



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 período (mensual)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	1. Solicitud para nuevo servicio de agua potable	El usuario se acerca a la dirección de Comercialización a solicitar el servicio de agua potable	El usuario deberá cumplir con ciertos requisitos establecidos en la ordenanza que regula el cobro y el servicio de agua potable	1. copia de la cedula en b/n 2. copia de la escritura 3. certificado de no adeudar a EMRAPAH y Municipio 4. certificado de registro de clave catastral 5. formularios de legalización 6. permiso de construcción 7. correo electrónico y nro telefónico	1. La solicitud pasa al departamento de catastro para su respectiva inspeccion y ubicacion de la propiedad. 2. una vez realizada la inspeccion se informa al usuario que debe acercarse a pagar el derecho de instalacion 3. una vez cancelado el derecho de instalacion se indica al usuario el listado de materiales a comprar para procedes a su respectiva conexon	08:00 a 17:00	10,00	01 día plazo	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas matriz Arenillas y sucursal huaquillas	Arenillas José Joaquín olmedo y cap. Chiriboga telf. 072 908022 Huaquillas avenida hualtaco atrás del Gad municipal telf. 072995480 Correo electrónico: emraph@hotmail.com	Oficinas en Arenillas y Huaquillas : presencial / ventanilla / sitio web institucional	no	NO DISPONIBLE EN LINK	No existe servicio de atención de casos por internet.	43	519	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a la entidad trabajará en un mecanismo para medir la satisfacción ciudadana sobre los servicios que brinda a la ciudadanía.
2	2. Hoja de tramite Administrativo	especie para tramite administrativos	En esta especie el usuario eleva mediante oficio al Gerente de la Empresa reclamos administrativos como , solicitud para Cambio de Propietario , baja de títulos, suspensión temporal del servicio de Agua Potable, solicitud para Cambio de Categoría.	1. copia de la cedula en b/n 2. copia de la escritura (solo en cambio de Propietario) 3. solicitud dirigida al gerente general de EMRAPAH indicando el tramite a seguir 4. certificado de registro de clave catastral (solo en cambio de propietario) 6. planilla al día en los pagos 7. correo electrónico y nro telefónico	1. tramite pasa a dirección Técnica para su respectiva inspección. 2. luego de la inspección pasa a tesorería para que adjunte si tiene valores pendientes de pago 3. pasa a comité con jurídico y Gerencia general para resolver el mismo 4. Notificación de resultados de tramite solicitado.	08:00 a 17:00	1,50	20 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas matriz Arenillas y sucursal huaquillas	Arenillas José Joaquín olmedo y cap. Chiriboga telf. 072 908022 Huaquillas avenida hualtaco atrás del Gad municipal telf. 072995480 Correo electrónico: emraph@hotmail.com	Oficinas en Arenillas y Huaquillas : presencial / ventanilla / sitio web institucional	no	Formulario apoyo al artesano	No existe servicio de atención de casos por internet.	21	219	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a la entidad trabajará en un mecanismo para medir la satisfacción ciudadana sobre los servicios que brinda a la ciudadanía.
3	3. Atencion al usuario	No existe formulario para este servicio	Los ciudadanos/as realizan consultas mediante llamadas, redes sociales o personalmente en oficinas de la empresa para informacion ya sean tramites municipales o a su vez de tramites de EMRAPAH	disponible gratuito	informacion al usuario	08:00 a 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas matriz Arenillas y sucursal huaquillas	Arenillas José Joaquín olmedo y cap. Chiriboga telf. 072 908022 Huaquillas avenida hualtaco atrás del Gad municipal telf. 072995480 Correo electrónico: emraph@hotmail.com	Oficinas en Arenillas y Huaquillas : presencial / ventanilla / sitio web institucional	No	No se utiliza formulario para este servicio	No existe servicio de atención de casos por internet.	60	223	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece.
4	4.Convenios de Pago	especie para tramites administrativos	Se otorga facilidades al usuario medínates convenios de pago en el departamento de Comercialización	1. especies de tramites administrativos (dos)	2. cancelar el 30 % de la deuda generada 3. copia de la cedula	08:00 a 17:00	3,00	1 día	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas matriz Arenillas y sucursal huaquillas	Arenillas José Joaquín olmedo y cap. Chiriboga telf. 072 908022 Huaquillas avenida hualtaco atrás del	Oficinas en Arenillas y Huaquillas : presencial / ventanilla / sitio web	No	NO DISPONIBLE EN LINK	No existe servicio de atención de casos por internet.	71	1.106	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de
5																		
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)						"NO APLICA", debido a que (nombre completo de la entidad) no utiliza el Portal de Tramites Ciudadanos (PTC)												
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:						DD/MM/AAAA 31/12/2022												
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:						MENSUAL												
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):						DIRECCION DE COMERCIALIZACION												
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):						ING. FRANCISCO ROMAN												
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:						francisco_roman@emraph.gob.ec												
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:						(07) 2908 022 EXTENSIÓN 112												