440<br><br>http://www.regulacionagua.gob.ec/<br><br>Portal Ciudadadano del MDT<br>https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/web/guest/inicio | Canal Presencial - Recepción y Ventanilla<br>Teléfono 3944440<br><br>Canal Virtual<br>Página web de la ARCA<br>http://www.regulacionagua.gob.ec/contacto/<br><br>Portal Ciudadadano del MDT<br>https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/web/guest/inicio | No                            | formulario de acceso a la información pública                      | https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/ | 1                                                                                         | 7                                                                      |                                                      |
| 2                                                                                                                                                                                               | Atención a Peticiones, Quejas, Controversias y Denuncias | Permite la atención de peticiones, quejas, controversias y denuncias de competencia de la ARCA                                                                              | 1. Realizar la solicitud<br>Canal presencial, oficio 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/contacto/<br>Portal Ciudadadano 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><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 señala 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 solicitud y verificar que toda la información este completa;<br>2. Ingresar solicitud al Sistema de Gestión Documental - Quijux;<br>3. Reasignar al área responsable de atención;<br>4. Analizar el requerimiento y elaborar respuesta;<br>5. Enviar oficio de respuesta al usuario. | De lunes a viernes de 09:00 a 16:00                                           | Gratis | No aplica (el tiempo de respuesta depende del tipo de requerimiento) | Personas Naturales<br>Personas Jurídicas<br>Usuarios<br>Entidades Gubernamentales y ONGs                                                                    | Planta Central                                  | Rumpamba E2-128 y República<br>Teléfono 3944440<br><br>http://www.regulacionagua.gob.ec/<br><br>Portal Ciudadadano del MDT<br>https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/web/guest/inicio | Canal Presencial - Recepción y Ventanilla<br>Teléfono 3944440<br><br>Canal Virtual<br>Página web de la ARCA<br>http://www.regulacionagua.gob.ec/contacto/<br><br>Portal Ciudadadano del MDT<br>https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/web/guest/inicio | No                            | formato de queja/reclamo/controversia<br><br>formato de peticiones | http://www.regulacionagua.gob.ec/contacto/         | 20                                                                                        | 119                                                                    |                                                      |
| 3                                                                                                                                                                                               | Certificado de Disponibilidad de Agua                    | Provee Certificado de Disponibilidad de Agua para las autorizaciones de uso y/o aprovechamiento del agua, este servicio es solicitado por el Ministerio del Ambiente y Agua | 1. Solicitar al Ministerio del Ambiente y Agua el Certificado de Disponibilidad de Agua<br>Ministerio del Ambiente y Agua: Entidad encargada de recepcionar la solicitud de CDA<br>Dirección Técnica ARCA: Entidad encargada de emitir o no el Certificado de Disponibilidad del Agua CDA.                                                 | El solicitante presentará los siguientes documentos:<br>a) Solicitud en el formato establecido por la Agencia de Regulación y Control del Agua, se podrá descargar de la página web de la Agencia (www.regulacionagua.gob.ec);<br>b) Informe de aforo de la fuente en el sitio propuesto para la captación, este debe contar con el respaldo de un profesional especializado;<br>c) Informe Hidrológico, en el 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 hidrología; requisito opcional.<br>d) Croquis del sitio propuesto para la captación, en el que se incluirá las coordenadas en sistema WGS84, zona 17s.<br>Los literales b), d) son obligatorios y se anexarán a la solicitud, el literal c) es opcional.<br>La documentación se debe presentar en la Demarcación Hidrográfica a la que corresponde la fuente de captación. | 1. Recibir solicitud y documentación de respaldo;<br>2. Reasignar al área responsable de atención;<br>3. Reasignar al área responsable de atención;<br>4. Analizar el requerimiento, emitir o no el Certificado de Disponibilidad del Agua;<br>5. Enviar oficio de respuesta al usuario.        | De lunes a viernes de 09:00 a 16:00                                           | Gratis | de 5 a 21 días aproximadamente                                       | Personas Naturales<br>Personas Jurídicas                                                                                                                    | Planta Central                                  | Rumpamba E2-128 y República<br>Teléfono 3944440<br><br>http://www.regulacionagua.gob.ec/<br><br>Canal Presencial - Recepción y Ventanilla<br>Teléfono 3944440                                    | No                                                                                                                                                                                                                                                                | Formulario CDA                | "NO APLICA"                                                        | 4                                                  | 154                                                                                       |                                                                        |                                                      |
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)                                                                                                      |                                                          |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                               |        |                                                                      |                                                                                                                                                             |                                                 |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                               |                                                                    |                                                    |                                                                                           |                                                                        |                                                      |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:                                                                                                                                                          |                                                          |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                               |        |                                                                      |                                                                                                                                                             |                                                 | 30/09/2020                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                               |                                                                    |                                                    |                                                                                           |                                                                        |                                                      |
| 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):                                                                                                                            |                                                          |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                               |        |                                                                      |                                                                                                                                                             |                                                 | Ing. Alicia Anilema Reyes                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                               |                                                                    |                                                    |                                                                                           |                                                                        |                                                      |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:                                                                                                               |                                                          |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                               |        |                                                                      |                                                                                                                                                             |                                                 | alicia.anilema@ar.gov.ec                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                               |                                                                    |                                                    |                                                                                           |                                                                        |                                                      |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:                                                                                                                |                                                          |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                               |        |                                                                      |                                                                                                                                                             |                                                 | (02) 394-4440 EXTENSIÓN 117                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                               |                                                                    |                                                    |                                                                                           |                                                                        |                                                      |