

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

di 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 (S/N)	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 ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	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 trámite requerido.	1.- Cédula de identidad y papeleta de votación. 2.- Pago del impuesto predial. 3.- Formulario de ampliación de red. 4.- Factura del formulario para solicitar el trámite requerido.	1.- Solicitar el formulario de ampliación de red en atención al cliente. 2.- Pagar el valor del formulario en las ventanillas de atención. 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 (Paseo Francisco Castañero) Contactanos: 2957.965, 2951.670 Dirección CAJ Centro Comunal Pa Maru, ubicado en la calle Bolívar, 13.118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactanos: 062.605.663	Atención al Cliente	NO	http://www.emapa.gov.ec/servicios/ampliacion-rede	http://www.emapa.gov.ec	10	112	
2	CAMBIOS DE CATEGORÍA	Beneficio para las personas de tercera edad o discapacidad 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 papeleta de votación (opcional). 2.- Copia del carné 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	Gratis	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 (Paseo Francisco Castañero) Contactanos: 2957.965, 2951.670 Dirección CAJ Centro Comunal Pa Maru, ubicado en la calle Bolívar, 13.118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactanos: 062.605.663	Atención al Cliente	NO	http://www.emapa.gov.ec	http://www.emapa.gov.ec	127	635	
3	CAMBIOS DE NOMBRE	Cambio de nombre y actualización censal 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 papeleta de votación 3.- Última factura del servicio pagada	1.- Presentar los requisitos en la Oficina Matriz o al 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 (Paseo Francisco Castañero) Contactanos: 2957.965, 2951.670 Dirección CAJ Centro Comunal Pa Maru, ubicado en la calle Bolívar, 13.118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactanos: 062.605.663	Atención al Cliente	NO	http://www.emapa.gov.ec	http://www.emapa.gov.ec	119	479	
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 papeleta de votación 2.- No adeudar ningún valor a la EMAPA	1.- Presentar los requisitos en la Oficina Matriz o al 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 (Paseo Francisco Castañero) Contactanos: 2957.965, 2951.670 Dirección CAJ Centro Comunal Pa Maru, ubicado en la calle Bolívar, 13.118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactanos: 062.605.663	Atención al Cliente	NO	http://www.emapa.gov.ec	http://www.emapa.gov.ec	2	49	
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 Papeleta 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 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 atención. 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 (Paseo Francisco Castañero) Contactanos: 2957.965, 2951.670 Dirección CAJ Centro Comunal Pa Maru, ubicado en la calle Bolívar, 13.118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactanos: 062.605.663	Atención al Cliente	NO	http://www.emapa.gov.ec/servicios/factibilidad-servicio	http://www.emapa.gov.ec	16	97	
6	DETECTOR DE FUGAS INTERNAS (EFONONAMIENTO)	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 (CAI) a solicitar el servicio	1.- Prueba inspección de un inmueble que indica que hay fuga interna no visible al usuario para acercar al Edificio Central o al Centro de Atención Integral (CAI) a solicitar el servicio. 2.- Pagar el valor del servicio en las ventanillas de atención. 3.- Llenar la solicitud 4.- El geólogo se realiza los días martes y jueves a partir de las 09:00h.	08:00 a 17:00	21.6	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 (Paseo Francisco Castañero) Contactanos: 2957.965, 2951.670 Dirección CAJ Centro Comunal Pa Maru, ubicado en la calle Bolívar, 13.118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactanos: 062.605.663	Atención al Cliente	NO	http://www.emapa.gov.ec/servicios/detector-fugas-internas	http://www.emapa.gov.ec	34	100	
8	PLAN REGULADOR	Unión de fábrica	1.- Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite 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 certificaciones	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 Matriz: Sucre 7.77 y Pedro Moncayo (Paseo Francisco Castañero) Contactanos: 2957.965, 2951.670 Dirección CAJ Centro Comunal Pa Maru, ubicado en la calle Bolívar, 13.118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactanos: 062.605.663	Atención al Cliente	NO	http://www.emapa.gov.ec	http://www.emapa.gov.ec	115	1389	
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 trámite requerido.	1.- Escrituras 2.- Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación 3.- Pago del impuesto predial 4.- Cronio de ubicación 5.- Consentimiento o muro definitivo 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 los valores de acometida si puede hacer de contado o a crédito, pagar el 50% de entrada y el saldo 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 \$5 2.- Solicitud de alcantarillado \$5 3.- Acometida de agua Potable \$230 hasta 8m desde la red hasta la línea de fábrica. 4.- Acometida de Alcantarillado \$155 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 Matriz: Sucre 7.77 y Pedro Moncayo (Paseo Francisco Castañero) Contactanos: 2957.965, 2951.670 Dirección CAJ Centro Comunal Pa Maru, ubicado en la calle Bolívar, 13.118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactanos: 062.605.663	Atención al Cliente	NO	http://www.emapa.gov.ec	http://www.emapa.gov.ec	175	702	
10	REFACTURACIONES	REFACTURACIONES	1.- Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite 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) de acuerdo a el tipo de error si procede a la re facturación en ningún caso para el usuario. 2.- Firmar la solicitud de re facturación.	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 (Paseo Francisco Castañero) Contactanos: 2957.965, 2951.670 Dirección CAJ Centro Comunal Pa Maru, ubicado en la calle Bolívar, 13.118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactanos: 062.605.663	Atención al Cliente	NO	http://www.emapa.gov.ec	http://www.emapa.gov.ec	18	144	
11	REUBICACIONES	REUBICACIONES	1.- Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	1.- Última factura del servicio pagada 2.- Cronio	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 emisión de la siguiente factura mensual del servicio.	08:00 a 17:00	Solicitud \$5 Reubicación 5 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 (Paseo Francisco Castañero) Contactanos: 2957.965, 2951.670 Dirección CAJ Centro Comunal Pa Maru, ubicado en la calle Bolívar, 13.118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactanos: 062.605.663	Atención al Cliente	NO	http://www.emapa.gov.ec	http://www.emapa.gov.ec	64	263	

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

(09/05/2017)

PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL a):	DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):	EC. FREDY ESTÉVEZ
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	fredez@emapa.gub.ve
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(06) 395 1 670 EXTENSIÓN 24