

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

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

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la 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)	Coto	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 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 Canal presencial, oficina de solicitud Canal virtual, ingreso a las siguientes páginas y solicitar información Página web de la ARCA http://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/ Portal Ciudadadano del Ministerio del Trabajo https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/web/guest/inicio	1. Presentar oficina de solicitud - canal presencial 2. Ingresar información solicitada - canal virtual La solicitud deberá contener como mínimo la siguiente información: • Nombre y apellido del interesado; en su caso, de la persona que lo representa, así como la identificación del lugar o medio que se señala 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 - Quijoux; 3. Reasignar al área responsable de atención; 4. Analizar el requerimiento y elaborar respuesta; 5. Enviar oficina de respuesta al usuario.	De lunes a viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	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/contactanos/ 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/	10	10		
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, oficina de solicitud Canal virtual, ingreso a las siguientes páginas y solicitar información Página web de la ARCA http://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/ Contacto Ciudadano https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/	1. Presentar oficina de solicitud - canal presencial 2. Ingresar información solicitada - canal virtual La solicitud deberá contener como mínimo la siguiente información: • Nombre y apellido del interesado; en su caso, de la persona que lo representa, así como la identificación del lugar o medio que se señala 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 - Quijoux; 3. Reasignar al área responsable de atención; 4. Analizar el requerimiento y elaborar respuesta; 5. Enviar oficina de respuesta al usuario.	De lunes a viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	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/contactanos/ Portal Ciudadadano del MDT https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/web/guest/inicio	No	Formulario de denuncia	http://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/	33	62		
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 recibir 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 hidrólogo; 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; 2. Reasignar al área responsable de atención; 3. Analizar el requerimiento, emitir o no el Certificado de Disponibilidad del Agua; 5. Enviar oficina de respuesta al usuario.	De lunes a viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	21 días laborables 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 fuentes superficiales	Formulario CDA fuentes subterráneas	Formulario CDA fuentes superficiales	19	60	"NO APLICA"
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																			
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												31/03/2022							
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@arca.gob.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(02) 394-4440 EXTENSIÓN 117							