

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAI

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 detallan los requisitos que exige la obtención de servicios)	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 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 servicio 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 asistencial)	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 acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	AMPLIACIÓN DE REDES DE AA.PP., EMPATES DE REDES Y DESVIACIÓN DE REDES	Ampliación de redes de AA.PP., empates de 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 pagueta de votación. 2.- Pago del impuesto predial. 3.- Formulario de ampliación de red. 4.- Factura del formulario. 5.- Numeros telefonos (celular y convencional) y correo electrónico.	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 Agencia Matapaja	Dirección Edificio Matro: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Pasadeta Francisco Calderón) Contactenos: 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 Contactenos: 042 605-661	Ventanilla / Atención al Cliente	NO	No aplica	No aplica	17	121	
2	CAMBIOS DE CATEGORÍA	Beneficio para las personas de terreno edo o discapacitado 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 pagueta de votación (opcional). 2.- Copia del carné de discapacidad. 3.- Última factura del servicio pagada	1.- Presentar los requisitos en la Oficina Matro 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 Matro: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Pasadeta Francisco Calderón) Contactenos: 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 Contactenos: 042 605-661	Atención al Cliente	NO	http://www.emspisharra.gov.ec/?page=40-16		76	594	
3	CAMBIOS 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 debidamente registrada. 2.- Copia de la cédula y pagueta de votación. 3.- Última factura del servicio pagada	1.- Presentar los requisitos en la Oficina Matro 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 Matro: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Pasadeta Francisco Calderón) Contactenos: 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 Contactenos: 042 605-661	Atención al Cliente	NO	http://www.emspisharra.gov.ec/?page=40-17		83	671	
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 pagueta de votación. 2.- No adeudar ningún valor a la EMAPA	1.- Presentar los requisitos en la Oficina Matro 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 Matro: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Pasadeta Francisco Calderón) Contactenos: 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 Contactenos: 042 605-661	Atención al Cliente	NO	http://www.emspisharra.gov.ec/?page=40-18		2	20	
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 pagueta de votación. 2.- Pago del impuesto predial. 3.- Formulario de factibilidad de servicios. 4.- Factura del formulario. 5.- Si se requiere de diseño, adjuntar CD en blanco. 6.- Numeros telefonos (celular 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 o en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matro: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Pasadeta Francisco Calderón) Contactenos: 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 Contactenos: 042 605-661	Atención al Cliente	NO	http://www.emspisharra.gov.ec/?page=40-19	http://www.emspisharra.gov.ec/?page=40-19	11	108	
6	DETECTOR DE FUGAS INTERNAS (EPOFOMANENTO)	Detección de fugas internas	1.- Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	1.- Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral (CAI) a solicitar el servicio	1.- Presión inspección de un plomero que indica que hay fuga interna no visible el usuario puede acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral (CAI) a solicitar el servicio. 2.- Pagar el valor del servicio en las ventanillas de recaudación. 3.- Usar la solicitud. 4.- El plomero se realiza los días martes y jueves a partir de las 19:00h.	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 Matro: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Pasadeta Francisco Calderón) Contactenos: 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 Contactenos: 042 605-661	Atención al Cliente	NO	http://www.emspisharra.gov.ec/?page=40-20	http://www.emspisharra.gov.ec/?page=40-20	GOPOMANENTO URBANO 12	189	
7	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 de votación. 2.- No adeudar ningún valor a la EMAPA. 3.- Presentar el formulario lleno con todos los datos y una copia.	1.- Presentar los documentos en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral (CAI) 2.- Pagar 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 Matro: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Pasadeta Francisco Calderón) Contactenos: 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 Contactenos: 042 605-661	Atención al Cliente	NO	http://www.emspisharra.gov.ec/?page=40-22		297	2317	
8	SOLICITUDES DE NUEVAS ADMISIONES DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	SOLICITUDES DE NUEVAS ADMISIONES DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	1.- Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	1.- Escrituras. 2.- Copia de la cédula de identidad y pagueta de votación. 3.- Pago del impuesto predial. 4.- Croquis de ubicación. 5.- Carramuzo o muro definitivo. 6.- En caso de solicitar otro medio para un inmueble que se ha vendido se debe adjuntar 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 solicitud. 2.- Si el terreno de 3 días se realiza una inspección al inmueble. 3.- Firmar el contrato y cancelar el valor de la acometida, se procede a la instalación de crédito, pagar el 50% de entrada y el saldo 2 meses. 4.- La instalación de la acometida se realiza en el plazo de 30 días.	08:00 a 17:00		30 días	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matro: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Pasadeta Francisco Calderón) Contactenos: 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 Contactenos: 042 605-661	Atención al Cliente	NO	http://www.emspisharra.gov.ec/?page=40-23		AGUA POTABLE 66 ALCANTARILLADO 20 89 Y ALCANTARILLADO 102: TOTAL 188	1256	
9	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 pagueta 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 refacturación sin integración 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 Matro: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Pasadeta Francisco Calderón) Contactenos: 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 Contactenos: 042 605-661	Atención al Cliente	NO	http://www.emspisharra.gov.ec/?page=40-24		76	536	
10	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.- Croquis	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 plazo de 10 días. 4.- El valor de la reubicación se factura en la emisión de la siguiente factura mensual del servicio.	08:00 a 17:00	Solicitud \$1 Reubicación \$ 70 a \$100	8 días	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matro: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Pasadeta Francisco Calderón) Contactenos: 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 Contactenos: 042 605-661	Atención al Cliente	NO	http://www.emspisharra.gov.ec/?page=40-25		36	257	

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

Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

FECHA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	02/07/2019
UNIDAD POSSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):	EMPAJA
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	ING. RICHARD RUBIO SALAZAR rubio@emapa.gov.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(04) 2951 670 EXTENSIÓN 100