

**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 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:	Servicio Automatizado (S/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 (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Facilitar el derecho de acceso a la información pública, de conformidad a lo dispuesto por la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP	El Usuario debe redactar una solicitud dirigida al Gerente General Ing. Alejandro Calisto, detallando el requerimiento; 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP; 3. El requerimiento será redireccionado a la Gerencia competente para realizar la debida respuesta.	1. Llenar la solicitud de acceso a la información pública. 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP. 3. El requerimiento será redireccionado a la Gerencia competente para realizar la debida respuesta.	1. El Usuario debe redactar una solicitud dirigida al Gerente General Ing. Alejandro Calisto, detallando el requerimiento; 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP; 3. El requerimiento será redireccionado a la Gerencia competente para realizar la debida respuesta.	Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo)	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	As. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús	<a href="http://www.emaseo.gob.ec/">www.emaseo.gob.ec/</a>	Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución.	No	<a href="http://www.emaseo.gob.ec/">SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA</a>	No Aplica	87	87	100%
2	RECOLECCION P.E. DE VERDEDA	Recolección de residuos domésticos y asimilables a domésticos, este es un servicio prestado puerta a puerta en todo el DMQ.	Las labores de barrio y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad del Municipio, directamente o a través de las prestadoras del servicio de aseo y deberán realizarse con una frecuencia tal que las vías y áreas públicas estén siempre limpias y aseadas. (Ordenanza 332)	De acuerdo a Ordenanza 332	1. El Usuario debe redactar una solicitud dirigida al Gerente de Operaciones Rafael Pazmiño, detallando el requerimiento; 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP; 3. El requerimiento será redireccionado a la Gerencia competente para realizar la debida respuesta.	Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo)		15 días	Ciudadanía en general	As. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús	<a href="http://www.emaseo.gob.ec/">www.emaseo.gob.ec/</a>	Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución.	No	No Aplica	No Aplica	2.505.344	2.505.344	96,5%
3	RECOLECCION CONTENEDORADA	Recolección de residuos domésticos y asimilables a domésticos. Servicio automatizado de recolección en contenedores prestado punto a punto.	Las labores de barrio y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad del Municipio, directamente o a través de las prestadoras del servicio de aseo y deberán realizarse con una frecuencia tal que las vías y áreas públicas estén siempre limpias y aseadas. (Ordenanza 332)	Residir en la zona donde Emaseo EP ejecuta este servicio.	1. El Usuario debe redactar una solicitud dirigida al Gerente de Operaciones Rafael Pazmiño, detallando el requerimiento; 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP; 3. El requerimiento será redireccionado a la Gerencia competente para realizar la debida respuesta.	Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo)		15 días	Ciudadanía en general	As. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús	<a href="http://www.emaseo.gob.ec/">www.emaseo.gob.ec/</a>	Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución.	No	No Aplica	No Aplica	2.505.344	2.505.344	96,5%
4	RECOLECCION A MAYORES PRODUCTORES	Retiro de residuos generados en Centros Comerciales, Conjuntos habitacionales, Centros Educativos, Mercados e Industrias (asimilables a domésticos); aproximadamente 600 puntos.	Las labores de barrio y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad del Municipio, directamente o a través de las prestadoras del servicio de aseo y deberán realizarse con una frecuencia tal que las vías y áreas públicas estén siempre limpias y aseadas. (Ordenanza 332)	De acuerdo a Ordenanza 332	1. El Usuario debe redactar una solicitud dirigida al Gerente de Operaciones Rafael Pazmiño, detallando el requerimiento; 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP; 3. El requerimiento será redireccionado a la Gerencia competente para realizar la debida respuesta.	Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo)		15 días	Ciudadanía en general	As. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús	<a href="http://www.emaseo.gob.ec/">www.emaseo.gob.ec/</a>	Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución.	No	No Aplica	No Aplica	2.505.344	2.505.344	96,5%
5	RECOLECCION A INDUSTRIAS	Retiro de residuos generados en Industrias (no asimilables a domésticos).	Las labores de barrio y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad del Municipio, directamente o a través de las prestadoras del servicio de aseo y deberán realizarse con una frecuencia tal que las vías y áreas públicas estén siempre limpias y aseadas. (Ordenanza 332)	De acuerdo a Ordenanza 332	1. El Usuario debe redactar una solicitud dirigida al Gerente de Operaciones Rafael Pazmiño, detallando el requerimiento; 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP; 3. El requerimiento será redireccionado a la Gerencia competente para realizar la debida respuesta.	Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo)		15 días	Ciudadanía en general	As. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús	<a href="http://www.emaseo.gob.ec/">www.emaseo.gob.ec/</a>	Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución.	No	No Aplica	No Aplica	2.505.344	2.505.344	96,5%
6	BARRIDO	Barrido del espacio público en aceras, calles, parques, plazas públicas y áreas verdes de la ciudad, de forma manual o mecánica.	Las labores de barrio y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad del Municipio, directamente o a través de las prestadoras del servicio de aseo y deberán realizarse con una frecuencia tal que las vías y áreas públicas estén siempre limpias y aseadas. (Ordenanza 332)	Residir en la zona donde Emaseo EP ejecuta este servicio.	1. El Usuario debe redactar una solicitud dirigida al Gerente de Operaciones Rafael Pazmiño, detallando el requerimiento; 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP; 3. El requerimiento será redireccionado a la Gerencia competente para realizar la debida respuesta.	Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo)		15 días	Ciudadanía en general	As. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús	<a href="http://www.emaseo.gob.ec/">www.emaseo.gob.ec/</a>	Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución.	No	No Aplica	No Aplica	2.505.344	2.505.344	96,5%
7	RECOLECCION DIFERENCIADA	Recolección de residuos sólidos reciclables, involucrando a la comunidad y empoderando a los Gestores de Memoria Escala.	Las labores de barrio y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad del Municipio, directamente o a través de las prestadoras del servicio de aseo y deberán realizarse con una frecuencia tal que las vías y áreas públicas estén siempre limpias y aseadas. (Ordenanza 332)	Tener un responsable del proyecto, objetivos, cronograma, plan de trabajo y disposición final.	1. El Usuario debe redactar una solicitud dirigida al Gerente de Operaciones Rafael Pazmiño, detallando el requerimiento; 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP; 3. El requerimiento será redireccionado a la Gerencia competente para realizar la debida respuesta.	Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo)		15 días	Ciudadanía en general	As. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús	<a href="http://www.emaseo.gob.ec/">www.emaseo.gob.ec/</a>	Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución.	No	No Aplica	No Aplica	2.505.344	2.505.344	96,5%
8	RECOLECCION DE RESIDUOS VOLUMINOSOS (DOMINGO DE TERQUE)	Recolección de residuos voluminosos, escombros, electrodomésticos; mediante cajas de 27 m3 instaladas en los talleres Occidental y Forestal.	Las labores de barrio y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad del Municipio, directamente o a través de las prestadoras del servicio de aseo y deberán realizarse con una frecuencia tal que las vías y áreas públicas estén siempre limpias y aseadas. (Ordenanza 332)	No aplica: No existen requisitos para este servicio ya que se dimensionan a nivel de todo el DMQ con la finalidad de disminuir el impacto de residuos voluminosos que deben ir a la escombrera.	No aplica: No hay formularios para acceder a este servicio por que las cajas se encuentran dispuestas en los talleres de la EMASEO EP para atender a la ciudadanía	Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo)		15 días	Ciudadanía en general	As. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús	<a href="http://www.emaseo.gob.ec/">www.emaseo.gob.ec/</a>	Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución.	No	No Aplica	No Aplica	2.505.344	2.505.344	96,5%
9	HIDROLAVADO	Mediante el uso de agua a presión y alta temperatura se limpian áreas como plazas públicas, puntos turísticos, pasos de peatones con el uso de detergente biodegradable.	No aplica: El servicio se presta en todo el DMQ.	No aplica: El servicio se presta en todo el DMQ.	No aplica: El servicio se presta en todo el DMQ.	Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo)		15 días	Ciudadanía en general	As. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús	<a href="http://www.emaseo.gob.ec/">www.emaseo.gob.ec/</a>	Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución.	No	No Aplica	No Aplica	2.505.344	2.505.344	96,5%
10	ATENCION A PUNTOS CRITICOS (CASAS UNIVERSALES)	Identificando puntos críticos en la ciudad, se han instalado cajas universales para la recolección de residuos sólidos en comunidades afectadas y de difícil acceso.	Las labores de barrio y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad del Municipio, directamente o a través de las prestadoras del servicio de aseo y deberán realizarse con una frecuencia tal que las vías y áreas públicas estén siempre limpias y aseadas. (Ordenanza 332)	Residir en la zona donde Emaseo EP ejecuta este servicio.	1. El Usuario debe redactar una solicitud dirigida al Gerente de Operaciones Rafael Pazmiño, detallando el requerimiento; 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP; 3. El requerimiento será redireccionado a la Gerencia competente para realizar la debida respuesta.	Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo)		15 días	Ciudadanía en general	As. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús	<a href="http://www.emaseo.gob.ec/">www.emaseo.gob.ec/</a>	Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución.	No	No Aplica	No Aplica	2.505.344	2.505.344	96,5%
11	LIMPIEZA DE PARQUES EMBLEMATICOS	Barrido y recolección de residuos generados en parques considerados como Emblemáticos (57 parques actualmente)	Las labores de barrio y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad del Municipio, directamente o a través de las prestadoras del servicio de aseo y deberán realizarse con una frecuencia tal que las vías y áreas públicas estén siempre limpias y aseadas. (Ordenanza 332)	No aplica: Este servicio se presta en los 57 parques considerados emblemáticos del DMQ.	No aplica: Este servicio se presta en los 57 parques considerados emblemáticos del DMQ.	Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo)		15 días	Ciudadanía en general	As. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús	<a href="http://www.emaseo.gob.ec/">www.emaseo.gob.ec/</a>	Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución.	No	No Aplica	No Aplica	2.505.344	2.505.344	96,5%
12	ATENCION A LA CIUDADANIA (800 EMASEO)	Mediante la línea telefónica 800 EMASEO recepción y gestión; Denuncias y Reclamos Seguimiento de Reclamos Consultas de Horarios y Frecuencias de recolección domiciliar; Servicios de aseo de emergencia	Las labores de barrio y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad del Municipio, directamente o a través de las prestadoras del servicio de aseo y deberán realizarse con una frecuencia tal que las vías y áreas públicas estén siempre limpias y aseadas. (Ordenanza 332)	No aplica: Toda persona natural o jurídica puede acceder a este servicio enviando la solicitud al personal designado.	1. El Usuario debe redactar una solicitud dirigida al Gerente de Operaciones Rafael Pazmiño, detallando el requerimiento; 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP; 3. El requerimiento será redireccionado a la Gerencia competente para realizar la debida respuesta.	Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo)		15 días	Ciudadanía en general	As. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús	<a href="http://www.emaseo.gob.ec/">www.emaseo.gob.ec/</a>	Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución.	No	No Aplica	No Aplica	2.505.344	2.505.344	96,5%
13	SERVICIO DE BATERIAS SANITARIAS	Instalación de baterías sanitarias móviles en eventos públicos y privados con la finalidad de evitar la generación de puntos húmedos.	Las labores de barrio y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad del Municipio, directamente o a través de las prestadoras del servicio de aseo y deberán realizarse con una frecuencia tal que las vías y áreas públicas estén siempre limpias y aseadas. (Ordenanza 332)	No aplica: Toda persona natural o jurídica puede acceder a este servicio enviando la solicitud al personal designado.	1. El Usuario debe redactar una solicitud dirigida al Gerente de Operaciones Rafael Pazmiño, detallando el requerimiento; 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP; 3. El requerimiento será redireccionado a la Gerencia competente para realizar la debida respuesta.	Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo)		15 días	Ciudadanía en general	As. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús	<a href="http://www.emaseo.gob.ec/">www.emaseo.gob.ec/</a>	Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución.	No	<a href="http://www.emaseo.gob.ec/">SOLICITUD DE LIMPIEZA EVENTOS ESPECIALES</a>	No Aplica	2.505.344	2.505.344	96,5%
14	EVENTOS ESPECIALES	Recolección y limpieza integral de residuos en eventos públicos o privados, con alta concentración de público.	Las labores de barrio y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad del Municipio, directamente o a través de las prestadoras del servicio de aseo y deberán realizarse con una frecuencia tal que las vías y áreas públicas estén siempre limpias y aseadas. (Ordenanza 332)	No aplica: Toda persona natural o jurídica puede acceder a este servicio enviando la solicitud al personal designado.	1. El Usuario debe redactar una solicitud dirigida al Gerente de Operaciones Rafael Pazmiño, detallando el requerimiento; 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP; 3. El requerimiento será redireccionado a la Gerencia competente para realizar la debida respuesta.	Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo)		15 días	Ciudadanía en general	As. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús	<a href="http://www.emaseo.gob.ec/">www.emaseo.gob.ec/</a>	Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución.	No	<a href="http://www.emaseo.gob.ec/">SOLICITUD DE LIMPIEZA EVENTOS ESPECIALES</a>	No Aplica	2.505.344	2.505.344	96,5%

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) \*NO APLICA\* Empresa Pública Metropolitana de Aseo no está registrada en el Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: 30/11/2015

PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: MENSUAL

UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d): GERENCIA DE OPERACIONES

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d): ANTONIO SÁNCHEZ

CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: info@emaseo.gob.ec

NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: 8310-159 ext. 105 / 126