

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 (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Atención al cliente	Atención de solicitudes para el descuento de la tercera edad, reclamos, información general de los requisitos que son indispensables para la adquisición de guías de agua potable y alcantarillado, información a cerca de la facturas electrónicas y sus procesos.	Los usuarios deben acercarse a la ventanilla de la EPMAPSAC para presentar sus quejas, reclamos y presentación de la documentación según el servicio requerir.	De acuerdo a los servicios que el usuario solicite debe presentar los requisitos y será atendido de manera inmediata.	Una vez que el usuario presente los requisitos en ventanilla se procede con el tramite el mismo día o máximo al día siguiente.	08:00 a 16:30	De acuerdo el servicio solicitado y rubros estipulados	2 días	Ciudadanía en general	EPMAPSAC	<a href="http://www.epmapsac.gob.ec">www.epmapsac.gob.ec</a> Dirección: Av. Los Puentes y 4 de Diciembre Telefono: 032 326-066	Ventanilla	Si	No	No	41	118	N/A
2	Solicitud de Acceso al servicio de agua potable y alcantarillado sanitario	Acceso a la red de agua potable y alcantarillado sanitario del Canton Cumanda	El usuario debe acercarse directamente a la ventanilla de la EPMAPSAC a solicitar los requisitos para cualquier servicio que presta la institución.	Solicitud en especie valorada de la EPMAPSAC, Copia de la cedula de identidad, certificado de votación, copia de escritura, pago del predio, croquis del lote, llenar la solicitud	La documentación es presentada en la ventanilla, se procede a revisar toda la documentación que este correcta, se envia al supervisor a la inspección para saber que valor cobrar de la guía, se instala y se ingresa al sistema de catastro y se archiva.	8:30 a 16:30	Previa inspeccion y tabla de precios vigente	3 días	Ciudadanía en general dentro de la zona urbana del Cantón.	EPMAPSAC	<a href="http://www.epmapsac.gob.ec">www.epmapsac.gob.ec</a> Dirección: Av. Los Puentes y 4 de Diciembre Telefono: 032 326-066	Las diferentes secciones designadas	Si	No	No	17	36	N/A
3	Reubicación de medidor	Facilidad para la toma de lecturas y un mejor control del medidor por parte de la empresa	El usuario debe acercarse a la ventanilla a solicitar la reubicación del medidor	El usuario debe estar al día con sus pagos y cancelar el valor de la reubicación	La petición en ventanilla es registrada en el reporte diario de quejas y reclamos, luego se procede a realizar la inspección para verificar los materiales que van a ser utilizados en la reubicación	8:30 a 16:30	Previa inspeccion y tabla de precios vigente	3 días	Por construcción de aceras y bordillos la empresa interviene en las reubicaciones	EPMAPSAC	<a href="http://www.epmapsac.gob.ec">www.epmapsac.gob.ec</a> Dirección: Av. Los Puentes y 4 de Diciembre Telefono: 032 326-066	Las diferentes secciones designadas	Si	No	No	0	0	N/A
4	Cambio de nombre	Contar con datos reales para el mantenimiento diario de nuestro catastro	El usuario debe acercarse a la ventanilla a solicitar los requisitos para realizar dicho tramite	Solicitud en especie valorada de la EPMAPSAC, Copia de la cedula de identidad, copia de escritura, pago del predio, llenar la solicitud y encontrarse al día con el pago de las planillas.	La documentación es presentada en la ventanilla luego se ingresa en el sistema de manera inmediata.	8:30 a 16:30	\$2	Manera inmediata	Todos aquellos usuarios que hayan adquirido un bien inmueble	EPMAPSAC	<a href="http://www.epmapsac.gob.ec">www.epmapsac.gob.ec</a> Dirección: Av. Los Puentes y 4 de Diciembre Telefono: 032 326-066	Las diferentes secciones designadas	Si	No	No	3	10	N/A
5	Cambios de Categoría	Para los usuarios que tienen derecho al descuento por tercera edad, discapacidad	El usuario debe acercarse a la ventanilla a solicitar los requisitos para realizar dicho tramite	Solicitud en especie valorada de la EPMAPSAC, Copia de la cedula de identidad, o copia de carnet en caso de discapacidad, y encontrarse al día con el pago de las planillas.	La documentación es presentada en la ventanilla, se inspecciona, luego se ingresa en el sistema la nueva categoría solicitada de manera inmediata.	8:30 a 16:30	\$2	Manera inmediata	Todos aquellos usuarios que cumplan con los requisitos de ley	EPMAPSAC	<a href="http://www.epmapsac.gob.ec">www.epmapsac.gob.ec</a> Dirección: Av. Los Puentes y 4 de Diciembre Telefono: 032 326-066	Las diferentes secciones designadas	Si	No	No	0	0	N/A
6	Cambio de medidores	Medidores que han cumplido su vida util	El usuario debe acercarse a la ventanilla a solicitar los requisitos para realizar dicho tramite	Ultima carta de pago	Presentada la novedad, informa supervisor, para que designe a la cuadrilla encargada.	8:30 a 16:30	gratuito	Manera inmediata	Todos los usuarios que el medidor haya cumplido su vida util, o por defectos defectos	EPMAPSAC	<a href="http://www.epmapsac.gob.ec">www.epmapsac.gob.ec</a> Dirección: Av. Los Puentes y 4 de Diciembre Telefono: 032 326-066	Las diferentes secciones designadas	Si	No	No	0	0	N/A

7	Atención de reclamos por consumo elevados	Usuarios que en la facturación registran consumos que están fuera de rango de acuerdo a su historial	El usuario debe acercarse a la ventanilla a presentar su reclamo, para que luego se proceda a enviar a realizar la inspección correspondiente	El usuario debe registrar su reclamo en ventanilla	Se registra el reclamo en ventanilla, se procede a realizar la inspección, luego se emite un informe exponiendo las novedades que se encontraron para proceder a tomar las acciones que amerite el caso	8:30 a 16:30	gratuito	Manera inmediata	Los usuarios que hayan presentado su reclamo	EPMAPSAC	<a href="http://www.epmapsac.gob.ec">www.epmapsac.gob.ec</a> <a href="mailto:Direccion: Av. Los Puentes y 4 de Diciembre">Dirección: Av. Los Puentes y 4 de Diciembre</a> <a href="tel:032-326-066">Teléfono: 032 326-066</a>	Las diferentes secciones designadas	Si	No	No	18	83	N/A
8	Facturación de consumos	Facturar a los clientes reales, emisión de planillas, control de facturación	Poseer el micromedidor para ser contabilizado el consumo	Permitir al lector realizar su actividad de registro de lectura	Ingreso de lecturas al sistema, validar a la información, emitir las facturas, subir los xml a la plataforma, luego registrar para su respectivo cobro	Se lo realiza cada mes a partir del día 28, fuera de los horarios de atención en ventanilla	gratuito	Manera inmediata	Todos los usuarios que están activos en el catastro	EPMAPSAC	<a href="http://www.epmapsac.gob.ec">www.epmapsac.gob.ec</a> <a href="mailto:Direccion: Av. Los Puentes y 4 de Diciembre">Dirección: Av. Los Puentes y 4 de Diciembre</a> <a href="tel:032-326-066">Teléfono: 032 326-066</a>	Las diferentes secciones designadas	Si	No	No	2,927	14,567	N/A
9	Cartera cobranza	Usuarios que no han cancelado los consumos de sus servicios a partir de los 2 meses	No cumplimiento de las obligaciones	No haber cancelado sus planillas mensuales por el servicio recibido	Generar listado de usuarios en mora y planificación de los mecanismos de recuperación de cartera	A partir del día 15 de cada mes	De acuerdo al número de planillas vencidas	se lo realiza mensualmente	Todos los usuarios que se encuentren en el listado de mora	EPMAPSAC	<a href="http://www.epmapsac.gob.ec">www.epmapsac.gob.ec</a> <a href="mailto:Direccion: Av. Los Puentes y 4 de Diciembre">Dirección: Av. Los Puentes y 4 de Diciembre</a> <a href="tel:032-326-066">Teléfono: 032 326-066</a>	Las diferentes secciones designadas	Si	No	No	160	983	N/A
10	Actualización Catastral	Contar con datos reales	El usuario debe acercarse a la ventanilla a indicar el cambio de correo o de dominio del predio	Presentar la copia de cédula y correos para que sean validados	Ingreso de la información recibida al sistema, y validada en la plataforma municipal	8:30 a 16:30	gratuito	Manera inmediata	Todos los usuarios activos	EPMAPSAC	<a href="http://www.epmapsac.gob.ec">www.epmapsac.gob.ec</a> <a href="mailto:Direccion: Av. Los Puentes y 4 de Diciembre">Dirección: Av. Los Puentes y 4 de Diciembre</a> <a href="tel:032-326-066">Teléfono: 032 326-066</a>	Las diferentes secciones designadas	Si	No	No	3	10	N/A
11	Cumplimiento de parámetros para aplicación de facturación electrónica	Emisión de facturas electrónicas	Entregar la información precisa en ventanilla	Validar su cuenta en la plataforma	Ingreso al sistema de acuerdo a los parámetros obligatorios que se necesita para la aplicación correcta del proceso	8:30 a 16:30	gratuito	Manera inmediata	Todos los usuarios activos	EPMAPSAC	<a href="http://www.epmapsac.gob.ec">www.epmapsac.gob.ec</a> <a href="mailto:Direccion: Av. Los Puentes y 4 de Diciembre">Dirección: Av. Los Puentes y 4 de Diciembre</a> <a href="tel:032-326-066">Teléfono: 032 326-066</a>	Las diferentes secciones designadas	Si	No	No	2,927	14,567	N/A
12	Pruebas de análisis de agua	Análisis físico químico del agua	Gerencia delega al Químico laboratorista encargarse en el área de calidad del agua	Coordinar entre el operador la toma de muestras y entregarlas al laboratorista para que realice los análisis respectivos	El Dr. Químico Laboratorista es el encargado en presentar los resultados e informes obtenidos en el análisis	se lo realiza diariamente	Proceso interno, o mediante pedido de personas externas	En las mañanas	Toma de muestras en usuarios aleatorios	EPMAPSAC	<a href="http://www.epmapsac.gob.ec">www.epmapsac.gob.ec</a> <a href="mailto:Direccion: Av. Los Puentes y 4 de Diciembre">Dirección: Av. Los Puentes y 4 de Diciembre</a> <a href="tel:032-326-066">Teléfono: 032 326-066</a>	Las diferentes secciones designadas	Si	No	No	68	379	N/A
<b>Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)</b>												<b>Portal de Trámite Ciudadano (PTC)</b>						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												31/05/2023						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):												ÁREA COMERCIAL-CATASTROS-LABORATORISTA						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):												Srta. Karen Logroño- Ing. Eudoro Zeas - Ing. Jeferson Encalada						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												<a href="mailto:epmapsac_cumanda@hotmail.com">epmapsac_cumanda@hotmail.com</a>						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												32326066						