

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<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio). | Requisitos para la obtención del servicio<br>(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<br>(Detallar los días de la semana y horarios) | Costo    | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(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<br>(Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)  | Tipos de canales disponibles de atención presencial:<br>(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 (trimestral) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|-----|---|--|--|---|---|---|----------|--|---|--|--|---|-------------------------------|---|--|--|--|--|
| 1   | Servicio de acceso a la información pública           | Solicitud del usuario para acceder a la información de carácter pública que posee la EP-EMAPA-A  | Personalmente<br>Vía página WEB  | Copias de cédula de identidad y papeleta de votación  | 1. El usuario se acerca al Balcón de Servicios o a los puntos de atención de la EP-EMAPA-A<br>2. Puede acceder a través de la página WEB al formulario respectivo para este servicio.   | 07:30 a 16:00<br>personalmente<br><br>24 horas a través de la página WEB      | Gratuito | 15 días  | Ciudadanía en general   | * Balcón de servicios Matriz<br>* Agencia Izamba<br>* Agencia Centro                 | * Av. Antonio Clavijo e Isaias Sánchez - Telf: 032997700 ext. 701, 702 706 o 710<br>* Av. Rodrigo Pachano y Panamericana norte - Telf: 032997700 ext.602<br>* Calle trece de abril y Martínez - Telf: 032997700 ext.630 o 631  | Puntos de atención en la Matriz y Agencias<br>Página WEB  | SI                            | <a href="#">Formulario de acceso a la información pública</a>                       | NA   | 0  | 0  | 0  |
| 2   | Reclamos  | Atención de reclamos ingresados por los usuarios por existir alguna inconformidad tanto en las planillas de consumo como en sus instalaciones.   | Personalmente<br>ocurriéndose a las oficinas.<br>Vía telefónico  | Copias de cédula de identidad y papeleta de votación  | 2. los funcionarios deben ingresar la información en el Sistema Comercial para mantener actualizado el  | 07:30 a 16:00   | Gratuito | 15 días  | Ciudadanía en general   | * Balcón de servicios Matriz<br>* Agencia Izamba<br>* Agencia Centro                 | * Av. Antonio Clavijo e Isaias Sánchez - Telf: 032997700 ext. 701, 702 706 o 710<br>* Av. Rodrigo Pachano y Panamericana norte - Telf: 032997700 ext.602<br>* Calle trece de abril y Martínez - Telf: 032997700 ext.630 o 631  | Puntos de atención en la Matriz y Agencias<br>Call Center   | NO                            | NA  | NA   | 1280   | 4258   | 100%   |
| 3   | Nuevas instalaciones de agua potable y alcantarillado | Solicitud del usuario para acceder a los servicios de agua potable y alcantarillado que oferta la EP-EMAPA-A   | Personalmente<br>ocurriéndose a las oficinas.  | Copias de cédula de identidad y papeleta de votación.<br>Copia de escritura o documento legal habilitante.<br>Copia del pago de predio urbano.<br>Copia del pago de instalación provisional.<br>Copia de la última carta de pago del agua (adicional).<br>Certificado de habitabilidad para construcciones mayores a 500 m2 emitido por la EP-EMBA<br>Permiso de construcción.<br>Solicitud de servicio correctamente llena | 1. El Usuario presenta en el balcón de servicios y puntos de atención de la EP-EMAPA-A la solicitud junto con los requisitos solicitados y completos.<br>2. se informa al usuario para que en caso de faltar documentos e información se proceda a entregar caso contrario se procede a elaborar el presupuesto.<br>4. Cuando el usuario se acerca se genera la orden de pago y se solicita un turno para la instalación  | 07:30 a 16:00   | Gratuito | 5 días   | Ciudadanía en general   | * Balcón de servicios Matriz<br>* Agencia Izamba<br>* Agencia Centro                 | * Av. Antonio Clavijo e Isaias Sánchez - Telf: 032997700 ext. 701, 702 706 o 710<br>* Av. Rodrigo Pachano y Panamericana norte - Telf: 032997700 ext.602<br>* Calle trece de abril y Martínez - Telf: 032997700 ext.630 o 631  | Puntos de atención en la Matriz y Agencias  | NO                            | <a href="#">Formulario de nuevas instalaciones de agua potable y alcantarillado</a> | NA   | 1355   | 3722   | 100%   |
| 4   | Cambios de nombre                                     | Solicitud por medio de la cual el usuario una vez cumplidos los requisitos puede cambiar de nombre una cuenta a nombre de otro que demuestre legítima propiedad sobre un inmueble              | Personalmente<br>ocurriéndose a las oficinas.  | Copias de cédula de identidad y papeleta de votación.<br>Copia de escritura o documento legal habilitante.<br>Copia del pago de predio urbano.<br>Copia de la última carta de pago del agua   | 1. El usuario se acerca al Balcón de Servicios o a los puntos de atención de la EP-EMAPA-A para presentar su solicitud y pedido para el cambio de nombre con los requisitos solicitados y completos.<br>2. se procede a generar un trámite en el Sistema Comercial y a la actualización de los datos según los documentos presentados.<br>3.- Se entrega al usuario un comprobante del cambio realizado y se cierra el trámite en el Sistema Comercial.   | 07:30 a 16:00   | Gratuito | 1 día  | Ciudadanía en general   | * Balcón de servicios Matriz<br>* Agencia Izamba<br>* Agencia Centro<br>Agencia Gadm | * Av. Antonio Clavijo e Isaias Sánchez - Telf: 032997700 ext. 701, 702 706 o 710<br>* Av. Rodrigo Pachano y Panamericana norte - Telf: 032997700 ext.602<br>* Calle trece de abril y Martínez - Telf: 032997700 ext.630 o 631  | Puntos de atención en la Matriz y Agencias  | NO                            | NA  | NA   | 247  | 753  | 100%   |
| 5   | Actualización de datos                                | Derecho y obligación que posee un usuario de mantener actualizada la información dentro del catastro de usuarios.  | Personalmente<br>ocurriéndose a las oficinas.  | Copias de cédula de identidad<br>Copia del pago de predio urbano.<br>Correo Electrónico   | 1. El usuario se acerca al Balcón de Servicios o a los puntos de atención de la EP-EMAPA-A o puede llamar a través del call center para solicitar la actualización de sus datos.<br>2. los funcionarios deben ingresar la información en el Sistema Comercial para mantener actualizado el catastro de usuarios.  | 07:30 a 16:00   | Gratuito | 1 día  | Ciudadanía en general   | * Balcón de servicios Matriz<br>* Agencia Izamba<br>* Agencia Centro<br>Agencia Gadm | * Av. Antonio Clavijo e Isaias Sánchez - Telf: 032997700 ext. 701, 702 706 o 710<br>* Av. Rodrigo Pachano y Panamericana norte - Telf: 032997700 ext.602<br>* Calle trece de abril y Martínez - Telf: 032997700 ext.630 o 631  | Puntos de atención en la Matriz y Agencias<br>Call Center   | NO                            | NA  | NA   | 2795   | 11439  | 100%   |
| 6   | Taponamiento temporal                                 | Derecho que tiene un usuario para que la empresa realice un taponamiento temporal en su acomoda para facturar solo con el básico hasta que el usuario solicite la rehabilitación de su cuenta. | Personalmente<br>ocurriéndose a las oficinas.  | Copias de cédula de identidad y papeleta de votación.<br>Copia de la última carta de pago del agua  | 1. El usuario se acerca al Balcón de Servicios o a los puntos de atención de la EP-EMAPA-A para presentar su solicitud de taponamiento junto con los requisitos solicitados y completos.<br>2. se programa y realiza la inspección en campo recabando todos los datos que permitan tomar la mejor decisión.<br>3. Se envía al área correspondiente para que técnicamente se proceda al taponamiento temporal del servicio.<br>4. Con los resultados obtenidos se informa a medición y facturación para la facturación | 07:30 a 16:00   | Gratuito | 15 días  | Ciudadanía en general   | * Balcón de servicios Matriz<br>* Agencia Izamba<br>* Agencia Centro<br>Agencia Gadm | * Av. Antonio Clavijo e Isaias Sánchez - Telf: 032997700 ext. 701, 702 706 o 710<br>* Av. Rodrigo Pachano y Panamericana norte - Telf: 032997700 ext.602<br>* Calle trece de abril y Martínez - Telf: 032997700 ext.630 o 631<br>* Río Pappalacta y Río Palora - Telf: 032997700 ext.631 | Puntos de atención en la Matriz y Agencias  | NO                            | NA  | NA   | 8  | 62   | 100%   |

|  |                         |  |   |  |  |               |          |         |                       |  |   |  |    |  |    |      |       |      |
|--|-------------------------|--|---|--|--|---------------|----------|---------|-----------------------|--|---|--|----|--|----|------|-------|------|
| 7  | Taponamiento definitivo | Solicitud realizada por el titular de la cuenta para que la EP-EMAPA-A proceda a realizar el taponamiento definitivo de la cuenta culminándose así la facturación, si el usuario necesita rehabilitación deberá solicitar una nueva instalación. | Personalmente acercándose a las oficinas. | Copias de cédula de identidad y papeleta de violación.<br>Copia de escritura o documento legal habilitante.<br>Copia de la última carta de pago del agua | 1. El usuario se acerca al Balcón de Servicios o a los puntos de atención de la EP-EMAPA-A para presentar su solicitud de taponamiento junto con los requisitos solicitados y completos.<br>2. Se programa y realiza la inspección en campo recabando todos los datos que permitan tomar la mejor decisión.<br>3. Se envía al área correspondiente para que técnicamente se proceda al taponamiento definitivo e inhabilitación de la acometida.<br>4. Con los resultados obtenidos se informa a medición y facturación para la suspensión definitiva de la facturación. | 07:30 a 16:00 | Gratuito | 15 días | Ciudadanía en general | * Balcón de servicios Matriz<br>* Agencia Izamba<br>* Agencia Centro | * Av. Antonio Clavijo e Isaias Sánchez - Telf: 032997700 ext. 701, 702 706 o 710<br>* Av. Rodrigo Pachano y Panamericana norte - Telf: 032997700 ext.602<br>* Calle trece de abril y Martínez - Telf: 032997700 ext.630 o 631 | Puntos de atención en la Matriz y Agencias | NO | NA   | NA | 16   | 51    | 100% |
| 8  | Pago de otros ingresos  | Generación de comprobantes para pago en tesorería por otros ingresos generados en los distintos departamentos de la EP-EMAPA-A por los distintos servicios ofertados   | Personalmente acercándose a las oficinas. | Copias de cédula de identidad  | 1. El usuario se acerca al Balcón de Servicios o a los puntos de atención de la EP-EMAPA-A para solicitar la generación del orden de pago por los servicios ofertados por vía EP-EMAPA-A.<br>2.- Se genera orden de pago para el cobro en Tesorería.<br>3. Se Registra y archiva los comprobantes de pago  | 07:30 a 16:00 | Gratuito | 1 día   | Ciudadanía en general | * Balcón de servicios Matriz<br>* Agencia Izamba<br>* Agencia Centro | * Av. Antonio Clavijo e Isaias Sánchez - Telf: 032997700 ext. 701, 702 706 o 710<br>* Av. Rodrigo Pachano y Panamericana norte - Telf: 032997700 ext.602<br>* Calle trece de abril y Martínez - Telf: 032997700 ext.630 o 631 | Puntos de atención en la Matriz y Agencias | NO | NA   | NA | 7304 | 21320 | 100% |
| 9  | Cambios de categoría    | Solicitud presentada por el usuario para acceder a los distintos beneficios que por Ley tienen derecho como Descuento por tercera edad, discapacidad, exoneración de patentes, etc.  | Personalmente acercándose a las oficinas. | Copias de cédula de identidad y papeleta de violación.<br>Copias de documentos que certifiquen o justifiquen el cambio de categoría solicitado           | 1. El usuario se acerca al Balcón de Servicios o a los puntos de atención de la EP-EMAPA-A para presentar su reclamo y acceder a los beneficios de ley y cambiar la categoría de su cuenta.<br>2. Se programa y realiza la inspección en campo recabando todos los datos que permitan tomar la mejor decisión.<br>3. Con los resultados obtenidos se toma la mejor decisión en base a la normativa vigente.  | 07:30 a 16:00 | Gratuito | 15 días | Ciudadanía en general | * Balcón de servicios Matriz<br>* Agencia Izamba<br>* Agencia Centro | * Av. Antonio Clavijo e Isaias Sánchez - Telf: 032997700 ext. 701, 702 706 o 710<br>* Av. Rodrigo Pachano y Panamericana norte - Telf: 032997700 ext.602<br>* Calle trece de abril y Martínez - Telf: 032997700 ext.630 o 631 | Puntos de atención en la Matriz y Agencias | NO | <a href="#">Formulario de cambio de categoría por discapacidad</a> | NA | 187  | 634   | 100% |
| 10   | Ampliaciones de red     | Solicitudes ingresadas por el usuario cuando se ha determinado que en el sitio no existen redes públicas y que puede realizar extensiones o ampliaciones de red para acceder al servicio.  | Personalmente acercándose a las oficinas. | Copias de cédula de identidad  | 1. El Usuario presenta en el balcón de servicios y puntos de atención de la EP-EMAPA-A la solicitud junto con los requisitos solicitados y completos.<br>2. Se programa y ejecuta la inspección en campo por parte del personal de GPI recabando toda la información necesaria para poder atender el pedido del usuario.<br>3. Se informa al usuario que su presupuesto se encuentra listo o a su vez su solicitud fue rechazada para que se continúe con el trámite hasta la interconexión con la red pública   | 07:30 a 16:00 | Gratuito | 15 días | Ciudadanía en general | * Balcón de servicios Matriz<br>* Agencia Izamba<br>* Agencia Centro | * Av. Antonio Clavijo e Isaias Sánchez - Telf: 032997700 ext. 701, 702 706 o 710<br>* Av. Rodrigo Pachano y Panamericana norte - Telf: 032997700 ext.602<br>* Calle trece de abril y Martínez - Telf: 032997700 ext.630 o 631 | Puntos de atención en la Matriz y Agencias | NO | <a href="#">Formulario de ingreso para ampliaciones de red</a>     | NA | 120  | 384   | 100% |
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) |                         |  |   |  |  |               |          |         |                       |  | No se tiene acceso a este servicio  |  |    |  |    |      |       |      |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:   |                         |  |   |  |  |               |          |         |                       |  | 31/10/2018  |  |    |  |    |      |       |      |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:   |                         |  |   |  |  |               |          |         |                       |  | MENSUAL   |  |    |  |    |      |       |      |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):   |                         |  |   |  |  |               |          |         |                       |  | ATENCIÓN A USUARIOS   |  |    |  |    |      |       |      |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):                       |                         |  |   |  |  |               |          |         |                       |  | ING. EDUARDO GORDILLO MORENO  |  |    |  |    |      |       |      |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:          |                         |  |   |  |  |               |          |         |                       |  | <a href="mailto:egordillo@emapa.gob.ec">egordillo@emapa.gob.ec</a>  |  |    |  |    |      |       |      |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:           |                         |  |   |  |  |               |          |         |                       |  | (03) 2997-700 EXTENSIÓN 705   |  |    |  |    |      |       |      |