

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 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 (Describe 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, ó 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea). 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta. | 1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad o quien preside el comité de transparencia, según sea el caso, para la firma de la respuesta. 4. Entrega de la respuesta al o la solicitante por el medio de interacción que haya escogido. | Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00 | Gratis | 15 días | Ciudadanía en general | 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) | 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.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 / LEGISLACIÓN | Beneficio para los ciudadanos que desean abastecerse del Servicio de Agua | 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. Pago de tasa administrativa valor \$2.80 directamente en las oficinas o en cualquiera de las siguientes entidades Bancarias, Banco Produbanco Cta. Cte. # 62006000089, Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 2. Oficio dirigido al Mgs. Erwin Guillen Gerente General de EMAPAD-EP con el motivo a solicitar. 3. Copias de predios del año en curso 4. Copia de cédula y papetita de votación, si se empresa copia del RUC, Nominamiento del Representante Legal y Copia de Cédula del Representante Legal 5. En caso de NO PODER ESCRIBIRLAS presentar certificado de abdicación o adjudicación, otorgado por el G.A.D. Municipal de Durán, en el cual se indique el nombre del dueño del predio 6. En caso de no realizar el trámite el titular, deberá emitir una carta de autorización 7. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta. 8. El costo por Derecho de Abastecimiento es de \$112.00, luego se procede con la firma de los contratos. | 1. Una vez que la solicitud es ingresada al sistema LOTUS el área técnica se encarga de imprimirla 2. Se entrega a los diferentes supervisores de cuadrillas para la respectiva ejecución 3. Una vez ejecutada la limpieza el supervisor 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 | \$ 114.80 | 15 días dispuesto en el Art. 28 de la Ley de Modernización de Estado, Privatizaciones y Prestación de Servicios Públicos por Parte de la Iniciativa Privada. | Ciudadanía en General | Durán 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) | 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.gob.ec | Oficinas | No | Solicitud de servicios O. Inicial | "Este servicio aún no está disponible en línea" | 168 | 168 | 100% |
| 3 | Solicitud de Beneficio de Tercera Edad | Beneficio para los ciudadanos que tengan los 65 años en adelante, a fin de obtener un descuento a la tarifa mensual del consumo. | 1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán 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 | 1. Presentar Cédula de Identidad 2. Tener al día sus pagos | 1. Se verifica que el usuario tenga como requisito los 65 años y se aprueba la solicitud | Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00 | Gratis | 1 día | Ciudadano con 65 años de edad en adelante | 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) | 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.gob.ec | Oficinas | No | | "Este servicio aún no está disponible en línea" | 109 | 109 | 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 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 | 1. Presentar Cédula de Identidad 2. Presentar Cartel del CONADIS, Ministerio de Salud Pública 3. Tener al día sus pagos | 1. Se verifica que el usuario tenga como requisito el sistema el resultado de la inspección y se aprueba la solicitud | Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00 | Gratis | 1 día | Ciudadano con Discapacidad | 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) | 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.gob.ec | Oficinas | No | | "Este servicio aún no está disponible en línea" | 25 | 25 | 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 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. Oficio dirigido al Mgs. Erwin Guillen Gerente General de EMAPAD-EP con el motivo de Alta Facturación o Revisión de Medidor 2. Pago de tasa administrativa valor \$2.80 directamente en las oficinas o en cualquiera de las siguientes entidades Bancarias, Banco Produbanco Cta. Cte. # 62006000089, Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 3. Copia de Cédula de Identidad 4. Copia de Certificado de Votación 5. Realizar el seguimiento a la solicitud, hasta obtener la respuesta 6. En caso de no realizar el trámite el titular, deberá emitir una carta de autorización | 1. La solicitud se ingresa al Sistema, 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 | 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 3era 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 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 O. Inicial | "Este servicio aún no está disponible en línea" | 39 | 39 | 100% |
| 6 | Solicitud Cargo Inconforme | Beneficio en caso de que el usuario no se encuentre conforme con alguna respuesta en base a reclamo presentado | 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. Oficio dirigido al Mgs. Erwin Guillen Gerente General de EMAPAD-EP con el motivo a solicitar 2. Pago de tasa administrativa valor \$2.80 directamente en las oficinas o en cualquiera de las siguientes entidades Bancarias, Banco Produbanco Cta. Cte. # 62006000089, Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 3. Copia de Cédula de Identidad 4. Copia de Certificado de Votación 5. Realizar el seguimiento a la solicitud, hasta obtener la respuesta 6. En caso de no realizar el trámite el titular, deberá emitir una carta de autorización | 1. La solicitud se ingresa al Sistema, 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 | 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 3era 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 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 O. Inicial | "Este servicio aún no está disponible en línea" | 75 | 75 | 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 detallan 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 dependencias que ofrecen el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución) | Servicio Automatizado (Si/No) | Link para descargar el formulario de servicios | Link para el servicio por Internet (on line) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último 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 generando dos facturas al mismo predio, con códigos de servicio diferentes. | 1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cilla, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cilla. 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. # 6206000089, Banco de Pacifico Cta. Cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 3. Copia de Cédula de Identidad 4. Copia de Certificado de Votación 5. Realizar el seguimiento a la solicitud, hasta obtener la respuesta 6. En caso de no realizar el trámite el titular, deberá emitir una carta de autorización | 1. La solicitud se ingresa al Sistema, dirigida al Departamento de Gestión Comercial para que hagan la inspección debida 2. Se Realiza la Inspección y se procede a ingresar en el sistema el resultado del informe. 3. En caso de que el reclamo tenga como resultado emitir nota de crédito, se 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 Cilla, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cilla. El Recreo Jera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) | Durán Cilla, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cilla. 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-gob.ec | Oficinas | No | SOLICITUD DE SERVICIO O RECLAMO | "Este servicio aún no está disponible en línea" | 6 | 6 | 100% |
| 8 | Solicitud de Suspensión Temporal | En caso de estar no estar utilizando el Servicio, el Ciudadano está en su derecho de realizar una Suspensión Temporal y así cancelar solo los cargos fijos | 1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cilla, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cilla. 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. # 6206000089, Banco de Pacifico Cta. Cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 3. Copia de Cédula de Identidad 4. Copia de Certificado de Votación 5. Realizar el seguimiento a la solicitud, hasta obtener la respuesta 6. En caso de no realizar el trámite el titular, deberá emitir una carta de autorización | 1. La solicitud se ingresa al Sistema, dirigida al Departamento de Gestión Comercial para que hagan la inspección debida 2. Se Realiza la Inspección y se procede a ingresar en el sistema el resultado del informe. | Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00 | \$ 2.80 | 15 días dispuesto en el Art. 28 de la Ley de Modernización de Estado, Privatizaciones y Prestación de Servicios Públicos por Parte de la Iniciativa Privada. | Ciudadanía en General | Durán Cilla, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cilla. El Recreo Jera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) | Durán Cilla, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cilla. 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-gob.ec | Oficinas | No | SOLICITUD DE SERVICIO O RECLAMO | "Este servicio aún no está disponible en línea" | 27 | 27 | 100% |
| 9 | Solicitud de Cierre Definitivo | En caso de vender o deshabitar el predio el Ciudadano está en su derecho de realizar el cierre definitivo de la guía domiciliar | 1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cilla, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cilla. 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. # 6206000089, 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 \$16.00, 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 Sistema, dirigida al Departamento Técnico para que hagan la inspección debida 2. Se Realiza la Inspección y se procede a ingresar en el sistema el resultado del informe. 3. Luego con un memo interno se solicita al Dpto. de Facturación para que analice los anexos y se retire el código | Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00 | \$ 2.80 Residencial \$40.00, Comercial \$16.00, 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 Cilla, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cilla. El Recreo Jera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) | Durán Cilla, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cilla. 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-gob.ec | Oficinas | No | SOLICITUD DE SERVICIO O RECLAMO | "Este servicio aún no está disponible en línea" | 2 | 2 | 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 Cilla, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cilla. 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. # 6206000089, Banco de Pacifico Cta. Cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 2. Copia de Cédula de Identidad 3. Copia de Certificado de Votación 4. Copia de las Escrituras Catastradas y/o Copia de los Predios a nombre del dueño actual 5. Tener sus pagos al día | 1. Se Verifica si los documentos adjuntos, que respaldan la solicitud y de guardar conformidad se procede con el cambio inmediato | Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00 | 2.8 | 1 día | Ciudadanía en General | Durán Cilla, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cilla. El Recreo Jera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) | Durán Cilla, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cilla. 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-gob.ec | Oficinas | No | SOLICITUD DE SERVICIO O RECLAMO | "Este servicio aún no está disponible en línea" | 88 | 88 | 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 Cilla, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cilla. 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. # 6206000089, 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 hagan la inspección debida 2. Se Realiza la Inspección y se procede a ingresar en el sistema el resultado del informe. 3. Se realizan las correcciones de la dirección | Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00 | 2.8 | 15 días dispuesto en el Art. 28 de la Ley de Modernización de Estado, Privatizaciones y Prestación de Servicios Públicos por Parte de la Iniciativa Privada. | Ciudadanía en General | Durán Cilla, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cilla. El Recreo Jera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) | Durán Cilla, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cilla. 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-gob.ec | Oficinas | No | SOLICITUD DE SERVICIO O RECLAMO | "Este servicio aún no está disponible en línea" | 8 | 8 | 100% |
| 12 | Solicitud de Limpieza de Pozo Séptico | Contamos con camiones cisterna con sistema de bomba de vacío para realizar la succión, impemra, transporte y disposición de residuos de pozos sépticos, los que extraemos tanto del compartimento decorador como del compartimento clarificador, los cuales son trasladados a un relleno sanitario autorizado, a fin de disponer su evacuación, dependiendo si es un residuo peligroso o no peligroso | 1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cilla, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cilla. 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. # 6206000089, Banco de Pacifico Cta. Cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 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, Industrial \$134.40, Instituciones Públicas \$90.00 4. En caso de no realizar el trámite el titular, deberá emitir una carta de autorización | 1. La solicitud se ingresa al Sistema, dirigida al Departamento de Saneamiento para que hagan la inspección debida y se determine cuantos m3 a limpiar. | Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00 | \$2.80 Residencial \$78.40, Industrial \$134.40, Instituciones Públicas \$90.00 | 2 días | Ciudadanía en General | Durán Cilla, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cilla. El Recreo Jera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) | Durán Cilla, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cilla. 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-gob.ec | Oficinas | No | SOLICITUD DE SERVICIO O RECLAMO | "Este servicio aún no está disponible en línea" | 26 | 26 | 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) | Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución) | Servicio Automatizado (Si/No) | Link para descargar el formulario de servicios | Link para el servicio por internet (on line) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (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 para llevar un correcto mantenimiento de red de saneamiento. Esto es, la mejor forma de evitar y prevenir ataques, fugas, inundaciones y malos olores en las redes de saneamiento y alcantarillado. | 1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cella, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cella. 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. # 62006000089. Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 2. Copia de Cédula de Identidad. 3. En caso de no realizar el trámite el titular, deberá emitir una carta de autorización | 1. Una vez que la solicitud es ingresada al sistema el área técnica se encarga de imprimir la 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 realizada 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 Cella, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cella. El Recreo Jera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) | Durán Cella, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cella. El Recreo Jera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Telf. 3726310 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec | Oficinas | No | descargar formulario de solicitud | "Este servicio aún no está disponible en línea" | 339 | 339 | 100% |
| 14 | Solicitud de Inexistencia de Gula y/o agua | Reclamo en caso de que se vea el usuario afectado por algún cobro por un servicio que no se encuentra gozando | 1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cella, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cella. 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. # 62006000089. Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 3. Copia de Cédula de Identidad | 1. La solicitud se ingresa al Sistema, dirigida al Departamento de Gestión Comercial para que hagan la inspección debida 2. Se Realiza la inspección y se procede a ingresar en el sistema el resultado del informe. 3. En caso de que el reclamo tenga como resultado emitir nota de crédito, se lleva al Dpto. de facturación | Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00 | \$ 2.80 | 22 días | Ciudadanía en General | Durán Cella, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cella. El Recreo Jera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) | Durán Cella, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cella. El Recreo Jera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Telf. 3726310 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec | Oficinas | No | descargar formulario de solicitud | "Este servicio aún no está disponible en línea" | 21 | 21 | 100% |
| 15 | Solicitud de Cambio de Tarifa | En caso de haber realizado alguna cambio de actividad en el domicilio al que fue inculco el trámite | 1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cella, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cella. 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. # 62006000089. Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 3. Copia de Cédula de Identidad 4. En caso de no realizar el trámite el titular, deberá emitir una carta de autorización | 1. La solicitud se ingresa al Sistema, dirigida al Departamento de Gestión Comercial para que hagan la inspección debida 2. Se Realiza la inspección y se procede a ingresar en el sistema el resultado del informe. | Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00 | \$ 2.80 | 15 días | Ciudadanía en General | Durán Cella, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cella. El Recreo Jera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) | Durán Cella, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cella. El Recreo Jera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Telf. 3726310 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec | Oficinas | No | descargar formulario de solicitud | "Este servicio aún no está disponible en línea" | 6 | 6 | 100% |
| 16 | Solicitud de Agua no Apta | Es cuando el agua del cual se está abasteciendo los usuarios llega con olor y mal olor el cual laboratoriza se encarga de la toma de la muestra e informe correspondiente | 1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cella, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cella. 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. # 62006000089. Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 3. Copia de Cédula de Identidad | 1. Una vez que la solicitud es ingresada al sistema el Área Técnica se encarga de imprimir la 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 Cella, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cella. El Recreo Jera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) | Durán Cella, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cella. El Recreo Jera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Telf. 3726310 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec | Oficinas | No | descargar formulario de solicitud | "Este servicio aún no está disponible en línea" | 10 | 10 | 100% |
| 17 | Solicitud de Pago Equivocado | En caso de que por error involuntario el usuario haya cancelado a una cuenta erronea | 1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cella, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cella. 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. # 62006000089. Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 3. Copia de Cédula de Identidad 4. Presentar comprobantes originales de los pagos realizados erróneamente | 1. La solicitud se ingresa al Sistema y al día es entregado la documentación en físico a la Jefatura de Atención al Cliente, la misma que elaboran un informe que será enviado al Dpto. 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 Cella, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cella. El Recreo Jera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) | Durán Cella, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cella. El Recreo Jera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Telf. 3726310 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec | Oficinas | No | descargar formulario de solicitud | "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 obstruyen 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 Cella, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cella. 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. # 62006000089. Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 3. Copia de Cédula de Identidad 4. En caso de no realizar el trámite el titular, deberá emitir una carta de autorización | 1. Una vez que la solicitud es ingresada al sistema LOTAIP el Área Técnica se encarga de imprimir la 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 la realizada por la cuadrilla | Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00 | \$ 2.80 | 15 días dispuesto en el Art. 28 de la Ley de Modernización de Estado, Privatizaciones y Prestación de Servicios Públicos por Parte de la Iniciativa Privada. | Ciudadanía en General | Durán Cella, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cella. El Recreo Jera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) | Durán Cella, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cella. El Recreo Jera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) Telf. 3726310 3726319 Atención al Cliente ext.4116-4117-4119-4120 www.emapad.gob.ec | Oficinas | No | descargar formulario de solicitud | "Este servicio aún no está disponible en línea" | 164 | 164 | 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) | 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 (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 acercarse a la actividad de Pago | 1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cella, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cella. 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 Cella, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cella. El Recreo Jera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) | Durán Cella, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cella. 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.gob.ec | Oficinas | No | SOLICITUD DE FACILIDAD DE PAGO | "Este servicio aún no está disponible en línea" | 153 | 153 | 100% |
| 20 | Solicitud de Acuerdo de Pago | En caso de tener deuda con la empresa, puede acercarse a un Acuerdo de Pago | 1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cella, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cella. 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 coactiva 2. Se Remite a al Director Comercial para la respectiva sumilla | Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00 | 30% de Total de la Deuda | 1 día | Ciudadanía en General | Durán Cella, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cella. El Recreo Jera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) | Durán Cella, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cella. 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.gob.ec | Oficinas | No | SOLICITUD DE ACUERDO DE PAGO | "Este servicio aún no está disponible en línea" | 174 | 174 | 100% |
| 21 | Solicitud de Certificado de No Aduelar | Certifica que no tiene Deuda con la empresa | 1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cella, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cella. 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. # 62060600089, Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 3. Copia de cédula y papeleta de votación, si es empresa copia del RUC, Nomenclamiento del Representante Legal y Copia de Cedula del Representante Legal 4. Copia de las Escrituras Catastrales 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 requerido 2. Se verifica en el sistema de Facturación que se efectivamente no tenga deuda alguna 3. Se Remite al Director Comercial para que sea firmado el Certificado | Lunes a viernes, de 08:00 a 17:00 | \$ 2.24 | Instantáneo | Ciudadanía en General | Durán Cella, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cella. El Recreo Jera Etapa (En la loma entre el Cuartel de la Policía y El Cuerpo de Bomberos) | Durán Cella, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cella. 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.gob.ec | Oficinas | No | SOLICITUD DE CERTIFICADO DE NO ADEUDAR | "Este servicio aún no está disponible en línea" | 81 | 81 | 100% |
| 22 | LIMPIEZA DE SUMIDERO | Consiste en la extracción de materiales de desecho en sumidero que obstruía el libre drenaje de las aguas lluvias, produciéndose estancamiento y malestar general. | 1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cella, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cella. 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. # 62060600089, 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 imprimir la 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 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 Cella, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cella. 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.gob.ec | Oficinas | NO | SOLICITUD DE SERVICIO DE LIMPIEZA | "Este servicio aún no está disponible en línea" | 4 | 4 | 100% |
| 23 | TRAMPAS DE GRASAS | Las trampas de grasa son dispositivos diseñados para extraer que las grasas y aceites de las cocinas lleguen a los desagües. Los restaurantes producen gran cantidad de agua residual con grasa como subproducto de sus actividades. Si la grasa que contienen estas aguas no es removida, a la larga causa serios problemas debido a que provocan la obstrucción de los drenajes. | 1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cella, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cella. 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. # 62060600089, Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 3. Copia de cédula y papeleta de votación, si es empresa copia del RUC, Nomenclamiento del Representante Legal y Copia de Cedula del Representante Legal 4. Copia de las Escrituras Catastrales 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 alcantarillado donde se emite un 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 Cella, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cella. 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.gob.ec | Oficinas | NO | SOLICITUD DE SERVICIO DE TRAMPAS | "Este servicio aún no está disponible en línea" | 1 | 1 | 100% |
| 24 | INEXISTENCIA DE ALCANTARILLADO | Es cuando el usuario solicita la inspección para realizar alguna obra y no afecte al sistema de alcantarillado actual | 1. Acercarse a las oficinas ubicadas en Durán Cella, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cella. 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. # 62060600089, Banco de Pacifico Cta. cte. 7574614, Banco de Guayaquil Cta. Cte. 26206022 3. Copia de cédula y papeleta de votación, si es empresa copia del RUC, Nomenclamiento del Representante Legal y Copia de Cedula del Representante Legal 4. Copia de las Escrituras Catastrales 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 imprimir la 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 Cella, Abel Gilbert Bloque C32-C33 y Cella. 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.gob.ec | Oficinas | NO | SOLICITUD DE SERVICIO DE INEXISTENCIA DE ALCANTARILLADO | "Este servicio aún no está disponible en línea" | 2 | 2 | 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 | 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 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/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 regresa con toda la documentación y es revisada por el jefe(a) 3. Es enviada al área técnica (jefe de proyectos) | En memoria de servicio al cliente. • Se adjunta en físico (3 carpetas). • Se adjunta documentación digital (1 CD). • Por parte del usuario (Indicar número de teléfonos convencional y/o celular, dirección completa y correo electrónico). • El usuario o un representante debidamente bien autorizado, 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 hidrosanitario. (Ingeniero Civil) Si el dueño es una persona jurídica debe adjuntar: • Fotocopia del nombramiento del representante legal. • Fotocopia del RUC de la compañía. • Escritura de constitución. | 1. Las memorias técnicas (si 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 trámite de factibilidad de los diseños para red de: agua potable y alcantarillado dirigido al Director del Área Técnica 3. El Director del Área Técnica 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 | seccion.servicios@emapad.gov.ec seccion.servicios@emapad.gov.ec | NO | seccion.servicios@emapad.gov.ec | "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 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 regresa con toda la documentación y es revisada por el jefe(a) 3. Es enviada al área técnica (jefe de proyectos) | En memoria de servicio al cliente. • Se adjunta en físico (3 carpetas). • Se adjunta documentación digital (1 CD). • Por parte del usuario (Indicar número de teléfonos convencional y/o celular, dirección completa y correo electrónico). • El usuario o un representante debidamente bien autorizado, 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 hidrosanitario. (Ingeniero Civil) Si el dueño es una persona jurídica debe adjuntar: • Fotocopia del nombramiento del representante legal. • Fotocopia del RUC de la compañía. • Escritura de constitución. | 1. El jefe de proyecto hace la revisión de las carpetas con las memorias técnicas (si tiene una observación manda a realizar la 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 trámite de factibilidad de los diseños para red de: agua potable y alcantarillado dirigido al Director del Área Técnica 3. El Director del Área Técnica 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 | seccion.servicios@emapad.gov.ec seccion.servicios@emapad.gov.ec | NO | seccion.servicios@emapad.gov.ec | "Este servicio aún no está disponible en línea" | 0 | 0 | 100% |
| 27 | TRASLADO DE GUÍA | Es cuando el usuario solicita a la empresa el traslado de la 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 | seccion.servicios@emapad.gov.ec seccion.servicios@emapad.gov.ec | NO | seccion.servicios@emapad.gov.ec | "Este servicio aún no está disponible en línea" | 4 | 4 | 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 | seccion.servicios@emapad.gov.ec seccion.servicios@emapad.gov.ec | NO | seccion.servicios@emapad.gov.ec | "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: | 30/1/2021 |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | MESES |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d): | DIRECCIÓN DE OPERACIÓN 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: | seccion.servicios@emapad.gov.ec |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | 04 37263102 / 04 3726319 |