

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 (S/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  | Canal presencial, solicitar por medio del formato establecido o con oficio.<br>Canal virtual, ingresar a las siguientes páginas y solicitar información<br>Página web de la ARCA <a href="http://www.regulacionagua.gob.ec/reactivos/">http://www.regulacionagua.gob.ec/reactivos/</a><br>Portal Ciudadano <a href="https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/">https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/</a> | Canal presencial, presentar formato de solicitud de acceso a la información pública u oficio de solicitud debidamente firmado.<br>Canal virtual, ingresar información solicitada como obligatoria en las respectivas páginas.  | 1. Recibir la solicitud y verificar que toda la información este completa y coherente.<br>2. Ingresar solicitud al Sistema de Gestión Documental - Quiplus.<br>3. Realizar la navegación al área responsable de atención.<br>4. Analizar el requerimiento y elaborar respuesta.<br>5. Enviar oficio de respuesta al usuario.  | De lunes a viernes de 08:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | Personas Naturales<br>Personas Jurídicas<br>Usuarios<br>Entidades Gubernamentales y ONGs   | Se atiende en la Planta Central, hasta que la estructura desconcentrada se encuentre implementada. | Rumiñamba E2-128 y República<br>Teléfono 3944440<br><a href="http://www.regulacionagua.gob.ec/">http://www.regulacionagua.gob.ec/</a>                      | Canal Presencial Recepción y Ventanilla<br>Teléfono 3944440 ext 143 o 124<br><br>Canal Virtual<br>Página web de la ARCA <a href="http://www.regulacionagua.gob.ec/">http://www.regulacionagua.gob.ec/</a><br><a href="http://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/">http://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/</a><br>Portal Ciudadano <a href="https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/">https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/</a> | No                           | <a href="#">Formulario de acceso a la información pública</a>   | "NO APLICA", La Institución al momento se encuentra analizando la factibilidad de desarrollar formatos que se afiliarán en la página web | 0   | 7  | 100%   |
| 2  | Atención a Peticiones, Quejas, Controversias y Denuncias | Permite la atención de peticiones, quejas, controversias y denuncias de competencia de la ARCA   | Canal presencial, solicitar por medio del formato establecido o con oficio.<br>Canal virtual, ingresar a las siguientes páginas y solicitar información<br>Página web de la ARCA <a href="http://www.regulacionagua.gob.ec/reactivos/">http://www.regulacionagua.gob.ec/reactivos/</a><br>Portal Ciudadano <a href="https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/">https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/</a> | Canal presencial, presentar formato de solicitud de acceso a la información pública u oficio de solicitud debidamente firmado.<br>Canal virtual, ingresar información solicitada como obligatoria en las respectivas páginas.<br><br>La solicitud deberá contener como mínimo la siguiente información:<br>+ Nombre y apellidos del interesado, o en su caso, de la persona que lo representa, así como la identificación del lugar o medio que se señale a efectos de notificación;<br>+ Hechos, razones, fundamentos de derecho y petición en que se concrete, con toda claridad, la solicitud;<br>+ Lugar y fecha de la solicitud;<br>+ Firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio; y,<br>+ Dignos de la administración o unidad administrativa a la que se dirige.<br>+ En el caso de denuncias se incluir información referente al denunciado.  | 1. Recibir la solicitud y verificar que toda la información este completa y coherente.<br>2. Ingresar solicitud al Sistema de Gestión Documental - Quiplus.<br>3. Realizar la navegación al área responsable de atención.<br>4. Analizar el requerimiento y elaborar respuesta.<br>5. Enviar oficio de respuesta al usuario.  | De lunes a viernes de 8:00 a 17:00   | Gratuito | No aplica (el tiempo de respuesta depende del tipo de requerimiento) | Personas Naturales<br>Personas Jurídicas<br>Usuarios<br>Entidades Gubernamentales y ONGs   | Se atiende en la Planta Central, hasta que la estructura desconcentrada se encuentre implementada. | Rumiñamba E2-128 y República<br>Teléfono 3944440<br><a href="http://www.regulacionagua.gob.ec/">http://www.regulacionagua.gob.ec/</a>                      | Canal Presencial Recepción y Ventanilla<br>Teléfono 3944440 ext 143 o 124<br><br>Canal Virtual<br>Página web de la ARCA <a href="http://www.regulacionagua.gob.ec/">http://www.regulacionagua.gob.ec/</a><br><a href="http://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/">http://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/</a><br>Portal Ciudadano <a href="https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/">https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/</a> | No                           | <a href="#">Formulario de quejas/reclamos/controversias</a><br><br><a href="#">Formulario de peticiones</a> | "NO APLICA", La Institución al momento se encuentra analizando la factibilidad de desarrollar formatos que se afiliarán en la página web | 15  | 138  | 100%   |
| 3  | Certificado de Disponibilidad de Agua                    | Servicio orientado a emitir el Certificado de Disponibilidad de Agua CDA a petición de la SENAGUA, como una condición para el otorgamiento de una Autorización de Uso y/o Aprovechamientos del agua según el artículo 90 y 95 de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos, Aprovechamiento del Agua. | Solicitar a SENAGUA el Certificado de Disponibilidad de Agua dentro del trámite de Autorización de Uso y/o Aprovechamiento del agua  | El solicitante inicia el proceso, para lo cual deberá presentar los siguientes documentos:<br><b>Certificado de Disponibilidad del Agua para los usos y/o aprovechamientos general priorizados</b><br>- Formulario de solicitud de Certificación de Disponibilidad del Agua CDA (básico)<br>- Oficio de solicitud de Certificación de Disponibilidad del Agua CDA (básico)<br>- Informe técnico del caudal requerido emitido por el peticionario (memoria técnica del proyecto) (opcional)<br>- Fotografías del punto de captación (opcional)<br>- Informe hidrológico (opcional)<br>- Croquis de la ubicación del punto de captación (opcional)<br><b>Certificado de Disponibilidad del Agua para los usos y/o aprovechamientos general NO priorizado</b><br>- Formulario de solicitud de Certificación de Disponibilidad del Agua (básico)<br>- Oficio de solicitud de Certificación de Disponibilidad del Agua CDA (básico)<br>- Informe técnico del caudal requerido emitido por el peticionario (memoria técnica del proyecto) (opcional)<br>- Fotografías del punto de captación (opcional)<br>- Informe hidrológico (opcional)<br>- Croquis de la ubicación del punto de captación (opcional) | 1. SENAGUA, recibir solicitud y verificar que toda la información este completa y enviar a la ARCA.<br>2. ARCA, analizar información y elaborar Informe de Evaluación Hidrológica.<br>3. ARCA, emitir Certificado de Disponibilidad del Agua - CDA en el caso de haber disponibilidad<br>4. ARCA, enviar a SENAGUA informe de evaluación hidrológica con CDA de ser el caso | De lunes a viernes de 8:00 a 17:00   | Gratuito | 34 días  | Personas Naturales<br>Personas Jurídicas   | Se atiende en la Planta Central, hasta que la estructura desconcentrada se encuentre implementada. | Rumiñamba E2-128 y República<br>Teléfono 3944440<br><a href="http://www.regulacionagua.gob.ec/">http://www.regulacionagua.gob.ec/</a>                      | Canal Presencial - Recepción y Ventanilla<br>Teléfono 3944440 ext 143 o 124  | No                           | <a href="#">Formulario CDA</a>  | "NO APLICA" La Institución no brinda este servicio por internet  | 86  | 635  | 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:   |  |  |  |  |   |  |          |  |  |  | 31/08/2019   |  |                              |   |  |   |  |  |
| 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):                       |  |  |  |  |   |  |          |  |  |  | CARLA GROSZCO  |  |                              |   |  |   |  |  |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:          |  |  |  |  |   |  |          |  |  |  | <a href="mailto:carla.groszco@arca.gob.ec">carla.groszco@arca.gob.ec</a>   |  |                              |   |  |   |  |  |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:           |  |  |  |  |   |  |          |  |  |  | (02) 394-4440 EXTENSIÓN 116  |  |                              |   |  |   |  |  |