

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)	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 período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Reclamos	Solicitud que realizan los usuarios del agua potable por no encontrarse conforme con algún servicio prestado	Acercarse a la EMAPAAC EP, oficina de Atención al Cliente	Llenar el formulario de reclamos	1.- Solicitud de formulario de reclamo 2. Solicitar revisión de historial de la cuenta 3.. Detallar en el formulario su inconformidad	8:00 a 13:00 y 14:00 a 17:00	Gratuito	2 días	Ciudadanía en general	Emapaac EP- Atención al cliente - Comercialización	Juna Montalvo y Alianza 2do. Piso	Oficina	Si	www.emapaac.gob.ec		9.537	23	99,76
2	Cambio de nombre	Cambio de nombre de las cuentas, por venta de predios, cambio de propietario u otra circunstancia que indique que existe nuevo dueño	Acercarse a la EMAPAAC EP, oficina de Atención al Cliente	1. Última planilla de pago. 2. Cédula de identidad 3. Escritura. 4.Solicitud cambio de nombre.	1. Realizar la solicitud en Atención al Cliente junto con los requisitos 1, 2 y 3. 2. Ingresar los datos y se elabora factura. - Se cancela el valor de la factura y se realiza el cambio. 3.Los resultados del trámite se reflejarán en la factura del mes siguiente	8:00 a 13:00 y 14:00 a 17:00	4,02	1 día	Usuarios del agua potable	Emapaac EP- Atención al cliente	Juna Montalvo y Alianza 2do. Piso	Oficina	Si	www.emapaac.gob.ec		9.537	10	99,90
3	Cambio de categoría	Solicitud realizada por el usuario que no está en la categoría asignada por diferentes motivos de acuerdo a la Ordenanza	Acercarse a la EMAPAAC EP, oficina de Atención al Cliente	1.Última planilla de pago. 2.Cédula de identidad. 3.Solicitud de cambio de categoría (especie valorada)	1.Realizar la solicitud en Atención al Cliente junto con los requisitos, 1 y 2. - Se ingresa los datos y se cancela el valor de la especie valorada - Se envía a inspección. - Dependiendo de la inspección y Reglamento se realiza el cambio.	8:00 a 13:00 y 14:00 a 16:00	1 usd	1 día	Usuarios del agua potable	Emapaac EP- Atención al cliente	Juna Montalvo y Alianza 2do. Piso	Oficina	Si	www.emapaac.gob.ec		9.537	18	99,81
4	Tercera Edad	Descuento de acuerdo a Ley del Anciano en la planilla del Agua Potable, cuyo consumo mensual sea de hasta 20 metros cúbicos.	Acercarse a la EMAPAAC EP, oficina de Atención al Cliente	1.Última planilla de pago. 2.Cédula de Identidad 3. Llenar formulario de aplicación tercera edad	1. Realizar la solicitud en Comercialización junto con los requisitos 1 y 2. 2. Se verifica los requisitos. 3. Los resultados del trámite se reflejarán en la factura del mes siguiente.	8:00 a 13:00 y 14:00 a 17:00	Gratuito	1 día	Usuarios del agua potable	Emapaac EP- Atención al cliente	Juna Montalvo y Alianza 2do. Piso	Oficina	Si	www.emapaac.gob.ec		9.537	8	99,92

5	Consumos elevados	Revisión de consumos de un usuario del agua potable por diversos motivos.	Acercarse a la EMAPAAC EP, oficina de Atención al Cliente	1.Última planilla de pago o planilla del anterior mes al trámite. 2.Solicitud de inspección (especie valorado).	1. Realizar la solicitud en Atención al Cliente junto con los requisitos 1 y 2. 2. Se ingresa los datos y se cancela el valor de la especie valorada solicitud. 3. Se envía a una inspección. - Dependiendo de la inspección se realiza informe. - Si es favorable se realiza la re-facturación.	8:00 a 13:00 y 14:00 a 16:00	Gratuito	2 días	Usuarios del agua potable	Emapaac EP- Atención al cliente	Juna Montalvo y Alianza 2do. Piso	Oficina	SI	www.emapaac.gob.ec	9.537	49	99,49	
6	Nuevas instalaciones	Atención de nuevas instalaciones de agua potable y alcantarillado		1.Cédula de Ciudadanía y/o RUC 2.Croquis de ubicación del predio (Solicitar en Avalúos y Catastros G.M.C) 3.Carta del impuesto predial actual. 4.Permito de construcción. 5.Copia de escritura. 6.Pago garantía levantamiento de	1. Realizar la solicitud en Atención a Cliente junto los requisitos 1 y2. Se ingresa los datos y se cancela el valor del formulario e inspección. 2. Se realiza inspección. 3.Dependiendo del resultado de la inspección se realiza el trámite con los requisitos 3 al 6. 3. Si es aprobado se cancelará el valor correspondiente	8:00 a 13:00 y 14:00 a 16:00	301,71	2 días	Ciudadanía en general	Emapaac EP- Atención al cliente	Juna Montalvo y Alianza 2do. Piso	Oficina	SI	www.emapaac.gob.ec	9.537	31	99,67	
7	Factibilidad del servicio de agua potable	Facibilidad para acceder	Acercarse a la EMAPAAC EP, oficina de Atención al Cliente	1. Cedula de Ciudadanía y/o RUC. 2. Croquis de ubicación del predio (Solicitar Avalúos y Catastros G.M.C). 3. Ultima planilla de agua potable (para alcantarillado)	1. Realizar la solicitud en Atención al Cliente junto con los requisitos anteriores. 2. Se ingresa los datos y se cancela el valor de la inspección. 3. Se realiza la inspección.	8:00 a 13:00 y 14:00 a 16:00	15,27 USD	2 días	Ciudadanía en general	Emapaac EP- Atención al cliente	Juna Montalvo y Alianza 2do. Piso	Oficina	SI	www.emapaac.gob.ec	9.537	27	99,72	
8	Reclamos	Solicitud que realizan los usuarios del agua potable y/o alcantarillado en cuanto a fugas en las vías, fugas en conexiones domiciliarias, taponamiento de alcantarillado, revision de presiones entre otros	Los ciudadanos deben acudir a las oficinas de EMAPAAC EP, módulo 6 de Gestion de Agua Potable y Saneamiento.	Usuario informará datos como : Nombre de usuario, Número telefónico, dirección exacta , daño .	1.- Se recibe el reclamo y es registrado. 2.- Se procede a informar sobre denuncia a Personal Técnico y operativo. 3.- Se envía a personal operativo a atender solicitud.	LUNES A VIERNES 08H00 A 17H00	Gratuito	2 DIAS	Ciudadanía en g	Emapaac EP MÓDULO 6 Gestion de Agua Potable y Saneamiento	Juan Montalvo y Alianza ; 2do Piso Centro Comercial Popular	oficina, teléfono 022110601 ext. 104.	NO	No se utiliza formulario para este servicio	Contacto: 022 0-601 Ext : 104	73	66	En el mes de septiembre / 2021 se recibió 73 reclamos y se atendieron dentro del mes un 90% y el 10% se atiende en los primeros días del siguiente mes.
9	Parámetros de Diseño / Aprobación de proyectos hidráulico Sanitarios / Factibilidad de servicios básicos.	Se presentará una carta formal dirigida a la Gerencia General de la EMAPAAC EP , para solicitar la Factibilidad del servicio / Aprobación de proyectos hidráulico Sanitarios / Parámetros de diseño.	Los ciudadanos deben acudir a las oficinas de EMAPAAC EP e ingresar el documento (oficio) en recepción.	1.- Presentar la solicitud de parametros de diseño / Aprobacion de proyectos hidráulico sanitario en el cual debe constar : PARAMETROS DE DISEÑO / FACTIBILIDAD 1.- Datos propietario del predio, dirección exacta, número de teléfono. 2.- Indicar lo que se tiene proyectado realizar, area del predio. 3.- Copia Carta impuesto predial actual . 4.- Croquis de ubicación . APROBACION DE PROYECTOS HIDRAULICOS Solicitud dirigida a	Una vez presentada la solicitud es sumillado a la Gestión de Agua Potable y Alcantarillado. PARAMETROS DE DISEÑO / FACTIBILIDAD 1- Inspección al predio, identificación de diámetros de tuberías de agua potable y alcantarillado en el sector. 2- Elaboración de Informe por parte de Técnico del área de Gestión de agua potable y saneamiento. 3.- Pago en Atención al Cliente. APROBACION DE PROYECTOS HIDRAULICOS 1.- Revisión y aprobación de memoria técnica y planos por parte de Técnicos de EMAPAAC EP. 2.- Informe 3.-Pago en Atención al Cliente.	LUNES A VIERNES 08H00 A 17H00	PARAMETROS DE DISEÑO 33.50USD FACTIBILIDAD SERV. BASICOS 16.00USD POR REVISION Y APROBACION DE DISEÑOS EDIFICIOS: 0.80 USD POR M2 URBANIZACIONES Y OTROS 3.0% DEL PRESUPUESTO TOTAL DE	10 DIAS	Nuevos usuarios	Emapaac EP MÓDULO 6 Gestion de Agua Potable y Saneamiento	Jan Montalvo y Alianza ; 2do Piso Centro Comercial Popular	oficina	NO	No se utiliza formulario para este servicio	Contacto: 022 0-601 Ext : 104	1	1	100%

10	Inspecciones Nuevas conexiones domiciliarias de agua potable y/o alcantarillado	Previo a la presentación de requisitos, cancelación y generación de formulario de inspección en el área de atención al cliente, usuario se acerca al siguiente día para que se proceda con la inspección e indicaciones de trabajos a realizar.	Los usuarios deben acudir a las oficinas de la EMAPAAC EP, oficina de Gestión de Agua Potable y Saneamiento.	1.- Con documento de cancelación de Inspección	1.- Atención al Cliente emite formulario una vez que usuario presenta requisitos y cancela valor de inspección. 2.- Usuario debe acercarse al siguiente día a las 14H30 a tomar turno. 3.- Salida a inspección con personal Técnico del Área conjuntamente con el usuario al sitio, donde se dará a conocer los parámetros técnicos a seguir. 4.- Llenado de formulario.	LUNES A VIERNES DE 14H30 A 15H30	16,28	2 DIAS	Nuevos usuarios	Emapaac EP MÓDULO 6 Gestión de Agua Potable y Saneamiento	Juan Montalvo y Alianza ; 2do Piso Centro Comercial Popular	oficina	NO	Formulario de Inspección generar en Atención al Cliente	Contacto: 022 0-601 Ext : 104	51	49	De los 51 formularios generados, se atendió 49 siendo el 96% ; el 4% se encuentra generado el formulario y pendiente inspección ya que no se acercan usuarios a completar su solicitud.
11	Recolección y barrido de residuos sólidos	Servicio de barrido y recolección de residuos sólidos comunes de la ciudad de Cayambe y transporte al sitio de disposición final.	Servicio que se presta en el perímetro urbano de la ciudad de Cayambe, cuyos usuarios son los beneficiarios del servicio de suministro eléctrico catastrado por EMELNORTE en el perímetro urbano de la ciudad de Cayambe.	Todos los usuarios catastrados en el servicio de suministro de energía eléctrica son usuarios del servicio de barrido y recolección de residuos sólidos.	En caso de no recibir el servicio, se llena un formulario en la Jefatura de Residuos sólidos y se coordina inmediatamente para la prestación del servicio.	De lunes a sábado de 07H00 a 16H00, frecuencia de recolección de residuos orgánicos lunes, miércoles y viernes; frecuencia de recolección de residuos inorgánicos martes, jueves y sábado.	En función de la ordenanza Nº 04-CMC-2019-2023 (REFORMA), SEGUNDA REFORMA A LA ORDENANZA PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS EN EL CANTÓN CAYAMBE.	2 días	Ciudadanía en general	EMAPAAC-EP Jefatura de Residuos Sólidos.	Juna Montalvo y Alianza 2do. Piso	Oficina	SI	NO APLICA	NO APLICA	11.452	11.452	70,00
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																		
Portal de Trámite Ciudadano (PTC)																		
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: 30/3/2022																		
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: MENSUAL																		
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d): JEFATURA DE COMERCIALIZACION																		
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d): EMAPAAC EP																		
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: comercializacion@emapaac.gob.ec																		
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: (02) 2110-601 EXTENSIÓN 105																		

