

ART. 7 DE LA LEY ORGÁNICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA - LOTAIP																				
Literal 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																				
N°.	DENOMINACIÓN DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CÓMO ACCEDER AL SERVICIO	REQUISITOS PARA LA OBTENCIÓN DEL SERVICIO	PROCEDIMIENTO INTERNO QUE SIGUE EL SERVICIO	HORARIO DE ATENCIÓN PÚBLICO (Detallar días de la Semana y Horarios)	COSTO			TIEMPO ESTIMADO DE RESPUESTA (horas, días, semanas)	TIPO DE BENEFICIARIOS O USUARIOS DEL SERVICIO	OFICINAS Y DEPENDENCIAS QUE OFRECEN EL SERVICIO	Dirección y Teléfono de Oficina que ofrece el servicio	TIPOS DE CANALES DISPONIBLES DE ATENCIÓN	Servicio Automatizado (si / No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el Servicio por Internet (on line)	N° Ciudadanos que accedieron al servicio	N° Ciudadanos que accedieron al servicio	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO
1	Exoneración por consumos de tercera edad	Este servicio se otorga a las personas que cumplen lo establecido en la LEY REFORMATIVA A LA LEY DEL ANCIANO que en el Art. 1 expresa: "Se exonerará 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 20 metros cúbicos".	El cliente debe presentar la CC en la oficina de la EP EMASA PM ubicada en la calle 26 de Septiembre entre Sucre y Bolívar	1. Solicitud dirigida al Sr. Gerente pidiendo el descuento. 2. Copia de cédula del titular de la cuenta con la respectiva firma y haber cumplido 65 años de edad. 3. Copia de la carta del ultimo pago	1. Verifica la titularidad del peticionario. 2. Verifica que la persona pertenezca a la tercera edad. 3. Verifica que no exista otro beneficio ligado a la persona o a la cuenta (dando prioridad a la Ley del Anciano).	Tabacundo en la oficina de la EP EMASA PM de lunes a viernes en el siguiente horario 08:00 a 13:00 y de 14:00 a 17:00	Gratuito			2 días	Clientes EP EMASA PM	Secretaría General, a través de Comercialización	http://www.emasapm.gob.ec/	Secretaría General, a través de comercialización	NO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
2	Facilidades de pago	Acto administrativo de cobro se pueda suspender o como su nombre lo indica facilita al pago de una deuda que se mantiene con la empresa.	Presentar los requisitos en la Secretaría de la EP EMASA PM	El cliente presenta la petición por escrito ante la empresa por medio de Secretaría adjuntando copia de C.I y papelera de votación a color además de la copia de la planilla del ultimo pago	1. Autorización de la Gerencia General. 2. Realización de convenio de pago en Comercialización.	Tabacundo en la oficina de la EP EMASA PM de lunes a viernes en el siguiente horario 08:00 a 13:00 y de 14:00 a 17:00	Gratuito			1 día	Clientes EP EMASA PM	Secretaría General, a través de comercialización	http://www.emasapm.gob.ec/	Secretaría General, a través de comercialización	NO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
3	Recaudación	Pago por el servicio de agua potable y alcantarillado sanitario	El cliente debe presentar el número de cuenta o los datos del titular de la cuenta en cualquier en la oficina de recaudación de la EP EMASA PM	Ser cliente de la EP EMASA PM	1. Se ingresan los datos del usuario en el sistema comercial. 2. Se informa al usuario los valores a pagar por el servicio de agua potable y alcantarillado. 3. El cliente cancela y se procede a entregar el comprobante de pago.	Tabacundo en la oficina de la EP EMASA PM de lunes a viernes en el siguiente horario 08:00 a 12:45 y de 14:00 a 16:30	Gratuito			inmediato	Clientes EP EMASA PM	Recaudación	http://www.emasapm.gob.ec/	Recaudación	NO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
4	Solicitud de instalación de conexiones iniciales de agua potable y alcantarillado	El cliente presenta en el departamento de Secretaría las solicitudes para conexión inicial de agua potable y/o alcantarillado, adjuntado los requisitos detallados en el mismo	El cliente debe presentar los requisitos en la oficina de la EP EMASA PM	1. Solicitud de acometida de agua potable y/o alcantarillado 2. copia de cedula de identidad y papelera de votación a color. 3. Copia de facturas de la propiedad donde solicita el servicio. 4. Certificado de no adeudar al municipio. 5. Certificado del presidente del barrio en el que indique que el peticionario se encuentra al día en sus obligaciones con el barrio. 6. Copia de la carta del agua del vecino mas cercano. 7. Croquis de ubicación de la propiedad. 8. Autorización de la comisaría municipal por ocupación y excavación de la vía.	1. Se verifica que la documentación entregada este en regla 2. Se imprime una orden de trabajo para la inspección del sitio donde se realizará la acometida, este proceso dura 3 días máximo. 4. Una vez verificada la factibilidad de entregar el servicio se autoriza al usuario a realizar el depósito del costo de la acometida de agua potable y/o alcantarillado. 5. Se elabora el contrato, se envía la documentación a comercialización para la creación del catastro del usuario e ingresar en el sistema comercial, y por último se remite la información al departamento de operación y mantenimiento para la ejecución del trabajo, este proceso dura alrededor de 15 días desde la firma del contrato.	Tabacundo en la oficina de la EP EMASA PM de lunes a viernes en el siguiente horario 08:00 a 13:00 y de 14:00 a 17:00	Domestica: agua potable USD 134,40 y alcantarillado USD 40,32.	Comercial: agua potable USD 201,60 y alcantarillado USD 60,48.	Industrial: agua potable USD 201,60 y alcantarillado USD 60,48.	15 días laborables	CLIENTE EP EMASA PM	en la oficina de Secretaría General de la EP EMASA PM	http://www.emasapm.gob.ec/	Secretaría General a través de Comercialización y Operación y Mantenimiento	NO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
5	Solicitud de Cambio de Nombre /Actualización de Datos.	Acceder al cambio de nombre o a la actualización de datos.	1.- Entregar la solicitud de acceso al Cambio de Nombre y/o Actualización de Datos en la Oficina de la EP EMASA PM	1.- Solicitud por escrito 2.- Copia de Cédula de Identidad y certificado de Votación 3.- Copia de escrituras. 4.- Copia de la carta de pago del último mes	1. La solicitud con los documentos habilitantes se entregan al Departamento de Comercialización para que verifique y se proceda al Cambio de Nombre/Actualización de Datos. 2. Una vez verificados que los datos se encuentren en orden se procede al cambio de nombre	Tabacundo en la oficina de la EP EMASA PM de lunes a viernes en el siguiente horario 08:00 a 13:00 y de 14:00 a 17:00	Gratuito			inmediato	CLIENTE EP EMASA PM	en la oficina de Secretaría General de la EP EMASA PM	http://www.emasapm.gob.ec/	Secretaría General, a través de Comercialización	NO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
6	Cambio de medidor	Este servicio se brinda cuando el cliente informa que su medidor no marca y/o está dañado (conexión 1/2")	El cliente debe acercarse a la ventanilla de recaudación y sacar una orden de trabajo para el cambio de medidor	Factura de pago al día	1. Recaudación entrega la orden de trabajo al Encargado de la Operación y Mantenimiento. 2. El departamento de Operación y mantenimiento planifica los trabajos y los entrega a las cuadrillas de plomeros para la ejecución de las mismas.	Tabacundo en la oficina de recaudación de la EP EMASA PM de lunes a viernes en el siguiente horario 08:00 a 12:45 y de 14:00 a 16:30	USD 40,60 costo del cambio de medidor este valor puede aumentar dependiendo si en la ejecución del trabajo se utiliza mas accesorios			2 días	CLIENTE EP EMASA PM	Recaudación	http://www.emasapm.gob.ec/	Recaudación y vía telefónica por Secretaría General	NO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
7	Reapertura de Servicio (cuando el usuario tiene cierre temporal y solicita la reapertura de cuenta.)	Habilitar la activación de la cuenta, previa petición del Abonado para volver a obtener el servicio de agua potable, para lo cual se realizará la inspección respectiva que indique la procedencia o no de la solicitud, una vez aprobado se factura mensualmente por el consumo.	El cliente debe acercarse a la ventanilla de recaudación y sacar una orden de trabajo para la rehabilitación de la acometida	Factura de pago al día	1. Recaudación entrega la orden de trabajo al Encargado de la Operación y Mantenimiento. 2. El departamento de Operación y mantenimiento planifica los trabajos y los entrega a las cuadrillas de plomeros para la ejecución de las mismas.	Tabacundo en la oficina de la EP EMASA PM de lunes a viernes en el siguiente horario 08:00 a 13:00 y de 14:00 a 17:00	Depende de los accesorios que se utilicen en la reapertura			2 o 3 días	CLIENTE EP EMASA PM	Recaudación	http://www.emasapm.gob.ec/	Recaudación y vía telefónica por Secretaría General	NO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
FECHA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN																28/02/2023				
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN																Mensual				
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d)																SECRETARÍA				
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d)																PALLMAY SINGO CHRISTIAN JAVIER				
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD																secretaria@emasapm.gob.ec				
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD																(02) 3836586				