

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 exigirá 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 (Discriminar si es para ciudadanos 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 atienden el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y dependencias)	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 (24/7)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (por línea)	Número de ciudadanos/ciudadanos que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanos que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	AMPLIACIÓN DE REDES DE A.P.P., EMPATES DE REDES Y DESVIACIÓN DE REDES	Ampliación de redes de A.P.P., empates de redes y desviación de redes	1.- Acercarse al Edificio Central al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	1.- Cédula de identidad y pagueta de votación. 2.- *Pago del impuesto predial de agua. 3.- Formulario de solicitud de ampliación de red. 4.- * Factura del formulario 5.- *Número telefonico (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 y en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matru: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Plasencia Francisco Calderón) Coordinación: 293-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pia Maria, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea - Contactamos: 082 805-661	Atención al Cliente	NO	https://www.emapa.gov.ec/portal-servicios/Ampliacion-de-redes-de-a-p-p-empates-de-redes-y-desviacion-de-redes	https://www.emapa.gov.ec/portal-servicios/Ampliacion-de-redes-de-a-p-p-empates-de-redes-y-desviacion-de-redes	33	209	
2	CAMBIO DE CATEGORIA	Beneficio para las personas de tercera edad o discapacidad cambio de categoría residencial censal	1.- Acercarse al Edificio Central 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 acta 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	Gratuito	5 días	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central y en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matru: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Plasencia Francisco Calderón) Coordinación: 293-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pia Maria, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea - Contactamos: 082 805-661	Atención al Cliente	NO	https://www.emapa.gov.ec/portal-servicios/Cambio-de-categoria-residencial-censal	https://www.emapa.gov.ec/portal-servicios/Cambio-de-categoria-residencial-censal	151	1.251	
3	CAMBIO DE NOMBRE	Cambio de nombre y actualización cédula de la cédula	1.- Acercarse al Edificio Central al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	1.- Copia de la escritura debidamente registrada al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	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 y en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matru: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Plasencia Francisco Calderón) Coordinación: 293-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pia Maria, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea - Contactamos: 082 805-661	Atención al Cliente	NO	https://www.emapa.gov.ec/portal-servicios/Cambio-de-nombre-y-actualizacion-cedula-de-la-cedula	https://www.emapa.gov.ec/portal-servicios/Cambio-de-nombre-y-actualizacion-cedula-de-la-cedula	159	1007	
4	CERTIFICADOS DE NO ADEUDAR	Certificados de no adeudar a la EMAPA	1.- Acercarse al Edificio Central al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	1.- Copia de la cédula de identidad y pagueta de votación. 2.- Formulario de solicitud de registro 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 y en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matru: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Plasencia Francisco Calderón) Coordinación: 293-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pia Maria, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea - Contactamos: 082 805-661	Atención al Cliente	NO	https://www.emapa.gov.ec/portal-servicios/Certificados-de-no-adeudar-a-la-emapa	https://www.emapa.gov.ec/portal-servicios/Certificados-de-no-adeudar-a-la-emapa	11	81	
5	FACILIDAD DE SERVICIOS	FACILIDAD DE SERVICIOS	1.- Acercarse al Edificio Central 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 facilidad de servicio 4.- Factura del formulario 5.- 5 ejemplares de diseño adjuntar 1 CD en blanco 6.- *Número telefonico (celular y convencional) y correo electrónico.	1.- Solicitar el formulario de facilidad 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 igualada y 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 y en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matru: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Plasencia Francisco Calderón) Coordinación: 293-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pia Maria, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea - Contactamos: 082 805-661	Atención al Cliente	NO	https://www.emapa.gov.ec/portal-servicios/Facilidad-de-servicios	https://www.emapa.gov.ec/portal-servicios/Facilidad-de-servicios	39	216	
6	DETECTOR DE FUGAS INTERNAS (GEOPONAMENTS)	Detección de fugas internas	1.- Acercarse al Edificio Central al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	1.- Acercarse al Edificio Central al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	1.- Solicitar el formulario de solicitud de servicio. 2.- Pagar el valor del servicio en las ventanillas de recaudación. 3.- Entregar la solicitud. 4.- El geofono se realiza los días martes y jueves a partir de las 10:00h.	08:00 a 17:00	21.6	1 día	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central y en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matru: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Plasencia Francisco Calderón) Coordinación: 293-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pia Maria, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea - Contactamos: 082 805-661	Atención al Cliente	NO	https://www.emapa.gov.ec/portal-servicios/Deteccion-de-fugas-internas-geoponaments	https://www.emapa.gov.ec/portal-servicios/Deteccion-de-fugas-internas-geoponaments	11	156	
8	PLAN REGULADOR	Lineas de fibra	1.- Acercarse al Edificio Central 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. 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 certificados	08:00 a 17:00	\$4	5 días	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central y en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matru: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Plasencia Francisco Calderón) Coordinación: 293-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pia Maria, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea - Contactamos: 082 805-661	Atención al Cliente	NO	https://www.emapa.gov.ec/portal-servicios/Plan-regulador	https://www.emapa.gov.ec/portal-servicios/Plan-regulador	546	3385	
9	SOLICITUDES DE NUEVAS ACOMETIDAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	SOLICITUDES DE NUEVAS ACOMETIDAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	1.- Acercarse al Edificio Central al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	1.- Dicotarías. 2.- Copia de la cédula de identidad y pagueta de votación 3.- Pago del impuesto predial 4.- Copias de valoración 5.- Comprobante o memo delimitado 6.- En caso de solicitar otro medidor para un inmueble que ya tiene medidor se debe pagar el 50% de la compra de la nueva instalación. 7.- En caso de solicitar otro medidor para un inmueble que ya tiene medidor se debe pagar el 50% de la compra de la nueva instalación. 8.- Acometida de alcantarillado \$150 hasta donde la red hasta la línea de fibra.	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.- Emisión de carpeta y cancelar el valor de la acometida, se puede hacer de contado o al crédito pagar al 50% de la compra de la nueva instalación. 4.- Acometida de alcantarillado \$150 hasta donde la red hasta la línea de fibra.	08:00 a 17:00	1.- Solicitud de agua \$5 2.- Solicitud de alcantarillado \$5	30 días	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central y en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matru: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Plasencia Francisco Calderón) Coordinación: 293-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pia Maria, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea - Contactamos: 082 805-661	Atención al Cliente	NO	https://www.emapa.gov.ec/portal-servicios/Solicitudes-de-nuevas-acometidas-de-agua-potable-y-alcantarillado	https://www.emapa.gov.ec/portal-servicios/Solicitudes-de-nuevas-acometidas-de-agua-potable-y-alcantarillado	265	1437	
10	REFACTURACIONES	REFACTURACIONES	1.- Acercarse al Edificio Central 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 y procedencia de la facturación en inglés como para el usuario. 2.- Firmar la solicitud de refacturación.	08:00 a 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central y en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matru: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Plasencia Francisco Calderón) Coordinación: 293-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pia Maria, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea - Contactamos: 082 805-661	Atención al Cliente	NO	https://www.emapa.gov.ec/portal-servicios/Refacturaciones	https://www.emapa.gov.ec/portal-servicios/Refacturaciones	41	251	
11	REUBICACIONES	REUBICACIONES	1.- Acercarse al Edificio Central al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	1.- Última factura del servicio pagada. 2.- Direccion	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 48 horas de 8 días. 4.- El valor de la reubicación se factura en el valor de la siguiente factura mensual del servicio.	08:00 a 17:00	Solicitud \$ 70 reubicación \$ 70 a \$100	8 días	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central y en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matru: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Plasencia Francisco Calderón) Coordinación: 293-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pia Maria, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea - Contactamos: 082 805-661	Atención al Cliente	NO	https://www.emapa.gov.ec/portal-servicios/Reubicaciones	https://www.emapa.gov.ec/portal-servicios/Reubicaciones	77	444	

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

Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	(04/08/2017)
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MESES
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL A):	DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL A):	EC. FREDY ESTEVEZ
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	freddy@emapa.gov.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(06) 2951 670 EXTENSIÓN 24