

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

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 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 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.- Numero telefonico (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	13	172	
2	CAMBIOS DE CATEGORÍA	Beneficio para las personas de tercera edad 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		107	1,065	
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		90	1143	
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		4	37	
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.- Numero telefonico (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 a 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		6	162	
6	DETECTOR DE FUGAS INTERNAS (GEOPONAMMENTO)	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 geofono 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		GEOPONAMMENTO RURAL 3, GEOPONAMMENTO URBANO 20, TOTAL: 32	308	
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 requisitos en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral (CAI) y pagar los valores de la solicitud. 2.- Si en el término 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 la red hasta la línea de fábrica. 4.- La instalación de la acometida se realiza en el plazo de 30 días.	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		321	3776	
8	SOLICITUDES DE NUEVAS ACOMETIDAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	SOLICITUDES DE NUEVAS ACOMETIDAS 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 en el término 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 la red hasta la línea de fábrica. 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		SOLICITUD AGUA POTABLE 51, SOLICITUD ALCANTARILLADO 23, SOLICITUD AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO 84, TOTAL: 160	1949	
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		61	764	
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.- La reubicación se realiza en un plazo de 10 días. 3.- 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		46	495	

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

Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	01/11/2019
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):	EMPAJA
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	ING. RICHARD RUBIO SALAZAR
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	0426056666
	042 2951 670 EXTENSIÓN 100