

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 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 institucional) | 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 papeteles de votación.<br>2.- Pago del impuesto predial.<br>3.- Formulario de ampliación de redes.<br>4.- Factura del formulario.<br>5.- Numeros telefonos (celular y convencional) y correo electrónico.   | 1.- Solicitar el formulario de ampliación de red en atención al cliente.<br>2.- Pagar el valor del formulario en las ventanillas de recaudación.<br>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 (Plazuela 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   | 10  | 200  |  |
| 2   | CAMBIOS DE CATEGORÍA  | Beneficio para las personas de terreno edificado 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 papeteles de votación (opcional).<br>2.- Copia del carné de discapacidad.<br>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 (Plazuela 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                            | <a href="http://www.emspisharra.gov.ec/?page=40-16">http://www.emspisharra.gov.ec/?page=40-16</a> |   | 63  | 1,236  |  |
| 3   | CAMBIOS DE NOMBRE   | Cambio de nombre y actualización de 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.<br>2.- Copia de la cédula y papeteles de votación.<br>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 (Plazuela 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                            | <a href="http://www.emspisharra.gov.ec/?page=40-17">http://www.emspisharra.gov.ec/?page=40-17</a> |   | 68  | 1322   |  |
| 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 papeteles de votación.<br>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 (Plazuela 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                            | <a href="http://www.emspisharra.gov.ec/?page=40-18">http://www.emspisharra.gov.ec/?page=40-18</a> |   | 1   | 44   |  |
| 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 papeteles de votación.<br>2.- Pago del impuesto predial.<br>3.- Formulario de factibilidad de servicios.<br>4.- Factura del formulario.<br>5.- Si se requiere de diseño, adjuntar CD en blanco.<br>6.- Numeros telefonos (celular y convencional) y correo electrónico.                                       | 1.- Solicitar el formulario de factibilidad de servicios en Atención al Cliente.<br>2.- Pagar el valor del formulario en las ventanillas de recaudación.<br>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 (Plazuela 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                            | <a href="http://www.emspisharra.gov.ec/?page=40-19">http://www.emspisharra.gov.ec/?page=40-19</a> | <a href="http://www.emspisharra.gov.ec/?page=40-19">http://www.emspisharra.gov.ec/?page=40-19</a> | 20  | 198  |  |
| 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.<br>2.- Pagar el valor del servicio en las ventanillas de recaudación.<br>3.- Usar la solicitud.<br>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 (Plazuela 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                            | <a href="http://www.emspisharra.gov.ec/?page=40-20">http://www.emspisharra.gov.ec/?page=40-20</a> |   | GEOPONAMMENTO RURAL 1, GEOPONAMMENTO URBANO 16, TOTAL: 17   | 350  |  |
| 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.<br>2.- No adeudar ningún valor a la EMAPA.<br>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.<br>2.- Si el término de 3 días se realiza una inspección al inmueble.<br>3.- Firmar el contrato y cancelar el valor de la acometida, se puede hacer de contado o a crédito, pagar el 50% de entrada y el saldo 2 meses.<br>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 (Plazuela 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                            | <a href="http://www.emspisharra.gov.ec/?page=40-22">http://www.emspisharra.gov.ec/?page=40-22</a> |   | 271   | 4362   |  |
| 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.<br>2.- Copia de la cédula de identidad y papeteles de votación.<br>3.- Pago del impuesto predial.<br>4.- Cronograma de ubicación.<br>5.- Carramonteo o muro definitivo.<br>6.- En caso de solicitar otro medio para un inmueble que se ha medido 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.<br>2.- Si el término de 3 días se realiza una inspección al inmueble.<br>3.- Firmar el contrato y cancelar el valor de la acometida, se puede hacer de contado o a crédito, pagar el 50% de entrada y el saldo 2 meses.<br>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 (Plazuela 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                            | <a href="http://www.emspisharra.gov.ec/?page=40-3">http://www.emspisharra.gov.ec/?page=40-3</a>   |   | SOLICITUD AGUA POTABLE 64, SOLICITUD ALCANTARILLADO 18, SOLICITUD AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO 82, TOTAL 164 | 2271   |  |
| 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 papeteles de votación.<br>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.<br>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 (Plazuela 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                            | <a href="http://www.emspisharra.gov.ec/?page=40-24">http://www.emspisharra.gov.ec/?page=40-24</a> |   | 35  | 845  |  |
| 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.<br>2.- Cronop   | 1.- Presentar los requisitos en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral (CAI)<br>2.- Pagar el valor de la solicitud.<br>3.- La reubicación se realiza en el plazo de 10 días.<br>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 (Plazuela 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                            | <a href="http://www.emspisharra.gov.ec/?page=40-25">http://www.emspisharra.gov.ec/?page=40-25</a> |   | 33  | 572  |  |

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:                                  | 06/01/2019   |
| 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<br><a href="mailto:rubio@emapa.gov.ec">rubio@emapa.gov.ec</a> |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:  | (04) 2951 670 EXTENSIÓN 100  |