

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 (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 ARCA	1. Presentar la solicitud Canal presencial: documento de solicitud de información Canal virtual: ingreso a la siguiente página y solicitar información Página web de la ARCA: http://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/	Canal presencial: Presentar oficio de solicitud Canal virtual: Ingresar información solicitada Requisitos: o Nombre y apellido del solicitante o Número de cédula o pasaporte del solicitante o Número de teléfono de contacto del solicitante o Correo electrónico del solicitante o Dirección del solicitante	1. Recibir solicitud y verificar que toda la información este completa; 2. Ingresar solicitud al Sistema de Gestión Documental - Guapac; 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	Gratis	de 5 a 15 días aproximadamente	Personas Naturales Personas Jurídicas Usuarios Entidades Gubernamentales y ONGs	Planta Central Oficinas Técnicas	Planta Central Av. Amazonas N24-126 y Luis Cordero, Edificio Contempo Teléfono: 593-2-3944440 Oficina Técnica Chimborazo Calle Chile 10-15 y Bernardo Darquea. Frente a la puerta de emergencia del Hospital Policlínico Oficina Técnica Manabí Vía a Santa Ana, km1, entrada del ECU 911, detrás del Centro de Atención Ciudadana CAC Canal Presencial Recepción y Ventanilla Av. Amazonas N24-126 y Luis Cordero, Edificio Contempo Canal Virtual http://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/ Canal Telefónico 593-2-3944440	No	formulario de acceso a la información pública	http://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/	1	8		
2	Atención a Peticiones, Quejas, Controversias y Denuncias	Permite la atención de peticiones, quejas, controversias y denuncias de competencia de la ARCA	1. Presentar la solicitud Canal presencial: documento de solicitud de información Canal virtual: ingreso a la siguiente página y solicitar información Página web de la ARCA: http://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/	Canal presencial: Presentar oficio de solicitud Canal virtual: Ingresar información solicitada Requisitos: o Nombre y apellido del solicitante o Número de cédula o pasaporte del solicitante o Número de teléfono de contacto del solicitante o Correo electrónico del solicitante En el caso de denuncias, complementariamente a los requisitos detallados anteriormente se requiere la siguiente información: o Nombre y apellidos o razón social del presunto infractor o categorización del presunto infractor (industria, empresa, persona natural, entre otro) o Número de contacto del presunto infractor (número telefónico fijo y/o celular) o Información referencial de ubicación del presunto infractor, (indicar referencias o lugar donde ocurrieron los hechos: provincia, cantón, parroquia, ubicación referencial y, de ser el caso, coordenadas referenciales) o Descripción de los hechos (Día y hora en que ocurrieron los hechos, debe ser concreta, describiendo la forma en que sucedieron y respecíficamente el orden en que acontecieron) o Nombre y/o apellido de los siguientes testigos:	1. Recibir solicitud y verificar que toda la información este completa; 2. Ingresar solicitud al Sistema de Gestión Documental - Guapac; 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	Gratis	No aplica (el tiempo de respuesta depende del tipo de requerimiento)	Personas Naturales Personas Jurídicas Usuarios Entidades Gubernamentales y ONGs	Planta Central Oficinas Técnicas	Oficina Técnica Guayas Ml. 108, Av. Francisco de Orellana Solaz 26, Gobierno Zonal de Guayaquil Oficina Técnica Loja Calle Sur 193-35 entre Imbabura y Quito Oficina Técnica Zamora Calle Diego de Valca y 24 de Mayo Oficina Técnica Azuay Muelle de Bombs y Substación de Benalcázar, Sector Cementerio Municipal	No	Formulario de denuncia	http://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/	40	83		
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 Guapac	1. Requisitos por priorización 1.1. Priorizado Requisitos obligatorios * Oficio de solicitud de CDA incorporando en link de descarga y/o anexo 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. 1.2. No priorizado Requisitos obligatorios * Oficio de solicitud de CDA incorporando en link de descarga y/o anexo 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. 2. Requisitos por tipo de fuente hídrica solicitada 2.1. Superficial 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). 2.2. Subsuperficial (menor a 20 metros de profundidad) Requisitos obligatorios * Registro del alfofo (día/mm/año) en 1/4, método empleado, responsable (evidencia), * El alfofo 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). 2.3. Subterránea (mayor o igual a 20 metros de profundidad) 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 abastecimiento.	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 oficio de respuesta al usuario.	De lunes a viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	El tiempo de respuesta depende del tipo de certificado de disponibilidad del agua a ser emitido	Personas Naturales Personas Jurídicas	Planta Central	Av. Amazonas N24-126 y Luis Cordero, Edificio Contempo Teléfono: 593-2-3944440 http://www.regulacionagua.gob.ec/	No	Formularios CDA Fuentes Superficiales Formularios CDA Fuentes Subsuperficiales Formularios CDA Fuentes Subterráneas	"NO APLICA"	14	114		
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 Guapac	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, * Copia certificada 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 oficio de respuesta a la Zona de MAATE	De lunes a viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	5 días laborables aproximadamente, con todos los requisitos	Personas Naturales Personas Jurídicas	Planta Central	Av. Amazonas N24-126 y Luis Cordero, Edificio Contempo Teléfono: 593-2-3944440	No	"NO APLICA"	"NO APLICA"	10	49		
Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																		
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												30/04/2023						
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						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												alicia.anilema@arca.gov.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(02) 394-4440 EXTENSIÓN 117						