

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	Como 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)	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 (en línea)	Numero de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Numero 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 contestación se entregue antes de los 15 días después en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga)	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 quien haga delegato oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante	De lunes a viernes de 08:30 a 17:00	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en la Planta Central	www.regulacionagua.gob.ec	Dirección Administrativa Financiera	No	Formulario de acceso a la información pública	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 los personal naturales o jurídicas, según el caso de los actos arbitrarios o ilegales y restituir sus derechos.	1. Completar el formulario único de reclamos	1. Para presentar una queja o controversia respecto a los recursos hídricos, deberá llenar el formulario en un caso de que aplique (fotografías, 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 asunto a las instituciones intervinientes para coordinar la respectiva visita técnica así como al involucrado 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	Gratuito	30 días	Ciudadanía en general	Se atiende en la Planta Central	www.regulacionagua.gob.ec	Dirección Técnica	No	Formulario único de reclamos	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 el Centro de Atención Ciudadanos y Demarcaciones Hidrográficas de la SINAGUA.	* 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.	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) 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 anexará a la solicitud, el informe debe contar con el respaldo de un profesional especializado hidrólogo. e) Croquis del sitio propuesto para la captación, en el que se incluya las coordenadas en sistema UTM, zona 17A. f) Los parámetros 1, 4, y 5 se considerarán anexos de la solicitud, van de carácter obligatorio a excepción del Informe Hidrológico (d) que es de carácter complementario, es decir, opcional. g) 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 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. * Dirección Técnica ARCA: Entidad encargada de procesar y resolver la solicitud de CDA.	De lunes a viernes de 8:00 a 17:00	Gratuito	40 horas	Ciudadanía en general	Se atiende en la Planta Central	www.regulacionagua.gob.ec	Dirección Técnica	No	Formulario CDA	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:											31/05/2016							
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							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											edgar.garcia@arca.gob.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 394 4440 EXTENSIÓN 190							