

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 operación 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 (Incluir 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 periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas 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 al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	1.- Cédula de identidad y pagapeta de votación. 2.- Pago del impuesto predial 3.- Formulario de ampliación de red. 4.- Factura del formulario 5.- Número telefónico (celular y convencional) y correo electrónico.	1.- Solicitar al funcionario responsable del área en atención al cliente. 2.- Pago del 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 atención 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: Sucra 777 y Pedro Moncayo (Plazuela 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.emapa.gov.ec	http://www.emapa.gov.ec	11	30	
2	CAMBIOS DE CATEGORIA	Beneficio para las personas de tercera edad o discapacitadas cambio de categoría residencial comercial.	1.- Acercarse al Edificio Central al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	1.- Copia de la cédula de identidad y pagapeta de votación (opcional). 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	Gratis	5 días	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matriz: Sucra 777 y Pedro Moncayo (Plazuela 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.emapa.gov.ec	http://www.emapa.gov.ec	167	197	
3	CAMBIOS DE NOMBRE	Cambio de nombre y actualización cédula de la cuenta	1.- Acercarse al Edificio Central al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	1.- Copia de la escritura fehaciente registrada 2.- Copia de la cédula y pagapeta 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: Sucra 777 y Pedro Moncayo (Plazuela 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.emapa.gov.ec	http://www.emapa.gov.ec	89	227	
4	CERTIFICADOS DE NO ADEUDAR	Certificado 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 pagapeta 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: Sucra 777 y Pedro Moncayo (Plazuela 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.emapa.gov.ec	http://www.emapa.gov.ec	10	27	
5	FACTIBILIDAD DE SERVICIOS	FACTIBILIDAD DE SERVICIOS	1.- Acercarse al Edificio Central al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	1.- Cédula de identidad y Pagapeta de Votación 2.- Pago del impuesto predial 3.- Formulario de factibilidad de servicios 4.- Factura del formulario 5.- Si es parámetro de diseño adjuntar 3 CD Blanco 6.- Número telefónicos (celular y convencional) y correo electrónico y tiempo de ejecución 5 días)	1.- Solicitar formulario de factibilidad de servicios en Atención al Cliente. 2.- Pago del valor del formulario en las ventanillas de recaudación. 3.- Presentar los requisitos, los formularios y programas completos e iguales y la factura de pago de 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: Sucra 777 y Pedro Moncayo (Plazuela 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.emapa.gov.ec	http://www.emapa.gov.ec	14	42	
6	DETECTOR DE FUGAS INTERNAS (RECONFORMENTO)	Detección de fugas internas	1.- Acercarse al Edificio Central al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	1.- Acercarse al Centro de Atención Integral (CAI) a solicitar el servicio	1.- Primer inspección al terreno que indica que hay fuga interna no visible al usuario puede acercarse al Edificio Central al Centro de Atención Integral (CAI) a solicitar el servicio 2.- Pago del valor del servicio en las ventanillas de recaudación. 3.- Tener la salvedad de si el gasfitero se realiza los días martes y jueves a partir de las 10:00.	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: Sucra 777 y Pedro Moncayo (Plazuela 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.emapa.gov.ec	http://www.emapa.gov.ec	GEOFONO BURLA 4 GEOFONO URBANO 9	50	
8	PLAN REGULADOR	Lineas de fábrica	1.- Acercarse al Edificio Central al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	1.- Presentar los documentos en cualquier Centro de Atención Integral (CAI) 2.- Pago el valor de los certificados	1.- Presentar los documentos en cualquier Centro de Atención Integral (CAI) 2.- Pago el valor de los certificados	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: Sucra 777 y Pedro Moncayo (Plazuela 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.emapa.gov.ec	http://www.emapa.gov.ec	414	979	
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.- Copia de la cédula de identidad y pagapeta de votación 2.- No adeudar ningún valor a la EMAPA 3.- Pago del impuesto predial 4.- Croquis de ubicación 5.- Carramuelto de 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 salvedad. 2.- En el término de 3 días se realiza una inspección al inmueble. 3.- Firmar el cambio y cancelar el valor de la acometida, se puede hacer de contado o crédito pagar el 50% de entrega y el saldo a 2 meses. 4.- La instalación de la acometida se realiza en el día siguiente.	08:00 a 17:00	1.- Solicitudes de agua 55 2. Salvedad de alcantarillado 55 3. Acometida de Agua Potable \$235 hasta bien desde la red hasta la línea de fábrica. 4. Acometida de Alcantarillado \$15 hasta bien 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: Sucra 777 y Pedro Moncayo (Plazuela 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.emapa.gov.ec	http://www.emapa.gov.ec	SOLICITUD AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO 150 TOTAL 202	427	
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 pagapeta de votación. 2.- Factura a refacturar	1.- Presentar los requisitos en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral (CAI) de acuerdo al tipo de error se procede a la producción un nuevo comprobante 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: Sucra 777 y Pedro Moncayo (Plazuela 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.emapa.gov.ec	http://www.emapa.gov.ec	21	55	
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.- Croquis	1.- Presentar los requisitos en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral (CAI) 2.- Pago el valor de la solicitud 3.- La medición se realiza en el término de 5 días. 4.- El valor de la medición se factura en la emisión de la siguiente factura mensual del	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 Matriz: Sucra 777 y Pedro Moncayo (Plazuela 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.emapa.gov.ec	http://www.emapa.gov.ec	70	170	

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

PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	DIARIO
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):	EMAPA
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN LITERAL d):	DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
CORREO 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:	061 2951 670 EXTENSIÓN 100