Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrecce y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, 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 período (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** **Canal presencial,** oficio de solicitud **Canal virtual,** ingreso a las siguientes páginas y solicitar información **Página web de la ARCA** http://www.regulacionagua.gob.ec/contact o/ **Portal Ciudadadano del Ministerio del Trabajo** https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/web/guest/inicio	**1.** Presentar oficio de solicitud - **canal presencial** **2.** Ingresar información solicitada - **canal virtual** **La solicitud deberá contener como mínimo la siguiente información:** • 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 señale a efectos de notificaciones; • Hechos, razones, fundamentos de derecho y petición en que se concrete, con toda claridad, la solicitud; • Lugar y fecha de la solicitud; • Firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio; y, • Órgano de la administración o unidad administrativa a la que se dirige.	**1.** Recibir solicitud y verificar que toda la información este completa; **2.** Ingresar solicitud al Sistema de Gestión Documental - Quipux; **3.** Reasignar al área responsable de atención; **4.** Analizar el requerimiento y elaborar respuesta; **5.** Enviar oficio de respuesta al usuario.	De lunes a viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	de 5 a 15 días aproximadamente	Personas Naturales Personas Jurídicas Usuarios Entidades Gubernamentales y ONGs	Planta Central	Rumipamba E2-128 y República Teléfono 3944440 http://www.regulacionagua.gob.ec/	**Canal Presencial** - Recepción y Ventanilla Teléfono 3944440 **Canal Virtual** **Página web de la ARCA** http://www.regulacionagua.gob.ec/contacto/ **Portal Ciudadadano del MDT** https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/web/guest/inicio	No	formulario de acceso a la información pública	https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/	1	3	
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** **Canal presencial,** oficio de solicitud **Canal virtual,** ingreso a las siguientes páginas y solicitar información **Página web de la ARCA** http://www.regulacionagua.gob.ec/contact o/ **Portal Ciudadadano de la ex SNAP** https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/web/guest/inicio	**1.** Presentar oficio de solicitud - **canal presencial** **2.** Ingresar información solicitada - **canal virtual** **La solicitud deberá contener como mínimo la siguiente información:** • 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 señale a efectos de notificaciones; • Hechos, razones, fundamentos de derecho y petición en que se concrete, con toda claridad, la solicitud; • Lugar y fecha de la solicitud; • Firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio; y, • Órgano de la administración o unidad administrativa a la que se dirige.	**1.** Recibir solicitud y verificar que toda la información este completa; **2.** Ingresar solicitud al Sistema de Gestión Documental - Quipux; **3.** Reasignar al área responsable de atención; **4.** Analizar el requerimiento y elaborar respuesta; **5.** Enviar oficio de respuesta al usuario.	De lunes a viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	No aplica (el tiempo de respuesta depende del tipo de requerimiento)	Personas Naturales Personas Jurídicas Usuarios Entidades Gubernamentales y ONGs	Planta Central	Rumipamba E2-128 y República Teléfono 3944440 http://www.regulacionagua.gob.ec/	**Canal Presencial** - Recepción y Ventanilla Teléfono 3944440 **Canal Virtual** **Página web de la ARCA** http://www.regulacionagua.gob.ec/contacto/ **Portal Ciudadadano del MDT** https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/web/guest/inicio	No	formato de queja/reclamo/controversia formato de peticiones	http://www.regulacionagua.gob.ec/contacto/	31	82	
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 **Ministerio del Ambiente y Agua:** Entidad encargada de receptar la solicitud de CDA **Dirección Técnica ARCA:** Entidad encargada de emitir o no el Certificado de Disponibilidad del Agua CDA.	El solicitante presentará los siguientes documentos: 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); b) Informe de aforo de la fuente en el sitio propuesto para la captación, este debe contar con el respaldo de un profesional especializado; 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. d) Croquis del sitio propuesto para la captación, en el que se incluirá las coordenadas en sistema WGS84, zona 17s. Los literales b), d) son obligatorios y se anexarán a la solicitud , el literal c) es opcional. La documentación se debe presentar en la Demarcación Hidrográfica a la que corresponde la fuente de captación.	**1.** Recibir solicitud y documentación de respaldo; **3.** Reasignar al área responsable de atención; **4.** Analizar el requerimiento, emitir o no el Certificado de Disponibilidad del Agua; **5.** Enviar oficio de respuesta al usuario.	De lunes a viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	21 días aproximadamente	Personas Naturales Personas Jurídicas	Planta Central	Rumipamba E2-128 y República Teléfono 3944440 http://www.regulacionagua.gob.ec/	Canal Presencial - Recepción y Ventanilla Teléfono 3944440	No	Formulario CDA	"NO APLICA"	12	36	

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)	
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	30/4/2021
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - 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@arca.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 394-4440 EXTENSIÓN 117