

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

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 deben 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 (S/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 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 dispuestos 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. Llamar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública. 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	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Durán Gdla. 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) Durán Gdla. 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) Tel: 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/ LEGUIZACION	Beneficio para los ciudadanos que desean abastecerse del Servicio de Agua	1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Gdla. 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 página web	1. Pago de tasa administrativa valor \$2.80 directamente en las oficinas o en cualquiera de las siguientes entidades Bancaria, Banco Prodentabanco Cta. Cte. # 6206000089, 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 cédula y papetele de votación, si es empresa copia del RUC, Nominamientos del Representante Legal y Copia de Cédula del Representante Legal 5. En caso de NO PODER ESCRIBIRLAS presentar certificado de abstracción 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 y se entrega a los diferentes supervisores de cuadrillas para la respectiva ejecución 2. Una vez ejecutada la limpieza el supervisor firma 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	\$ 114.80	15 días dispuesto en el Art. 28 de la Ley de Modernización de Estado.	Ciudadanía en General	Durán Gdla. 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) Durán Gdla. 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) Tel: 3726310 3726319 Atención al Cliente ext:4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No	Solicitud de abstracción	"Este servicio aún no está disponible en línea"	112	112	100%	
3	Solicitud de Beneficio de Tercera Edad	Beneficio para los ciudadanos que tengan los 60 años en adelante, a fin de obtener un descuento a la tarifa mensual del consumo.	1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Gdla. 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	1. Presentar Cedula de Identidad 2. Tener el día sus pagos	1. Se verifica que el usuario tenga como requisito los 60 años y se aprueba la solicitud	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	Gratis	1 día	Ciudadano con 60 años de edad en adelante	Durán Gdla. 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) Durán Gdla. 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) Tel: 3726310 3726319 Atención al Cliente ext:4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No		"Este servicio aún no está disponible en línea"	60	60	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 Gdla. 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	1. Presentar Cedula de Identidad 2. Presentar Carnet del CONADIS, Ministerio de Salud Pública 3. Tener el 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	Gratis	1 día	Ciudadano con Discapacidad	Durán Gdla. 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) Durán Gdla. 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) Tel: 3726310 3726319 Atención al Cliente ext:4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No		"Este servicio aún no está disponible en línea"	17	17	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 Gdla. 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 página 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 Bancaria, Banco Prodentabanco Cta. Cte. # 6206000089, Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 3. Copia de Cédula de Identidad 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, se dirige 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 retamo tenga como resultado entrorno de crédito, se deriva 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.	Ciudadanía en General	Durán Gdla. 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) Durán Gdla. 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) Tel: 3726310 3726319 Atención al Cliente ext:4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No	Solicitud de servicios	"Este servicio aún no está disponible en línea"	25	25	100%	
6	Solicitud Cargo Inconforme	Beneficio en caso de que el usuario no se encuentre conforme con alguna respuesta en base a retamo presamado	1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Gdla. 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 página 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 Bancaria, Banco Prodentabanco Cta. Cte. # 6206000089, Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 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, se dirige 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 retamo tenga como resultado entrorno de crédito, se deriva 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.	Ciudadanía en General	Durán Gdla. 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) Durán Gdla. 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) Tel: 3726310 3726319 Atención al Cliente ext:4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec	Oficinas	No	Solicitud de servicios	"Este servicio aún no está disponible en línea"	23	23	100%	

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

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 el ciudadano para la obtención del servicio.)	Requisitos para la obtención del servicio (Se describen las condiciones 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 (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
7	Solicitud de Doble Emisión	En caso de que por algún error se le este generados dos facturas al mismo predio, con códigos de servicio diferentes.	1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cda. Abel Gilbert Bloque C32-C33 Y Cda. El Recreo Jera Estapa (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 página 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. # 6200600089, 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 haga 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	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 Cda. Abel Gilbert Bloque C32-C33 Y Cda. El Recreo Jera Estapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos)	Durán Cda. Abel Gilbert Bloque C32-C33 Y Cda. El Recreo Jera Estapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Tel: 3726310 3726319 Atención al Cliente ext:4116-4117-4119-4120 www.emapad.gov.ec	Oficinas	No	SOLICITUD SERVICIO Doble Emisión	"Este servicio aún no está disponible en línea"	0	0	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 Cda. Abel Gilbert Bloque C32-C33 Y Cda. El Recreo Jera Estapa (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 página 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. # 6200600089, 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 haga 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 Cda. Abel Gilbert Bloque C32-C33 Y Cda. El Recreo Jera Estapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos)	Durán Cda. Abel Gilbert Bloque C32-C33 Y Cda. El Recreo Jera Estapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Tel: 3726310 3726319 Atención al Cliente ext:4116-4117-4119-4120 www.emapad.gov.ec	Oficinas	No	SOLICITUD SERVICIO Suspensión Temporal	"Este servicio aún no está disponible en línea"	12	12	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 domiciliar	1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cda. Abel Gilbert Bloque C32-C33 Y Cda. El Recreo Jera Estapa (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 página 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. # 6200600089, 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 \$66.00, Industrial (Guía de 1/2 hasta 3/4") \$146.00, Industrial (3/4") \$194.00, Industrial (1") \$ 216.00	1. La solicitud se ingresa al Departamento Técnico para que haga la inspección debida 2. Se Realiza la Inspección y se procede a ingresar en el sistema el resultado del informe. 3. Luego son un memo interno se solicita al Dpto. de Facturación para que analice los anexos y se entre el código	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	\$ 2.80 Residencial \$40.00, Comercial \$66.00, Industrial (Guía 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 Cda. Abel Gilbert Bloque C32-C33 Y Cda. El Recreo Jera Estapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos)	Durán Cda. Abel Gilbert Bloque C32-C33 Y Cda. El Recreo Jera Estapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Tel: 3726310 3726319 Atención al Cliente ext:4116-4117-4119-4120 www.emapad.gov.ec	Oficinas	No	SOLICITUD SERVICIO Cierre Definitivo	"Este servicio aún no está disponible en línea"	1	1	100%
10	Solicitud de Cambio de Nombre	En caso de que el predio ha sido vendido o en su defecto heredado	1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cda. Abel Gilbert Bloque C32-C33 Y Cda. El Recreo Jera Estapa (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 página 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. # 6200600089, 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 Precios a nombre del dueño actual 5. Tener sus pagos al día	1. Se verifica a 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 día	Ciudadanía en General	Durán Cda. Abel Gilbert Bloque C32-C33 Y Cda. El Recreo Jera Estapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos)	Durán Cda. Abel Gilbert Bloque C32-C33 Y Cda. El Recreo Jera Estapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Tel: 3726310 3726319 Atención al Cliente ext:4116-4117-4119-4120 www.emapad.gov.ec	Oficinas	No	SOLICITUD SERVICIO Cambio de Nombre	"Este servicio aún no está disponible en línea"	40	40	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 Cda. Abel Gilbert Bloque C32-C33 Y Cda. El Recreo Jera Estapa (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 página 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. # 6200600089, Banco de Pacifico Cta. Cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 3. Copia de Cédula de Identidad 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 haga 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 Cda. Abel Gilbert Bloque C32-C33 Y Cda. El Recreo Jera Estapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos)	Durán Cda. Abel Gilbert Bloque C32-C33 Y Cda. El Recreo Jera Estapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Tel: 3726310 3726319 Atención al Cliente ext:4116-4117-4119-4120 www.emapad.gov.ec	Oficinas	No	SOLICITUD SERVICIO Dirección Errada	"Este servicio aún no está disponible en línea"	3	3	100%
12	Solicitud de Limpieza de Pozo Séptico	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 decantador como del compartimento clarificador, los cuales son trasladados a un refino 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 Cda. Abel Gilbert Bloque C32-C33 Y Cda. El Recreo Jera Estapa (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 página 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. # 6200600089, 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 varían de acuerdo a la categoría, Residencial \$78.40, Industria \$136.40, 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 Sanamiento para que haga la inspección debida y se determine cuantos m3 a limpiar.	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	\$2.8 Residencial \$78.40, Industria \$136.40, Instituciones Públicas \$90.00	2 días	Ciudadanía en General	Durán Cda. Abel Gilbert Bloque C32-C33 Y Cda. El Recreo Jera Estapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos)	Durán Cda. Abel Gilbert Bloque C32-C33 Y Cda. El Recreo Jera Estapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Tel: 3726310 3726319 Atención al Cliente ext:4116-4117-4119-4120 www.emapad.gov.ec	Oficinas	No	SOLICITUD SERVICIO Limpieza de Pozo Séptico	"Este servicio aún no está disponible en línea"	17	17	100%

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

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

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se 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)	Tiempo 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 periodo (mensual)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio acumulado al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
13	Solicitud de Limpieza de Alcantarillado	La correcta limpieza de alcantarillado realizada periódicamente, en 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 Jera 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 página 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. # 6200600089, 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 y titular, deberá emitir una carta de autorización	1. Una vez que la solicitud es ingresada al sistema 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 lleva la solicitud 4. Regresa al área técnica para ser ingresada al sistema con la 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 Cdla. El Recreo Jera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Tel: 3726310 3726319 Atención al Cliente ext 4116-4117-4119-4120 www.emapad.gov.ec	Oficinas	No	Solicitud de Limpieza de Alcantarillado	"Este servicio aún no está disponible en línea"	180	180	100%	
14	Solicitud de Inexistencia de Gula y/o de Agua	Reclamo en caso de que se veiere el usuario afectado por algún 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 Jera 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 página web	1. Oficio dirigido al Mgs. Erwin Guillen Gerente General de EMAPAD EP con el motivo a solicitar 2. Pago de tasa administrativa valor \$3.80 directamente en las oficinas o en cualquiera de las siguientes entidades Bancarias, Banco Produbanco Cta. Cte. # 6200600089, 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 deriva al Depto. 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 Cdla. El Recreo Jera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Atención al Cliente ext 4116-4117-4119-4120 www.emapad.gov.ec	Oficinas	No	Solicitud de Inexistencia de Gula y/o de Agua	"Este servicio aún no está disponible en línea"	14	14	100%	
15	Solicitud de Cambio de Tarifa	En caso de haber realizado algún cambio de actividad en el domicilio al que fue inculcado el trámite	1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo Jera 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 página 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. # 6200600089, 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 y 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	Ciudadanía en General	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo Jera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Atención al Cliente ext 4116-4117-4119-4120 www.emapad.gov.ec	Oficinas	No	Solicitud de Cambio de Tarifa	"Este servicio aún no está disponible en línea"	3	3	100%	
16	Solicitud de Agua no Apta Especificado	Es cuando el agua del cual se está abasteciendo los usuarios llega con color y mal olor el cual laboratorialmente se encarga de la toma de la muestra e informe correspondiente	1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo Jera 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 página 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. # 6200600089, 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 lleva la solicitud 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 días	Ciudadanía en General	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo Jera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Tel: 3726310 3726319 Atención al Cliente ext 4116-4117-4119-4120 www.emapad.gov.ec	Oficinas	No	Solicitud de Agua no Apta Especificado	"Este servicio aún no está disponible en línea"	5	5	100%	
17	Solicitud de Pago Especificado	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 Jera 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 página 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. # 6200600089, 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 erróneamente	1. La solicitud se ingresa al sistema y a la vez se entregará la documentación en físico a la jefatura de Atención al Cliente, la misma que elaborará un informe que será enviado al sistema de análisis para que proceda 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 Cdla. El Recreo Jera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos)	Oficinas	No	Solicitud de Pago Especificado	"Este servicio aún no está disponible en línea"	0	0	100%	
18	Solicitud de Revisión de Gula	Es el conjunto de tuberías y accesorios que interconectados conforman la instalación domiciliar, que está compuesta en la parte exterior del domicilio de la red principal hasta la caja del micro medidor la cual se obtienen o tapan por lo cual el auxiliar de obra realiza la revisión y arreglo de la misma.	1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo Jera 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 página 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. # 6200600089, 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 y titular, deberá emitir una carta de autorización	1. Una vez que la solicitud es ingresada al sistema LOTAIP 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 lleva la solicitud 4. Regresa al área técnica para ser ingresada al sistema LOTAIP 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, Privatisaciones y Prestación de Servicios Públicos por Parte de la Institución Privada.	Ciudadanía en General	Durán Cdla. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cdla. El Recreo Jera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos)	Oficinas	No	Solicitud de Revisión de Gula	"Este servicio aún no está disponible en línea"	87	87	100%	

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

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

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deben 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 de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (enlace 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 instructivo)	Servicio Automatizado (Sí/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	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. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cda. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cda. El Recreo Jera 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 página 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 Cda. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cda. El Recreo Jera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos)	Durán Cda. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cda. El Recreo Jera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Tel: 3726310 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gov.ec	Oficinas	No	SOLICITUD DE FACILIDAD DE PAGO	"Este servicio aún no está disponible en línea"	85	85	100%
20	Solicitud de Acuerdo de Pago	En caso de tener deuda con la empresa, puede acceder a un Acuerdo de Pago	1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cda. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cda. El Recreo Jera 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 página 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 detener cualquier proceso de coactivo 2. Se Remite a Director Comercial para la respectiva sumilla	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	30% de Total de la Deuda	1 día	Ciudadanía en General	Durán Cda. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cda. El Recreo Jera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos)	Durán Cda. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cda. El Recreo Jera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Tel: 3726310 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gov.ec	Oficinas	No	SOLICITUD DE ACUERDO DE PAGO	"Este servicio aún no está disponible en línea"	81	81	100%
21	Solicitud de Certificado de No Aduelar	Certifica que no tiene Deuda con la empresa	1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cda. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cda. El Recreo Jera 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 página 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. # 6200600089, Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 3. Copia de cédula y papeta de votación, si es empresa copia del RUC, Nominamiento 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 de la empresa si existe alguna deuda alguna 3. Se Remite a Director Comercial para que sea firmado el Certificado	Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00	\$ 2.24	Inmediato	Ciudadanía en General	Durán Cda. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cda. El Recreo Jera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos)	Durán Cda. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cda. El Recreo Jera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Tel: 3726310 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gov.ec	Oficinas	No	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE NO ADEUDAR	"Este servicio aún no está disponible en línea"	31	31	100%
22	LIMPIEZA DE SUMIDERO	Consiste en la extracción de materiales de desecho en sumidero que obstaculiza el libre drenaje de las aguas lluvias, produciendo estancamiento y mal olor general.	1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cda. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cda. El Recreo Jera 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 página 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. # 6200600089, 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 imprimirlo. 2. Se entrega a los diferentes supervisores de cuadrillas para la respectiva ejecución 3. Una vez ejecutada la limpieza el supervisor firma la solicitud 4. Regresa al área técnica para ser ingresada al sistema LOTUS con la 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 Cda. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cda. El Recreo Jera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Tel: 3726310 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gov.ec	Oficinas	NO	SOLICITUD DE LIMPIEZA DE SUMIDERO	"Este servicio aún no está disponible en línea"	3	3	100%
23	TRAMPAS DE GRASAS	Las trampas de grasa son dispositivos diseñados para capturar las grasas y aceites de las cocinas. 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 Cda. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cda. El Recreo Jera 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 página 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. # 6200600089, Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 3. Copia de cédula y papeta de votación, si es empresa copia del RUC, Nominamiento 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	Prevía inspección del área de inspección donde se emite el informe, si es favorable el usuario tendrá que cumplir con la documentación para continuar con el permiso de funcionamiento	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 Cda. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cda. El Recreo Jera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Tel: 3726310 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gov.ec	Oficinas	NO	SOLICITUD DE PERMISO DE FUNCIONAMIENTO	"Este servicio aún no está disponible en línea"	0	0	100%
24	EXISTENCIA DE ALCANTARILLADO	Es cuando el usuario solicita la inspección para realizar alguna obra y no afecte al sistema de alcantarillado	1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cda. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cda. El Recreo Jera 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 página 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. # 6200600089, Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 3. Copia de cédula y papeta de votación, si es empresa copia del RUC, Nominamiento 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 imprimirlo. 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 Cda. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cda. El Recreo Jera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Tel: 3726310 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gov.ec	Oficinas	NO	SOLICITUD DE PERMISO DE FUNCIONAMIENTO	"Este servicio aún no está disponible en línea"	0	0	100%
1				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 modalidad de Escritura de Proyecto	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 - LOTAIP

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

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se 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 dependencia que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tiempo 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 instructivo)	Servicio Automatizado (S/N)	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	ACTUALIZACIÓN Y NUEVA FACILIDAD 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 solicitudes 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 trámite. 2. Luego que el usuario registra con toda la documentación y es revisada por el Jefe(a). 3. Es enviada al área técnica (jefe de proyectos)	Se ingresan los servicios a trámite. • 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, acudir a la Dirección Técnica para coordinar las acciones que el trámite 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 de planilla de Agua actualizada. • Fotocopia de escritura pública del predio. En caso que el propietario no pueda realizar el trámite personalmente, entrará un poder a su representante. • Fotocopia del título profesional responsable del diseño hidro-sanitario. (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. Las memorias técnicas (o tiene una observación manda a realizar la corrección al usuario) 2. Luego va al lugar donde se va a realizar la obra para realizar la inspección. 2. El jefe de proyecto realiza el informe de revisión de documentación para tramite de factibilidad de los diseños para red de: agua potable y alcantarillado dirigido al Director del Área Técnica 3. El Director del Área Técnica 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 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 Cda. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cda. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Tel: 3726310 3726319 Atención al Cliente ext:4116-4117-4119-4120 www.emapad.gov.ec	www.emapad.gov.ec/area/area/obras/obras/obras	NO	www.emapad.gov.ec/obras/obras/obras		"Este servicio aún no está disponible en línea"	0	0	100%
26	ACTUALIZACIÓN Y NUEVA FACILIDAD DE SISTEMAS Y SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO PARA PROYECTOS URBANÍSTICOS, 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 industrial/comercial establecido en el Reglamento operacional de EMAPAD-EP, de acuerdo a las solicitudes 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 trámite. 2. Luego que el usuario registra con toda la documentación y es revisada por el Jefe(a). 3. Es enviada al área técnica (jefe de proyectos)	Memoria Descriptiva de cálculo de diseño de Alcantarillado y Agua Potable: • Actividades a desarrollar: • Cálculo de la demanda requerida. • Planillas de cálculo de los sistemas de agua flujas, aguas servidas y agua potable. • Anexo 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 ingeniería: de detalle en formato A1, (físico y digital georeferenciado).	1. El jefe de proyecto hace la revisión de las carpetas con las memorias técnicas (o tiene una observación manda a realizar la corrección al usuario) 2. Luego va al lugar donde se va a realizar la obra para realizar la inspección. 2. El jefe de proyecto realiza el informe de revisión de documentación para tramite de factibilidad de los diseños para red de: agua potable y alcantarillado dirigido al Director del Área Técnica 3. El Director del Área Técnica 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 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 Cda. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cda. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Tel: 3726310 3726319 Atención al Cliente ext:4116-4117-4119-4120 www.emapad.gov.ec	www.emapad.gov.ec/area/area/obras/obras/obras	NO	www.emapad.gov.ec/obras/obras/obras		"Este servicio aún no está disponible en línea"	0	0	100%
27	TRASLADO DE GUIA	Es cuando el usuario solicita a la empresa el cambio de guía ya existente para abrir una guía nueva en otra parte de su domicilio	1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cda. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cda. 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 página web	1. Oficina dirigida 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 solicitud 4. Regresa al Área Técnica para ser ingresada al sistema con el informe de la solicitud. 5. Enviamos a Obras Públicas oficina 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 Cda. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cda. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Tel: 3726310 3726319 Atención al Cliente ext:4116-4117-4119-4120 www.emapad.gov.ec	www.emapad.gov.ec/area/area/obras/obras/obras	NO	www.emapad.gov.ec/obras/obras/obras		"Este servicio aún no está disponible en línea"	0	0	100%
28	CAMBIO DE MANGUERA A TUBO DE P.V.C	Es cuando el usuario solicita a la empresa el cambio de manguera negra por motivos de fuga ya que no aguenta la presión y solicita el servicio domicilio	1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cda. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cda. 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 página 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 solicitud 4. Regresa al Área Técnica para ser ingresada al sistema con el informe de la solicitud (lo que se realice en predio) 5. Enviamos a Obras Públicas oficina 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 Cda. Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cda. El Recreo 3era Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Tel: 3726310 3726319 Atención al Cliente ext:4116-4117-4119-4120 www.emapad.gov.ec	www.emapad.gov.ec/area/area/obras/obras/obras	NO	www.emapad.gov.ec/obras/obras/obras		"Este servicio aún no está disponible en línea"	0	0	100%

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

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	30/12/2020
PERIODO DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MESES
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):	DIRECCIÓN DE OPERACION COMERCIAL
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	MGS. PABLO QUIRANO
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	mgsp@emapad.gov.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	04 37263107 / 04 3726319