

| 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 ciudadanía 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 beneficiario o usuarios del servicio (Describe 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 (Incluir la dirección y el teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio en la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipo 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 (S/No) | Link para descargar el formulario de servicios | Link para el servicio por Internet (on line) | Número de ciudadanos/Ciudadanos que accedieron al servicio en el último período (mensual) | Número de ciudadanos/ciudadanos que accedieron al servicio acumulado | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
| 1 | AMPLIACIÓN DE REDES DE AAPP, EMPATES DE REDES Y DESVIACIÓN DE REDES | Ampliación de redes de AAPP, empates de redes y desviación de redes | 1.-Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido. | 1.-Cédula de identidad y pagueta de votación. 2.-Pago del impuesto predial 3.-Formulario de solicitud de ampliación de red. 4.-Factura del formulario 5.-Número telefónico (celular y comercial) y correo electrónico. | 1.-Solicitar el formulario de ampliación de red en atención al cliente. 2.-Pago del impuesto predial 3.-Formulario de solicitud de ampliación de red. 4.-Factura del formulario 5.-Número telefónico (celular y comercial) y correo electrónico (5 días). | 08:00 a 17:00 | \$3.00 | 5 días | Ciudadanía en general | Se atiende en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral | Dirección Edificio Matru: Sucre 1-77 y Pello Montecayo (Plasanta Francisco Calderón) Contactéfonos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pla María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactéfonos: 082 465-661 | Atención al Cliente | NO | http://www.emapa.gov.ec | http://www.emapa.gov.ec | 22 | 114 | |
| 2 | CAMBIO DE CATEGORÍA | Beneficio para las personas de tercera edad o discapacitadas cambio de categoría residencial comercial | 1.-Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido. | 1.-Copia de la cédula de identidad y pagueta de votación (opcional) 2.-Copia del carnet de discapacidad. 3.-Última factura del servicio pagada | 1.-Presentar los requisitos en la Oficina Matru o en el Centro de Atención Integral (CAI) | 08:00 a 17:00 | Gratis | 5 días | Ciudadanía en general | Se atiende en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral | Dirección Edificio Matru: Sucre 1-77 y Pello Montecayo (Plasanta Francisco Calderón) Contactéfonos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pla María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactéfonos: 082 465-661 | Atención al Cliente | NO | http://www.emapa.gov.ec | http://www.emapa.gov.ec | 195 | 770 | |
| 3 | CAMBIO DE NOMBRE | Cambio de nombre y actualización cédula de la cuenta | 1.-Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido. | 1.-Copia de la escritura debidamente registrada 2.-Copia de la cédula y pagueta de votación. 3.-Última factura del servicio pagada | 1.-Presentar los requisitos en la Oficina Matru o en el Centro de Atención Integral (CAI) | 08:00 a 17:00 | \$1.00 | 1 día | Ciudadanía en general | Se atiende en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral | Dirección Edificio Matru: Sucre 1-77 y Pello Montecayo (Plasanta Francisco Calderón) Contactéfonos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pla María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactéfonos: 082 465-661 | Atención al Cliente | NO | http://www.emapa.gov.ec | http://www.emapa.gov.ec | 117 | 596 | |
| 4 | CERTIFICADOS DE NO ADEUDAR | Certificado de no adeudar a la EMAPA | 1.-Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido. | 1.-Copia de la cédula de identidad y pagueta de votación 2.-No adeudar ningún valor a la EMAPA | 1.-Presentar los requisitos en la Oficina Matru o en el Centro de Atención Integral (CAI) | 08:00 a 17:00 | \$ 2,00 | 1 día | Ciudadanía en general | Se atiende en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral | Dirección Edificio Matru: Sucre 1-77 y Pello Montecayo (Plasanta Francisco Calderón) Contactéfonos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pla María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactéfonos: 082 465-661 | Atención al Cliente | NO | http://www.emapa.gov.ec | http://www.emapa.gov.ec | 8 | 57 | |
| 5 | FACTIBILIDAD DE SERVICIOS | FACTIBILIDAD DE SERVICIOS | 1.-Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido. | 1.-Cédula de identidad y pagueta de votación 2.-Pago del impuesto predial 3.-Formulario de factibilidad de servicios 4.-Factura del formulario 5.-Si se parámetros de diseño adjuntar 1 CD en blanco 6.-Número telefónico (celular y comercial) y correo electrónico (5 días) | 1.-Solicitar el formulario de factibilidad de servicios en Atención al cliente 2.-Pago del impuesto predial 3.-Formulario de factibilidad de servicios 4.-Factura del formulario 5.-Presentar los requisitos, los parámetros de diseño adjuntar 1 CD en blanco 6.-Número telefónico (celular y comercial) y correo electrónico (5 días) | 08:00 a 17:00 | \$ 10 | 5 días | Ciudadanía en general | Se atiende en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral | Dirección Edificio Matru: Sucre 1-77 y Pello Montecayo (Plasanta Francisco Calderón) Contactéfonos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pla María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactéfonos: 082 465-661 | Atención al Cliente | NO | http://www.emapa.gov.ec | http://www.emapa.gov.ec | 30 | 127 | |
| 6 | DETECTOR DE FUGAS INTERNAS (ECONOMIZANTE) | Detección de fugas internas | 1.-Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido. | 1.-Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el servicio | 1.-Solicitar el servicio al Edificio Central o en el Centro de Atención Integral (CAI) 2.-Pago del valor del servicio en las ventanillas de repatriación 3.-Citar a la solicitud 4.-El gobierno se realiza los días martes y jueves a partir de las 19:00h. | 08:00 a 17:00 | 216 | 1 día | Ciudadanía en general | Se atiende en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral | Dirección Edificio Matru: Sucre 1-77 y Pello Montecayo (Plasanta Francisco Calderón) Contactéfonos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pla María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactéfonos: 082 465-661 | Atención al Cliente | NO | http://www.emapa.gov.ec | http://www.emapa.gov.ec | 16 | 116 | |
| 8 | PLAN REGULADOR | Unas de fábrica | 1.-Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido. | 1.-Presentar el formulario llenado con todos los datos y una copia. | 1.-Presentar los documentos en atención al cliente 2.-No adeudar ningún valor a la EMAPA 3.-Presentar el formulario llenado con todos los datos y una copia. | 08:00 a 17:00 | \$ 4 | 5 días | Ciudadanía en general | Se atiende en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral | Dirección Edificio Matru: Sucre 1-77 y Pello Montecayo (Plasanta Francisco Calderón) Contactéfonos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pla María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactéfonos: 082 465-661 | Atención al Cliente | NO | http://www.emapa.gov.ec | http://www.emapa.gov.ec | 496 | 1885 | |
| 9 | SOLUCITUDS DE NUEVAS ACOMETIDAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO | SOLUCITUDS DE NUEVAS ACOMETIDAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO | 1.-Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido. | 1.-Estructuras 2.-Copia de la cédula de identidad y pagueta de votación 3.-Pago del impuesto predial 4.-Comprobante o muro definitivo 5.-En caso de solicitar otro medidor para un inmueble que ya tiene medidor se debe adjuntar a los requisitos la última factura mensual del servicio. | 1.-Presentar los requisitos en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral (CAI) y pagar los valores de la solicitud 2.-En el término de 3 días se realiza una inspección al inmueble 3.-Formar el contrato y cambiar el valor de la conexión, se puede hacer de contado o al crédito pagar el 50% de contado y el saldo a 2 meses. 4.-La instalación de la acometida se realiza en el plazo de 10 días. | 08:00 a 17:00 | 1.-Solicitud de agua \$5 2.-Solicitud de alcantarillado \$5 3.-Acometida de Agua Potable \$235 hasta 8m desde la red hasta la línea de fábrica 4.-Acometida de Alcantarillado \$15 hasta 8m desde la red hasta la línea de fábrica. | 30 días | Ciudadanía en general | Se atiende en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral | Dirección Edificio Matru: Sucre 1-77 y Pello Montecayo (Plasanta Francisco Calderón) Contactéfonos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pla María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactéfonos: 082 465-661 | Atención al Cliente | NO | http://www.emapa.gov.ec | http://www.emapa.gov.ec | 216 | 918 | |
| 10 | REPARACIONES | REPARACIONES | 1.-Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido. | 1.-Copia de la cédula de identidad y pagueta de votación. 2.-Factura a reemplazar | 1.-Presentar los requisitos en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral (CAI) de acuerdo al tipo de error o problema y la ubicación en el sitio donde se realizó el trabajo. 2.-Formar la solicitud de reparación. | 08:00 a 17:00 | Gratis | 1 día | Ciudadanía en general | Se atiende en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral | Dirección Edificio Matru: Sucre 1-77 y Pello Montecayo (Plasanta Francisco Calderón) Contactéfonos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pla María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactéfonos: 082 465-661 | Atención al Cliente | NO | http://www.emapa.gov.ec | http://www.emapa.gov.ec | 13 | 157 | |
| 11 | REUBICACIONES | REUBICACIONES | 1.-Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido. | 1.-Copia de la cédula de identidad y pagueta de votación. 2.-Cronis | 1.-Presentar los requisitos en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral (CAI) 2.-Pago del valor de la solicitud 3.-La reubicación se realiza en el término de 5 días. 4.-El valor de la reubicación se factura en la misma de la siguiente factura mensual del servicio. | 08:00 a 17:00 | Solicitud \$3 Reubicación \$ 70 a \$100 | 8 días | Ciudadanía en general | Se atiende en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral | Dirección Edificio Matru: Sucre 1-77 y Pello Montecayo (Plasanta Francisco Calderón) Contactéfonos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pla María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactéfonos: 082 465-661 | Atención al Cliente | NO | http://www.emapa.gov.ec | http://www.emapa.gov.ec | 44 | 307 | |
| Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) | | | | | | | | | | | Portal de Trámite Ciudadano (PTC) | | | | | | | |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | 16/06/2017 | | | | | | | |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | MENSUAL | | | | | | | |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL (I): | | | | | | | | | | | DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN | | | | | | | |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL (I): | | | | | | | | | | | DR. FREDY ESTÉVEZ | | | | | | | |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | comercial@emapa.gov.ec | | | | | | | |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | (06) 2951 670 EXTENSIÓN 24 | | | | | | | |