

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAI

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	AMPLIACIÓN DE REDES DE AA.PP., EMPATES DE REDES Y DESVIACIÓN DE REDES	Ampliación de redes de AA.PP., empates de redes y desviación de redes	1.- Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el tramite requerido.	1.- Cédula de Identidad y papeleta de votación. 2.- Pagar el impuesto predial 3.- Formulario de ampliación de red. 4.- Factura del formulario 5.- Números telefónicos (celular y convencional) y correo electrónico.	1.- Solicitar el formulario de ampliación de red en atención al cliente. 2.- Pagar el valor del formulario en las ventanillas de recaudación. 3.- Presentar los requisitos, el formulario completo con todos los datos y la factura en Archivo (tiempo de ejecución 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 Matriz: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Piazoleta Francisco Calderón) Contactenos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactenos: 062 605-661	Atención al Cliente	No	http://www.emapapa.gub.ec/informacion/comunicacion/2017/2017-formulario-ampliacion-de-redes	http://www.emapapa.gub.ec/Tramite-4-211			
2	CAMBIOS DE CATEGORÍA	Beneficio para las personas de tercera edad o discapacidad	1.- Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el tramite requerido.	1.- Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación (opcional). 2.- Copia del carne de discapacidad. 3.- Última factura del servicio pagada	1.- Presentar los requisitos en la Oficina Matriz o en el Centro de Atención Integral (CAI)	08:00 a 17:00	Gratuito	5 días	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matriz: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Piazoleta Francisco Calderón) Contactenos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactenos: 062 605-661	Atención al Cliente	No	http://www.emapapa.gub.ec/Tramite-4-211	http://www.emapapa.gub.ec/Tramite-4-211	86	86	
3	CAMBIOS DE NOMBRE	Cambio de nombre de la cuenta	1.- Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el tramite requerido.	1.- Copia de la escritura debidamente registrada 2.- Copia de la cédula y papeleta de votación 3.- Última factura del servicio pagada	1.- Presentar los requisitos en la Oficina Matriz 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 Matriz: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Piazoleta Francisco Calderón) Contactenos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactenos: 062 605-661	Atención al Cliente	No	http://www.emapapa.gub.ec/Tramite-4-211	http://www.emapapa.gub.ec/Tramite-4-211	202	202	
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 tramite requerido.	1.- Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación. 2.- No adeudar ningún valor a la EMAPA	1.- Presentar los requisitos en la Oficina Matriz 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 Matriz: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Piazoleta Francisco Calderón) Contactenos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactenos: 062 605-661	Atención al Cliente	No	http://www.emapapa.gub.ec/informacion/comunicacion/2017/2017-formulario-certificado-de-no-adeudar	http://www.emapapa.gub.ec/Tramite-4-211	15	15	
5	FACTIBILIDAD DE SERVICIOS	FACTIBILIDAD DE SERVICIOS	1.- Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el tramite requerido.	1.- Cédula de Identidad y Papeleta de Votación 2.- Pago del impuesto predial 3.- Formulario de factibilidad de servicios 4.- Factura del formulario 5.- Si se requieren de diseño adjuntar 1 CD en blanco 6.- Números telefónicos (celular y convencional) y correo electrónico.	1.- Solicitar el formulario de factibilidad de servicios en Atención al cliente. 2.- Pagar el valor del formulario en las ventanillas de recaudación 3.- Presentar los requisitos, los formularios originales completos e iguales y la factura de pago en Archivo (tiempo de ejecución 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 Matriz: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Piazoleta Francisco Calderón) Contactenos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactenos: 062 605-661	Atención al Cliente	No	http://www.emapapa.gub.ec/informacion/comunicacion/2017/2017-formulario-factibilidad-de-servicios	http://www.emapapa.gub.ec/Tramite-4-211			
6	DETECTOR DE FUGAS INTERNAS (GEOFONAMIENTO)	Detección de fugas internas	1.- Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el tramite requerido.	1.- Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral (CAI) a solicitar el servicio	1.- Previa inspección de un plomero que indica que hay fuga interna no visible el usuario puede acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral (CAI) a solicitar el servicio. 2.- Pagar el valor del servicio en las ventanillas de recaudación. 3.- Llenar la solicitud 4.- El geófono se realiza los días martes y jueves a partir de las 19:00h.	08:00 a 17:00	\$19,64	1 día	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matriz: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Piazoleta Francisco Calderón) Contactenos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactenos: 062 605-661	Atención al Cliente	No	http://www.emapapa.gub.ec/informacion/comunicacion/2017/2017-formulario-detector-de-fugas-internas	http://www.emapapa.gub.ec/Tramite-4-211			
7	INSPECCIONES	REVISIÓN DE MEDIDOR, REVISIÓN DE ALTOS CONSUMOS, FUGAS DE MEDIDOR	1.- Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el tramite requerido.	1.- Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral (CAI) a solicitar el servicio	1.- Solicitar la inspección en cualquier Centro de Atención Integral (CAI) o comunicarlo en el call center 2.- La inspección se realiza en el transcurso de 24 horas	08:00 a 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matriz: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Piazoleta Francisco Calderón) Contactenos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactenos: 062 605-661	Atención al Cliente	No	http://www.emapapa.gub.ec/Tramite-4-211	http://www.emapapa.gub.ec/Tramite-4-211	923	923	
8	PLAN REGULADOR	Líneas de fábrica	1.- Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el tramite requerido.	1.- Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación 2.- No adeudar ningún valor a la EMAPA 3.- Presentar el formulario lleno con todos los datos y una copia.	1.- Presentar los documentos en cualquier Centro de Atención Integral (CAI) 2.- Pagar el valor de los certificación	08:00 a 17:00	\$ 2	5 días	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matriz: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Piazoleta Francisco Calderón) Contactenos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactenos: 062 605-661	Atención al Cliente	No	http://www.emapapa.gub.ec/Tramite-4-211	http://www.emapapa.gub.ec/Tramite-4-211			

9	SOLICITUDES DE NUEVAS ACOMETIDAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	SOLICITUDES DE NUEVAS ACOMETIDAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	1.-Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el tramite requerido.	1.-Escrituras 2.-Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación 3.-Pago del impuesto predial 4.-Croquis de ubicación 5.-Cerramiento o muro definitiva 6.-En caso de solicitar otro medidor para un inmueble que ya tiene medidor se debe adjuntar a los requisitos la última factura del servicio pagada.	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.-Firmar el contrato y cancelar el valor de la acometida, se puede hacer de contado o a crédito pagar el 50% de entrada y el saldo a 2 meses. 4.-La instalación de la acometida se realiza en el plazo de 30 días.	08:00 a 17:00	1. Solicitud de agua S3 2. Solicitud de alcantarillado S3 3. Acometida de Agua Potable \$230 hasta 8m desde la red hasta la línea de fabrica. 4. Acometida de Alcantarillado \$150 hasta 8m desde la red hasta la línea de fabrica.	30 días	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matriz: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Plazoleta Francisco Calderón) Contactos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactos: 062 605-661	Atención al Cliente	No	http://www.emsmbolivar.gov.ec/Tramite-4211	153	153
10	REFACTURACIONES	REFACTURACIONES	1.-Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el tramite requerido.	1.-Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación. 2.-Factura a refacturar	1.-Presentar los requisitos en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral (CAI) y de acuerdo a el tipo de error se procede a la refacturación sin ningún costo para el usuario. 2.-Firmar la solicitud de refacturación.	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 Matriz: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Plazoleta Francisco Calderón) Contactos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactos: 062 605-661	Atención al Cliente	No	http://www.emsmbolivar.gov.ec/Tramite-4211	10429	10429
11	REUBICACIONES	REUBICACIONES	1.-Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el tramite requerido.	1.-Ultima factura del servicio pagada 2.-Croquis	1.-Presentar los requisitos en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral (CAI) 2.-Pagar el valor de la solicitud 3.-La reubicación se realiza en el término de 8 días. 4.-El valor de la reubicación se factura en la emisión de la siguiente factura mensual del servicio.	08:00 a 17:00	Solicitud S2 Reubicación \$ 70 a \$100	8 días	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matriz: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Plazoleta Francisco Calderón) Contactos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactos: 062 605-661	Atención al Cliente	No	http://www.emsmbolivar.gov.ec/Tramite-4211	67	67
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											Portal de Trámite Ciudadano (PTC)					
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											(30/01/2015)					
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL					
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):											DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN					
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):											EC. FREDY ESTÉVEZ					
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											www@emsmbolivar.gov.ec					
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(06) 2951 670 EXTENSIÓN 24					