

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) | 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 | DAR SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO A LOS HABITANTE EN CADA HOGAR DEL CANTON SANTA ROSA | SOLICITAR LAS ACOMETIDAS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO | 1. aCERCARSE A LAS OFICINAS DE LA EMPRESA EMAPA SR-EP PARA SOLICITAR LA DOCUMENTACION A PRESENTAR PARA OBTENER EL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO. 2. ENTREGAR LOS DOCUMENTOS PARA PODER REALIZAR LA INSPECCION EN CONJUNTO CON EL TECNICO DE LA EMPRESA. 3. DADA LA INSPECCION LEGALIZA Y PAGA EL VALOR DE LA ACOMETIDA : AL CONTADO O A CREDITO Y FIRMA EL CONTRATO, LUEGO NOS INFORMA PARA IR A CONECTARLE LOS ACCESORIOS PARA DARLE EL SERVICIO DE AGUA POTABLE COLOCANDO MEDIDOR Y ASI LLEVAR UN REGISTRO DEL CONSUMO DEL USUARIO POR CADA CASA. | 1. SOLICITUD PARA INSTALACION DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO 2. COPIA DE ESCRITURA DEL PREDIO DONDE SE VA A COLOCAR EL SERVICIO DEL AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO. 3.-COPIA DE CEDULA DEL DUEÑO DEL TERRENO 4. CERTIFICADO DE NO ADEUDAR AL MUNICIPIO Y A LA EMAPASR-EP S. INSPECCION DEL PREDIO LO REALIZAN LOS DIAS JUEVES. 6.- 6. REALIZAR LA PERFORACION E INSTALACION DE LOS ACCESORIOS PARA LA ACOMETIDA DEL TUBO PREVIO LA REALIZACION DE LA EXCAVACION QUE LO HACE EL USUARIO SOLICITANTE. | 1. JEFE DE CATASTRO LLENA LOS DATOS SOLICITADOS AL USUARIO. 2. SE LE EXTIENDE EL CERTIFICADO DE NO ADEUDAR. LA EMPRESA MEDIANTE LA TESORERA PREVIA REVISION EN EL SISTEMA (SIM). 3. SE LE REALIZA EL CONTRATO DE SERVICIO NUEVO DE AGUA POTABLE Y SE LE INGRESA LOS VALORES A PAGAR. 4.- EN VENTANILLA LA CAJERA REALIZA EL COBRO. | 07:30 a 16:00 | 124.77 DOLARES | 8 HORAS SI CUMPLE CON TODOS LOS DOCUMENTOS | HAY CATEGORIAS DE ACUERDO AL USO DEL SERVICIO DE AGUA: - CATEGORIA ESPECIAL PARA ALGUN USUARIO CON DISCAPACIDAD CATEGORIA DOMESTICA - CATEGORIA RESIDENCIAL - CATEGORIA COMERCIAL - CATEGORIA INDUSTRIAL | Oficina de Empresa DE agua Potable y Alcantarillado departamento de comercialización | DIRECCION: CALLE SUCRE Y AV EL ORO ESQUINA TELEFONO 2943-985 EXT. 113, 111 | OFICINA | SI | http://www.administracionpublica.gob.ec/transparencia/interalformularios | http://www.administracionpublica.gob.ec/contadctenos/ | 13 | 13 | 100.00% |
| 2 | ATENCION A DIFERENTES RECLAMOS POR USUARIOS CON ALGUNA ANOMALIA OCACIONADA EN SU MEDIDOR DE AGUA POTABLE. | RECLAMOS DE ALGUN DAÑO EN SU MEDIDOR DE AGUA POTABLE | 1. ACERCARSE A LA EMPRESA Y DIRIGIRSE A LA SECRETARIA DE COMERCIALIZACION PARA INFORMAR DE LO OCURRIDO EN SU DOMICILIO | 1. DAR SU NOMBRE Y FIRMAR PARA REALIZAR LA ISPECCION RESPECTIVA | 1. REALIZAR HOJA DE TRABAJO PARA QUE EL GAFFITERO SE DIRIJA HACIA EL DOMICILIO DE LA USURIO QUE HIZO LA PETICION O EL RECLAMO | 07:30 a 16:30 | Gratis | 24 HORAS | TODOS | Oficina de Empresa DE agua Potable y Alcantarillado departamento de comercialización | DIRECCION: CALLE SUCRE Y AV EL ORO ESQUINA TELEFONO 2943-985 EXT. 113, 111 | Ventanilla | No | descargar el formulario | www.servicioartesanos.gob.ec | 215 | 228 | 100.00% |
| 3 | SOLICITAR CAMBIO DE NOMBRE A USUARIOS QUE SON NUEVOS DUEÑOS | REALIZAR EL CAMBIO DE NOMBRE DEL NUEVO DUEÑO | 1. ACERCARSE A LA EMPRESA Y DIRIGIRSE A LA JEFE DE CATASTRO PARA SOLICITAR LOS REQUISITOS PARA REALIZAR EL CAMBIO DE NOMBRE DEL DUEÑO ACTUAL. | 1.- COMPRAR UN FORMULARIO DE CAMBIO DE NOMBRE | ADJUNTAR LA COPIA DE CEDULA Y LA NUEVA ESCRITURA ACTUAL Y CON CELLO DEL REGISTRADOR DE LA PROPIEDAD. | 07:30 a 16:30 | 2,00 | INMEDIATO | EL SOLICITANTE | Oficina de Empresa DE agua Potable y Alcantarillado departamento de comercialización - CATASTRO | DIRECCION: CALLE SUCRE Y AV EL ORO ESQUINA TELEFONO 2943-985 EXT. 113, 111 | Ventanilla | SI | | | 14 | 242 | 100.00% |
| 4 | SOLICITAR SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE | SOLICITAR LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DEL AGUA POTABLE | 1. ACERCARSE A LA EMPRESA Y DIRIGIRSE A LA SECRETARIA DE COMERCIALIZACION PARA SOLICITAR LOS REQUISITOS PARA REALIZAR LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO | 1.- COMPRAR UN FORMULARIO DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. | ADJUNTAR LA COPIA DE CEDULA Y LA NUEVA ESCRITURA ACTUAL Y CON CELLO DEL REGISTRADOR DE LA PROPIEDAD. | 07:30 a 16:30 | 2,00 | 12 HORAS | EL SOLICITANTE | Oficina de Empresa DE agua Potable y Alcantarillado Dirección de comercialización - | DIRECCION: CALLE SUCRE Y AV EL ORO ESQUINA TELEFONO 2943-985 EXT. 113, 111 | Ventanilla | SI | | | 10 | 252 | 100.00% |
| 5 | REABILITACION DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE | SOLICITAR LA REABILITACION DEL SERVICIO DEL AGUA POTABLE | 1. ACERCARSE A LA EMPRESA Y DIRIGIRSE A LA SECRETARIA DE COMERCIALIZACION PARA SOLICITAR LOS REQUISITOS PARA REALIZAR LA REABILITACION DEL SERVICIO | 1.- COMPRAR UN FORMULARIO DE REABILITACION DEL SERVICIO. | ADJUNTAR LA COPIA DE CEDULA Y LA NUEVA ESCRITURA ACTUAL. LO REALIZA EL PROPIETARIO O UN FAMILIAR CON UNA CARTA DE AUTORIZACION DEL PROPIETARIO | 07:30 a 16:30 | 2,00 | 8 HORAS | EL SOLICITANTE | Oficina de Empresa DE agua Potable y Alcantarillado Dirección de comercialización - | DIRECCION: CALLE SUCRE Y AV EL ORO ESQUINA TELEFONO 2943-985 EXT. 113, 111 | Ventanilla | SI | | | 6 | 258 | 100.00% |
| 6 | EMITIR CERTIFICADO DE NO ADEUDAR | SE SOLICITA EL CERIFICADO DE NO ADEUDAR PARA REALIZAR VARIOS TRAMITES | SE EMITE EL CERTIFICADO DE NO ADEUDAR A LA EMAPASR-EP PARA VARIOS TRAMITES COMO: 1.- SOLICITAR ACOMETIDA NUEVA ES UN REQUISITO, 2- PARA REALIZAR TRAMITE DE APROVACION DE PLANOS, SOLICITAR PRESTAMOS BANCARIOS, ACERCARSE A LA EMPRESA Y DIRIGIRSE A LA JEFE DE CATASTRO PARA PEDIR INSPECCION Y REVISAR DEACUERDO ALIQUO QUE TIENE EL SERVICIO DE AGUA | COPIA DE CEDULA | SE VENDE EN VENTANILLA LA ESPÉCIE Y SE HACE FIRMAR POR LA TESORERA REVISANDO SI TIENE O NO DEUDA CON EMAPASR-EP | 07:30 a 16:30 | 4 | 25 MINUTOS | EL SOLICITANTE | CAJA DE EMAPASR-EP | DIRECCION: CALLE SUCRE Y AV EL ORO ESQUINA TELEFONO 2943-985 EXT. 113, 111 | TESORERA | SI | | | 371 | 629 | 100.00% |
| 7 | INGRESO DE USUARIOS CON EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO EN LOS SECTORES DONDE SE HA EXTENDIDO LA RED DOMICILIARIA DE ALCANTARILLADO SANITARIO | SE REALIZA EL CATASTRO DE USUARIOS QUE SE LES A COLOCADO EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO | 1. SE REALIZA LA COLOCACION DE LAS REDES DOMICILIARIAS DE PARTE DE LA EMAPASR-EP. 2. SE REGISTRA MEDIANTE UN CATASTRO DE LOS USUARIOS VENEFIADOS CON EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO. 3. SE LO INGRESA AL SISTEMA INFORMATICA PARA EL SIGUIENTE MES PODER COBRAR EL SERVICIO INSTALADO. | 1.- NINGUNO | SOLO LA INSPECCION | 07:30 a 16:30 | Gratis | 24 HORAS | LA EMPRESA AREA DE CATASTRO | Oficina de Empresa DE agua Potable y Alcantarillado Dirección de comercialización - | DIRECCION: CALLE SUCRE Y AV EL ORO ESQUINA TELEFONO 2943-985 EXT. 113, 111 | OFICINA DE CATASTRO | SI | | | 13 | 642 | 100.00% |
| 8 | SE REALIZA LA MICROMEDICION DE PARTE DE LOS SEÑORES LECTORES SUPEVISADO POR EL JEFE DE PROGRAMACION | SE REALIZA EN CADA DOMICILIO DE LOS USURIOS DEJANDO LAS NOTIFICACIONES PARA EL PAGO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y TOMAR LA LECTURA DE LOS MEDIDORES PARA LA EMISION DEL MES SIGUIENTE | TODOS LOS MESES LOS SEÑORES LECTORES LO HACEN EN CADA DOMILIO DE LOS USUARIOS DEL CANTON SANTA ROSA | 1.- PAPEL MENBRETADO | UNA VEZ CADA MES EN CADA DOMICILIO DE LOS USUARIOS DEL CANTON SANTA ROSARECTAMENTE | 07:30 a 16:30 | Gratis | 8 HORAS DIARIAS | LA EMPRESA JEFE DE PROGRAMACION Y EL GRUPO DE LECTORES. | Oficina de Empresa DE agua Potable y Alcantarillado Dirección de comercialización - | DIRECCION: CALLE SUCRE Y AV EL ORO ESQUINA TELEFONO 2943-985 EXT. 113, 111 | JEFE DE PROGRAMACION | SI | | | 14419 | 15.061 | 100.00% |

| | | | |
|---|--|---|--|
| Disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) | | Portal de Trámite Ciudadano (PTC) | |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | DD/MM/AAAA (31/01/2017) | |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | MENSUAL | |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d): | | DIRECCIÓN O UNIDAD QUE COORDINA LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA INSTITUCIÓN | |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d): | | NOMBRE DEL O LA TITULAR DE LA UNIDAD RESPONSABLE | |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | correo electrónico del o comercializacion@emapasr.gob.ec | |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | (02) 243-4461 EXTENSIÓN 215 (Número de teléfono y extensión) | |