

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 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 periodo (mensual) | Número de ciudadano/s/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 DE L SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO | 1. ACERCARSE A LAS OFICINAS DE LA EMPRESA EMAPASR-EP PARA SOLICITAR LA DOCUMENTACION Y 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 | 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 5. INSPECCION DEL PREDIO LO REALIZAN LOS DIAS LUEVES. 6. REALIZAR LA PERFORACION E INSTALACION DE LOS ACCESORIOS PARA LA ACOMETIDA DEL TUBO PREVIO | 1.- JEFE DE CATASTRO LLENA LOS DATOS SOLICITADOS AL USUARIO. 2. SE LE EXTIENDE EL CERTIFICADO DE NO ADEUDAR A LA EMPRESA MEDIANTE A 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 | 124.57 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-literalf/formularios | http://www.administracionpublica.gob.ec/contactenos/ | 35 | 35 | 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 GAFFTERO SE DIRIJA HACIA EL DOMICILIO DE LA USURIO QUE HIZO LA PETICION O EL RECLAMO | 07:30 a 16:30 | Gratis | 24 HORAS | TODOS LOS USUARIOS | 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.serviciocartesanos.gob.ec | 249 | 284 | 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 | | | 24 | 308 | 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 LO REALIZA EL PROPIETARIO O UN FAMILIAR CON UNA CARTA DE AUTORIZACION DEL PROPIETARIO | 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 | | | 4 | 312 | 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 | | | 3 | 315 | 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 AL USO QUE TIENE EL SERVICIO DE AGUA. | COPIA DE CEDULA | SE VENDE EN VENTANILLA LA ESPECIE 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 | | | 351 | 666 | 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 | | | 53 | 719 | 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 USUARIOS 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 | | | 14661 | 15.380 | 100,00% |

| | | | |
|---|--|---|--|
| Disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) | | Portal de Trámite Ciudadano (PTC) | |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | DD/MM/AAAA (30/09/2017) | |
| 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) | |