

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) | 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 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. Llenar y entregar/enviar formato de peticiones de información y/o consulta de los servicios que presta la ARCA 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. Recibir o retirar por el medio correspondiente la respuesta a la solicitud | 1. Llenar el formato de solicitud de información pública | 1. La solicitud de información por los medios establecidos para el efecto 2. Se asigna al área correspondiente para solventar la petición 3. Se analiza requerimiento y se elabora respuesta. 4. Se entrega la contestación conforme al medio que corresponda la respuesta | De lunes a viernes de 08:00 a 17:00 | Gratuito | 15 días | Ciudadanía en general | Se atiende en la Planta Central | www.regulacionagua.gov.ec | Recepción Telefónica 3944440 | No | formulario de acceso a la información pública | "NO APLICA". La institución al momento se encuentra analizando la factibilidad de desarrollar formatos que se añadirán en la página web | 1 | 2 | 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. Llenar y entregar/enviar formato de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y controversias 2. Recibir o retirar por el medio correspondiente la respuesta a la solicitud | Para petición Llenar formato de peticiones Para queja, reclamo, controversia y denuncia Llenar formato de queja, reclamo, controversia y denuncia, el mismo que obligatoriamente debe tener informaciones de sustento como fotografías, oficios, videos, pruebas, etc. | Dirección Ejecutiva: Revisa la petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o controversia a la que corresponde de acuerdo al siguiente estado: Dirección Jurídica: Califica la queja o controversia, avisa el conocimiento de la causa presentada; solicitar pruebas de descargo conjuntamente con la Dirección Técnica competente y resuelve. Dirección Técnica: Identifica 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). Notifica al usuario y a las instituciones intervinientes para coordinar la visita técnica así como al involucrado con el contenido de la queja o controversia. Realiza la visita técnica y elabora informe técnico. | De lunes a viernes de 8:00 a 17:00 | Gratuito | 30 días | Ciudadanía en general | Se atiende en la Planta Central | www.regulacionagua.gov.ec | Recepción Ventanilla ARCA | No | formato de queja/reclamo/controversia formato de peticiones | "NO APLICA". La institución al momento se encuentra analizando la factibilidad de desarrollar formatos que se añadirán en la página web | 22 | 146 | 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 2. Entidad encargada de receptor la solicitud de CDA Superficial en caso de que se haga en una CAC. 3. 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.gov.ec). b) Cédula de Identidad de la persona que solicita la autorización de agua, en el caso de personas jurídicas de 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 hidrológico. e) Croquis del sitio propuesto para la captación, en el que se incluirá las coordenadas en sistema WGS84, zona 17s, con puntos c, d, e y f así como anexo de la solicitud, con 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 solicitud 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 receptor 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 | Gratuito | 40 horas | Ciudadanía en general | Se atiende en la Planta Central. | www.regulacionagua.gov.ec | Dirección Técnica | No | Formulario CDA | "NO APLICA". La institución no brinda este servicio por internet | 29 | 295 | 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: | 30/11/2017 |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | MESES |
| 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 TIPÁN |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | veronica.tipan@arsa.gov.ec |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | (02) 394 4440 EXTENSIÓN 190 |