Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																		
d) Los servicios que ofrecce 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** (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 (on line)**	**Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (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. **Canal virtual,** ingresar a las siguientes páginas y solicitar información **Página web de la ARCA** http://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/ **Portal Ciudadadano** https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/	**Canal presencial,** presentar formato de solicitud de acceso a la información pública u oficio de solicitud debidamente firmado. **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. **2.** Ingresar solicitud al Sistema de Gestión Documental - Quipux. **3.** Realizar la reasignación al área responsable de atención. **4.** Analizar el requerimiento y elaborar respuesta. **5.** Enviar oficio de respuesta al usuario.	De lunes a viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	15 días	Personas Naturales Personas Jurídicas Usuarios Entidades Gubernamentales y ONGs	Se atiende en la Planta Central, hasta que la estructura desconcentrada se encuentre implementada.	Rumipamba E2-128 y República Teléfono 3944440 http://www.regulacionagua.gob.ec/	**Canal Presencial** Recepción y Ventanilla Teléfono 3944440 ext 143 o 124 **Canal Virtual** **Página web de la ARCA** http://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/ **Portal Ciudadadano** https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/	No	formulario de acceso a la información pública	"NO APLICA", La institución al momento se encuentra analizando la factibidad de desarrollar formatos que se añadirán en la página web	0	6	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. **Canal virtual,** ingresar a las siguientes páginas y solicitar información **Página web de la ARCA** http://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/ **Portal Ciudadadano** https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/	**Canal presencial,** presentar formato de solicitud de acceso a la información pública u oficio de solicitud debidamente firmado. **Canal virtual,** ingresar información solicitada como obligatoria en las respectivas páginas. **La solicitud deberá contener como mínimo la siguiente información:** • Nombre y apellidos del interesado, o en su caso, de la persona que lo represente, así como la identificación del lugar o medio que se señale a efectos de notificaciones; • Hechos, razones, fundamentos de derecho y petición en que se concrete, con toda claridad, la solicitud; • Lugar y fecha de la solicitud; • Firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio; y, • Órgano de la administración o unidad administrativa a la que se dirige. • 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. **2.** Ingresar solicitud al Sistema de Gestión Documental - Quipux. **3.** Realizar la reasignación al área responsable de atención. **4.** Analizar el requerimiento y elaborar respuesta. **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 Personas Jurídicas Usuarios Entidades Gubernamentales y ONGs	Se atiende en la Planta Central, hasta que la estructura desconcentrada se encuentre implementada.	Rumipamba E2-128 y República Teléfono 3944440 http://www.regulacionagua.gob.ec/	**Canal Presencial** Recepción y Ventanilla Teléfono 3944440 ext 143 o 124 **Canal Virtual** **Página web de la ARCA** http://www.regulacionagua.gob.ec/contactanos/ **Portal Ciudadadano** https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/	No	formato de queja/reclamo/controversia formato de peticiones	"NO APLICA", La institución al momento se encuentra analizando la factibidad de desarrollar formatos que se añadirán 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: **Certificado de Disponibilidad del Agua para los usos y/o aprovechamientos general priorizados** - Formulario de solicitud de Certificación de Disponibilidad del Agua (básico) - Oficio de solicitud de Certificación de Disponibilidad del Agua CDA (básico) - Informe técnico del caudal requerido emitido por el peticionario (memoria técnica del proyecto) (opcional) - Fotografías del punto de captación (opcional) - Informe hidrológico (opcional) - Croquis de la ubicación del punto de captación (opcional) **Certificado de Disponibilidad del Agua para los usos y/o aprovechamientos general NO priorizado** - Formulario de solicitud de Certificación de Disponibilidad del Agua (básico) - Oficio de solicitud de Certificación de Disponibilidad del Agua CDA (básico) - Informe técnico del caudal requerido emitido por el peticionario (memoria técnica del proyecto) (opcional) - Fotografías del punto de captación (opcional) - Informe hidrológico (opcional) - 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** **2. ARCA**, analizar información y elaborar informe de Evaluación Hidrológica. **3. ARCA**, emitir Certificado de Disponibilidad del Agua - CDA en el caso de haber disponibilidad **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 Personas Jurídicas	Se atiende en la Planta Central, hasta que la estructura desconcentrada se encuentre implementada.	Rumipamba E2-128 y República Teléfono 3944440 http://www.regulacionagua.gob.ec/	Canal Presencial - Recepción y Ventanilla Teléfono 3944440 ext 143 o 124	No	Formulario CDA	"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 INFORMACION - LITERAL d):	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	CARLA OROZCO
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	carla.orozco@arca.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 394-4440 EXTENSIÓN 116