

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones																		
No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o destinatarios 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 ofrecen el servicio (Incluir dirección a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Típos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es para oficina, oficina, brigada móvil, oficina, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institucional)	Servicio Automatizado (Sí/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	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Pedido realizado por cualquier ciudadanía 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 la entidad se realice dentro de los 10 días dispuesto en el Art. 9 de la LOTAPI (10 días y 5 días en línea). 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública; ó 2. Llenar la solicitud si el servicio está disponible en línea (en línea). 3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o retiro en oficinas).	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasar la solicitud, produce o custodia la información. 3. Se informa a la máxima autoridad si quien prende el comité de transparencia, según sea el caso, para la respuesta de la solicitud. 4. Entrega de la respuesta a la solicitante por el medio de interacción que haya escogido.	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Col. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Tel. 3726310 3732619 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 Col. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos, Número de Dirección 101, Departamento de Atención al Cliente), con los respectivos 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 Productivo Cto. Cte. # 620900008, Banco de Pacífico Cto. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cto. Cte. 362606022	1. Una vez que la solicitud es ingresada al sistema LOTUS el área técnica se encarga de imprimir 2 Se entrega a los diferentes supervisores de cuadrillas para la revisión. 2. Una vez ejecutada la limpieza el supervisor llena la solicitud. 3. Oficina dirigida al Msc. Erwin Guillen Gerente General de EMAPAD-EP con el motivo a solicitar. 4. Copia de credenciales y papeletas de identidad, y copia de Cedula del Representante Legal y de su dueño. Notificación del Representante Legal (A.D. de la Oficina de Atención al Cliente, en el cual se indique el nombre del dueño del predio). 5. En caso de NO POSEER ESCRITURAS presentar certificado de ubicación o adjudicación, otorgado por el G.A.D. de la parroquia en la que se encuentre el predio. 6. En caso de no realizar el trámite el titular, deberá emitir una carta de autorización. 7. Realizar el seguimiento a la solicitud hacia 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.	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	\$ 114.80	15 días dispuesto en el Art. 28 de la Ley de Montamiento de Estado.	Ciudadanía en General	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Col. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Tel. 3726310 3732619 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No	Solicitud de Guía Nueva / Legalización	"Este servicio aún no está disponible en línea"	93	996	100%	
3	Solicitud de Beneficio de Tercera Edad	Beneficio para los ciudadanos que tienen 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 Col. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente), con los respectivos requisitos	1. Presentar Cedula de Identidad 2.Tener al dia sus pagos	1. Se verifica que el usuario tiene como requisito los 65 años y se aprueba la solicitud	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	Gratis	1 dia	Ciudadano con 65 años de edad en adelante	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Col. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Tel. 3726310 3732619 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No		"Este servicio no está disponible en linea"	60	585	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 Col. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente), con los respectivos requisitos	1. Presentar Cedula de Identidad 2.Tener al dia sus pagos	1. Se verifica que el usuario tiene como requisito el de Discapacidad y se aprueba la solicitud	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	Gratis	1 dia	Ciudadano con Discapacidad	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Col. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Tel. 3726310 3732619 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No		"Este servicio no está disponible en linea"	12	178	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 Col. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente), con los respectivos requisitos, Descargar la solicitud en la pagina web	1. Oficio dirigido al Msc. Erwin Guillen Gerente General de EMAPAD EP con el motivo a 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 Productivo Cto. Cte. # 620900008, Banco de Pacífico Cto. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cto. Cte. 362606022	1. La solicitud se ingresa al sistema, dirigida al Departamento de Gestión Comercial para que haga la inspección de lectura. 2. Se realiza la inspección y se procede a ingresar en el sistema el resultado del informe. 3. En caso de que el reclamo sea correcto se devuelva la nota de crédito, se devía al Oficio de Facturación	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	\$ 2.80	15 días dispuesto en el Art. 28 de la Ley de Montamiento de Estado.	Ciudadanía en General	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Col. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Tel. 3726310 3732619 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No	Solicitud de Alta Facturación, Revisión de Medidor	"Este servicio no está disponible en linea"	16	183	100%	
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 Col. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente), con los respectivos requisitos, Descargar la solicitud en la pagina web	1. Oficio dirigido al Msc. 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 Productivo Cto. Cte. # 620900008, Banco de Pacífico Cto. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cto. Cte. 362606022	1. La solicitud se ingresa al Sistema, dirigido al Departamento de Gestión Comercial para que haga la inspección de lectura. 2. Se realiza la inspección y se procede a ingresar en el sistema el resultado del informe. 3. En caso de que el reclamo sea correcto se devuelva la nota de crédito, se devía al Oficio de Facturación	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	\$ 2.80	15 días dispuesto en el Art. 28 de la Ley de Montamiento de Estado.	Ciudadanía en General	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Col. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Tel. 3726310 3732619 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No	Solicitud de Cargo Inconforme	"Este servicio no está disponible en linea"	11	174	100%	

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones																			
No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personal de la entidad, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina o dependencia que ofrece el servicio (Listar para dirigirlos a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención y precios (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institucional)	Servicio Automatizado (Sí/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	
7	Solicitud de Doble Emisión	En caso de que por algún error se le este generando una factura distinta al sistema presentando dos tipos de servicio diferentes.	1. Acerarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Col. El Recreo Sera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) en el Departamento de Atención al Cliente, con los respectivos 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 Productivo Cta. Cte. # 6206000089, Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 36260622	1. La solicitud se ingresa al Sistema, dirigido 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 deriva al Dpto. de Facturación. 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	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 Col. El Recreo Sera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos)	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Col. El Recreo Sera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Telf. 3726310 3732319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No	FORMULARIO DE SERVICIOS	"Este servicio aún no está disponible en linea"	2	50	100%	
8	Solicitud de Suspensión Temporal	En caso de estar no estar trabajando en el Servicio el ciudadano tiene el derecho de realizar una Suspensión Temporal y así cancelar solo los cargos fijos	1. Acerarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Col. El Recreo Sera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) en el Departamento de Atención al Cliente, con los respectivos 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 Productivo Cta. Cte. # 6206000089, Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 36260622	1. La solicitud se ingresa al Sistema, dirigido 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. 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	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 Col. El Recreo Sera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos)	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Col. El Recreo Sera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Telf. 3726310 3732319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No	FORMULARIO DE SERVICIOS	"Este servicio aún no está disponible en linea"	2	235	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 guía domiciliaria	1. Acerarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Col. El Recreo Sera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) en el Departamento de Atención al Cliente, con los respectivos 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 Productivo Cta. Cte. # 6206000089, Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 36260622	1. La solicitud se ingresa al Sistema, dirigido 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. 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 \$60.00, Comercial \$56.00, Industrial (1/2 hasta 3/4) \$1146.00, Industrial (3/4) \$194.00, Industrial (1*) \$ 216.00	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	\$ 2.8	Residencial \$40.00, Comercial \$56.00, Industrial (1/2 hasta 3/4) \$1146.00, 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 Col. El Recreo Sera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos)	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Col. El Recreo Sera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Telf. 3726310 3732319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No	FORMULARIO DE SERVICIOS	"Este servicio aún no está disponible en linea"	5	40	100%
10	Solicitud de Cambio de Nombre	En caso de que el predio ha sido vendido o en su defecto heredado	1. Acerarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Col. El Recreo Sera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) en el Departamento de Atención al Cliente, con los respectivos 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 Productivo Cta. Cte. # 6206000089, Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 36260622	1. Se Verifica si los documentos adjuntos, que responde la solicitud y guarda 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 Col. El Recreo Sera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos)	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Col. El Recreo Sera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Telf. 3726310 3732319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No	FORMULARIO DE SERVICIOS	"Este servicio aún no está disponible en linea"	29	749	100%	
11	Solicitud de Dirección Errada	En caso de que en las planillas este mal detallada la dirección	1. Acerarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Col. El Recreo Sera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) en el Departamento de Atención al Cliente, con los respectivos 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 Productivo Cta. Cte. # 6206000089, Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 36260622	1. La solicitud se ingresa al Sistema, dirigido 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	Ciudadanía en General	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Col. El Recreo Sera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos)	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Col. El Recreo Sera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Telf. 3726310 3732319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No	FORMULARIO DE SERVICIOS	"Este servicio aún no está disponible en linea"	6	49	100%		
12	Solicitud de Limpieza de Pozo Septico	Contamos con camiones externa con sistema de bomba de vacío para realizar la sución, limpieza, tratamiento y disposición de residuos de aguas servidas de los que extraemos tanto del compartimento de saneamiento como de los que se tratan en los tratamientos o en un relleno sanitario autorizado, a fin de disponer su evacuación, dependiendo si es un residuo peligroso o no peligroso	1. Acerarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Col. El Recreo Sera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) en el Departamento de Atención al Cliente, con los respectivos 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 Productivo Cta. Cte. # 6206000089, Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 36260622	1. La solicitud se regresa al Sistema, dirigido al Departamento de Saneamiento para que hagan la inspección debida y se determine cuantos mts3 a limpiar. 2. Se evaluará el requerimiento para obtener la respuesta 3. Realizar el seguimiento a la solicitud, hasta obtener la respuesta 7. Tener sus pagos al dia	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 Col. El Recreo Sera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos)	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Col. El Recreo Sera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Telf. 3726310 3732319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No	FORMULARIO DE SERVICIOS	"Este servicio aún no está disponible en linea"	13	244	100%

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para la 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 (Indicar la dirección física y la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar los canales que se manejan: oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Sí/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	
13	Solicitud de Limpieza de Alcantarillado	La correcta limpieza de alcantarillado realizada periódicamente, es la mejor forma de mantener 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. Acercaarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cofia. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente), con los respectivos 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 Producoban Cta. Cte. # 62006000089, Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26260202 2. Copia de Cédula de Identidad	1. Una vez que la solicitud es ingresada al sistema el área técnica se encarga de imprimir 2-5 e entrega a los diferentes supervisores de cuadrillas para la respectiva ejecución 3 una vez ejecutada la limpieza el supervisor llena la solicitud 4. Regresa al área técnica para ser ingresada al sistema 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	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cofia. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos)	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cofia. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Tel. 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No	Solicitar servicio	"Este servicio aún no está disponible en línea"	136	2413	100%	
14	Solicitud de Inexistencia de Guía y/o agua	Reclamo en caso de que se viene el usuario natural o algún otro por un servicio que no se encuentra gozando	1. Acercaarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cofia. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente), con los respectivos 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 Producoban Cta. Cte. # 62006000089, Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26260202 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 reclamante como resultado tenga como resultado emitir una nota de crédito, se dirige al Oficio de Facturación	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	\$	2.80	22 días	Ciudadanía en General	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cofia. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Tel. 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No	Solicitar servicio	"Este servicio aún no está disponible en línea"	10	155	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. Acercaarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cofia. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente), con los respectivos 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 Producoban Cta. Cte. # 62006000089, Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26260202 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.	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	\$	2.80	15 días	Ciudadanía en General	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cofia. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos)	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cofia. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Tel. 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No	Solicitar servicio	"Este servicio aún no está disponible en línea"	1	883	100%
16	Solicitud de Agua no Apta	Es cuando el agua del cual se está abasteciendo los usuarios tiene algún problema de calidad con el cual el laboratorista se encarga de la toma de las muestras e informe correspondiente	1. Acercaarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cofia. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente), con los respectivos 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 Producoban Cta. Cte. # 62006000089, Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26260202 3. Copia de Cédula de Identidad	1. Una vez que la solicitud es ingresada al sistema el Área Técnica se encarga de imprimir 2-5 e entrega a los diferentes supervisores de cuadrillas para la respectiva ejecución 3 una vez ejecutada la limpieza el supervisor llena la solicitud 4. Regresa al Área Técnica para ser ingresada al sistema el informe de la solicitud llenada por el Dr. de la Empresa.	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	Gratis		22 días	Ciudadanía en General	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cofia. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Tel. 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No	Solicitar servicio	"Este servicio aún no está disponible en línea"	2	34	100%	
17	Solicitud de Pago Equívocado	En caso de que por error involuntario el usuario haya cancelado a una cuenta erronea	1. Acercaarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cofia. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente), con los respectivos 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 Producoban Cta. Cte. # 62006000089, Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26260202 3. Copia de Cédula de Identidad	1. La solicitud se ingresa al Sistema y ahí es entregado la documentación en físico a la Clientela, la misma que elaborara el informe que será enviado al Oficio de Facturación para que procedan a realizar el respectivo análisis y dar solución	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	\$	2.80	15 días	Ciudadanía en General	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cofia. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Tel. 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No	Solicitar servicio	"Este servicio aún no está disponible en línea"	0	17	100%	
18	Solicitud de Revisión de Guía	Es el conjunto de operaciones que intervenciones conforman la instalación domiciliaria, que está compuesta en la parte exterior del domicilio y en su interior, la cual se coloca en la caja del micro medidor la cual se obstruyen o tapan por lo cual el auxiliar de obra realiza la revisión y arreglo de la misma.	1. Acercaarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cofia. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente), con los respectivos 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 Producoban Cta. Cte. # 62006000089, Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26260202 3. Copia de Cédula de Identidad	1. Una vez que la solicitud es ingresada al sistema LOTUS el área técnica se encarga de imprimir 2-5 e entrega a los diferentes supervisores de cuadrillas para la respectiva ejecución 3 una vez ejecutada la limpieza el supervisor llena la solicitud 4. Regresa al área 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	Ciudadanía en General	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cofia. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Tel. 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No	Solicitar servicio	"Este servicio aún no está disponible en línea"	48	728	100%	

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

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	Como acceder al servicio (Se detallarán los pasos del proceso que deben seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)	Requeridos 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 (Detallar si es para ciudadanos 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 dirigirse a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de presentación (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Sí/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	
19	Solicitud de Facilidad de Pago	En caso de tener deuda con la empresa, puede acceder a la facilidad de Pago	1. Acercaarse 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 Policía y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente), con los respectivos 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 al Director Comercial para que sea firmado la resolución 3. Entrada 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 Policía y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente)	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No	SOLICITUD DE FACILIDAD DE PAGO	"Este servicio aún no está disponible en linea"	144	1952	100%	
20	Solicitud de Acuerdo de Pago	En caso de tener deuda con la empresa, puede acceder a un Acuerdo de Pago	1. Acercaarse 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 Policía y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente), con los respectivos requisitos, Descargar la solicitud en la pagina web	1. Llenar y firmar la Solicitud de acuerdo 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 así desencadenar el proceso de coactivo. 2. Se remite 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 Policía y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente)	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de 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 linea"	187	1854	100%	
21	Solicitud de Certificado de No Adeudar	Certifica que no tiene Deuda con la empresa	1. Acercaarse 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 Policía y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente), con los respectivos requisitos, Descargar la solicitud en la pagina web	1. Oficio dirigido al Msc. 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 Productance Cls. # 42060600089, Banco de México Cls. # 7574614, Banco de Guayaquil Cls. Cte. 262606022	1. La solicitud de acceso llega al jefe de Atención al Cliente, con la documentación de respaldo. 2. Se verifica en el sistema de Facturación que efectivamente no tenga deuda pendiente. 3. Se remite al 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 Policía y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente)	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de 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 linea"	52	2770	100%
22	LIMPIEZA DE SUMIDEROS	Consiste en la extracción de materiales de desecho en ríos/sumideros que obstruyen el libre drenaje de aguas lluvias, produciéndose estancamientos y malestar general.	1. Acercaarse 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 Policía y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente), con los respectivos requisitos, Descargar la solicitud en la pagina web	1. Oficio dirigido al Msc. 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 Productance Cls. # 42060600089, Banco de México Cls. # 7574614, Banco de Guayaquil Cls. Cte. 262606022	1. Una vez que la solicitud es ingresada al sistema LOTUS el área técnica se encarga de imprimirla. Se entrega a los proveedores de servicios de quitanieve para que realice la respectiva ejecución 3 una vez ejecutada la limpieza el supervisor frena la ejecución. 3. Se regresa al área 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 Policía y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente)	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	NO	SOLICITUD DE SERVICIOS DE RECLAMACION	"Este servicio aún no está disponible en linea"	4	16	100%
23	TRAMPAS DE GRASAS	Las trampas de grasa son dispositivos que sirven para evitar que las grasas y aceites de las cocinas lleguen a los desagües, los restaurantes generan gran cantidad de residuos sólidos con grasa como subproducto de sus actividades. Si la grasa que quedó en el sistema es removida, a la larga causaría serios problemas debido a que provocan la obstrucción de los drenajes.	1. Acercaarse 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 Policía y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente), con los respectivos requisitos, Descargar la solicitud en la pagina web	1. Oficio dirigido al Msc. 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 Productance Cls. # 42060600089, Banco de México Cls. # 7574614, Banco de Guayaquil Cls. Cte. 262606022	1. Una vez que la solicitud es ingresada al sistema LOTUS el área técnica se encarga de imprimirla. Se entrega a los proveedores de servicios de quitanieve para que realice la respectiva ejecución 3 una vez ejecutada la limpieza el supervisor frena la ejecución. 3. Se regresa al área técnica para ser ingresada al sistema LOTUS con lo realizado por la cuadrilla	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 Policía y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente)	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	NO	SOLICITUD DE SERVICIOS DE RECLAMACION	"Este servicio aún no está disponible en linea"	1	1	100%
24	INEXISTENCIA DE ALCANTARILLADO	El ciudadano solicita la inspección para realizar alguna obra y no afecte al sistema de alcantarillado actual	1. Acercaarse 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 Policía y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente), con los respectivos requisitos, Descargar la solicitud en la pagina web	1. Oficio dirigido al Msc. 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 Productance Cls. # 42060600089, Banco de México Cls. # 7574614, Banco de Guayaquil Cls. Cte. 262606022	1. Una vez que la solicitud es ingresada al sistema LOTUS el área técnica se encarga de imprimirla. Se entrega a los proveedores de servicios de quitanieve para que realice la respectiva ejecución. 3. Se regresa al área técnica para ser ingresada al sistema LOTUS con lo realizado por la cuadrilla	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 Policía y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente)	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	NO	SOLICITUD DE SERVICIOS DE RECLAMACION	"Este servicio aún no está disponible en linea"	0	1	100%
			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 su sede central de Durán Cdla.	1. El jefe de proyecto hace la revisión de las carpetas con															

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAPI																			
d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones																			
No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiario o usuario del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficina y dependencia que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrecen el servicio (Indicar la dirección y la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención (Detallar si por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Sí/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	
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 concreta establecida en el Reglamento operativo de EMAPAD-EP, de acuerdo a las solicitudes de servicio que ésta demandará en el futuro.	1. Este servicio es atendido por el (jefe) de atención al cliente la cual solicita una copia de su poder para ingresar el trámite. 2. Luego el usuario regresa con toda la documentación y la firma del (jefe) de atención 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 identificado acudirá a la Dirección Técnica para coordinar las acciones que el trámite demande. Factibilidad Arquitectónica del Proyecto otorgada por el GADM.	Los memoriales técnicos (si tiene una observación manda a revisar la corrección al usuario) 2. Luego va al lugar donde se va a realizar la obra para realizar la verificación de factibilidad. 3. Ofrecerá de red de agua potable y alcantarillado dirigido al Director del Área en curso. 4. Revisa el informe de consulta de usos de suelo, emitido por el GADM del Cantón Durán. Fotocopia del certificado de registro del solar, emitida por el GADM del Cantón Durán. Fotocopia de la autorización ambiental. Fotocopia de la autorización policial del predio. En caso que el propietario no pueda realizar el trámite personalmente, emite un poder a su representante legal. Fotocopia del título profesional responsable del diseño hidráulico. (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.	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00		FACTIBILIDAD DE LOS ESTIMATES DE AGUA POTABLE EQUIVALE AL 1% DEL VALOR TOTAL DEL PROYECTO	10 Días	Ciudadanía en general, Instituciones Públicas e Instituciones Privadas	Durán Cdta. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdta. El Recreo Zona Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos	www.emapad.gob.ec	NO	www.emapad.gob.ec	"Este servicio aún no está disponible en línea"	0	9	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 concreta establecida en el Reglamento operativo de EMAPAD-EP, de acuerdo a las solicitudes de servicio que ésta demandará en el futuro.	3. Es enviada al área técnica (jefe de proyectos)	DOCUMENTOS TECNICOS Memoria Descriptiva de cálculos de diseño de Alcantarillado y Agua Potable: • Anexos de diseño de los sistemas instalados; bocetos, etc. • Perímetro total del proyecto. (Desglosado) Memoria de diseño de la solución individual de aguas residuales domésticas; uso de materiales y tecnología aplicable al medio ambiente que no exista alternativa similar 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 su carpeta con las memorias técnicas (si tiene una observación manda a revisar la corrección al usuario) 2. Luego va al lugar donde se va a realizar la obra para realizar la verificación de factibilidad. 3. Si existe de permiso se realiza el informe de revisión de documentación para trámite de factibilidad. 4. Ofrece de red de agua potable y alcantarillado dirigido al Director del Área Técnica. 5. El Director del Área envía 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 ESTIMATES DE AGUA POTABLE EQUIVALE AL 1% DEL VALOR TOTAL DEL PROYECTO	10 Días	Ciudadanía en general, Instituciones Públicas e Instituciones Privadas	Durán Cdta. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdta. El Recreo Zona Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos	www.emapad.gob.ec	NO	www.emapad.gob.ec	"Este servicio aún no está disponible en línea"	0	9	100%	
27	TRASLADO DE GUIA	Es cuando el usuario solicita a la empresa la clausura de una guía nueva en otra parte de su domicilio	1. Acerarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdta. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdta. El Recreo Zona Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente, para los respectivos requisitos. Descargar la solicitud en la pagina web	1. Oficio dirigido al Gerente de EMAPAD-EP 2. En caso de romper Calle o Avenida se debe de tener un permiso Municipal si es que fuera el 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 imprimir y se entrega la solicitud al supervisor de cuadrilla para la respectiva ejecución 2. Una vez ejecutada la inspección el supervisor llenara la solicitud 4. Regresa al Área Técnica para que se ingrese al sistema con el informe de la solicitud 5. Enviamos a Oficina Pública oficio para que el usuario pueda 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 Cdta. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdta. El Recreo Zona Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos	www.emapad.gob.ec	NO	www.emapad.gob.ec	"Este servicio aún no está disponible en línea"	2	15	100%	
28	CAMBIO DE MANGUERA A TUBO DE PVC	Es cuando el usuario solicita a la empresa el cambio de manguera de agua negra por motivo de fuga y solicita el servicio domicilio	1. Acerarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdta. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdta. El Recreo Zona Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos en el Departamento de Atención al Cliente, para los respectivos requisitos. Descargar la solicitud en la pagina web	1. En caso de romper Calle o Avenida 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 imprimir y se entrega la solicitud al supervisor de cuadrilla para la respectiva ejecución 3. Una vez ejecutada la inspección el supervisor llenara la solicitud 4. Regresa al Área Técnica para ser ingresada al sistema con el informe de la solicitud (la que viene en predios) 5. Enviamos a Oficina Pública oficio para que el usuario pueda 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 Cdta. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdta. El Recreo Zona Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos	www.emapad.gob.ec	NO	www.emapad.gob.ec	"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 ACTUALIZACION DE LA INFORMACION:	30/11/2020
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACION DE LA INFORMACION:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION:	DIRECCION DE OPERACIONES COMERCIAL
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION DEL LITERAL d):	MGS. PABLO GUILLAN
CORREO ELECTRONICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION:	pguillan@emapad.gob.ec
NUMERO TELEFONICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION:	04 37263107 / 04 37263109