

## 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 (Describe 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/N)	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	Permite dar atención a los requerimientos de información de la Institución.	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico. 2. Estar pendiente de que la respuesta de constatación se entregue antes de los 15 días dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga) 3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud en las oficinas de la ARCA.	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública.	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante	De lunes a viernes de 08:30 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en la Planta Central.	<a href="http://www.regulacionagua.gub.ec">www.regulacionagua.gub.ec</a>	Dirección Administrativa Financiera	No	<a href="#">Formulario de acceso a la información pública</a>	NO APLICA - La institución no brinda este servicio por internet	0	0	NO DISPONIBLE - La agencia no recibió solicitudes de acceso a la información pública.
2	Atención a reclamos	Permite la atención de una queja o controversia que tiene como objetivo proteger a las personas naturales o jurídicas, lograr el cese de los actos arbitrarios o negligentes y restituir sus derechos.	1. Completar el formulario único de reclamos 2. Entregar el formulario en Dirección Técnica de la ARCA	1. Para presentar una queja o controversia respecto a los recursos hídricos, deberá llenar el formulario y en caso de que aplique una evidencia (fotografías, oficios, videos, pruebas, etc.).	1. Dirección Ejecutiva: Recibe las quejas y controversias. 2. Dirección Jurídica: Calificar la queja o controversia, avocar conocimiento de la causa presentada; validar pruebas de descargo conjuntamente con la Dirección Técnica Competente y, resolver. 3. Dirección Técnica Competente: Identificar a las instituciones públicas que dentro del marco de sus competencias están llamadas a intervenir conjuntamente con la ARCA (MAE, MSP, Fuerza Pública, MAGAP, etc.). 4. Notificar al usuario y a las instituciones intervinientes para coordinar la respectiva visita técnica así como al involucrarse con el contenido de la queja o controversia. 5. Realizar la visita técnica. 6. Emitir informes técnicos.	De lunes a viernes de 8:00 a 17:00	Gratis	30 días	Ciudadanía en general	Se atiende en la Planta Central.	<a href="http://www.regulacionagua.gub.ec">www.regulacionagua.gub.ec</a>	Dirección Técnica	No	<a href="#">Formulario único de reclamos</a>	NO APLICA - La institución no brinda este servicio por internet	0	0	NO DISPONIBLE - La agencia no recibió ningún formulario único de reclamos
3	Certificado de Disponibilidad de Agua	• ARCA, dentro del marco de sus competencias, deberá emitir el Certificado de Disponibilidad de Agua, que podrá ser solicitado por el usuario directamente o mediante Centros de Atención al Ciudadano y Demarcaciones Hidrográficas de la SENAGUA.	• Solicitante: Persona encargada de requerir el Certificado de Disponibilidad de Agua. • Secretaria Nacional del Agua: Entidad encargada de recibir la solicitud de CDA Superficial en caso que se haga en una CAC. • Dirección Técnica ARCA: Entidad encargada de procesar y resolver la solicitud de CDA.	Recibir solicitud de Certificado de Disponibilidad de Agua: 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 descargada de la página web de la Agencia ( <a href="http://www.regulacionagua.gub.ec">www.regulacionagua.gub.ec</a> ); b) Cédula de identidad de la persona que solicita la autorización de agua; en el caso de personas jurídicas el RUC de la empresa y la cédula de identidad del representante de la misma; c) Informe de aforo 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 anejará a la solicitud, el informe debe contar con el respaldo de un profesional especializado hidrología; e) Croquis del sitio propuesto para la captación, en el que se incluirá las coordenadas en sistema WGS84, zona 17i.  Los puntos c, d, e y f se consideran anexos de la solicitud, son de carácter obligatorio a excepción del Informe Hidrológico (e) 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 cédula 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. • Secretaria 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	Ciudadanía en general	Se atiende en la Planta Central.	<a href="http://www.regulacionagua.gub.ec">www.regulacionagua.gub.ec</a>	Dirección Técnica	No	<a href="#">Formulario CDA</a>	NO APLICA - La institución no brinda este servicio por internet	81	81	100%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											NO APLICA - La Agencia no tiene implementado la herramienta en la institución							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											31/05/2018							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):											UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):											Eduardo García Hinojosa							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											<a href="mailto:edgar.garcia@arsa.gub.ec">edgar.garcia@arsa.gub.ec</a>							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 394-4440 EXTENSIÓN 190							