

## 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)	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 NUEVAS DE L. SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	1. ACERCARSE A LAS OFICINAS DE LA EMPRESA EMAPA SR-EP SOLICITANDO LOS REQUISITOS PARA LLEVAR A CABO LA INSTALACION DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO. 2. ENTREGAR LOS DOCUMENTOS PARA PODER REALIZAR LA INSPECCION EN CONJUNTO CON EL TECNICO DE LA EMPRESA. 3. UNA VEZ REALIZADA LA INSPECCION EL SUABURO LEGALIZA Y CANCELA. EL VALOR DE LA ACOMETIDA: AL CONTADO O A CREDITO Y FIRMA EL CONTRATO, LUEGO EL USUARIO NOS INFORMA QUE TIENE LA EXCAVACION LISTA PARA IR A CONECTARLE LOS ACCESORIOS PARA PROVEERLE DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE COLOCANDO MEDIDOR Y ASI LLEVAR UN REGISTRO DE LA MICROMEDICION DE AGUA DE CADA 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. MEDIANTE LA TESORERA CERTIFICADO DE NO ADEUDAR AL MUNICIPIO, CYERPO DE BOMBEROS, Y A LA EMAPASR-EP 5. INSPECCION DEL PREDIO LO REALIZAN LOS DIAS JUEVES. 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 16:30	140.86 DOLARES	24 HORAS SI CUMPLE CON TODOS LOS DOCUMENTOS	ES PARA TODO TIPO DE PERSONA YA SEA NATURAL O JURIDICA, 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, ALCANTARILLADO, Y DIRECCION DE COMERCIALIZACION DE EMAPA SR-EP	DIRECCION: CALLE SUCRE Y AV EL ORO ESQUINA TELEFONO 2943-985- 073600251 EXT. 113, 111	OFICINA	NO	<a href="http://www.administracionpublica.gob.ec/transparencia/literalf/formularios">http://www.administracionpublica.gob.ec/transparencia/literalf/formularios</a>	<a href="http://www.administracionpublica.gob.ec/contactenos/">http://www.administracionpublica.gob.ec/contactenos/</a>	20	20	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 ACONTECIDO EN EL MEDIDOR DE SU DOMICILIO	1. DAR SU NOMBRE Y FIRMAR PARA REALIZAR LA INSPECCION RESPECTIVA	1. REALIZAR HOJA DE TRABAJO PARA QUE EL GASFITERO SE DIRIJA HACIA EL DOMICILIO DE LA USUARIO QUE REALIZO LA DENUNCIA	07:30 a 16:30	Gratuito	24 HORAS	TODOS LOS USUARIOS QUE REALIZAN RECLAMOS Y DENUNCIAS	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	No	<a href="#">descargar el formulario</a>	<a href="http://www.servicioartesanos.gob.ec">www.servicioartesanos.gob.ec</a>	400	400	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 UNA SOLICITUD DE CAMBIO DE NOMBRE	ADJUNTAR LA COPIA DE CEDULA Y LA ESCRITURA ACTUAL Y CON SELLO 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	OFICINA Y VENTANILLA	NO			15	415	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 UNA SOLICITUD DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.	ADJUNTAR LA COPIA DE CEDULA Y LA ESCRITURA SELLADA DEL REGISTRADOR DE LA PROPIEDAD.	07:30 a 16:30	2,00	24 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	OFICINA Y VENTANILLA	NO			8	423	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 SOLICITANDO LOS REQUISITOS PARA LLEVAR A CABO LA REABILITACION DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.	1.- COMPRAR UNA SOLICITUD DE REABILITACION DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.	ADJUNTAR LA COPIA DE CEDULA Y LA ESCRITURA SELLADA DEL REGISTRADOR DE LA PROPIEDAD.	07:30 a 16:30	2,00	24 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	OFICINA Y VENTANILLA	NO			7	430	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 ENMAPASR-EP EN EL SECTOR ORQUIDEAS NUEVO SANTA ROSA. 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 POR CONEXIONES NUEVAS	07:30 a 16:30	0	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			25	455	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 CON EL LISTADO DE LOS USUARIOS POR RUTAS	UNA VEZ CADA MES EN CADA DOMICILIO DE LOS USUARIOS DEL CANTON SANTA ROSA	07:30 a 16:30	0	8 HORAS MAXIMO	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			15186	15.641	100,00%

	SE REALIZA CORTES CON MAQUINA A LOS USUARIOS QUE ADEUDAN VALORES SUPERIOR A 12 MESES.	SE REALIZA EL RESPECTIVO CORTE A LOS USUARIOS QUE ADEUDAN UN VALOR SUPERIOR A 15 MESES, UTILIZANDO MAQUINARIA PARA LOS MISMOS SE ACERQUEN A CANCELAR LA DEUDA.	TODOS LOS USUARIOS QUE ADEUDAN A LA EMPRESA SE REALIZARA EL RESPECTIVO CORTE.	ADEUDAR MAS DE 12 MESES EN ADELANTE A LA EMPRESA	SE REALIZA EL SEGUIMIENTO EN EL SISTEMA INFORMATICO DE LA EMPRESA VERIFICANDO EL VALOR DE LA DEUDA QUE POSEE EL USUARIOS PARA DESPUES PROCEDER A REALIZAR EL RESPECTIVO CORTE	07:30 a 16:30	18	8 HORAS MAXIMO	DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACION	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	DIRECTOR DE COMERCIALIZACION	SI			60	60	100,00%	
9	SE TOMA MEDIDAS PARA PODER RECUPERAR LA CARTERA VENCIDA	SE REALIZA NOTIFICACIONES A USUARIOS QUE TIENEN CARTERA VENCIDA	DE MANERA BIMENSUAL SE PROCEDE A ENVIAR NOTIFICACIONES PERSONALES Y COLOCACION SELLO DE NOTIFICACION PARA LA RECUPERACION DE LA CARTERA VENCIDA	1. EN UN PAPEL IMPRESO SE COLOCA EL NOMBRE , EL NUMERO DE MADIDOR Y EL MONTO DE DEUDA CON EL NUMERO DE MESES EN MORA	SE REALIZA EL SEGUIMIENTO O SE PROCEDE AL OTRO DIA A LA SUSPENSION PROVISIONAL DEL SERVICIO	07:30 a 16:30	3 A 10 DOLARES	8 HORAS MAXIMO	LA EMPRESA AREA DE COACTIVA- YCOMERCIALIZACION-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	DIRECTORA DE COMERCIALIZACION Y ABOGADO DE COACTIVO	NO			175	15.816	100,00%	
						Disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)													
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:						(20/02/2020)													
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:						FEBRERO -2020													
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):			DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACION																
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):			ING. TAMARA CALLE SALAZAR																
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:						<a href="mailto:correo_electronico@del.g">correo_electronico@del.g</a> <a href="mailto:ingtamarcalle@gmail.es">ingtamarcalle@gmail.es</a>													
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:						(02) 3600-210 EXTENSIÓN 112 (Número de teléfono y extensión)													