

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: (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	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	1. El Usuario debe redactar una solicitud dirigida al Gerente General Ing. Víctor Villacís, detallando el requerimiento. 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP. 3. El requerimiento será redireccionado a la Dirección competente para realizar la debida respuesta.	1. Llenar la solicitud de acceso a la información pública.	1. El Usuario debe redactar una solicitud dirigida al Gerente General Ing. Víctor Villacís, detallando el requerimiento. 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP. 3. El requerimiento será redireccionado a la Dirección competente para realizar la debida respuesta.	Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo)	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Av. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús	www.emaseo.gob.ec/	Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución.	No	(SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA)	"NO APLICA" No se cuenta con servicio on line	1	1	100%
2	RECOLECCION PIE DE VEREDA	Recolección de residuos domésticos y asimilables a domiciliados, este es un servicio prestado puerta a puerta en todo el DMQ.	Los labores de barrido 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 Director de Operaciones y Servicios Ing. Fernando Riera, detallando el requerimiento. 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP. 3. El requerimiento será redireccionado a la Dirección competente para realizar la debida respuesta.	Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo)		15 días	Ciudadanía en general	Av. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús	www.emaseo.gob.ec/	Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución.	No	No Aplica	"NO APLICA" No se cuenta con servicio on line	2.644.145	2.644.145	96,5%
3	RECOLECCION CONTENORIZADA	Recolección de residuos domésticos y asimilables a domiciliados. Servicio automatizado de recolección en contenedores prestado punto a punto.	Los labores de barrido 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 Director de Operaciones y Servicios Ing. Fernando Riera, detallando el requerimiento. 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP. 3. El requerimiento será redireccionado a la Dirección competente para realizar la debida respuesta.	Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo)		15 días	Ciudadanía en general	Av. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús	www.emaseo.gob.ec/	Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución.	No	No Aplica	"NO APLICA" No se cuenta con servicio on line	2.644.145	2.644.145	96,5%
4	RECOLECCION A MAYORES PRODUCTORES	Retiro de residuos generados en Centros Comerciales, Conjuntos habitacionales, Centros Educativos, Mercados e Industrias (asimilables a domiciliados), aproximadamente 600 puntos.	Los labores de barrido 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 Director de Operaciones y Servicios Ing. Fernando Riera, detallando el requerimiento. 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP. 3. El requerimiento será redireccionado a la Dirección competente para realizar la debida respuesta.	Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo)		15 días	Ciudadanía en general	Av. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús	www.emaseo.gob.ec/	Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución.	No	No Aplica	"NO APLICA" No se cuenta con servicio on line	2.644.145	2.644.145	96,5%
5	RECOLECCION A INDUSTRIAS	Retiro de residuos generados en Industrias (no asimilables a domiciliados).	Los labores de barrido 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 Director de Operaciones y Servicios Ing. Fernando Riera, detallando el requerimiento. 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP. 3. El requerimiento será redireccionado a la Dirección competente para realizar la debida respuesta.	Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo)		15 días	Ciudadanía en general	Av. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús	www.emaseo.gob.ec/	Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución.	No	No Aplica	"NO APLICA" No se cuenta con servicio on line	2.644.145	2.644.145	96,5%
6	BARRIDO	Barrido del espacio público en aceras, calles, parques, plazas y avenidas principales de la ciudad, de forma manual o mecánica.	Los labores de barrido 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 Director de Operaciones y Servicios Ing. Fernando Riera, detallando el requerimiento. 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP. 3. El requerimiento será redireccionado a la Dirección competente para realizar la debida respuesta.	Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo)		15 días	Ciudadanía en general	Av. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús	www.emaseo.gob.ec/	Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución.	No	No Aplica	"NO APLICA" No se cuenta con servicio on line	2.644.145	2.644.145	96,5%
7	RECOLECCION DIFERENCIADA	Recolección de residuos sólidos reciclables, involucrando a la comunidad y empoderando a los Gestores de Menor Escala.	Los labores de barrido 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 la disposición final.	1. El Usuario debe redactar una solicitud dirigida al Director de Operaciones y Servicios Ing. Fernando Riera, detallando el requerimiento. 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP. 3. El requerimiento será redireccionado a la Dirección competente para realizar la debida respuesta.	Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo)		15 días	Ciudadanía en general	Av. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús	www.emaseo.gob.ec/	Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución.	No	No Aplica	"NO APLICA" No se cuenta con servicio on line	2.644.145	2.644.145	96,5%
8	RECOLECCION DE RESIDUOS VOLUMINOSOS (DOMINGO DE TEREQUES)	Recolección de residuos voluminosos, escombros, electrodomésticos, mediante cajas de 27 m ³ instaladas en los talleres Occidental y Forestal.	Los labores de barrido 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 recombina.	No aplica: No hay formularios para acceder a este servicio por que los 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	Av. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús	www.emaseo.gob.ec/	Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución.	No	No Aplica	"NO APLICA" No se cuenta con servicio on line	2.644.145	2.644.145	96,5%
9	HIDROLAVADO	Mediante el uso de agua a presión y alta temperatura se limpian áreas como plazas públicas, pasadizos, pasos de peatones, etc., 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	Av. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús	www.emaseo.gob.ec/	Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución.	No	No Aplica	"NO APLICA" No se cuenta con servicio on line	2.644.145	2.644.145	96,5%
10	ATENCION A PUNTOS CRITICOS (CAJAS 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.	Los labores de barrido 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 Director de Operaciones y Servicios Ing. Fernando Riera, detallando el requerimiento. 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP. 3. El requerimiento será redireccionado a la Dirección competente para realizar la debida respuesta.	Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo)		15 días	Ciudadanía en general	Av. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús	www.emaseo.gob.ec/	Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución.	No	No Aplica	"NO APLICA" No se cuenta con servicio on line	2.644.145	2.644.145	96,5%
11	LIPIEZA DE PARQUES EMBLEMATICOS	Barrido y recolección de residuos generados en parques considerados como Emblemáticos (57 parques actualmente)	Los labores de barrido 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	Av. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús	www.emaseo.gob.ec/	Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución.	No	No Aplica	"NO APLICA" No se cuenta con servicio on line	2.644.145	2.644.145	96,5%
12	ATENCION A LA CIUDADANIA (1.800 EMASEO)	Mediante la línea telefónica 1-800 EMASEO recepción y gestión: Denuncias y Reclamos Seguimiento del Reclamo Consulta de Horarios y Frecuencias de recolección domiciliaria Servicios de aseo	Los labores de barrido 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 Director de Operaciones y Servicios Ing. Fernando Riera, detallando el requerimiento. 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP. 3. El requerimiento será redireccionado a la Dirección competente para realizar la debida respuesta.	Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo)		15 días	Ciudadanía en general	Av. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús	www.emaseo.gob.ec/	Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución.	No	No Aplica	"NO APLICA" No se cuenta con servicio on line	2.644.145	2.644.145	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.	Los labores de barrido 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 Director de Operaciones y Servicios Ing. Fernando Riera, detallando el requerimiento. 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP. 3. El requerimiento será redireccionado a la Dirección competente para realizar la debida respuesta.	Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo)		15 días	Ciudadanía en general	Av. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús	www.emaseo.gob.ec/	Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución.	No	(SOLICITUD DE LIMPIEZA EVENTOS ESPECIALES)	"NO APLICA" No se cuenta con servicio on line	2.644.145	2.644.145	96,5%
14	EVENTOS ESPECIALES	Recolección y limpieza integral de residuos en eventos públicos o privados, con alta concentración de público.	Los labores de barrido 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 Director de Operaciones y Servicios Ing. Fernando Riera, detallando el requerimiento. 2. Entregar la solicitud en la Secretaría General en las oficinas de Emaseo EP. 3. El requerimiento será redireccionado a la Dirección competente para realizar la debida respuesta.	Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo)		15 días	Ciudadanía en general	Av. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús	www.emaseo.gob.ec/	Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución.	No	(SOLICITUD DE LIMPIEZA EVENTOS ESPECIALES)	"NO APLICA" No se cuenta con servicio on line	2.644.145	2.644.145	96,5%
15	MINGAS	Recolección y limpieza integral de residuos voluminosos, escombros, y demás que tenga el sector solicitado en coordinación con la ciudadanía	El representante del barrio debe descargar los formularios de la página web de EMASEO, llenar la información requerida y entregar en las oficinas de EMASEO en la Av. Mariscal Sucre Mariana de Jesús.	Mínimo de 20 firmas en representación del barrio, áreas, edificio acceso vehicular.	1. El usuario entrega los formularios en las oficinas de EMASEO. 2. Se analiza la solicitud y efectúa la programación. 3. Se define un equipo operativo de limpieza en minga y un equipo facilitador para la capacitación. 4. Se ejecutará la jornada de limpieza. 5. El Supervisor responsable de la ejecución completa la información de la ficha de trabajo y firma. 6. El Representante del Barrio validará el trabajo realizado firmando la Ficha de Trabajo.	Lunes - Viernes 08H00 - 16H00 (Personal Administrativo)	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Av. Mariscal Sucre s/n y Mariana de Jesús	http://www.emaseo.gob.ec/c/documentos/pdf/mingas.pdf	Call center, oficinas occidental (ventanilla Secretaría General), redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono institución.	No	(SOLICITUD DE LIMPIEZA EVENTOS ESPECIALES)	"NO APLICA" No se cuenta con servicio on line	25.000	25.000	100,0%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)										"NO APLICA"								
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										La Empresa Pública Metropolitana de Aseo no está registrada en el Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)								
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										MENSUAL								
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):										DIRECCIÓN DE OPERACIONES Y SERVICIOS								
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN LITERAL d):										ING. FERNANDO RIERA								
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										riera@emaseo.gob.ec								
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										3310-159 ext.: 140/141								