

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 ciudadanía 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) | Tiempo 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 los siguientes páginas y solicitar información Página web de la ARCA http://www.regulacionagua.gob.ec/ Portal Ciudadano de la ex SNAP 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 apellidos del interesado y, en su caso, de la persona que lo representa, así como la identificación del lugar o medio que se solicita a efectos de notificaciones. • Hechos, razones, fundamentos de derecho y petición en que se sustente, 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: • Digno de la administración o unidad administrativa a la que se dirige. | 1. Recibir la solicitud y verificar que toda la información esté coherente y completa. 2. Ingresar solicitud al Sistema de Gestión Documental - Quijux 3. Realizar la reasignación al área responsable. 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 | 15 días | Personas Naturales Personas Jurídicas Usuarios Entidades Gubernamentales y ONGs | Se atiende en la Planta Central, hasta tener la estructura descentralizada implementada | Rumpamba E2-128 y República Teléfono 3944440 http://www.regulacionagua.gob.ec/ | Canal Presencial - Recepción y Ventanilla Teléfono 3944440 ext 143 o 124 Canal Virtual Página web de la ARCA http://www.regulacionagua.gob.ec/ Portal Ciudadano de la ex SNAP https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/web/guest/inicio | No | formulario de acceso a la información pública | "NO APLICABLE". La Institución al momento se encuentra evaluando la factibilidad de desarrollar formatos que se actualizarán en la página web | 0 | 0 | 100% | |
| 2 | Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias | Permite la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y controversias, de competencia de la ARCA | 1. Realizar la solicitud Canal presencial, oficina de solicitud Canal virtual, ingreso a los siguientes páginas y solicitar información Página web de la ARCA http://www.regulacionagua.gob.ec/ Portal Ciudadano de la ex SNAP 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 apellidos del interesado y, en su caso, de la persona que lo representa, así como la identificación del lugar o medio que se solicita a efectos de notificaciones. • Hechos, razones, fundamentos de derecho y petición en que se sustente, 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: • Digno de la administración o unidad administrativa a la que se dirige. | 1. Recibir la solicitud y verificar que toda la información esté coherente y completa. 2. Ingresar solicitud al Sistema de Gestión Documental - Quijux 3. Realizar la reasignación al área responsable. 4. Analizar el requerimiento y elaborar respuesta. 5. Enviar oficina de respuesta al usuario. | De lunes a viernes de 8:00 a 17:00 | Gratis | No aplica (el tiempo de respuesta depende del tipo de requerimiento) | Personas Naturales Personas Jurídicas Usuarios Entidades Gubernamentales y ONGs | Se atiende en la Planta Central, hasta tener la estructura descentralizada implementada | Rumpamba E2-128 y República Teléfono 3944440 http://www.regulacionagua.gob.ec/ | Canal Presencial - Recepción y Ventanilla Teléfono 3944440 ext 143 o 124 Canal Virtual Página web de la ARCA http://www.regulacionagua.gob.ec/ Portal Ciudadano de la ex SNAP https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/web/guest/inicio | No | formulario de quejas/reclamos/controversias formulario de peticiones | "NO APLICABLE". La Institución al momento se encuentra evaluando la factibilidad de desarrollar formatos que se actualizarán en la página web | 16 | 170 | 100% | |
| 3 | Certificado de Disponibilidad de Agua | Provee Certificado de Disponibilidad de Agua, dentro del marco de competencia de la ARCA esto podrá ser solicitado por la SENAGUA | 1. Solicitar a SENAGUA el Certificado de Disponibilidad de Agua Secretaría Nacional del Agua: Entidad encargada de recibir la solicitud de CDA Superficial en caso de que se haga en una CAC. Dirección Técnica ARCA: Entidad encargada de procesar y resolver la solicitud de CDA. | El solicitante inicia el proceso, para lo cual deberá presentar los siguientes documentos: a) Solicitud en el formato y con la información preestablecidos por la Agencia de Regulación y Control del Agua, el formato de solicitud podrá ser descargado de la página web de la Agencia (www.regulacionagua.gob.ec/) b) Cedula de identidad de la persona que solicita la autorización de agua, en el caso de personas jurídicas el RUC de la empresa y la cedula de identidad del representante de la misma. c) Informe de abono de la fuente en el sitio propuesto para la captación, el mismo que debe contar con el respaldo de un profesional especializado. d) Informe Hidrológico, este documento es de carácter opcional, en 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 hidrológico. e) Croquis del sitio propuesto para la captación, en el que se incluya las coordenadas en sistema WGS84, zona 17S. Los puntos c, d, e y f se consideran anexos de la solicitud, son de carácter obligatorio a excepción del informe Hidrológico (d) que es carácter complementario, es decir, opcional. Tanto la solicitud como los anexos deberán ser presentados en la demarcación hidrográfica a la que corresponde la fuente de captación. La cedula de ciudadanía y/o RUC se presentará en la demarcación hidrográfica a fin de verificar la identidad del solicitante y los datos del mismo. | • Solicitante: Persona encargada de requerir el Certificado de Disponibilidad de Agua. • Secretaría Nacional del Agua: Entidad encargada de recibir la solicitud de CDA Superficial en caso de que se haga en una CAC. • Dirección Técnica ARCA: Entidad encargada de procesar y resolver la solicitud de CDA. | De lunes a viernes de 8:00 a 17:00 | Gratis | 40 horas | Personas Naturales Personas Jurídicas | Se atiende en la Planta Central, hasta tener la estructura descentralizada implementada | Rumpamba E2-128 y República Teléfono 3944440 http://www.regulacionagua.gob.ec/ | Canal Presencial - Recepción y Ventanilla Teléfono 3944440 ext 143 o 124 | No | Formulario CDA | "NO APLICABLE". La Institución no brinda este servicio por internet. | 59 | 282 | 100% | |
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) | | | | | | | | | | | "NO APLICABLE". La Agencia no tiene implementado la herramienta en la institución | | | | | | | | |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | 31/08/2018 | | | | | | | | |
| 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): | | | | | | | | | | | VERÓNICA TIPÁN | | | | | | | | |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | veronica.tipan@ar.gov.ec | | | | | | | | |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | (02) 394-4440 EXTENSIÓN 190 | | | | | | | | |