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 (Describa el modo en el proceso que debe seguir la usuarios para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Enlistar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Especificar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de 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 (Especificar dirección y/o página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial (Señalar si es: ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat, redes sociales, chat contigo, teléfono institucional)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicio	Link para el servicio por Internet (en línea)	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	Servicio al Cliente	1 .Cambio de Titular por solicitud de nuevo adeudo 2.- Cambio de Estatus por subsidio de discapacidad 3.- Cambio de nombre 4. Contratos de nuevas instalaciones de agua potable y alcantarillado 5.- Reubicacion de acometidas domiciliarias 6. Información de costo para pagos por concepto de inspecciones , para instalaciones de aguas y/o alcantarillado 7. Información por valores de conexiones clandestinas, cambio de tarifas comerciales, residenciales de los servicios de agua potable y alcantarillado. 8.- Solicitud de reconexion de Servicio de Agua Potable por suspensión voluntaria 9.- Información a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y alcantarillado en la presentación de peticiones, quejas y reclamos atención oportuna.	Ventanilla de atencion al cliente	1.- Copia de cedula. Llenar el formulario correspondiente. 2.- Copia de cedula carnet del CONADIS. Llenar el formulario correspondiente. 3.- Copia de Escritura, Copia de la cedula y papeleta de votacion, Copia del ultimo impuesto predial y llenar el formulario de cambio de nombre 4,5 y 6 .- Solicitud de servicios varios (ventanilla), copia del permiso de construcción, Copia del contrato de canalización, copia del ultima carta del impuesto predial, certificado de no adeudar (ventanilla), copia de la cedula y papeleta de votación, inspección de agua potable 7, 8 Y 9 .-Orden de trabajo de inspección	Ventanilla de atención al cliente. Inspección en el lugar de las nuevas instalación, dirección técnica presupuesto de valores a ser cancelados por agua potable y alcantarillado Informe tecnico tecnico Ventanilla de atención al cliente.	7:00 a 19:00 (Lunes a Jueves)	Gratuito	27 minutos 5 días laborables 10 días laborables 1 día 3 días laborables	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y alcantarillado de Antonio Ante Bellavista y Gonzalez Suarez respectivo	www.emapa-ota.gob.ec	Página web y Oficinas EMAPA-AA	12			11 0 26 29 3 40 1 1 246	11 2 108 105 13 157 2 2 1113	100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%
2	Catastro y Facturación	1.- Actualizaciones Catastrales a medidores no identificados 2.-Categorizaciones y recategorizaciones de los usuarios. 3.- Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales. 4.- Analisis y diagnostico de medidores y su cumplimiento de su vida util de los mismos. 5.-Refacturación por equivocación de tomas de lecturas. 6.- Notificaciones consumos Altos 7.- Cambio de Medidores Dañados	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 proceso de normalizacion de cada uno 5.-Inspección, Analisis y toma física de lectura,proceso de campo. 6.-Notificación entrega lecturista. 7.-Notificación entrega lecturista, inspección, orden de trabajo para su cambio	2.-Inspeccion con el jefe de comercializacion 3.-Inspeccion y actualizacion catastral 4.-Inspeccion informe tecnico ,documentacion de respaldo del estado del medidor 5.-Inspeccion, Analisis y toma física de lectura,proceso de campo.Refacturacion 6.-Inspección,Lectura,proceso verificación 7.-Inspección,Lectura, verificación	7:00 a 19:00	Gratuito	Este depende a lo solicitado	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y alcantarillado de Antonio Ante Bellavista y Gonzalez Suarez respectivo	www.emapa-ota	Cara de catastro	No			5 25 0 85 3 40 34	19 44 369 1197 59 239 55	75% 90% 100% 90% 100% 100% 90%
3	CARTERA Y COBRANZAS	Notificaciones de pago por deuda. Convenios por deudas altas Cortes realizados Reconexiones	Ventanilla de Cobranza y Recaudaciones	Entrega de notificaciones en los domicilios usuarios con adeudas Copia de cédula de ciudadanía Reporte de Cartera Vencida Cancelación de la Deuda o acuerdo de pago	Ventanilla comercialización Revisión de carteras,Convenio de pagos y historia de recaudación generado por Tesorería	7:00a19:00Dia de 7:00-19:o SAMBO	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante Bellavista y Gonzalez Suarez respectivo	www.emapa-ota	Página Web, y Oficinas de la EPAA-AA	SI			10 15 636 392	27 88 1576 680	60% 50% 75% 75%

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)	Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/12/2018
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MANUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):	INFRAESTRUCTURA DE COMERCIALIZACIÓN EPAA-GA
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN (NO LITERAL d):	Ing. Alberto Chauja
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	jalbertochauja@gmail.com
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(06) 2956-820 EXTENSIÓN 106

a