

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 (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 (trimestral) | 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 | Facilitar el derecho de acceso a la información pública, de conformidad a lo dispuesto por la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP | 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 15 días dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga). 3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en internet o presencial) | 1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública; ó 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea). 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta. | 1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante | De Lunes a Viernes 08:00 am a 17:00 pm | Gratuito | 10 días | Ciudadanía en general | Se atiende en oficinas de atención al cliente | www.emapad.aule.gob.ec | Página web y oficinas de atención al cliente | Si | Solicitud de acceso a la información pública | | 0 | N/A | 100% |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|---|---|--|----------|-------------------|------------------------|---|--|--------------------------------|----|-------------------|----|-----|------|
| 2 | Exoneración de consumo por tercera edad | Este servicio se otorga a los propietarios que cumplen lo establecido en la LEY REFORMATORA A LA LEY DEL ANCIANO, en el Art. 1 expresa: "Se exonera el 50% del valor del consumo que causare el uso de los servicios de un medidor de agua potable cuyo consumo mensual sea de hasta 34 metros cúbicos". | El cliente presenta la C.C. A atención al cliente | Copia de cédula del titular de la cuenta con la respectiva firma y haber cumplido 65 años, solicitud escrita del beneficiario y planilla de agua potable a nombre del solicitante. | 1. Verifica la titularidad del cliente. 2. Verifica que la persona haya cumplido los 65 años. 3. Verifica que no exista otro beneficio ligado a la persona o a la cuenta (dando prioridad a la Ley del Anciano) 4. Generar solicitud. 5. Emitir resolución y aplicar beneficio en el sistema comercial. | De Lunes a Viernes 08:00 am a 17:00 pm | Gratuito | 8 días laborables | Cientes EMAPA EP DAULE | Se atiende en oficinas de atención al cliente | www.emapadaule.gob.ec | Oficina de atención al cliente | Si | NO HAY FORMULARIO | 31 | N/A | 100% |
| 3 | Exoneración de consumo por discapacidad. | El servicio de agua potable y alcantarillado sanitario tendrá una rebaja del cincuenta por ciento (50%) del valor del consumo mensual hasta por diez (10) metros cúbicos. Art. 79 Ley de Discapacidad. | El cliente presenta la C.C. Y la solicitud por escrito para la aplicación del beneficio en los módulos atención al cliente | Copia de cédula del titular de la cuenta, copia de cédula de la persona con discapacidad, solicitud por escrito para la aplicación, planilla de agua potable y certificado que acredite la calificación de discapacidad emitido por una autoridad sanitaria nacional. | 1. Verifica la titularidad del cliente, 2 Verifica la acreditación del certificado. 3. De no presentarse el discapacitado se verifica que habite en la vivienda 4. Emitir resolución 5. Aplicar el beneficio en el sistema comercial. | De Lunes a Viernes 08:00 am a 17:00 pm | Gratuito | inmediato | Cientes EMAPA EP DAULE | Se atiende en oficinas de atención al cliente | www.emapadaule.gob.ec | Oficina de atención al cliente | Si | NO HAY FORMULARIO | 10 | N/A | 100% |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------------------|---|--|---|--|--|----------|-----------|------------------------|---|--|--------------------------------|----|-------------------|--------|-----|------|
| 4 | Facilidades de Pago | El trámite de facilidades de pago es netamente regido en normas legales que se dan en actos administrativos. En el caso del cobro de obligaciones pendientes de pago con la Empresa, se emiten Títulos de Créditos. | Copia de Cédula del titular de la cuenta, copia de cédula de la persona que vaya a firmar el convenio de pago y planilla de agua potable | Acto Administrativo de cobro, facilita el pago de una deuda que mantienen con la empresa. | 1. Se verifica los valores adeudados. 2. Se verifica que la cuenta del usuario tiene títulos de créditos o juicios de coactiva. 3. se informa al usuario el mínimo requerido de pago; Porcentaje % pago inicial y plazo establecido. | De Lunes a Viernes 08:00 am a 17:00 pm | Gratuito | Inmediato | Cientes EMAPA EP DAULE | Se atiende en oficinas de atención al cliente | www.emapad.aule.gob.ec | Oficina de atención al cliente | Si | NO HAY FORMULARIO | 374 | N/A | 90% |
| , | Recaudación | La Empresa emite factura correspondiente por los servicios de agua potable y alcantarillado, la misma que es entregada en el domicilio del cliente. | El cliente debe presentar la planilla o indicar su número de cuenta o datos del titular | Ser cliente registrado de EMAPA EP DAULE | 1. Verifica valores facturados en el sistema 2. Registra el pago ingresando la información al sistema. 3. Se entrega un comprobante de pago al usuario con el respectivo sello de cancelado. | De Lunes a Viernes 08:00 am a 17:00 pm | Gratuito | Inmediato | Cientes EMAPA EP DAULE | Se atiende en oficinas de atención al cliente (Caja), canales de pago autorizados: Wester Union, Banco del Barrio, Mi Vecino y Con Tarjetas de Credito. | www.emapad.aule.gob.ec | Oficina de atención al cliente | Si | NO HAY FORMULARIO | 10,291 | N/A | 100% |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|---|---|--|---|-----------|------------------------|---|--|--------------------------------|----|---|----|-----|------|
| 6 | Solicitud de instalación de conexión iniciales de agua potable y alcantarillado. | Este servicio se otorga cuando el cliente solicita por primera vez su conexión inicial de agua potable y alcantarillado. | El cliente debe presentar los requisitos en la oficina de EMAPA EP DAULE | 1. Llenar el formulario y adjuntar: Personas Naturales: Copia de Cédula y papeleta de votación, copia de la escritura del predio o carta de pago, planilla de agua del vecino de la misma manzana (preferible). Personas Jurídicas: Nombramiento o del representante legal, Copia de Cédula y papeleta de votación del representante legal, copia de | 1. Se verifica si el cliente es nuevo o si ya está registrado que no mantenga deuda con la empresa. 2. El Inspector Comercial realiza la inspección para determinar ubicación. 3. El Trámite es dirigido al Avaluador de Catastro para determinar la factibilidad. 4. Se informa al usuario para la cancelación y firma de contrato por el titular de la cuenta o propietario del predio. Se | De Lunes a Viernes 08:00 am a 17:00 pm | Tasa Administrativa: \$2.00 + iva Costo de acometida Agua Potable por diametro: 1/2" \$150.00 3/4" \$180.00 1" \$270.00 2" \$1,700.00 3" \$2,100.00 4" \$2,400.00 estos valores no incluyen IVA. | 15 días | Ciudadanía en general | Se atiende en oficinas de atención al cliente | www.emapad.aule.gob.ec | Oficina de atención al cliente | Si | Solicitud de instalación de acometida | 23 | N/A | 90% |
| 7 | Cambio de Nombre | Este servicio se otorga cuando el cliente que adquirió un predio desea realizar el traspaso de dominio para aparecer como titular en la factura de agua potable. | El cliente debe presentar los requisitos en la oficina de EMAPA EP DAULE | Personal Natural: Copia de la Cédula, papel de votación, copia de la escritura o carta de pago, última planilla de pago al día. Personal Jurídica: Copia de la escritura con la razón social de inscripción otorgada por el Registro de la Propiedad, copia de cédula y papel de votación del representante legal, nombramiento o del representante legal, última factura de | 1. Se verifica en el sistema la cuenta y dirección del predio. 2. Se verifica en la escritura la titularidad del predio. 3. Se verifica los datos con el predio del municipio. 4. Se verifica que el usuario no mantenga deuda con la empresa. 5. Se procede con la actualización de los datos. | De Lunes a Viernes 08:00 am a 17:00 pm | Tasa Administrativa: \$ 2.00 +IVA. | Inmediato | Cientes EMAPA EP DAULE | Se atiende en oficinas de atención al cliente | www.emapad.aule.gob.ec | Oficina de atención al cliente | Si | NO HAY FORMULARIO | 23 | N/A | 100% |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-----------------------------|--|--|--|--|--|--|---------|-------------------------|---|--|--------------------------------|----|-------------------|---|-----|------|
| 8 | Cambio de Medidor | Este servicio se brinda cuando el cliente informa que su medidor está dañado o no marca. | El cliente debe presentar los requisitos en la oficina de EMAPA EP DAULE. También este servicio puede ser solicitado por los inspectores técnicos o comerciales. | Factura de pago al día | 1. Se recepta la solicitud. 2. La solicitud es enviada al Área Técnica. 3. El Área Técnica realiza el trabajo mediante una orden. 4. Se informa al usuario sobre el particular. | De Lunes a Viernes 08:00 am a 17:00 pm | Gratuito | 10 dias | Clientes EMAPA EP DAULE | Se atiende en oficinas de atención al cliente | www.emapadaule.gob.ec | Oficina de atención al cliente | Si | NO HAY FORMULARIO | 9 | N/A | 100% |
| 9 | Cambio de Medidor con costo | Este servicio se brinda cuando el cliente informa que su medidor está dañado o no marca. | El cliente debe presentar los requisitos en la oficina de EMAPA EP DAULE | Factura de pago al día | 1. Se recepta la solicitud. 2. La solicitud es enviada al Área Técnica. 3. El Área Técnica realiza el trabajo mediante una orden. 4. Se informa al usuario sobre el particular. | De Lunes a Viernes 08:00 am a 17:00 pm | Si está dañado es de \$25.00 +iva, si ha cumplido si vida útil es sin costo. | 10 dias | Clientes EMAPA EP DAULE | Se atiende en oficinas de atención al cliente | www.emapadaule.gob.ec | Oficina de atención al cliente | Si | NO HAY FORMULARIO | 4 | N/A | 100% |
| 10 | Cierre Provisional | Este servicio se otorga cuando el usuario suspende el servicio un tiempo determinado. | El cliente debe presentar los requisitos en la oficina de EMAPA EP DAULE | Copia de Cédula de identidad y papel de votación del usuario, Planilla de agua potable al día. | 1. Se verifica que el usuario esté al día. 2. Se genera en el sistema el servicio por cierre provisional. 3. El sistema genera orden de trabajo al área técnica para que se proceda a ejecutar el cierre provisional. 4. Se informa al usuario sobre el cierre y pago del cargo fijo mensual. | De Lunes a Viernes 08:00 am a 17:00 pm | Tasa Administrativa: \$ 2.00 + iva | 7 dias | Clientes EMAPA EP DAULE | Se atiende en oficinas de atención al cliente | www.emapadaule.gob.ec | Oficina de atención al cliente | Si | NO HAY FORMULARIO | 4 | N/A | 100% |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-------------------|--|--|--|---|--|-------------------------------|--------|------------------------|---|--|--------------------------------|----|-------------------|---|-----|------|
| 11 | Cierre Definitivo | Este servicio se concede cuando el usuario no desea tener el servicio de agua potable. | El cliente debe presentar los requisitos en la oficina de EMAPA EP DAULE | Copia de Cédula de identidad y papel de votación del usuario, Planilla de agua potable al día. | <p>1. Se verifica que el usuario esté al día.</p> <p>2. Se genera en el sistema el servicio por cierre definitivo.</p> <p>3. El sistema genera orden de trabajoal área técnica para proceder con el cierre definitivo.</p> <p>4. Se informa al usuario sobre el cierre e inactivación de la cuenta.</p> | De Lunes a Viernes 08:00 am a 17:00 pm | Tasa Administrativa: \$ 13.75 | 5 días | Cientes EMAPA EP DAULE | Se atiende en oficinas de atención al cliente | www.emapadaule.gob.ec | Oficina de atención al cliente | Si | NO HAY FORMULARIO | 5 | N/A | 100% |
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) | | | | | | | | | | | NO APLICA | | | | | | |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | 31/10/2019 | | | | | | |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | MENSUAL | | | | | | |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d): | | | | | | | | | | | DIRECCION COMERCIAL | | | | | | |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d): | | | | | | | | | | | ING.. GABRIELA SAENZ RONQUILLO | | | | | | |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA | | | | | | | | | | | gsaenz@emapadaule.gob.ec | | | | | | |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA | | | | | | | | | | | 04 2795 644 EXT. 300 | | | | | | |