

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 (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 (Incluir para acceder a la página de inicio del SDO 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/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 periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	AMPLIACIÓN DE REDES DE AAPP, EMPARG, EMPARG DE REDES Y DESVIACIÓN DE REDES	Ampliación de redes de AAPP, emparg, 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 pasaporta de votación. 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)	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 Matriz: Sucre 7-77 y Pablo Moncayo (Plazuela Francisco Calabrón) Contactos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-338 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactos: 2957-965, 2951-670	Ventanilla / Atención al Cliente	NO	http://www.emapa.gov.ec	http://www.emapa.gov.ec	30	137	
2	CAMBIO 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 pasaporta de votación. 2.-Copia del carnet 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 y en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matriz: Sucre 7-77 y Pablo Moncayo (Plazuela Francisco Calabrón) Contactos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-338 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea	Atención al Cliente	NO	http://www.emapa.gov.ec	http://www.emapa.gov.ec	45	401	
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 ovidamente registrada 2.-Copia de la cédula y pasaporta 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 y en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matriz: Sucre 7-77 y Pablo Moncayo (Plazuela Francisco Calabrón) Contactos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-338 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea	Atención al Cliente	NO	http://www.emapa.gov.ec	http://www.emapa.gov.ec	160	1118	
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 pasaporta 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 y en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matriz: Sucre 7-77 y Pablo Moncayo (Plazuela Francisco Calabrón) Contactos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-338 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea	Atención al Cliente	NO	http://www.emapa.gov.ec	http://www.emapa.gov.ec	3	50	
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 Pasaporta de votación 2.-Pago del impuesto predial 3.-Formulario de factibilidad de servicios 4.-Factura del formulario 5.-Si en parámetros de diseño, adjuntar S CD en blanco 6.-Numeros telefónicos (residual 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 y en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matriz: Sucre 7-77 y Pablo Moncayo (Plazuela Francisco Calabrón) Contactos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-338 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactos: 02-625-661	Atención al Cliente	NO	http://www.emapa.gov.ec	http://www.emapa.gov.ec	27	207	
6	DETECTOR DE FUGAS INTERNAS (GEOPONAMIENTO)	Detección de fugas internas	1.-Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral (CAI) para solicitar el trámite requerido.	1.-Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral (CAI) para solicitar el servicio	2.-Verificar inspección de tanque que indica que hay fuga interna no visible y usuario puede acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral (CAI) 3.-Pagar el valor del servicio en las ventanillas de recaudación 4.-El geofono se realiza los días martes y jueves a partir de las 10:00 am	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 Matriz: Sucre 7-77 y Pablo Moncayo (Plazuela Francisco Calabrón) Contactos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-338 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactos: 02-625-661	Atención al Cliente	NO	http://www.emapa.gov.ec	http://www.emapa.gov.ec	GOYFONO RUBIA 1 GEYFONO LIBRANO 12, TOTAL 13	219	
8	PLAN REGULADOR	Lineas de fábrica	1.-Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	1.-Presentar los documentos en cualquier Centro de Atención Integral (CAI) 2.-Pagar el valor de los certificados	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 resto a 2 meses. 4.-La instalación de la acometida se realiza en el plazo de 15 días.	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 Matriz: Sucre 7-77 y Pablo Moncayo (Plazuela Francisco Calabrón) Contactos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-338 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactos: 2957-965, 2951-670	Atención al Cliente	NO	http://www.emapa.gov.ec	http://www.emapa.gov.ec	480	3934	
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.-Comprobante de muro definitivo 2.-En caso de solicitar otro medidor para un inmueble que ya tiene medidor se debe adjuntar los respectivos últimos facturas del servicio pagadas.	1.-Escrituras 2.-Copia de la cédula de identidad y pasaporta de votación 3.-Pago del impuesto predial 4.-Crono de ubicación 5.-Comprobante de muro definitivo 6.-En caso de solicitar otro medidor para un inmueble que ya tiene medidor se debe adjuntar los respectivos últimos facturas del servicio pagadas.	08:00 a 17:00		30 días	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central y en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matriz: Sucre 7-77 y Pablo Moncayo (Plazuela Francisco Calabrón) Contactos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-338 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactos: 02-625-661	Atención al Cliente	NO	http://www.emapa.gov.ec	http://www.emapa.gov.ec	SOLICITUD AGUA POTABLE 96 SOLICITUD ALCANTARILLADO 18 SOLICITUD AGUA 13 TOTAL 149	1899	
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 pasaporta de votación. 2.-Factura a refacturar	1.-Presentar los requisitos en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral (CAI) y cuando el dato de error se proporcione la refacturación sin ningún costo 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 Matriz: Sucre 7-77 y Pablo Moncayo (Plazuela Francisco Calabrón) Contactos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-338 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea	Atención al Cliente	NO	http://www.emapa.gov.ec	http://www.emapa.gov.ec	73	345	
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.-Cronoq	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 15 días. 4.-El valor de la reubicación se factura en la emisión de la siguiente factura mensual del cliente.	08:00 a 17:00	Solicitud \$3 Reubicación 70 a \$100	8 días	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central y en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matriz: Sucre 7-77 y Pablo Moncayo (Plazuela Francisco Calabrón) Contactos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-338 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea	Atención al Cliente	NO	http://www.emapa.gov.ec	http://www.emapa.gov.ec	89	687	

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

Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

PROXIMIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	01/07/2018
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL (b):	MENSUAL
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL (d):	DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
CONTRATO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	EC: FREDY ESTEVEZ
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	emapa@emapa.gov.ec
	061 2951 670 EXTENSIÓN 100