

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 (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 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  | 1. Realizar la solicitud Canal presencial, oficina de solicitud Canal virtual, ingreso a los siguientes enlaces y solicitar información<br>Página web de la ARCA <a href="http://www.regulacionagua.gob.ec/cont/act/">http://www.regulacionagua.gob.ec/cont/act/</a><br>Portal Ciudadano de la ex SNAP <a href="https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/web/guest/inicio">https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/web/guest/inicio</a> | 1. Presentar oficina de solicitud - canal presencial<br>2. Ingresar información solicitada - canal virtual<br>La solicitud deberá contener como mínimo la siguiente información:<br>• Nombre y apellidos del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, así como la identificación del lugar o medio que se usará a efectos de notificaciones.<br>• Hechos, razones, fundamentos de derecho y petición en que se concierne, 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>• Digno de la administración o unidad administrativa a la que se dirige.   | 1. Recibir la solicitud y verificar que toda la información esté coherente y completa.<br>2. Ingresar solicitud al Sistema de Gestión Documental - Quijipe<br>3. Realizar el reasignación al área responsable<br>4. Analizar el requerimiento y elaborar respuesta.<br>5. Enviar oficina 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 tener la estructura desconcentrada implementada | Rumpamba 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/cont/act/">http://www.regulacionagua.gob.ec/cont/act/</a><br>Portal Ciudadano de la ex SNAP <a href="https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/web/guest/inicio">https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/web/guest/inicio</a> | No                            | <a href="#">formulario de acceso a la información pública</a>   | "ND APLICIA". La institución al momento se encuentra actualizando la facilidad de desarrollar formatos que se actualizarán en la página web | 0   | 1  |  |
| 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. Realizar la solicitud Canal presencial, oficina de solicitud Canal virtual, ingreso a los siguientes enlaces y solicitar información<br>Página web de la ARCA <a href="http://www.regulacionagua.gob.ec/cont/act/">http://www.regulacionagua.gob.ec/cont/act/</a><br>Portal Ciudadano de la ex SNAP <a href="https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/web/guest/inicio">https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/web/guest/inicio</a> | 1. Presentar oficina de solicitud - canal presencial<br>2. Ingresar información solicitada - canal virtual<br>La solicitud deberá contener como mínimo la siguiente información:<br>• Nombre y apellidos del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, así como la identificación del lugar o medio que se usará a efectos de notificaciones.<br>• Hechos, razones, fundamentos de derecho y petición en que se concierne, 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>• Digno de la administración o unidad administrativa a la que se dirige.   | 1. Recibir la solicitud y verificar que toda la información esté coherente y completa.<br>2. Ingresar solicitud al Sistema de Gestión Documental - Quijipe<br>3. Realizar el reasignación al área responsable<br>4. Analizar el requerimiento y elaborar respuesta.<br>5. Enviar oficina 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 tener la estructura desconcentrada implementada | Rumpamba 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/cont/act/">http://www.regulacionagua.gob.ec/cont/act/</a><br>Portal Ciudadano de la ex SNAP <a href="https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/web/guest/inicio">https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/web/guest/inicio</a> | No                            | <a href="#">formulario de quejas/reclamos/controversias</a><br><br><a href="#">formulario de peticiones</a> | "ND APLICIA". La institución al momento se encuentra actualizando la facilidad de desarrollar formatos que se actualizarán en la página web | 9   | 19   |  |
| 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<br>Secretaría Nacional del Agua:<br>Entidad encargada de recibir la solicitud de CDA superficial en caso de que se haga en una CAC.<br>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:<br>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 ( <a href="http://www.regulacionagua.gob.ec/">www.regulacionagua.gob.ec</a> ).<br>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.<br>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.<br>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.<br>e) Croquis del sitio propuesto para la captación, en el que se incluirá las coordenadas en sistema WGS84, zona 17, 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.<br>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. | • Solicitante: Persona encargada de requerir el Certificado de Disponibilidad de Agua.<br>• Secretaría Nacional del Agua: Entidad encargada de recibir la solicitud de CDA superficial en caso de que se haga en una CAC.<br>• 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   | Personas Naturales<br>Personas Jurídicas   | Se atiende en la Planta Central, hasta tener la estructura desconcentrada implementada | Rumpamba 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>  | "ND APLICIA". La institución no brinda este servicio por internet   | 17  | 53   |  |
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) |  |  |  |  |  |  |          |  |  |  |  |   |                               |   |   |   |  |  |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:   |  |  |  |  |  |  |          |  |  |  |  | 29/03/2020  |                               |   |   |   |  |  |
| 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):                       |  |  |  |  |  |  |          |  |  |  |  | Ing. Alicia Antilema Reyes<br><a href="mailto:alicia@ar.gov.ec">alicia@ar.gov.ec</a>  |                               |   |   |   |  |  |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:          |  |  |  |  |  |  |          |  |  |  |  |   |                               |   |   |   |  |  |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:           |  |  |  |  |  |  |          |  |  |  |  | (02) 394-4440 EXTENSIÓN 117   |                               |   |   |   |  |  |