

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) | Servicio Automatizado o (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 (mensual) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|-----|---------------------------|--|--|--|--|---|----------|--|---|--|---|---|---------------------------------|--|--|---|--|--|
| 1 | Reclamos | Solicitud que realizan los usuarios edl agua potable por no encontrarse conforme con algun servicio prestado | Acercarse a la EMAPAAC EP, oficina de Atención al Cliente | Llenar el formulario de reclamos | 1.- Solicitud de formulario de reclamo 2. Solicitar revisión de historial de la cuenta 3.-Detallar en el formulario su inconformidad | 8:00 a 13:00 y 14:00 a 17:00 | Gratuito | 2 dias | Ciudadanía en general | Emapaac EP- Atención al cliente - Comercialización | Terán S0-12 y Bolívar ; Telefono:2363679 ext 104 y 108 | Oficina | Si | www.emapaac.gob.ec | | 8,677 | 60 | 99.61 |
| 2 | Cambio de nombre | Cambio de nombre de las cuentas, por venta de predios, cambio de propietario u otra circunstancia que indique que existe nuevo dueño | Acercarse a la EMAPAAC EP, oficina de Atención al Cliente | 1. Última planilla de pago. 2. Cédula de Identidad 3. Escritura. 4.Solicitud cambio de nombre. | 1. Reanizar la solicitud en Atención al Cliente junto con los requisitos 1, 2 y 3. 2. Ingresar los datos y se elabora factura. - Se cancela el valor de la factura y se realiza el cambio. 3.Los resultados del trámite se reflejarán en la factura del mes siguiente. | 8:00 a 13:00 y 14:00 a 17:00 | 4.02 | 1 dia | Usuarios del agua potable | Emapaac EP- Atención al cliente | Terán S0-12 y Bolívar ; Telefono:2363679 ext 104 y 108 | Oficina | Si | www.emapaac.gob.ec | | 8,677 | 13 | 99.85 |
| 3 | Cambio de categoría | Solicitud realizada por el usuario que no esta en la categoría asignada por diferentes motivos de acuerdo a la Ordenanza | Acercarse a la EMAPAAC EP, oficina de Atención al Cliente | 1.Última planilla de pago. 2.Cédula identidad. 3.Solicitud de cambio de categoría (especie valorada) | Atención al Cliente junto con los requisitos, 1 y 2. - Se ingresa los datos y se cancela el valor de la especie valorada - Se envía a inspección. - Dependiendo de la inspección y Reglamento se realiza el cambio. 2.Reanizar la solicitud en Comercialización junto con los requisitos 1 y 2. | 8:00 a 13:00 y 14:00 a 16:00 | 1 usd | 1 dia | Usuarios del agua potable | Emapaac EP- Atención al cliente | Terán S0-12 y Bolívar ; Telefono:2363679 ext 104 y 108 | Oficina | Si | www.emapaac.gob.ec | | 8,677 | 7 | 99.92 |
| 4 | Tercera Edad | Descuento de acuerdo a Ley del Anciano en la planilla del Agua Potable, cuyo consumo mensual sea de hasta 20 metros cúbicos. | Acercarse a la EMAPAAC EP, oficina de Atención al Cliente | 1.Última planilla de pago. 2.Cedula de Identidad 3. Llenar formulario de aplicación tercera edad | Comercialización junto con los requisitos 1 y 2. 2. Se verifica los requisitos. 3. Los resultados del trámite se reflejarán en la factura del mes siguiente. | 8:00 a 13:00 y 14:00 a 17:00 | Gratuito | 1 dia | Usuarios del agua potable | Emapaac EP- Atención al cliente | Terán S0-12 y Bolívar ; Telefono:2363679 ext 104 y 108 | Oficina | Si | www.emapaac.gob.ec | | 8,677 | 0 | 100.00 |
| 5 | Consumos elevados | Revisión de consumos de un usuario del agua potable por diversos motivos. | Acercarse a la EMAPAAC EP, oficina de Atención al Cliente | 1.Última planilla de pago o planilla del anterior mes al trámite. 2.Solicitud de inspección (especie valorado). | 1.- Reanizar la solicitud en Atención al Cliente junto con los requisitos 1 y 2. Se ingresa los datos y se cancela el valor de la especie valorada solicitud. 3. Se envía a una inspección. - Dependiendo de la inspección se realiza informe. - Si es favorable se realiza la re-facturación. | 8:00 a 13:00 y 14:00 a 16:00 | Gratuito | 2 dias | Usuarios del agua potable | Emapaac EP- Atención al cliente | Terán S0-12 y Bolívar ; Telefono:2363679 ext 104 y 108 | Oficina | Si | www.emapaac.gob.ec | | 8,677 | 57 | 99.34 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|------------------------------|-----------|--------|-----------------------|---------------------------------|--|---------|----|--|--|-------|----|-------|
| 6 | Nuevas instalaciones | Atención de nuevas instalaciones de agua potable y alcantarillado | | y/o RUC 2.Croquis de ubicación del predio (Solicitar en Avalúos y Catastros G.M.C) 3.Carta del impuesto predial actual. 4.Permito de construcción. 5.Copia de escritura. 6.Pago garantía | Atención a Cliente junto los requisitos 1 y2. Se ingresa los datos y se cancela el valor del formulario e Inspección. 2.Se realiza inspección. 3.Dependiendo del resultado de la inspección se realiza el trámite con los requisitos 3 al 6. 3. Si es aprobado se cancelará | 8:00 a 13:00 y 14:00 a 16:00 | 301.71 | 2 días | Ciudadanía en general | Emapaac EP- Atención al cliente | Terán S0-12 y Bolívar ; Telefono:2363679 ext 104 y 108 | Oficina | SI | www.emapaac.qob.ec | | 8,677 | | 99.76 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | 21 | |
| 7 | Factibilidad del servicio de agua potable | Facibilidad para acceder | Acercarse a la EMAPAAC EP, oficina de Atención al Cliente | 1. Cedula de Ciudadanía y/o RUC. 2. Croquis de ubicación del predio- (Solicitar Avalúos y Catastros G.M.C). 3. Ultima planilla de agua potable | 1. Realizar la solicitud en Atención al Cliente junto con los requisitos anteriores. 2. Se ingresa los datos y Se cancela el valor de la inspección. 3. Se realiza la inspección. | 8:00 a 13:00 y 14:00 a 16:00 | 15,27 USD | 2 días | Ciudadanía en general | Emapaac EP- Atención al cliente | Terán S0-12 y Bolívar ; Telefono:2363679 ext 104 y 108 | Oficina | SI | www.emapaac.qob.ec | | 8,677 | | 99.67 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | 29 | |
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) | | | | | | | | | | | Portal de Trámite Ciudadano (PTC) | | | | | | | |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | 28/12/2018 | | | | | | | |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | MENSUAL | | | | | | | |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d): | | | | | | | | | | | JEFATURA DE COMERCIALIZACION | | | | | | | |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d): | | | | | | | | | | | EMAPAAC EP | | | | | | | |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | comercializacion@emapaac.qob.ec | | | | | | | |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | (02) 2110-601 EXTENSIÓN 105 | | | | | | | |