Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																		
d) Los servicios que ofrecce y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir s us obligaciones																		
No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el medio del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se detalla todos los requisitos que exige la obtención del servicio ya sea en línea u ofi cinas)	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, Semana)	Tipo de beneficiario o usuario del servicio (Detallar si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, GAD, Personal de Médicos)	Oficina y dependencia que ofrece el servicio	Dirección y teléfonos de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Indicar para el caso de ser ofrecido únicamente en línea, especificar en el sitio web y/o descripción manual)	Tipos de medios disponibles de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, teléfono, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institucional)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por Internet (en línea)	Número de ciudadanos/ciudadanas que usaron el servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que usaron el servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Servicio al Cliente	1. Cambio de Titular por el subsidio de tercera edad y usuarios discapacitados. 2. Solicitudes para atención a la manzana de agua potable y alcantarillado y pedido de afectación de acometida domiciliaria. 3. Información de todo trabajo a realizar por ejemplo de: derechos de agua potable y alcantarillado, inspecciones domiciliarias de agua potable y alcantarillado, factibilidad de servicios, certificaciones, aprobación de estudio de agua potable y alcantarillado, suspensiones, conexiones de pago diferentes tarifas, reducción de redes de agua potable y alcantarillado. 4. Información por valores de: conexiones domiciliarias, cambio de tarifa domiciliaria, medidores de los servicios de agua potable y alcantarillado. 5. Informe a los usuarios de inspecciones físicas a predios de clientes por reclamos de consumos altos de acometida de agua potable. 6. Informe de re-facturación de valores por casos de consideración de servicios de agua potable y/o alcantarillado, cargos duplicados. 7. Informes de supresiones e inspecciones de campo 8. Información a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y alcantarillado en la presentación de peticiones, quejas y reclamos de todo tipo de índole.	Ventanilla de atención al diente	1.- Copia de cedula y/o ruc del COMODIN 2.- Solicitud de servicios varios (prioridad), copia del permiso de construcción, Copia del contrato de urbanización, aprobación de estudios de agua potable y alcantarillado, suspensión, conexiones de pago diferentes tarifas, reducción de redes de agua potable y alcantarillado. 4.-Orden de trabajo de inspeccion 7.- Ingreso de ordenes de trabajo	1.- Ventanilla de atención al diente. 2.- Inspección en el lugar de la manzana/predio, atención técnica presupuesto de valores por concepto de agua potable y alcantarillado. 4.- Informe tecnico tecnico 7.- Ingreso, direccion tecnica	7:45 a 16H45	Gratuito	0 5 días laborables 10 días laborables 1 día 3 días laborables	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y Gonzales Suarez enquina.	www.epmapa.gob.ec 2906-823	Página web y oficinas EPMA AA	Si			9 60 180	107 447 4008	100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%
2	Catastro y Facturación	1.- Actualizaciones Catastrales anuales no sistemáticas. 2.- Categorizaciones y re categorizaciones de los usuarios. 3.- Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales. 4.- Análisis y diagnostico de medidores y su cumplimiento de su estado de los mismos. 5.-Refacturación por equivocación de tomas de lecturas	1.- Ventanilla Catastro y Emisiones.	1.- Documentacion requerida. 2.- Se procede a verificar mediante una inspección si posee actividad comercial o industrial o solo es residencial Documentacion requerida e inspeccion . 3.-Verificacion mediante inspeccion ordenes de trabajo. 4.Inspeccion y verificacion de medidores que tienen consumo 0 y cambio por procesos de cumplimiento de vida util. 5.-Inspeccion, Analisis y toma fisica de lectura,proceso de campo.	2.-Inspeccion con el jefe de comercializacion 3.-Inspeccion y actualizacion catastral 4.-Inspeccion Informe tecnico ,documentacion de respaldo del estado de dicho medidor. 5.-Inspeccion, Analisis y toma fisica de lectura,proceso de campo.Refacturacion	7:45 a 16H45	Gratuito	Esto depende a lo solicitado	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y Gonzales Suarez enquina.	www.epmapa.gob.ec 2906-823	Area de catastro	No			1 1 0 85 5	9 14 360 1019 55	100% 100% 100% 100% 100%
	CARTERA Y COBRANZAS	Notificaciones de pago por deuda. Convenios por deudas altas	Ventanilla de Comercializacion	Entrega de notificaciones en los domicilios, usuarios que adeudan. Copia de cédula de ciudadanía	Ventanilla comercialización Revisión de cuentas. Convenio de pagos.	7:45a16:45	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y Gonzales Suarez enquina.	www.epmapa.gob.ec	Pagina Web, y Oficinas de la EPMA-AA	Si			20 20	240 240	100%

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)	Portal de Trámite Ciudadano (PTC)
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	29/12/2017
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d)	JEFATURA DE COMERCIALIZACIÓN EPMA-AA
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	Ing. Alberto Clavijo
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	www.epmapa.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(06) 2906-823 EXTENSIÓN 106