EMAPAD-EP
EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE DURÁN

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

d) Los servicios que ofrecce 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 (mensual)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Pedido realizado por cualquier ciudadano/a para conocer el manejo de los recursos que administran las entidades del Estado.	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico. 2. Estar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 10 días dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga). 3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o retiro en oficinas).	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública; ó 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea). 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad o quien preside el comité de transparencia, según sea el caso, para la firma de la respuesta. 4. Entrega de la respuesta al o la solicitante por el medio de interacción que haya escogido.	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos)	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos Telf. 3726310 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficina matriz y sucursal	No	Solicitud de Acceso a la Información Pública	"Este servicio aún no está disponible en línea"	0	0	0
2	Solicitud de GUÍA NUEVA / LEGALIZACIÓN	Beneficio para los ciudadanos que desean abastecerse del Servicio de Agua	1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente) , con los repectivos requisitos, Descargar la solicitud en la pagina web	1. Pago de tasa administrativa valor $2.80 directamente en las oficinas o en cualquiera de las siguientes entidades Bancarias, Banco Produbanco Cta. Cte. # 62006000089. Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 2. Oficio dirigido al Mgs. Erwin Guillen Gerente General de EMAPAD-EP con el motivo a solicitar. 3. Copias de predios del año en curso 4. Copia de cedula y papeleta de votación, si es empresa copia del RUC, Nombramiento del Representante Legal y Copia de Cedula del Representante Legal 5. En caso de NO POSEER ESCRITURAS presentar certificado de ubicación o adjudicación, otorgado por el G.A.D. Municipal de Durán, en el cual se indique el nombre del dueño del predio 6. En caso de no realizar el trámite el titular, deberá emitir una carta de autorización 7. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta. 8. El costo por Derecho de Abastecimiento es de $112.00, luego se procede con la firma de los contratos.	1. Una vez que la solicitud es ingresada al sistema LOTUS el área técnica se encarga de imprimirla 2.Se entrega a los diferentes supervisores de cuadrillas para la respectiva ejecución 3.una vez ejecutada la limpieza el supervisor llena la solicuitud 4, Regresa al area técnica para ser ingresada al sistema LOTUS con lo realizado por la cuadrilla	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	$ 114.80	15 días dispuesto en el Art. 28 de la Ley de Modernización de Estado, Privatizaciones y Prestación de Servicios Públicos por Parte de la Iniciativa Privada.	Ciudadanía en General	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos)	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos Telf. 3726310 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No	SOLICITUD DE SERVICIOS O RECLAMOS	"Este servicio aún no está disponible en línea"	46	949	100%
3	Solicitud de Beneficio de Tercera Edad	Beneficio para los ciudadanos que tengan los 65 años en adelante, a fin de obtener un descuento a la tarifa mensual del consumo.	1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente) , con los repectivos requisitos	1. Presentar Cedula de Identidad 2.Tener al día sus pagos	1. Se verifica que el usuario tenga como requisito los 65 años y se aprueba la solicitud	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	Gratuito	1 dia	Ciudadano con 65 años de edad en adelante	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos)	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos Telf. 3726310 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No		"Este servicio aún no está disponible en línea"	23	542	100%
4	Solicitud de Discapacidad	Beneficio para los ciudadanos que sufren cualquier tipo de Discapacidad, a fin de obtener un descuento a la tarifa mensual del consumo.	1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente) , con los repectivos requisitos	1. Presentar Cedula de Identidad 2. Presentar Carnte del CONADIS, Ministerio de Salud Pública 3.Tener al día sus pagos	1. Se verifica que el usuario tenga como requisito el beneficio de Discapacidad y se aprueba la solicitud	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	Gratuito	1 dia	Ciudadano con Discapacidad	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos)	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos Telf. 3726310 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No		"Este servicio aún no está disponible en línea"	9	175	100%
5	Solicitud de Alta Facturación, Revisión de Medidor	Beneficio en caso de que se haya realizado una mala toma de lectura, o el medidor este averiado	1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente) , con los repectivos requisitos, Descargar la solicitud en la pagina web	1. Oficio dirigido al Mgs. Erwin Guillen Gerente General de EMAPAD-EP con el motivo de Alta Facturación o Revisión de Medidor 2. Pago de tasa administrativa valor $2.80 directamente en las oficinas o en cualquiera de las siguientes entidades Bancarias, Banco Produbanco Cta. Cte. # 62006000089. Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 3. Copia de Cédula de Identidad 4. Copia de Certificado de Votación 5. Realizar el seguimiento a la solicitud, hasta obtener la respuesta 6. En caso de no realizar el trámite el titular, deberá emitir una carta de autorización	1. La solicitud se ingresa al Sistema, dirigida al Departamento de Gestión Comercial para que hagan la inspección debida 2. Se Realiza la Inspección y se procede a ingresar en el sistema el resultado del informe. 3. En caso de que el reclamo tenga como resultado emitir nota de crédito, se dervia al Dpto. de Facturación	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	$ 2.80	15 días dispuesto en el Art. 28 de la Ley de Modernización de Estado, Privatizaciones y Prestación de Servicios Públicos por Parte de la Iniciativa Privada.	Ciudadanía en General	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos)	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos Telf. 3726310 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No	SOLICITUD DE SERVICIOS O RECLAMOS	"Este servicio aún no está disponible en línea"	12	179	100%

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

d) Los servicios que ofrecce 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 (mensual)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
6	Solicitud Cargo Inconforme	Beneficio en caso de que el usuario no se encuentre inconforme con alguna respuesta en base a reclamo presentado	1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente) , con los repectivos requisitos, Descargar la solicitud en la pagina web	1. Oficio dirigido al Mgs. Erwin Guillen Gerente General de EMAPAD-EP con el motivo a solicitar 2. Pago de tasa administrativa valor $2.80 directamente en las oficinas o en cualquiera de las siguientes entidades Bancarias, Banco Produbanco Cta. Cte. # 62006000089. Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 3. Copia de Cédula de Identidad 4. Copia de Certificado de Votación 5. Realizar el seguimiento a la solicitud, hasta obtener la respuesta 6. En caso de no realizar el trámite el titular, deberá emitir una carta de autorización	1. La solicitud se ingresa al Sistema, dirigida al Departamento de Gestión Comercial para que hagan la inspección debida 2. Se Realiza la Inspección y se procede a ingresar en el sistema el resultado del informe. 3. En caso de que el reclamo tenga como resultado emitir nota de crédito, se dervia al Dpto. de Facturación	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	$ 2.80	15 días dispuesto en el Art. 28 de la Ley de Modernización de Estado, Privatizaciones y Prestación de Servicios Públicos por Parte de la Iniciativa Privada.	Ciudadanía en General	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos)	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos Telf. 3726310 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No	SOLICITUD DE SERVICIOS O RECLAMOS	"Este servicio aún no está disponible en línea"	8	171	100%
7	Solicitud de Doble Emision	En caso de que por algun error se le este generando dos facturas al mismo predio, con códigos de servicio diferentes.	1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente) , con los repectivos requisitos, Descargar la solicitud en la pagina web	1. Oficio dirigido al Mgs. Erwin Guillen Gerente General de EMAPAD-EP con el motivo a solicitar 2. Pago de tasa administrativa valor $2.80 directamente en las oficinas o en cualquiera de las siguientes entidades Bancarias, Banco Produbanco Cta. Cte. # 62006000089. Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 3. Copia de Cédula de Identidad 4. Copia de Certificado de Votación 5. Realizar el seguimiento a la solicitud, hasta obtener la respuesta 6. En caso de no realizar el trámite el titular, deberá emitir una carta de autorización	1. La solicitud se ingresa al Sistema, dirigida al Departamento de Gestión Comercial para que hagan la inspección debida 2. Se Realiza la Inspección y se procede a ingresar en el sistema el resultado del informe. 3. En caso de que el reclamo tenga como resultado emitir nota de crédito, se dervia al Dpto. de Facturación	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	$ 2.80	15 días dispuesto en el Art. 28 de la Ley de Modernización de Estado, Privatizaciones y Prestación de Servicios Públicos por Parte de la Iniciativa Privada.	Ciudadanía en General	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos)	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos Telf. 3726310 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No	SOLICITUD DE SERVICIOS O RECLAMOS	"Este servicio aún no está disponible en línea"	1	49	100%
8	Solicitud de Suspensión Temporal	En caso de estar no estar utilizando el Servicio, el Ciudadano esta en su derecho de realizar una Suspensión Temporal y así cancelar solo los cargos fijos	1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente) , con los repectivos requisitos, Descargar la solicitud en la pagina web	1. Oficio dirigido al Mgs. Erwin Guillen Gerente General de EMAPAD-EP con el motivo a solicitar 2. Pago de tasa administrativa valor $2.80 directamente en las oficinas o en cualquiera de las siguientes entidades Bancarias, Banco Produbanco Cta. Cte. # 62006000089. Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 3. Copia de Cédula de Identidad 4. Copia de Certificado de Votación 5. Realizar el seguimiento a la solicitud, hasta obtener la respuesta 6. En caso de no realizar el trámite el titular, deberá emitir una carta de autorización	1. La solicitud se ingresa al Sistema, dirigida al Departamento de Gestión Comercial para que hagan la inspección debida 2. Se Realiza la Inspección y se procede a ingresar en el sistema el resultado del informe.	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	$ 2.80	15 días dispuesto en el Art. 28 de la Ley de Modernización de Estado, Privatizaciones y Prestación de Servicios Públicos por Parte de la Iniciativa Privada.	Ciudadanía en General	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos)	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos Telf. 3726310 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No	SOLICITUD DE SERVICIOS O RECLAMOS	"Este servicio aún no está disponible en línea"	16	249	100%
9	Solicitud de Cierre Definitivo	En caso de vender o deshabitar el predio el Ciudadano esta en su derecho de realizar el cierre definitivo de la guia domiciliaria	1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente) , con los repectivos requisitos, Descargar la solicitud en la pagina web	1. Oficio dirigido al Mgs. Erwin Guillen Gerente General de EMAPAD-EP con el motivo a solicitar 2. Pago de tasa administrativa valor $2.80 directamente en las oficinas o en cualquiera de las siguientes entidades Bancarias, Banco Produbanco Cta. Cte. # 62006000089. Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 3. Copia de Cédula de Identidad 4. Copia de Certificado de Votación 5. Realizar el seguimiento a la solicitud, hasta obtener la respuesta 6. Realizar el Pago de la tasa correspondiente una vez realizado el cierre definitivo, los valores son de acuerdo a la categoría que registra en la empresa: Residencial $40.00, Comercial $56.00, Industrial (Guia de 1/2 hasta 3/4") $146.00, Industrial (3/4") $194.00, Industrial (1") $ 216.00	1. La solicitud se ingresa al Sistema, dirigida al Departamento Técnico para que hagan la inspección debida 2. Se Realiza la Inspección y se procede a ingresar en el sistema el resultado del informe. 3. Luego con un memo interno se solicita al Dpto. de Facturación para que analice los anexos y se retire el código	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	$ 2.8 Residencial $40.00, Comercial $56.00, Industrial (Guia de 1/2 hasta 3/4") $146.00, Industrial (3/4") $194.00, Industrial (1") $ 216.00	15 días dispuesto en el Art. 28 de la Ley de Modernización de Estado, Privatizaciones y Prestación de Servicios Públicos por Parte de la Iniciativa Privada.	Ciudadanía en General	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos)	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos Telf. 3726310 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No	SOLICITUD DE SERVICIOS O RECLAMOS	"Este servicio aún no está disponible en línea"	1	36	100%
10	Solicitud de Cambio de Nombre	En caso de que el el predio ha sido vendido o en su defecto heredado	1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente) , con los repectivos requisitos, Descargar la solicitud en la pagina web	1. Pago de tasa administrativa valor $2.80 directamente en las oficinas o en cualquiera de las siguientes entidades Bancarias, Banco Produbanco Cta. Cte. # 62006000089. Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 2. Copia de Cédula de Identidad 3. Copia de Certificado de Votación 4. Copia de las Escrituras Catastradas y/o Copia de los Predios a a nombre del dueño actual 5. Tener sus pagos al día	1. Se Verifica si los documentos adjuntos, que respaldan la solicitud y de guardar conformidad se procede con el cambio inmediato	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	2.8	1 dia	Ciudadanía en General	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos)	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos Telf. 3726310 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No	SOLICITUD DE SERVICIOS O RECLAMOS	"Este servicio aún no está disponible en línea"	59	779	100%
11	Solicitud de Dirección Errada	En caso de que en las planillas este mal detallada la dirección	1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente) , con los repectivos requisitos, Descargar la solicitud en la pagina web	1. Oficio dirigido al Mgs. Erwin Guillen Gerente General de EMAPAD-EP con el motivo a solicitar 2. Pago de tasa administrativa valor $2.80 directamente en las oficinas o en cualquiera de las siguientes entidades Bancarias, Banco Produbanco Cta. Cte. # 62006000089. Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 2. Copia de Cédula de Identidad 3. Copia de Certificado de Votación 4. Copia de las Escrituras Catastradas 5. Copia de los Predios al día 6. Realizar el seguimiento a la solicitud, hasta obtener la respuesta 7. Tener sus pagos al día	1. La solicitud se ingresa al Sistema, dirigida al Departamento de Gestión Comercial para que hagan la inspección debida 2. Se Realiza la Inspección y se procede a ingresar en el sistema el resultado del informe. 3. Se realizan las correcciones de la dirección	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	2.8	15 días dispuesto en el Art. 28 de la Ley de Modernización de Estado, Privatizaciones y Prestación de Servicios Públicos por Parte de la Iniciativa Privada.	Ciudadanía en General	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos)	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos Telf. 3726310 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No	SOLICITUD DE SERVICIOS O RECLAMOS	"Este servicio aún no está disponible en línea"	10	53	100%

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

d) Los servicios que ofrecce 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 (mensual)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
12	Solicitud de Limpieza de Pozo Septico	Contamos con camiones cisterna con sistema de bomba de vacío para realizar la succión, limpieza, transporte y disposición de residuos de pozos sépticos, de los que extraemos tanto del compartimento decantor como del compartimento clarificador, los cuales son trasladados a un relleno sanitario autorizado, a fin de disponer su evacuación, dependiendo si es un residuo peligroso o no peligroso	1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente) , con los repectivos requisitos, Descargar la solicitud en la pagina web	1. Pago de tasa administrativa valor $2.80 directamente en las oficinas o en cualquiera de las siguientes entidades Bancarias, Banco Produbanco Cta. Cte. # 62006000089. Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 2. Copia de Cédula de Identidad 3. Realizar el seguimiento a la solicitud, para obtener el costo de la limpieza, estos valores varian de acuerdo a la categoria, Residencial $78.40, Industria $134.40, Instituciones Públicas $90.00 4. En caso de no realizar el trámite el titular, deberá emitir una carta de autorización	1. La solicitud se ingresa al Sistema, dirigida al Departamento de Saneamientol para que hagan la inspección debida y se determine cuantos mts3 a limpiar.	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	$2.8 Residencial $78.40, Industria $134.40, Instituciones Públicas $90.00	2 dias	Ciudadanía en General	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos)	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos Telf. 3726310 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No	SOLICITUD DE SERVICIOS O RECLAMOS	"Este servicio aún no está disponible en línea"	14	245	100%
13	Solicitud de Limpieza de Alcantarillado	La correcta limpieza de alcantarillado realizada periódicamente, es la mejor forma para llevar un correcto mantenimiento de red de saneamiento. Esto es, la mejor forma de evitar y prevenir atascos, fugas, inundaciones y malos olores en las redes de saneamiento y alcantarillado.	1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente) , con los repectivos requisitos, Descargar la solicitud en la pagina web	1. Pago de tasa administrativa valor $2.80 directamente en las oficinas o en cualquiera de las siguientes entidades Bancarias, Banco Produbanco Cta. Cte. # 62006000089. Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 2. Copia de Cédula de Identidad. 3. En caso de no realizar el trámite el titular, deberá emitir una carta de autorización	1. Una vez que la solicitud es ingresada al sistema el area tecnica se encarga de imprimirla 2.Se entrega a los diferentes supervisores de cuadrillas para la respectiva ejecución 3.una vez ejecutada la limpieza el supervisor llena la solicuitud 4, Regresa al area tecnica para ser ingresada al sistema con lo realizado por la cuadrilla	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	Gratuito	2 Días	Ciudadanía en general, Instituciones Públicas e Instituciones Privadas	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos)	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos Telf. 3726310 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No	SOLICITUD DE SERVICIOS O RECLAMOS	"Este servicio aún no está disponible en línea"	140	2417	100%
14	Solicitud de Inexistencia de Guia y/o de agua	Reclamo en caso de que se viere el usuario afectado por algun cobro por un servicio que no se encuentra gozando	1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente) , con los repectivos requisitos, Descargar la solicitud en la pagina web	1. Oficio dirigido al Mgs. Erwin Guillen Gerente General de EMAPAD-EP con el motivo a solicitar 2. Pago de tasa administrativa valor $2.80 directamente en las oficinas o en cualquiera de las siguientes entidades Bancarias, Banco Produbanco Cta. Cte. # 62006000089. Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 3. Copia de Cédula de Identidad	1. La solicitud se ingresa al Sistema, dirigida al Departamento de Gestión Comercial para que hagan la inspección debida 2. Se Realiza la Inspección y se procede a ingresar en el sistema el resultado del informe. 3. En caso de que el reclamo tenga como resultado emitir nota de crédito, se dervia al Dpto. de Facturación	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	$ 2.80	22 dias	Ciudadanía en General	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos)	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos Telf. 3726310 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No	SOLICITUD DE SERVICIOS O RECLAMOS	"Este servicio aún no está disponible en línea"	3	148	100%
15	Solicitud de Cambio de Tarifa	En caso de haber realizado alguna cambio de actividad en el domicilio al que fue inciado el trámite	1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente) , con los repectivos requisitos, Descargar la solicitud en la pagina web	1. Oficio dirigido al Mgs. Erwin Guillen Gerente General de EMAPAD-EP con el motivo a solicitar 2. Pago de tasa administrativa valor $2.80 directamente en las oficinas o en cualquiera de las siguientes entidades Bancarias, Banco Produbanco Cta. Cte. # 62006000089. Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 3. Copia de Cédula de Identidad 4. En caso de no realizar el trámite el titular, deberá emitir una carta de autorización	1. La solicitud se ingresa al Sistema, dirigida al Departamento de Gestión Comercial para que hagan la inspección debida 2. Se Realiza la Inspección y se procede a ingresar en el sistema el resultado del informe.	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	$ 2.80	15 dias	Ciudadanía en General	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos)	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos Telf. 3726310 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No	SOLICITUD DE SERVICIOS O RECLAMOS	"Este servicio aún no está disponible en línea"	3	885	100%
16	Solicitud de Agua no Apta	Es cuando el agua del cual se está abasteciendo los usuarios llega con color y mal olor el cual laboratorista se encarga de la toma de las muestra e informe correspondiente	1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente) , con los repectivos requisitos, Descargar la solicitud en la pagina web	1. Oficio dirigido al Mgs. Erwin Guillen Gerente General de EMAPAD-EP con el motivo a solicitar 2. Pago de tasa administrativa valor $2.80 directamente en las oficinas o en cualquiera de las siguientes entidades Bancarias, Banco Produbanco Cta. Cte. # 62006000089. Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 3. Copia de Cédula de Identidad	1. Una vez que la solicitud es ingresada al sistema el Área Técnica se encarga de imprimirla 2.Se entrega la solicitud al Dr. de la empresa que es el jefe de laboratorio EMAPAD-EP para la respectiva ejecución 3.una vez ejecutada la limpieza el supervisor llena la solicuitud 4. Regresa al Área Técnica para ser ingresada al sistema con el informe de la solicitud llenada por el Dr. de la Empresa.	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	Gratuito	22 dias	Ciudadanía en General	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos)	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos Telf. 3726310 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No	SOLICITUD DE SERVICIOS O RECLAMOS	"Este servicio aún no está disponible en línea"	1	33	100%

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

d) Los servicios que ofrecce 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 (mensual)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
17	Solicitud de Pago Equivocado	En caso de que por error involuntario el usuario haya cancelado a una cuenta erronea	1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente) , con los repectivos requisitos, Descargar la solicitud en la pagina web	1. Oficio dirigido al Mgs. Erwin Guillen Gerente General de EMAPAD-EP con el motivo a solicitar 2. Pago de tasa administrativa valor $2.80 directamente en las oficinas o en cualquiera de las siguientes entidades Bancarias, Banco Produbanco Cta. Cte. # 62006000089. Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 3. Copia de Cédula de Identidad 4. Presentar comprobantes originales de los pagos realizados erroneamente	1. La solicitud se ingresa al Sistema y de ahí es entregado la documentación en físico a la Jefatura de Atención al Cliente, la misma que elaborara un informe que será enviado al Dpto. de Facturación para que procedan a realizar el respectivo analisis y dar solución	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	$ 2.80	15 dias	Ciudadanía en General	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos)	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos Telf. 3726310 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No	SOLICITUD DE SERVICIOS O RECLAMOS	"Este servicio aún no está disponible en línea"	0	17	100%
18	Solicitud de Revisión de Guía	Es el conjunto de tuberías y accesorios que interconectados conforman la instalación domiciliaria, que está compuesta en la parte exterior del domicilio de la red principal hasta la caja del micro medidor la cuaal se obstruyen o tapan por lo cual el auxiliar de obra realiza la revesion y arreglo de la misma.	1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente) , con los repectivos requisitos, Descargar la solicitud en la pagina web	1. Oficio dirigido al Mgs. Erwin Guillen Gerente General de EMAPAD-EP con el motivo a solicitar 2. Pago de tasa administrativa valor $2.80 directamente en las oficinas o en cualquiera de las siguientes entidades Bancarias, Banco Produbanco Cta. Cte. # 62006000089. Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 3. Copia de Cédula de Identidad 4. En caso de no realizar el trámite el titular, deberá emitir una carta de autorización	1. Una vez que la solicitud es ingresada al sistema LOTUS el área técnica se encarga de imprimirla 2.Se entrega a los diferentes supervisores de cuadrillas para la respectiva ejecución 3.una vez ejecutada la limpieza el supervisor llena la solicuitud 4, Regresa al area técnica para ser ingresada al sistema LOTUS con lo realizado por la cuadrilla	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	$ 2.80	15 días dispuesto en el Art. 28 de la Ley de Modernización de Estado, Privatizaciones y Prestación de Servicios Públicos por Parte de la Iniciativa Privada.	Ciudadanía en General	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos)	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos Telf. 3726310 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No	SOLICITUD DE SERVICIOS O RECLAMOS	"Este servicio aún no está disponible en línea"	49	729	100%
19	Solicitud de Facilidad de Pago	En caso de tener deuda con la empresa, puede acogerse a la acilidad de Pago	1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente) , con los repectivos requisitos, Descargar la solicitud en la pagina web	1. LLenar y firmar la Solicitud de Facilidades de Pago 2. Copia de Cédula de Identidad 3. Copia de Certificado de Votación 4. Cancelar el 30% de la Deuda a la fecha 5. El trámite es personal	1. La solicitud de acceso llega al Departamento Cobranzas, para realizar la respectiva resolución. 2. Se Remite a Director Comercial para que sea firmado la resolución 3. Entrega del resultado al ciudadano	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	30% de Total de la Deuda	8 días	Ciudadanía en General	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos)	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos Telf. 3726310 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No	SOLICITUD DE SERVICIOS O RECLAMOS	"Este servicio aún no está disponible en línea"	41	1849	100%
20	Solicitud de Acuerdo de Pago	En caso de tener deuda con la empresa, puede acogerse a un Acuerdo de Pago	1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente) , con los repectivos requisitos, Descargar la solicitud en la pagina web	1. LLenar y firmar la Solicitud deAcuerdo de Pago 2. Copia de Cédula de Identidad 3. Copia de Certificado de Votación 4. Cancelar el 30% de la Deuda a la fecha	1. La solicitud de acceso llega al Departamento Cobranzas, para ser ingresado al Sistema y asi detener cualquier proceso de coactiva 2. Se Remite a al Director Comercial para la respectiva sumilla	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	30% de Total de la Deuda	1 dia	Ciudadanía en General	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos)	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos Telf. 3726310 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No	SOLICITUD DE ACUERDO DE PAGO	"Este servicio aún no está disponible en línea"	26	1683	100%
21	Solicitud de Certificado de No Adeudar	Certifica que no tiene Deuda con la empresa	1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente) , con los repectivos requisitos, Descargar la solicitud en la pagina web	1. Oficio dirigido al Mgs. Erwin Guillen Gerente General de EMAPAD-EP con el motivo a solicita 2. Pago de tasa administrativa valor $2.24 directamente en las oficinas o en cualquiera de las siguientes entidades Bancarias, Banco Produbanco Cta. Cte. # 62006000089. Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 3. Copia de cedula y papeleta de votación, si es empresa copia del RUC, Nombramiento del Representante Legal y Copia de Cedula del Representante Legal 4. Copia de las Escrituras Catastradas 5. Copias de predios del año en curso 6. El trámite es personal 7. En caso de no realizar el trámite el titular, deberá emitir una carta de autorización	1. La solicitud de acceso llega al Jefe de Atención al Cliente, con todos los documentos de respaldo 2. Se verifica en el sistema de Facturación que efectivamente no tenga deuda alguna 3. Se Remite l Director Comercial para que sea firmado el Certificado	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	$ 2.24	Inmediato	Ciudadanía en General	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos)	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos Telf. 3726310 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE NO ADEUDAR	"Este servicio aún no está disponible en línea"	172	2890	100%
22	LIMPIEZA DE SUMIDEROS	Consiste en la extracción de materiales de desecho en sumideros que obstaculizaba el libre drenaje de las aguas lluvias, produciéndose estancamientos y malestar general.	1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente) , con los repectivos requisitos, Descargar la solicitud en la pagina web	1. Pago de tasa administrativa valor $2.80 directamente en las oficinas o en cualquiera de las siguientes entidades Bancarias, Banco Produbanco Cta. Cte. # 62006000089. Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 2. Copia de Cédula de Identidad. 3. En caso de no realizar el trámite el titular, deberá emitir una carta de autorización	1. Una vez que la solicitud es ingresada al sistema LOTUS el área técnica se encarga de imprimirla 2.Se entrega a los diferentes supervisores de cuadrillas para la respectiva ejecución 3.una vez ejecutada la limpieza el supervisor llena la solicuitud 4, Regresa al area técnica para ser ingresada al sistema LOTUS con lo realizado por la cuadrilla	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	2.80	2 Días	Ciudadanía en general, Instituciones Públicas e Instituciones Privadas	Se atiende en la oficina de la Sede Institucional	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos Telf. 3726310 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	NO	SOLICITUD DE SERVICIOS O RECLAMOS	"Este servicio aún no está disponible en línea"	0	12	100%

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

d) Los servicios que ofrecce 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 (mensual)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
23	TRAMPAS DE GRASAS	Las trampas de grasa son dispositivos diseñados para evitar que las grasas y aceites de las cocinas lleguen a los desagües. Los restaurantes producen gran cantidad de agua residual con grasa como subproducto de sus actividades. Si la grasa que contienen estas aguas no es removida, a la larga causa serios problemas debido a que provocan la obstrucción de los drenajes.	1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente) , con los repectivos requisitos, Descargar la solicitud en la pagina web	1. Oficio dirigido al Mgs. Erwin Guillen Gerente General de EMAPAD-EP con el motivo a solicita 2. Pago de tasa administrativa valor $2.80 directamente en las oficinas o en cualquiera de las siguientes entidades Bancarias, Banco Produbanco Cta. Cte. # 62006000089. Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 3. Copia de cedula y papeleta de votación, si es empresa copia del RUC, Nombramiento del Representante Legal y Copia de Cedula del Representante Legal 4. Copia de las Escrituras Catastradas 5. Copias de predios del año en curso 6. El trámite es personal 7. En caso de no realizar el trámite el titular, deberá emitir una carta de autorización	Previa inspeccion del área de alcantarillado donde se emite su informe, si es favorabl el usuario tendra que cumplir con la documentación para continar con el permiso de funcinamiento	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	2.80	3 Días	Ciudadanía en general, Instituciones Públicas e Instituciones Privadas	Se atiende en la oficina de la Sede Institucional	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos Telf. 3726310 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	NO	SOLICITUD DE SERVICIOS O RECLAMOS	"Este servicio aún no está disponible en línea"	0	0	100%
24	INEXISTENCIA DE ALCANTARILLADO	Es cuando el el usuario solicita la inspección para realizar alguna obra y no afecte al sistema de alcantarillado actual	1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente) , con los repectivos requisitos, Descargar la solicitud en la pagina web	1. Oficio dirigido al Mgs. Erwin Guillen Gerente General de EMAPAD-EP con el motivo a solicita 2. Pago de tasa administrativa valor $2.80 directamente en las oficinas o en cualquiera de las siguientes entidades Bancarias, Banco Produbanco Cta. Cte. # 62006000089. Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 3. Copia de cedula y papeleta de votación, si es empresa copia del RUC, Nombramiento del Representante Legal y Copia de Cedula del Representante Legal 4. Copia de las Escrituras Catastradas 5. Copias de predios del año en curso 6. El trámite es personal 7. En caso de no realizar el trámite el titular, deberá emitir una carta de autorización	1. Una vez que la solicitud es ingresada al sistema LOTUS el área técnica se encarga de imprimirla 2.Se entrega al Inspector la solicitud 3. Realiza la Inspección 4. Realiza el informe el cual es subido al sistema para que siga el debido proceso	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	2.80	3 Días	Ciudadanía en general, Instituciones Públicas e Instituciones Privadas	Se atiende en la oficina de la Sede Institucional	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos Telf. 3726310 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	NO	SOLICITUD DE SERVICIOS O RECLAMOS	"Este servicio aún no está disponible en línea"	1	2	100%
25	ACTUALIZACION Y NUEVA FACTIBILIDAD DE SISTEMAS Y SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO PARA VIVIENDA	El estudio tiene como objetivo principal determinar la factibilidad técnica para dotar de agua potable y disponer de las aguas servidas en el área urbana establecida en el Reglamento operacional de EMAPAD-EP, de acuerdo a las solicitaciones de servicio que ésta demandará en el futuro.	1, Este servicio es atendido por el jefe(a) de atención al cliente la cual solicita unos requisitos para poder ingresar el tramite 2, Luego que el usuario regresa con toda la documentación y es revisada por el Jefe(a) 3, Es enviada al área técnica (jefe de proyectos)	DOCUMENTOS GENERALES Solicitud de factibilidad de sistemas y servicios de agua potable, alcantarillado para vivienda a nombre del Gerente General de la EMAPAD-EP, presentar en los módulos de Servicio al Cliente. • Se adjunta en físico (3 carpetas). • Se adjunta documentación digital (1 CD). • Por parte del usuario (Indicar número de teléfonos convencional y/o celular, dirección completa y correo electrónico). • El usuario o un representante debidamente bien autorizado, acudirá a la Dirección Técnica para coordinar las acciones que el tramite demande. Factibilidad Arquitectónica del Proyecto otorgada por el GADM Fotocopia de cédula de identidad del propietario del predio o representante legal. Fotocopia del pago de impuesto predial urbano del año en curso. Fotocopia del certificado de consulta de usos de suelo, emitida por el GADM del Cantón Durán. Fotocopia del certificado de registro del solar, emitida por el GADM del Cantón Durán. Fotocopia de planilla de Agua actualizada. Fotocopia de escritura pública del predio. En caso que el propietario no pueda realizar el trámite personalmente, emitirá un poder a su representante. Fotocopia del título profesional responsable del diseño hidrosanitario. (Ingeniero Civil) Si el dueño es una persona jurídica debe adjuntar: • Fotocopia del nombramiento del representante legal. • Fotocopia del RUC de la compañía. • Escritura de constitución.	1. El jefe de proyecto hace la revisión de las carpetas con las memorias técnicas (si tiene una observación manda a realizar la correción al usuario) 2. Luego va al lugar donde se va a realizar la obra para realizar la inpección. 2. El Jefe de proyecto realiza el informe de revisión de documentación para trámite de factibilidad de los diseños para red de: agua potable y alcantarillado dirigido al Director del Área Técnica 3, El Director del Área Técnica envia el informe de la aprobación al Sr. Gerente de EMAPAD-EP con todas las especificaciones.	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	FACTIBILIDAD DE LOS SISTEMAS DE AGUA POTABLE EQUIVALE AL 1% DEL VALOR TOTAL DEL PROYECTO FACTIBILIDAD DE LOS SISTEMAS DE ALCANTARILLADO EQUIVALE AL 1% DEL VALOR TOTAL DEL PROYECTO	10 Días	Ciudadanía en general, Instituciones Públicas e Instituciones Privadas	Se atiende en la oficina de la Sede Institucional	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos Telf. 3726310 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	www.emapad.gob.ec / urán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33	NO	SOLICITUD DE SERVICIOS O RECLAMOS	"Este servicio aún no está disponible en línea"	1	10	100%
26	ACTUALIZACION Y NUEVA FACTIBILIDAD DE SISTEMAS Y SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO PARA PROYECTOS URBANISTICOS, INDUSTRIALES, COMERCIALES Y OTROS.	El estudio tiene como objetivo principal determinar la factibilidad técnica para dotar de agua potable y disponer de las aguas servidas en el área indsutrial/comercial establecida en el Reglamento operacional de EMAPAD-EP, de acuerdo a las solicitaciones de servicio que ésta demandará en el futuro.		DOCUMENTOS TÉCNICOS Memoria Descriptiva de cálculos de diseño de Alcantarillado y Agua Potable: • Actividades a desarrollar. • Cálculo de la demanda requerida. • Planillas de cálculo de los sistemas de aguas lluvias, aguas servidas y agua potable. • Anexos de soporte de los equipos instalados; bombas, etc. (Si es el caso) • Presupuesto total del proyecto. (Desglosado) Memoria de diseño de la solución individual de aguas residuales domésticas; uso de materiales y tecnología aplicable al medio. (en el caso de no existir alcantarillado sanitario en el sector analizado). Planos de diseño e ingenierías de detalle en formato A1, (físico y digital georeferenciado).	1. El jefe de proyecto hace la revisión de las carpetas con las memorias técnicas (si tiene una observación manda a realizar la correción al usuario) 2. Luego va al lugar donde se va a realizar la obra para realizar la inpección. 2. El Jefe de proyecto realiza el informe de revisión de documentación para trámite de factibilidad de los diseños para red de: agua potable y alcantarillado dirigido al Director del Área Técnica 3, El Director del Área Técnica envia el informe de la aprobación al Sr. Gerente de EMAPAD-EP con todas las especificaciones.	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	FACTIBILIDAD DE LOS SISTEMAS DE AGUA POTABLE EQUIVALE AL 1% DEL VALOR TOTAL DEL PROYECTO FACTIBILIDAD DE LOS SISTEMAS DE ALCANTARILLADO EQUIVALE AL 1% DEL VALOR TOTAL DEL PROYECTO	10 Días	Ciudadanía en general, Instituciones Públicas e Instituciones Privadas	Se atiende en la oficina de la Sede Institucional	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos Telf. 3726310 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	www.emapad.gob.ec / urán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33	NO	SOLICITUD DE SERVICIOS O RECLAMOS	"Este servicio aún no está disponible en línea"	1	10	100%

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

d) Los servicios que ofrecce 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 (mensual)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
27	TRASLADO DE GUIA	Es cuando el usuario solicita a la empresa le clausurar la guia ya existente para abrir una guia nueva en otra parte de su domicilio	1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente) , con los repectivos requisitos, Descargar la solicitud en la pagina web	1.Oficio dirigido al Gerente de EMAPAD-EP 2, En caso de romper Calle o Acera se debe de tener un Permiso Municipal si es que fuera del caso 3, Disponer el usuario del material a utilizar en su predio	1. Una vez que la solicitud es ingresada al sistema el Área Técnica se encarga de imprimirla 2.Se entrega la solicitud al supervisor de cuadrilla para la respectiva ejecución 3.Una vez ejecutada la inspección el supervisor llena la solicuitud 4. Regresa al Área Técnica para ser ingresada al sistema con el informe de la solicitud 5.Enviamos a Obras Públicas oficio para que el usuario pued tramitar Permiso Municipal (si es que fuera el caso)	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	$ 2.80	3 Días	Ciudadanía en general, Instituciones Públicas e Instituciones Privadas	Se atiende en la oficina de la Sede Institucional	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos Telf. 3726310 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	www.emapad.gob.ec / urán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33	NO	SOLICITUD DE SERVICIOS O RECLAMOS	"Este servicio aún no está disponible en línea"	1	14	100%
28	CAMBIO DE MANGUERA A TUBO DE P.V.C	Es cuando el usuario solicita a la empresa el cambio de maguera negra por motivos de fuga ya que no aguanta la presión y solicita el servicio domicilio	1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente) , con los repectivos requisitos, Descargar la solicitud en la pagina web	1, En caso de romper Calle o Acera se debe de tener un permiso municipal 2, Disponer del material a utilizar por parte del usuario	1. Una vez que la solicitud es ingresada al sistema el Área Técnica se encarga de imprimirla 2.Se entrega la solicitud al supervisor de cuadrilla para la respectiva ejecución 3.Una vez ejecutada la inspección el supervisor llena la solicuitud 4. Regresa al Área Técnica para ser ingresada al sistema con el informe de la solicitud (lo que se realizo en predio). 5.Enviamos a Obras Públicas oficio para que el usuario pued tramitar Permiso Municipal (si es que fuera el caso)	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	2.80	3 Días	Ciudadanía en general, Instituciones Públicas e Instituciones Privadas	Se atiende en la oficina de la Sede Institucional	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policia y El Cuerpo de Bomberos Telf. 3726310 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	www.emapad.gob.ec / urán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33	NO	SOLICITUD DE SERVICIOS O RECLAMOS	"Este servicio aún no está disponible en línea"	0	1	100%

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)	
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	28/6/2019
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):	DIRECCIÓN COMERCIAL
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	MGS. NELSON PÉREZ V.
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	nperez@emapad.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	04 3726310 / 04 3726319