

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 (Meses, 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 (Sí/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	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 contestación se entregue antes de los 15 días siguientes 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.	Usar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública.	1. La solicitud de acceso a la información pública haga a la máxima autoridad de la institución. 2. Traer el área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o 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.	www.regulacionagua.gub.ec	Dirección Administrativa Financiera	No	Formulario de acceso a la información pública	"NO APLICA" La institución no brinda este servicio por internet	1	1	100%
2	Atención a reclamos	Permite la atención de una queja o controversia que tiene como sujetos pasivos 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 soporte una evidencia (fotografías, oficios, videos, pruebas, etc.).	1. Dirección Ejecutiva: Recibe las quejas y controversias. 2. Dirección Jurídica: Califica la queja o controversia, avoca conocimiento de la causa presentada, visita pruebas de descargo conjuntamente con la Dirección Técnica Conjuntamente 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, MOP, Fuerza Pública, WADAP, etc.). 4. Notificar al usuario y a las instituciones intervinientes para coordinar la respectiva visita técnica al caso al involucrado con el contenido de la queja o controversia. 5. Realizar la visita técnica. 6. Enviar informes técnicos.	De lunes a viernes de 8:00 a 17:00	Gratis	30 días	Ciudadanía en general	Se atiende en la Planta Central.	www.regulacionagua.gub.ec	Dirección Técnica	No	Formulario único de reclamos	"NO APLICA" La institución no brinda este servicio por internet	0	0	0
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. • Secretaría Nacional del Agua: Entidad encargada de recibir la solicitud de CDA Superficial en caso de que no haga por el usuario directamente o mediante Centros de Atención al Ciudadano y Demarcaciones Hidrográficas de la SENAGUA. • Dirección Técnica ARCA: Entidad encargada de procesar y resolver la solicitud de CDA.	Requerir 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 (www.regulacionagua.gub.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 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 hidrología; el Origen del sitio propuesto para la captación, en el que se incluirá las coordenadas en sistema WGS84, zona 17s. • 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 por el usuario directamente o mediante Centros de Atención al Ciudadano y Demarcaciones Hidrográficas de la SENAGUA. • Dirección Técnica ARCA: Entidad encargada de procesar y resolver la solicitud de CDA.	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 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.	De lunes a viernes de 8:00 a 17:00	Gratis	40 horas	Ciudadanía en general	Se atiende en la Planta Central.	www.regulacionagua.gub.ec	Dirección Técnica	No	Formulario CDA	"NO APLICA" La institución no brinda este servicio por internet	27	143	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:											30/06/2017							
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):											ING. VERÓNICA TIPAN							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											veronica.tipan@arca.gub.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 394-4440 EXTENSIÓN 130							