

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)	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 (S/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 acumulado	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 ARCA	1. Presentar la solicitud Canal presencial, documento de solicitud de información Canal virtual, ingreso a las siguientes páginas y solicitar información Página web de la ARCA <a href="http://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/">http://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/</a> Portal Ciudadano del Ministerio del Trabajo <a href="https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/web/guest/inicio">https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/web/guest/inicio</a>	1. Presentar oficina 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 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, • Organo 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 - Oduapac, 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 y Oficinas Técnicas	Av. Amazonas N24-126 y Luis Cordero, Edificio Contempo  Teléfono 593-2-3944440  <a href="http://www.regulacionagua.gob.ec/">http://www.regulacionagua.gob.ec/</a>	Canal Presencial - Recepción y Ventanilla Av. Amazonas N24-126 y Luis Cordero, Edificio Contempo Teléfono 593-2-3944440	No	<a href="#">Formulario de acceso a la información pública</a>	<a href="https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/">https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/</a>	0	25	
2	Atención a Peticiones, Quejas, Controversias y Demandas	Permite la atención de peticiones, quejas, controversias y demandas de competencia de la ARCA	1. Presentar la solicitud Canal presencial, documento de solicitud Canal virtual, ingreso a las siguientes páginas Página web de la ARCA <a href="http://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/">http://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/</a> Portal Ciudadano <a href="https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/">https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/</a>	1. Presentar oficina 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 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, • Organo 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 - Oduapac, 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 Entidades Gubernamentales y ONGs	Planta Central y Oficinas Técnicas	Av. Amazonas N24-126 y Luis Cordero, Edificio Contempo  Teléfono 593-2-3944440  <a href="http://www.regulacionagua.gob.ec/">http://www.regulacionagua.gob.ec/</a>	Canal Presencial - Recepción y Ventanilla Av. Amazonas N24-126 y Luis Cordero, Edificio Contempo Teléfono 593-2-3944440	No	<a href="#">Formulario de denuncia</a>  <a href="#">Formulario de peticiones, quejas y controversias</a>	<a href="http://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/">http://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/</a>	4	192	
3	Análisis y Certificación de Disponibilidad del agua (CDA)	Analiza y certifica la disponibilidad de agua para el proceso de autorizaciones de uso y/o aprovechamiento del agua	1. Presentar la solicitud de certificado de disponibilidad del agua Canal presencial, documento de solicitud Canal virtual, documento de solicitud realizado mediante sistema de gestión documental Oduapac	El solicitante presentará los siguientes requisitos: <b>1.1. Priorizado</b> Requisitos obligatorios • Oficio de solicitud de CDA incorporando en link de descarga y/o anexos en el oficio, • Estudio técnico del proyecto, • Formulario de solicitud de CDA dependiendo del tipo de fuente. Requisitos opcionales • Informe técnico de Inspección del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica. <b>1.2. No priorizado</b> Requisitos obligatorios • Oficio de solicitud de CDA incorporando en link de descarga y/o anexos en el oficio, • Informe técnico de Inspección elaborado por el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica. Requisitos opcionales • Formulario de solicitud de CDA dependiendo del tipo de fuente. <b>2. Requisitos por tipo de fuente hídrica solicitada</b> <b>2.1. Superficial</b> Requisitos obligatorios • Especificar el número de puntos con coordenadas (WGS 84 17 S), usos o aprovechamientos y causal requerido por cada uno. Requisitos opcionales • Formulario de solicitud de CDA (si es priorizado o no) • Informe de Inspección Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (obligatorio para no priorizado). <b>2.2. Subsuperficial (menor a 20 metros de profundidad)</b> Requisitos obligatorios • Registro del aforo (día/mm/año) en U/s, método empleado, responsable (evidencia), • El aforo también puede estar presente en el informe de Inspección del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica. Requisitos opcionales • Formulario de solicitud de CDA (si es priorizado o no) • Informe de Inspección Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (obligatorio para no priorizado). <b>2.3. Subterránea (mayor a 20 metros de profundidad)</b> Requisitos obligatorios • Informe y prueba de bombeo Requisitos opcionales • Perfil estratificado, nivel estático, nivel dinámico, abatimiento disponible, gráfica de curva de descensos, radio de influencia, datos de recuperación de pozo, hoja de campo de descensos, licencia de explotación, zona de observación y datos.	1. Recibir solicitud con los requisitos, 2. Reasignar al área responsable de atención, 3. Analizar el requerimiento, elaborar el informe de disponibilidad del agua y emitir el Certificado de Disponibilidad del Agua, 4. Enviar oficina de respuesta al usuario.	De lunes a viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	21 días laborales aproximadamente	Personas Naturales Personas Jurídicas	Planta Central	Av. Amazonas N24-126 y Luis Cordero, Edificio Contempo  Teléfono 593-2-3944440	Canal Virtual Página web de la ARCA <a href="http://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/">http://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/</a>	No	<a href="#">Formulario CDA Fuentes superficiales</a>  <a href="#">Formulario CDA Fuentes subterráneas</a>	"NO APLICA"	19	407	
4	Emisión de Informe Previo Vinculante (IPV) para el proceso de autorización de uso y/o aprovechamiento del agua	Provee del informe Previo Vinculante para el proceso de autorización de uso y/o aprovechamiento del agua, este servicio es solicitado por el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica	1. Presentar la solicitud de emisión de Informe Previo Vinculante Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica Canal virtual, documento de solicitud realizado mediante sistema de gestión documental Oduapac	El solicitante presentará los siguientes requisitos: • Oficio de petición del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica dirigido a la máxima autoridad de la Agencia de Regulación y Control del Agua - ARCA, • Copias certificadas (en formato físico o digital) del expediente administrativo remitidas a la Agencia de Regulación y Control del Agua - ARCA, • Plan de Gestión de Recursos Hídricos de la Cuenca (si existiere), • Propuesta de resolución (en caso de que exista Plan de Gestión de Recursos Hídricos de la Cuenca).	1. Recibir solicitud con los requisitos, 2. Reasignar al área responsable de atención, 3. Analizar el requerimiento, emitir IPV favorable o no, 4. Enviar oficina de respuesta a la Zonal de MAATE	De lunes a viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	5 días laborales aproximadamente	Personas Naturales Personas Jurídicas	Planta Central	Av. Amazonas N24-126 y Luis Cordero, Edificio Contempo  Teléfono 593-2-3944440	Portal Ciudadano del MDT <a href="https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/web/guest/inicio">https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/web/guest/inicio</a> (plataforma en mantenimiento)	No	"NO APLICA"	"NO APLICA"	4	170	

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)		
FICHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:		31/12/2022
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:		MESES
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. ALCIA ANILEMA
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:		<a href="mailto:alcia.anilema@arcawater.gov.ec">alcia.anilema@arcawater.gov.ec</a>
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:		(02) 394-4440 EXTENSIÓN 117