

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 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 (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 período (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 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 2. puede acceder a través de la página WEB al formulario respectivo para este servicio.	07:30 a 16:00 personalmente 24 horas a través de la página WEB	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	* Matriz	*Av. Antonio Clavijo e Isaias Sánchez - Telf: 032997700 ext. 701, 702 706 o 710	Puntos de atención en la Matriz y Agencias Página WEB	SI	Formulario de acceso a la información pública	NA	0	0	0
2	Reclamos	Atención de reclamos ingresados por lo usuarios por existir alguna inconformidad tanto en las planillas de consumo como en sus instalaciones.	Personalmente acercándose a las oficinas. Vía telefónica	Número de cédula, número de cuenta o nombres completos	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 * Agencia Izamba * Agencia Centro	*Av. Antonio Clavijo e Isaias Sánchez - Telf: 032997700 ext. 701, 702 706 o 710 * Av. Rodrigo Pachano y Panamericana norte - Telf: 032997700 ext.602 * Calle trece de abril y Martirio - Telf: 032997700 ext.630 o 631.	Puntos de atención en la Matriz y Agencias Call Center	NO	NA	NA	928	368	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 acercándose a las oficinas.	Copias de cédula de identidad y papeleta de votación. Copia de escritura o documento legal habilitante Copia del pago de predio urbano. Copia de la última carta de pago del agua (adicional). Certificado de habitabilidad para construcciones mayores a 500 m2 emitido por la EP-EMBA Permiso de construcción. 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. 2. se programa y ejecuta la inspección en campo rebandando toda la información necesaria para poder atender el pedido del usuario. 3. se informa al usuario para que en caso de fallar documentos e información se proceda a entregar caso contrario se procede a elaborar el presupuesto. 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 * Agencia Izamba * Agencia Centro	*Av. Antonio Clavijo e Isaias Sánchez - Telf: 032997700 ext. 701, 702 706 o 710 * Av. Rodrigo Pachano y Panamericana norte - Telf: 032997700 ext.602 * Calle trece de abril y Martirio - Telf: 032997700 ext.630 o 631	Puntos de atención en la Matriz y Agencias	NO	Formulario de nuevas instalaciones de agua potable y alcantarillado	NA	797	283	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 otra que demuestre legítima propiedad sobre un inmueble	Personalmente acercándose a las oficinas.	Copias de cédula de identidad y papeleta de votación. Copia de escritura o documento legal habilitante. Copia del pago de predio urbano. 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 nombre con los requisitos solicitados y completos. 2. se procede a generar un trámite en el Sistema Comercial y a la actualización de los datos según los documentos presentados. 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 * Agencia Izamba * Agencia Centro Agencia Gadmá	*Av. Antonio Clavijo e Isaias Sánchez - Telf: 032997700 ext. 701, 702 706 o 710 * Av. Rodrigo Pachano y Panamericana norte - Telf: 032997700 ext.602 * Calle trece de abril y Martirio - Telf: 032997700 ext.630 o 631.	Puntos de atención en la Matriz y Agencias	NO	NA	NA	121	40	100%
5	Actualización de datos	Derecho y obligación que posee un usuario de mantener actualizada la información dentro del catastro de usuarios.	Personalmente acercándose a las oficinas.	Copias de cédula de identidad Copia del pago de predio urbano. 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. 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 * Agencia Izamba * Agencia Centro Agencia Gadmá	*Av. Antonio Clavijo e Isaias Sánchez - Telf: 032997700 ext. 701, 702 706 o 710 * Av. Rodrigo Pachano y Panamericana norte - Telf: 032997700 ext.602 * Calle trece de abril y Martirio - Telf: 032997700 ext.630 o 631.	Puntos de atención en la Matriz y Agencias Call Center	NO	NA	NA	517	244	100%
6	Taponamiento temporal	Derecho que tiene un usuario para que la empresa realice un taponamiento temporal en su acometida para facturar solo con el básico hasta que el usuario solicite la rehabilitación de su cuenta.	Personalmente acercándose a las oficinas.	Copias de cédula de identidad y papeleta de votación. 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. 2. se programa y realiza la inspección en campo rebandando todos los datos que permitan tomar la mejor decisión. 3. se envía al área correspondiente para que técnicamente se proceda al taponamiento temporal del servicio. 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 * Agencia Izamba * Agencia Centro Agencia Gadmá	*Av. Antonio Clavijo e Isaias Sánchez - Telf: 032997700 ext. 701, 702 706 o 710 * Av. Rodrigo Pachano y Panamericana norte - Telf: 032997700 ext.602 * Calle trece de abril y Martirio - Telf: 032997700 ext.630 o 631 * No Papilacta y Río Palora - Telf: 032997700 ext.631	Puntos de atención en la Matriz y Agencias	NO	NA	NA	2	1	100%

7	Taponamiento definitivo	Solicitud realizada por el titular de la cuenta para que la EP-EMAPA 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 votación. Copia de escritura o documento legal habilitante. 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 para presentar su solicitud de taponamiento, junto con los requisitos solicitados y completos. 2. Se programa y realiza la inspección en campo recabando todos los datos que permitan tomar la mejor decisión. 3. Se envía al área correspondiente para que técnicamente se proceda al taponamiento definitivo e inhabilitación de la acometida. 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	* Balcon de servicios Matriz * Agencia Izamba * Agencia Centro	*Av. Antonio Clavijo e Isaias Sánchez - Telf: 032997700 ext. 701, 702 706 o 710 * Av. Rodrigo Pachano y Panamericana norte - Telf: 032997700 ext.602 * Calle trece de abril y Martínez - Telf: 032997700 ext.630 o 631	Puntos de atención en la Matriz y Agencias	NO	NA	NA	10	4	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 la EP-EMAPA-A. 2.- Se genera orden de pago para el cobro en Tesorería. 3. Se Registra y archiva los comprobantes de pago	07:30 a 16:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	* Balcon de servicios Matriz * Agencia Izamba * Agencia Centro	*Av. Antonio Clavijo e Isaias Sánchez - Telf: 032997700 ext. 701, 702 706 o 710 * Av. Rodrigo Pachano y Panamericana norte - Telf: 032997700 ext.602 * Calle trece de abril y Martínez - Telf: 032997700 ext.630 o 631	Puntos de atención en la Matriz y Agencias	NO	NA	NA	7907	2756	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, envejecimiento de patentes, etc.	Personalmente acercándose a las oficinas.	Copias de cédula de identidad y papeleta de votación. 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. 2. Se programa y realiza la inspección en campo recabando todos los datos que permitan tomar la mejor decisión. 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	* Balcon de servicios Matriz * Agencia Izamba * Agencia Centro	*Av. Antonio Clavijo e Isaias Sánchez - Telf: 032997700 ext. 701, 702 706 o 710 * Av. Rodrigo Pachano y Panamericana norte - Telf: 032997700 ext.602 * Calle trece de abril y Martínez - Telf: 032997700 ext.630 o 631	Puntos de atención en la Matriz y Agencias	NO	Formulario de cambio de categoría por discapacidad	NA	160	53	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 solicitud llena	1. El Usuario presenta en el balcón de servicios y puntos de atención de la EP-EMAPA la solicitud junto con los requisitos solicitados y completos. 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. 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 interacción con la red pública	07:30 a 16:00	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	* Balcon de servicios Matriz * Agencia Izamba * Agencia Centro	*Av. Antonio Clavijo e Isaias Sánchez - Telf: 032997700 ext. 701, 702 706 o 710 * Av. Rodrigo Pachano y Panamericana norte - Telf: 032997700 ext.602 * Calle trece de abril y Martínez - Telf: 032997700 ext.630 o 631	Puntos de atención en la Matriz y Agencias	NO	Formulario de ingreso para ampliaciones de red	5608	91	29	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:											31/10/2019							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):											ATENCIÓN A USUARIOS							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):											ING. BLANSHY DE LOURDES ORTEGA ZURITA							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											bortega@emapa.aob.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(03) 2997-700 EXTENSIÓN 705							