



Preguntas Frecuentes



EL NUEVO
ECUADOR III

Agencia de Regulación
Y Control del Agua

Preguntas Frecuentes de la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA) Marzo 2025

Consultas Técnicas

DIRECCIÓN DE CONTROL DE RECURSOS HÍDRICOS

- **¿Cuáles son los procedimientos para obtener una autorización de agua?**
Existen dos procedimientos: General establecido en el artículo 107 y Simplificado en el artículo 108 del Reglamento a la Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua.
- **¿Cuál es el orden de prelación entre los diferentes destinos o funciones del agua?**
 1. Consumo humano
 2. Riego que garantice la soberanía alimentaria
 3. Caudal ecológico
 4. Actividades productivas.
- **¿Cuáles son las competencias de la Agencia de Regulación y Control?**
Conforme al artículo 23 de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua las competencias de la ARCA son:
 - Dictar, establecer y controlar el cumplimiento de las normas técnicas sectoriales y parámetros para regular el nivel técnico de la gestión del agua, de conformidad con las políticas nacionales.
 - Certificar la disponibilidad del agua a petición de parte sobre la base de la información registrada sobre inventarios, balances hídricos, autorizaciones y permisos otorgados.
 - Recopilar, procesar, administrar y gestionar la información hídrica de carácter técnico y administrativo.
 - Coordinar con la Autoridad Ambiental Nacional la regulación y control la calidad y cantidad del agua en el dominio hídrico público, así como las condiciones de toda actividad que afecte estas cualidades.
 - Coordinar con la Autoridad Ambiental Nacional las acciones de control correspondientes, a fin de que los vertidos cumplan con las normas y parámetros emitidos.
 - Normar los destinos, usos y aprovechamientos del agua y controlar su aplicación.
 - Regular para estandarizar y optimizar sistemas relacionados a los servicios públicos vinculados al agua.
 - Regular y controlar la aplicación de criterios técnicos y actuariales para la fijación de las tarifas para los usos y aprovechamiento productivo del agua por parte de la Autoridad Única del Agua y para la prestación de los servicios vinculados al agua.
 - Controlar el cumplimiento de las obligaciones contempladas en las autorizaciones de uso y aprovechamiento del agua.

- **¿Qué medidas de remediación adopta la ARCA al atender una denuncia por obstrucción?**
En los informes de hallazgos se incluye un apartado denominado medidas de remediación, en el cual se establecen algunas acciones correctivas que deben aplicarse. En el caso de obstrucción de cuerpos hídricos, generalmente se recomienda el retiro inmediato de la obstrucción.
- **¿Cómo se obtiene una Autorización de Uso y Aprovechamiento del Agua para uso agrícola, industrial o consumo humano?**
Para obtener esta autorización es necesario presentar una solicitud ante la Autoridad Única del Agua, que es el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (MAATE). La ARCA participa emitiendo Certificados de Disponibilidad e informes previos vinculantes.
- **¿Cuál es la diferencia entre una Autorización de Uso y Aprovechamiento del Agua y una concesión de agua?**
 - **Autorización de Uso y Aprovechamiento del Agua:** Se otorga conforme a la normativa vigente, con una temporalidad definida según lo establecido en la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Uso y Aprovechamiento del Agua (LORHUyA).
 - **Concesión de Agua:** Fueron otorgadas antes de la entrada en vigor de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Uso y Aprovechamiento del Agua, tenían una vigencia indefinida o no determinada y están sujetas a procesos de sustitución, cancelación o renovación.
- **¿Qué sucede si se realiza obras de captación, conducción, distribución, sin contar con la autorización respectiva?**
Si se llevan a cabo este tipo de obras sin la autorización correspondiente se aplicarán sanciones, que pueden incluir:
 - Multas económicas.
 - Suspensión de actividades relacionadas.
 - Obligatoriedad de remediar las afectaciones, si se verificar la veracidad de los hechos.
- **¿En Ecuador, es competencia del Estado o de los municipios establecer la distancia correspondiente a una zona de protección hídrica?**
Es competencia del Estado delimitar las zonas de protección o zonas de retiro, a través de la Autoridad Única del Agua, que es el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica.

Sin embargo, los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADM) también pueden establecer regulaciones -adicionales- dentro de sus territorios, siempre que se alineen a la normativa nacional vigente. Así, los municipios en sus Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) pueden incluir disposiciones específicas sobre las franjas o zonas de protección hídrica, asegurando la conservación de los recursos hídricos y la prevención de riesgos asociados a inundaciones o deslizamientos.

- **¿Cuál es la extensión de las zonas de protección hídrica?**
Las zonas de protección hídrica tienen una extensión de 100 metros de ancho, medidos horizontalmente desde el cauce del río o de la máxima extensión ordinaria de la lámina de agua en los embalses superficiales. Lo cual, puede variar por razones topográficas, hidrográficas u

otras que determine la Autoridad Única del Agua en coordinación con la Autoridad Ambiental Nacional.

- **¿Cuáles son los requisitos para obtener la Certificación de Disponibilidad del Agua (CDA) para fuentes superficiales?**

Para obtener una CDA para fuentes superficiales, se deben cumplir los siguientes requisitos:

- **Oficio de solicitud:** El solicitante debe presentar una solicitud formal para la emisión del Certificación de Disponibilidad del Agua, incluyendo anexos o enlaces de descarga pertinentes.
- **Informe técnico de inspección:** Debe ser elaborado por el personal de la Dirección Zonal del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, según lo establecido en el artículo 107 del Reglamento de Aplicación a la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua.
- **Formulario de solicitud:** Completar el formulario de solicitud específico para la certificación de disponibilidad de agua para fuentes superficiales.

- **¿Cuáles son los requisitos para obtener la Certificación de Disponibilidad del agua para fuentes subterráneas?**

1. **Nombre del solicitante:** Persona natural o jurídica, o empresa pública o privada que solicita la certificación.
2. **Número de trámite administrativo:** El número otorgado por el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica.
3. **Ubicación del punto de captación:** Detallar la localización del punto de captación (provincia, cantón, parroquia, sector) y referencias claras para llegar al sitio.
4. **Nombre de la fuente de agua:** Indicar el nombre de la fuente de agua a ser captada.
5. **Caudal requerido:** Especificar el caudal necesario para cada uso o aprovechamiento solicitado, en litros por segundo.
6. **Uso y/o aprovechamiento:** Definir el tipo de uso o aprovechamiento del agua para cada fuente.
7. **Informe técnico:** Elaborado por el personal de la Dirección Zonal del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, de acuerdo con el manual de procedimientos (ítem obligatorio en el caso de procedimiento general no priorizado).
8. **Formulario de solicitud para pozos profundos:** Si corresponde, según el tipo de procedimiento.
9. **Informe de Prueba de Bombeo:** Mismo que se levanta con base a la "Guía Técnica para establecer los parámetros mínimos para la elaboración del Informe de Prueba de Bombeo para la obtención del Certificado de Disponibilidad de Agua Subterránea", con los siguientes detalles:
 - Lineamientos Generales.
 - Consideraciones Técnicas.
 - Caracterización del Pozo y Tipo de Acuífero.
 - Tipo y Metodología de Interpretación de Prueba de Bombeo.
 - Respaldos de Datos Técnicos.

- Parámetros mínimos para la Elaboración del Informe de Prueba de Bombeo para pozos.
 - Parámetros mínimos para la Elaboración del Informe de Prueba de Bombeo para pozos con Piezómetro o Pozo de Observación.
 - Estructura del Informe de Prueba de Bombeo.
- **¿Cuáles son los requisitos para obtener la Certificación de Disponibilidad del Agua para fuentes subsuperficiales?**

Para solicitar la Certificación de Disponibilidad de Agua para fuentes subsuperficiales, se deben presentar los siguientes requisitos:

1. **Nombre del solicitante:** Persona natural o jurídica, empresa pública o privada a la que se emitirá el certificado.
 2. **Número de trámite administrativo:** Número otorgado por el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica.
 3. **Ubicación del punto de captación:** Detallar la ubicación del punto propuesto (provincia, cantón, parroquia, sector) con referencias claras.
 4. **Nombre de la fuente de agua:** Indicar el nombre de la fuente a ser captada.
 5. **Caudal requerido:** Especificar el caudal necesario para cada uso solicitado, en litros por segundo.
 6. **Uso y/o aprovechamiento:** Definir el uso o aprovechamiento para cada fuente de agua.
 7. **Registro de aforo:** Incluir la fecha (día, mes, año) y el caudal aforado (en litros por segundo), con el formato correcto (coma para los decimales y punto para separar miles).
 8. **Método de aforo:** Describir el método utilizado para determinar el caudal.
 9. **Coordenadas geográficas:** Proporcionar las coordenadas geográficas del punto de aforo, en el sistema WGS 84 y formato UTM, Zona 17 Sur, con altitud sobre el nivel del mar.
 10. **Profesional responsable:** Los aforos deben ser realizados por un profesional en ingeniería, con su firma de responsabilidad, o pueden tomarse datos del informe de inspección técnica del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica.
 11. **Informe técnico:** Elaborado por el personal del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, siguiendo el manual de procedimientos (ítem obligatorio en el caso de procedimiento general no priorizado).
 12. **Formulario de solicitud:** Completar el formulario correspondiente, según el tipo de fuente y procedimiento.
- **¿Qué tipo de usos o aprovechamientos requieren la Certificación de Disponibilidad del Agua por parte de la Agencia?**

La Certificación de Disponibilidad del Agua es necesaria para aquellos usos o aprovechamientos que estén dentro del procedimiento general, incluyendo:

- Consumo humano para Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD).
- Riego productivo con un caudal mayor a 5 litros por segundo (l/s).
- Uso turístico.
- Hidroelectricidad.
- Uso industrial.

- Envasado de agua.
 - Abrevadero de animales con un caudal mayor a 5 litros por segundo (l/s).
 - Acuicultura que no esté destinada a la soberanía alimentaria.
 - Minería.
- **¿Quién puede solicitar la Certificación de Disponibilidad del Agua a la ARCA? DUDA**
De acuerdo con el Anexo Técnico para la elaboración del Informe y Certificado de Disponibilidad del Agua (de mayo 2021), las solicitudes de Certificación de Disponibilidad del Agua deben ser realizadas por las Direcciones Zonales de la Autoridad Única del Agua (AUA).
 - **¿Si deseo obtener el permiso de aprovechamiento de agua para envasado de agua, debo ir a la ARCSA?**

No, la ARCSA (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria) es responsable del control sanitario y la regulación de productos relacionados con el uso y consumo humano, otorgando el permiso de funcionamiento para estos productos.

Por otro lado, la ARCA (Agencia de Regulación y Control del Agua) es la encargada de emitir el Certificado de Disponibilidad del Agua, que certifica la cantidad de agua que se puede utilizar de una fuente hídrica natural en el proceso de autorización de uso y/o aprovechamiento productivo del agua. Este procedimiento se realiza a través del Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica (MAATE).

- **¿Si tengo una vertiente, debo presentar la prueba de bombeo?**

No, la prueba de bombeo es un requisito específico para las fuentes hídricas subterráneas. Esta prueba se debe presentar únicamente cuando se realice el trámite para obtener la autorización de uso o aprovechamiento de agua de un pozo profundo.

Las especificaciones técnicas para la realización y presentación de esta prueba están detalladas en la "*Guía Técnica para Establecer los Parámetros Mínimos para la Elaboración del Informe de Prueba de Bombeo*". Puedes consultar esta guía en www.shorturl.at/ioccO

- **¿Qué hacer si una persona natural o jurídica, instituciones públicas o privadas, está alterando o contaminando una fuente de agua cercana?**
Se debe presentar una denuncia ante la ARCA o el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica.
- **¿Cómo puedo hacer una denuncia de afectación al recurso hídrico?**
Puede presentar su denuncia de manera presencial o virtual.

Presencial:

- Acuda a las oficinas de la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA), ya sea en la Planta Central o en las Oficinas Técnicas Zonales. En el siguiente enlace puede encontrar las direcciones correspondientes: <https://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/>

Virtual:

Puede presentar su denuncia a través de los siguientes canales oficiales:

- Página web oficial: <http://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/>
- Sistema Contacto Ciudadano Digital: <https://www.contactociudadano.gob.ec/>
- Sistema de Gestión Documental: <https://web.gestiondocumental.gob.ec/>
- Correo electrónico: repciondocumental@arca.gob.ec

Requisitos obligatorios para el registro de la denuncia:

Datos del denunciante:

- Nombres y apellidos
- Número de cédula, RUC o pasaporte
- Número de teléfono
- Correo electrónico

Ubicación de los hechos:

- Provincia, cantón, parroquia y sector
- Lugar de los hechos (ubicación referencial y, de ser posible, coordenadas geográficas)
- Descripción detallada de los hechos

Información opcional (en caso de que el denunciante la tenga):

- Nombre o razón social del presunto infractor.
- Dirección y número de contacto del presunto infractor.
- Nombre de la fuente de agua o cuerpo hídrico afectado.
- Fecha y hora del incidente, describiendo cómo ocurrieron los hechos.
- Evidencia adicional: Si cuentas con documentos de respaldo (fotos, informes, evidencias), puedes enviarlos al correo repciondocumental@arca.gob.ec en formato PDF (máximo 2MB por archivo, hasta 25MB en total).
- Para asistencia en el envío de documentos, comunicarse al 02394440 ext. 143.

DIRECCIÓN DE CONTROL DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO

- **¿Quién apoya en la implementación de los planes de mejora a los prestadores comunitarios del servicio de agua potable y saneamiento?**
De acuerdo con el artículo 47 del Reglamento a la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales tienen la responsabilidad de brindar apoyo técnico y económico para la implementación de los planes de mejora de las Juntas Administradoras de Agua Potable dentro de su jurisdicción.
- **¿Qué sucede cuando se incumple con la normativa técnica en relación a la elaboración del Plan de Mejora de los prestadores comunitarios del servicio de agua potable y saneamiento?**

Según el artículo 51 de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, si un prestador comunitario incumple con la normativa técnica será notificado para que en un determinado plazo elabore el Plan de Mejora. El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal proporcionará asistencia técnica para la creación del plan y ofrecerá apoyo financiero para su ejecución.

- **¿Quién aprueba los planes de mejora de los prestadores del servicio público de agua potable y saneamiento?**

Según lo establecido en el artículo 07 de la Regulación Nro. DIR-ARCA-RG-003-2016- Reformada, será la Autoridad Única del Agua la entidad que apruebe los planes de mejora y sus actualizaciones.

- **¿Cuál es el procedimiento para crear, legalizar y reconocer jurídicamente a un prestador comunitario (Junta de Administradora de Agua Potable y/o Saneamiento)?**

De acuerdo con el artículo 43 de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, la Autoridad Única del Agua es responsable de emitir los requisitos y el procedimiento para la creación de nuevas Juntas Administradoras de Agua Potable.

Según el artículo 46 de la misma ley, únicamente podrán constituirse nuevas Juntas Administradoras de Agua Potable en localidades donde el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal no brinde el servicio de agua potable.

- **¿Cuándo es una Junta de Agua Potable y Saneamiento o cuándo es una Organización Comunitaria?**

- **Juntas de Agua Potable y Saneamiento:** El artículo 43 de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, indica que son organizaciones comunitarias sin fines de lucro que tienen como objetivo principal prestar el servicio público de agua potable. Se deben regir por principios de eficiencia económica, sostenibilidad del recurso hídrico, calidad en el servicio y equidad en la distribución del agua. Además, estas juntas deben contar con una autorización de uso y/o aprovechamiento del agua.

- **Organizaciones Comunitarias:** El Acuerdo Ministerial Nro. 0031, de 22 de agosto de 2017, emitido por la Secretaría del Agua indica que son aquellas entidades colectivas y tradicionales dedicadas al manejo del agua. Estas organizaciones también deben tener una autorización de uso y/o aprovechamiento del agua y son responsables de prestar el servicio público de agua potable y saneamiento.

- **¿Cómo debo legalizar la autorización de usos de agua para consumo humano de una determinada fuente?**

El uso de agua para consumo humano debe contar con una autorización emitida por la Autoridad Única del Agua, de acuerdo a lo establecido en el artículo 90 de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua que indica que se debe dar cumplimiento a las siguientes condiciones:

a) Que se respete el orden de prelación establecido en la Constitución y esta Ley;

- b) Que se haya certificado, la disponibilidad del agua en calidad y cantidad suficientes. Respecto de la calidad del agua la Autoridad Única del Agua implementará los procesos de certificación de manera progresiva;
- c) Que los estudios y proyectos de infraestructura hidráulica necesarios para su utilización hayan sido aprobados previamente por la Autoridad Única del Agua;
- d) Que el beneficiario se responsabilice por la prevención y mitigación de los daños ambientales que ocasione, y se obligue a contribuir al buen manejo del agua autorizada; y,
- e) Que la utilización del agua sea inmediata o en un plazo determinado para el destino al que fue autorizado de acuerdo con el informe técnico respectivo.

- **¿Cómo puedo conseguir las regulaciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control del Agua?**

Ingresando a la página web <http://www.regulacionagua.gob.ec/>. Una vez en el sitio, haz clic en la pestaña "Normativas del Sector Hídrico", donde encontrarás todas las normativas emitidas por la Agencia.

- **¿La ARCA regula y controla las tarifas del uso del agua?**

Sí, de acuerdo con el artículo 23, literal h, de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, la ARCA tiene la potestad de "regular y controlar la aplicación de criterios técnicos y actuariales para la fijación de las tarifas para los usos y aprovechamiento productivo del agua por parte de la Autoridad Única del Agua y para la prestación de los servicios vinculados al agua".

- **¿Si el agua es de acceso libre, según la constitución, por qué debo pagar por el agua que consumo?**

El acceso al agua es un derecho humano garantizado, pero su provisión y tratamiento generan costos. De acuerdo con el Artículo 59 de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, la cantidad vital de agua cruda destinada al consumo humano es gratuita en garantía de este derecho. Sin embargo, el agua que llega a los hogares pasa por un proceso de captación, potabilización, distribución y mantenimiento de infraestructura, lo que genera costos que deben ser cubiertos para garantizar un servicio continuo y de calidad. Por esta razón, cuando el consumo supera la cantidad mínima vital establecida, se aplica una tarifa que asegura la sostenibilidad de la provisión del servicio, como establece el mismo artículo.

- **¿Puedo cambiar el sitio de captación el cual consta en la autorización a otro sitio?**

La autorización de uso y aprovechamiento de agua permite captar el agua solo de un punto específico. Si se desea cambiar el sitio de captación, deberá solicitar una nueva autorización ante la Autoridad Única del Agua para que autorice el nuevo lugar de captación.

- **¿A quién acudir cuando existen problemas de cobro por facturación en la prestación del servicio de agua potable y saneamiento?**

- Primera instancia: Dirígete al prestador público del servicio de agua para aclarar la situación y resolver el problema.

- Segunda instancia: Si el problema persiste, se debe acudir a la ARCA para atender el requerimiento y actuar según lo que establece la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua.
- **¿La ARCA puede atender denuncias de cortes de agua en las poblaciones urbanas y rurales?**
No, las instituciones encargadas de atender denuncias de cortes de agua en las poblaciones urbanas y rurales son los Gobiernos Autónomos Descentralizados y las Empresas Públicas de Agua y Saneamiento de cada cantón.
- **¿La ARCA puede atender el requerimiento de reparación de una tubería de agua potable que está rota y el agua se encuentra vertiendo en la calle de mi domicilio?**
No, Las Instituciones encargadas de atender estos requerimientos en poblaciones urbanas y rurales son los Gobiernos Autónomos Descentralizado y las Empresas Públicas de Agua y Saneamiento de cada cantón.
- **¿Qué es el SNIM?**
Es el Sistema Nacional de Información Municipal, una plataforma administrada por la Asociación de Municipalidades del Ecuador (AME), a través de la cual los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales y, por delegación, las Empresas Públicas de Agua Potable y Saneamiento, reportan anualmente la información sobre su gestión.

La ARCA y la AME firmaron un convenio para que los prestadores públicos de agua potable y saneamiento puedan registrar la información de sus servicios en el SNIM, de acuerdo con la Regulación Nro. DIR-ARCA-RG-003-2016 Reformada.

- **¿Cómo puedo obtener las claves de acceso a la plataforma SNIM?**
Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales y Empresas Públicas de Agua Potable y Saneamiento reciben sus credenciales de acceso al SNIM de manera oficial por parte de la ARCA. En caso de que no se recordara la contraseña o haya nuevo personal que no tenga acceso, deben ser solicitadas al correo aguapotable@arca.gob.ec, indicando:
 - Nombre del GAD o Empresa Pública.
 - Cargo del solicitante.
 - Número de teléfono.
- **¿Qué es el SARA?**
Es el Sistema Administrativo de Regulación y Control del Agua, una plataforma de la ARCA donde los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, Empresas Públicas de Agua Potable y Saneamiento, y Prestadores Comunitarios reportan anualmente su gestión de agua potable y saneamiento. Su uso cumple con las regulaciones DIR-ARCA-RG-003-2016 (Reformada), DIR-ARCA-RG-010-2021 y DIR-ARCA-RG-012-2022.
- **¿Cómo puedo obtener las claves de acceso a la plataforma SARA?**
Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales y Empresas Públicas de Agua Potable y Saneamiento reciben sus credenciales de acceso al SARA de manera oficial por parte de la ARCA.

En caso de que no se recordara la contraseña o haya nuevo personal que no tenga acceso, deben ser solicitadas al correo aguapotable@arca.gob.ec, indicando:

- Nombre del GAD o Empresa Pública.
- Cargo del solicitante.
- Número de teléfono.

Si eres un **Prestador Comunitario**, envía tu solicitud al mismo correo con los siguientes datos:

- Nombre del Prestador Comunitario.
- Nombre y cédula del representante.
- Número de teléfono y correo electrónico.
- Parroquia, cantón y provincia.

DIRECCIÓN DE CONTROL DE RIEGO Y DRENAJE

- **¿Si alguien coloca piedras o algún material para elevar el nivel del agua de un canal de riego para captar agua, esta acción es sancionada por la ARCA a través de la Regulación Nacional DIR-ARCA-RG-001-2016?**

No. La Regulación Nacional DIR-ARCA-RG-001-2016 se enfoca en el control de actividades que alteren la cantidad y/o calidad de las aguas superficiales y/o subterráneas en el dominio hídrico público. Sin embargo, si alguien modifica el nivel del agua en un canal de riego sin autorización, esta acción puede ser denunciada ante la Autoridad Única del Agua, actualmente el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica.

- **¿Puedo modificar el curso de un estero para poder captar agua y poder utilizarla en la actividad de riego?**

No se puede modificar el curso de un estero o cualquier cuerpo hídrico sin autorización. Para realizar cualquier cambio en el cauce natural del agua, se debe obtener un permiso de la Autoridad Única del Agua, actualmente el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica.

- **¿Cuál sería el monto estimado si incurro en actividades contempladas en la Regulación Nacional DIR-ARCA-RG-001-2016?**

Si se comete una infracción administrativa considerada muy grave según la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, la Regulación Nacional DIR-ARCA-RG-001-2016 establece multas que van desde 51 hasta 150 salarios básicos unificados (SBU) del trabajador en general.

- **¿Debo denunciar a la ARCA cuando existen problemas en un canal de riego o en una Junta de Riego?**

No, de acuerdo al literal d), del artículo 47 de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, si surgen conflictos dentro de una Junta de Riego, sus miembros deben resolverlos de forma interna y en caso de que no se logre una solución, el conflicto debe ser llevado ante la Autoridad Única del Agua, no ante ARCA.

- **¿Qué documentos debo presentar en el proceso de control de autorizaciones?**
Se debe presentar la Autorización de Uso y Aprovechamiento del Agua otorgada por la Autoridad Única del Agua, que actualmente es el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica. Además, de contar con todos los documentos que respalden el cumplimiento de las obligaciones establecidas en dicha resolución administrativa.
- **¿Dónde puedo consultar las obligaciones de mi autorización de uso y aprovechamiento del agua?**
Las obligaciones se detallan en el documento de autorización, específicamente en la sección "RESUELVE", donde se indican las responsabilidades que el autorizado debe cumplir.
- **¿Existen sanciones por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la Autorización de Uso y Aprovechamiento del Agua?**
Sí. Después del proceso de control, la ARCA emite un informe técnico que se envía a la Autoridad Única del Agua, la cual determinará si corresponde aplicar sanciones como la suspensión o reversión de la autorización por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la resolución administrativa de autorización de uso y aprovechamiento del agua.
- **¿Cómo accedo a la plataforma SARA para registrar la información en cumplimiento a la Regulación Nacional DIR-ARCA-RG-009-2018?**
El Prestador del Servicio de Riego y Drenaje (PSRD) debe solicitar la generación de un usuario y contraseña enviando un correo a riegoydrenaje@arca.gob.ec, indicando:
 1. Nombre del Prestador del Servicio Público de Riego y Drenaje (PSRD).
 2. Nombres y apellidos del representante legal.
 3. Cédula, RUC o RISE.
 4. Correo electrónico.
 5. Número de celular.
 6. Provincia y cantón.

Una vez que ARCA reciba estos datos, creará el usuario y enviará la contraseña temporal, adjuntando el link de acceso.

- **¿Qué información debo registrar en la plataforma en línea SARA?**
Para el registro de la información, el prestador público y comunitario del servicio de riego y drenaje debe contar con el documento físico denominado "Ficha técnica para el levantamiento de información"; e ingresarla en la plataforma SARA. La ficha incluye criterios agrupados en los componentes legal, técnico-operativo, administrativo, económico-financiero y ambiental.
- **¿Cuándo debo registrar la información en el SARA?**
La ARCA establece los plazos, fechas y condiciones para el reporte de información por parte de los Prestadores del Servicio de Riego y Drenaje. La Máxima Autoridad de la ARCA emite una resolución que indica las fechas en las cuales la plataforma SARA estará disponible para el registro de esta información.

- **¿Quién ayuda al Prestador de Servicio de Riego y Drenaje en la implementación de los planes de mejora?**
Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales brindarán apoyo técnico y económico para la implementación de los Planes de Mejora, según lo establecido en el artículo 51 del Reglamento de aplicación de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua.
- **¿Quiénes deben instalar aparatos de medición de flujo de agua cruda?**
Las personas naturales o jurídicas que cuenten con una Autorización de Uso y Aprovechamiento del Agua.
- **¿Cuál es el lugar más adecuado para la instalación del equipo de medición de flujo de agua cruda?**
El lugar más adecuado es el sitio de captación del agua. Si por alguna razón no se puede instalar en este lugar, se debe informar a la Autoridad Única del Agua (AUA), presentando los sustentos que justifiquen la instalación en otro sitio.
- **¿Por qué medios se puede hacer llegar a la ARCA la información tomada en campo respecto a la medición?**
El reporte del volumen total debe realizarse de manera anual. Este reporte debe ser enviado a la ARCA por correo electrónico, Oficio, Quipux o por el medio que la ARCA defina para este propósito, antes del 31 de enero del año siguiente al que corresponde la medición.
- **¿Quiénes deben aplicar la Regulación Nacional DIR-ARCA-RG-013-2023?**
Únicamente los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales que administran, operan y mantienen sistemas públicos que no han sido transferidos a prestadores comunitario o juntas de riego deben aplicar la Regulación Nacional DIR-ARCA-RG-013-2023.
- **¿La Regulación Nacional DIR-ARCA-RG-013-2023 es sancionatoria?**
Sí, en caso de incumplir esta regulación se aplicará una sanción monetaria, conforme a lo establecido en los artículos 151 y 162 de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua.
- **¿Qué es una tarifa?**
Es la retribución económica que un consumidor debe pagar por la prestación del servicio de riego.
- **¿Cómo puedo presentar una denuncia, petición, queja o controversia sobre el servicio de Riego y Drenaje?**
La denuncia, petición, queja o controversia puede presentarse:

Presencial:

- Acuda a las oficinas de la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA), ya sea en la Planta Central o en las Oficinas Técnicas Zonales. En el siguiente enlace puede encontrar las direcciones correspondientes: <https://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/>

Virtual:

Puede presentar su denuncia a través de los siguientes canales oficiales:

- Página web oficial: <http://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/>
- Sistema Contacto Ciudadano Digital: <https://www.contactociudadano.gob.ec/>
- Sistema de Gestión Documental: <https://web.gestiondocumental.gob.ec/>
- Correo electrónico: repciondocumental@arca.gob.ec

Requisitos obligatorios para el registro de la denuncia:

Datos del denunciante:

- Nombres y apellidos
- Número de cédula, RUC o pasaporte
- Número de teléfono
- Correo electrónico

Ubicación de los hechos:

- Provincia, cantón, parroquia y sector
- Lugar de los hechos (ubicación referencial y, de ser posible, coordenadas geográficas)
- Descripción detallada de los hechos

Información opcional (en caso de que el denunciante la tenga):

- Nombre o razón social del presunto infractor.
- Dirección y número de contacto del presunto infractor.
- Nombre de la fuente de agua o cuerpo hídrico afectado.
- Fecha y hora del incidente, describiendo cómo ocurrieron los hechos.
- Evidencia adicional: Si cuentas con documentos de respaldo (fotos, informes, evidencias), puedes enviarlos al correo repciondocumental@arca.gob.ec en formato PDF (máximo 2MB por archivo, hasta 25MB en total).
- Para asistencia en el envío de documentos, comunicarse al 02394440 ext. 143.

• **¿Existe algún formato para presentar las peticiones, quejas, controversias y denuncias en la ARCA?**

Sí. En la página web de la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA) (www.regulacionagua.gob.ec), sección “Contáctanos” encontrarás los formatos específicos según el tipo de requerimiento. Asegúrate de completar toda la información solicitada para una gestión eficiente de tu solicitud.

DIRECCIÓN DE REGULACIÓN Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN HÍDRICA

• **¿Qué es un Informe Previo Vinculante (IPV)?**

El Informe Previo Vinculante (IPV) es un documento emitido por la ARCA que tiene como propósito verificar que el procedimiento seguido en el expediente administrativo sea regular y

cumpla con la normativa vigente. Este informe es firmado por el/la Director(a) Ejecutivo(a) de la ARCA y es un requisito previo para otorgar autorizaciones de uso y aprovechamiento del agua.

- **¿Cuáles son los requisitos para solicitar un Informe Previo Vinculante?**

Para solicitar un IPV, el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica debe enviar a la ARCA los siguientes documentos:

1. Copia certificada del expediente administrativo.
2. Propuesta de resolución.
3. Plan de Gestión de Recursos Hídricos de la Cuenca (si existiera).

- **¿Cómo puedo ingresar al Geoportal de la ARCA?**

El ingreso al Geoportal de la ARCA es a través del siguiente enlace:
<https://www.geoarca.gob.ec/>

- **¿En qué apartado se puede descargar la información publicada en el Geoportal?**

Para descargar la información del Geoportal de la ARCA, sigue estos pasos:

- Ingresa a la página institucional de la ARCA.
- Dirígete al apartado "Descargas Geográficas".
- Ahí encontrarás los archivos disponibles para su descarga.

- **¿Cuál es el tiempo de atención de los IPV?**

El tiempo de atención a los IPV es de cinco días.

- **¿Qué información técnica dispone la Dirección de Regulación y Gestión de la Información Hídrica?**

La Dirección dispone de información sobre:

- Certificados de Disponibilidad de Agua (CDA).
- Informe Previo Vinculante (IPV).
- Plan de Control de las tres direcciones técnicas de la ARCA, que son: de Control de Riego y Drenaje; de Agua Potable y Saneamiento; y de Control de Recursos Hídricos.
- Peticiones, quejas, controversias y denuncias.

- **¿Cómo puedo conseguir los boletines estadísticos anuales denominado "Benchmarking de Prestadores Públicos de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento en el Ecuador" que son emitidos por la ARCA?**

Se los debe descargar de la página web institucional (<http://www.regulacionagua.gob.ec/>) dando clic en el botón "Boletín Estadístico Agua Potable y Saneamiento".

- **¿En dónde se encuentra ubicada la ARCA?**

La matriz de la ARCA se encuentra en la provincia de Pichincha, cantón Quito y está ubicada en la Avenida de los Shyris N38-28 entre El Telégrafo y La Tierra, edificio ExSERCOP. Su código postal es 170135 y su número de teléfono es +593 2 394 4440.

Así también la ARCA tiene oficinas a lo largo del país, ubicadas en:

OFICINAS TÉCNICAS ZONALES ARCA				
PRESENCIA INSTITUCIONAL	ZONAL	PROVINCIA	CANTÓN	DIRECCIÓN
Oficina Técnica Chimborazo	3	Chimborazo	Riobamba	Dirección: Chile 10-51 y Bernardo Darquea. Edf. MAATE.
Oficina Técnica Manabí	4	Manabí	Portoviejo	Dirección: Ciudadela Los ángeles Av. 15 de Abril y Los Nardos. Edf. Ex SENAGUA.
Oficina Técnica Guayas	5	Guayas	Guayaquil	Avenida Francisco de Orellana y Justino Cornejo. Edf. Gobierno Zonal Piso 11.
Oficina Técnica Azuay	6	Azuay	Cuenca	Dirección: Av. Núñez de Bonilla y Sebastián Benalcázar. Edf. MAATE.
Oficina Técnica Loja	7	Loja	Loja	Calle Sucre entre Quito e Imbabura. Edf. MAATE.
Oficina Técnica Zamora	10	Zamora Chinchipe	Zamora	Dirección: Diego de Vaca y Pio Jaramillo, frente a la Corte. Edf. MAATE.

Consultas Administrativas

DIRECCIÓN JURÍDICA

- ¿Puedo apelar un acto emitido por la ARCA?**
Sí, conforme el artículo 217 del Código Orgánico Administrativo los actos administrativos pueden ser impugnados, sin embargo, los actos de simple administración no son susceptibles de impugnación.
- ¿Qué es un acto de simple administración?**
Según el artículo 120 del Código Orgánico Administrativo, un acto de simple administración es una decisión interna de una institución pública o entre sus diferentes áreas. Estos actos no generan efectos legales directos para los ciudadanos, sino que sirven como guías o referencias dentro de la administración. Algunos ejemplos son informes, opiniones técnicas y documentos que ayudan en la toma de decisiones.
- ¿La ARCA me puede sancionar?**
Sí. Según el artículo 23, literales j) y m) de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, la Agencia tiene la facultad de sancionar y multar a quienes incumplan las regulaciones nacionales. Hasta la fecha, la Agencia ha emitido 13 regulaciones vigentes.

- **¿Hasta qué tiempo puedo pagar mi deuda con la ARCA por medio de Convenio de Pago?**

El plazo máximo para pagar una deuda a través de un Convenio de Facilidades de Pago es de 24 meses (2 años), según lo establecido en el artículo 277 del Código Orgánico Administrativo.

- **¿Cuáles son los medios y/o formas para poder pagar una deuda con la ARCA?**

Actualmente, se puede pagar una deuda de dos maneras:

1. **Depósito en ventanilla** directamente en la cuenta de la ARCA.
2. **Transferencia bancaria** a la cuenta de la ARCA (este método es recomendado, ya que el registro del pago es más ágil).

- **Tengo todos los valores embargados en mis cuentas ¿por qué? ¿Qué debo hacer?**

Es importante diferenciar entre **retención** y **embargo** de valores:

- **Retención:** Cuando se emite una Orden de Pago Inmediato, se aplica una medida cautelar de retención de valores, lo que significa que tu dinero queda congelado o bloqueado en tus cuentas, pero no es retirado.
- **Embargo:** Se da cuando, a través de otra providencia distinta, se ordena el retiro del dinero retenido para pagar total o parcialmente la deuda con la ARCA.

Si tus valores están retenidos o embargados te recomendamos comunicarte con la ARCA para conocer el estado de tu caso y las opciones disponibles para regularizar tu situación.

- **¿Puedo pagar mi obligación con tarjeta de crédito?**

No, actualmente solo puedes pagar tu obligación de las siguientes maneras:

- Depósito en ventanilla en la cuenta única de la ARCA.
- Transferencia bancaria a la cuenta única de la ARCA.

Sin embargo, se puede realizar abonos parciales y solicitar un Convenio de Facilidades de Pago para cancelar una deuda en cuotas.

- **¿Cuáles son los requisitos para poder acceder a un convenio de facilidades de pago?**

Para acceder a un convenio de pago, se debe cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 275 del Código Orgánico Administrativo:

- **Detalle de la deuda:** Indicar claramente las obligaciones que deseas incluir en el convenio.
- **Forma de pago:** Especificar cómo se realizará el pago.
- **Garantía:** Presentar una garantía para respaldar la obligación.

Se sugiere realizar un abono inicial del 5% del total de la deuda para facilitar la suscripción del convenio.

- **¿Qué debo hacer si necesito que me levanten todas las medidas cautelares que la ARCA ha puesto en mi contra?**

Las medidas cautelares solo pueden ser levantadas en los siguientes casos:

- **Pago total de la deuda:** Una vez que hayas cancelado el monto total adeudado.
- **Convenio de Facilidades de Pago:** Si suscribes un acuerdo de pago y este es aprobado por la unidad correspondiente, las medidas pueden ser **suspendidas**, pero no eliminadas hasta que la deuda sea saldada por completo.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

- **¿Por qué canales se puede realizar una solicitud de acceso a la información pública?**
Se puede realizar una solicitud de acceso a la información pública a través de los siguientes canales:
Presencial:
 - En las oficinas de la ARCA, tanto en la Planta Central como en las Oficinas Técnicas Zonales.**Virtual:**
 - Página web oficial: <http://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/>
 - Sistema Contacto Ciudadano Digital: <https://www.contactociudadano.gob.ec/>
 - Sistema de Gestión Documental: <https://web.gestiondocumental.gob.ec/>
 - Portal Nacional de Transparencia: <https://transparencia.dpe.gob.ec/>
 - Correo electrónico institucional, enviado a cualquier servidor público de la ARCA.
- **¿Qué documentos son necesarios para las solicitudes de acceso a la información pública?**
La solicitud puede presentarse en formato físico o digital a través de los canales habilitados por la ARCA. Debe incluir al menos:
 - **Identificación del solicitante** (nombre completo y cédula o RUC, si aplica).
 - **Datos de contacto** para recibir notificaciones (correo electrónico o número de teléfono).
 - **Descripción clara y precisa** de la información requerida.
 - **Formato de entrega** deseado (físico o digital).
- **¿Cuál es el tiempo de atención para las solicitudes de acceso a la información pública?**
La ARCA deberá atender las solicitudes de acceso a la información, en un plazo máximo de diez (10) días.
- **¿Dónde puedo ver el Plan Anual de Contratación de la ARCA?**
El Plan Anual de Contratación de la ARCA y sus actualizaciones pueden ser vistos en la página web institucional, a través del siguiente enlace:
<https://www.regulacionagua.gob.ec/plan-anual-de-contratacion-pac-institucional/>
- **¿Cómo me notificarán de mi respuesta a solicitud de acceso a la información?**
La respuesta a la solicitud será notificada a través del Portal Nacional de Transparencia. Se recomienda revisar periódicamente la plataforma para conocer el estado de la solicitud.

DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

- **¿Cómo puedo postular a un puesto de trabajo en la Agencia de Regulación y Control del Agua?**
Puedes enviar la hoja de vida al correo electrónico recursos.humanos@arca.gob.ec.
- **¿Cuáles son los requisitos y documentos necesarios para aplicar a una vacante?**
Para postular a una vacante, se debe cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- Certificados de experiencia laboral.
- Certificados de capacitación.
- Certificado de no tener impedimento para ejercer un cargo público.

Si eres seleccionado, la Dirección de Administración del Talento Humano solicitará documentos adicionales según el puesto al que se aplique.

- **¿Existe algún tipo de pasantías o programas de prácticas profesionales en la Agencia?**

Actualmente, la ARCA tiene convenios de prácticas preprofesionales con la UDLA y la USFQ. Si eres estudiante y estás interesado en realizar tus prácticas con nosotros, no dudes en contactarnos a través del correo: recursos.humanos@arca.gob.ec

- **¿Cómo puedo solicitar un certificado laboral?**

Si alguna vez formaste parte de la ARCA y necesitas un certificado laboral, puedes solicitarlo enviando un correo electrónico a recursos.humanos@arca.gob.ec.

- **¿Cómo puedo verificar si la ARCA está ejecutando un concurso de méritos y oposición en el que pueda postularme?**

Todos los concursos de méritos y oposición de la ARCA se publican en la plataforma Encuentra Empleo del Ministerio del Trabajo. Te recomendamos estar atento a las convocatorias para conocer las oportunidades disponibles y poder postularte.