

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 ciudadanía para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde 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 (Describe 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 (en línea)	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 al servicio de agua potable y alcantarillado	Inspección para la factibilidad de la dotación de los servicios básicos de todos aquellos usuarios potenciales.	El usuario debe acercarse directamente a las oficinas a solicitar el boleto para cualquier de los servicios que presta la empresa de Agua Potable.	Solicitud en especie valorada de la Empresa, copia de la Cédula de Identidad y Certificado de votación. Copia de la Ficha Catastral (Departamento de Avalúos y Catastro del GADQ), Copia de la Escritura y Copia pago Impuesto Predial. Llenar datos en el formulario de solicitud de servicio.	La documentación es presentada en Atención al Cliente, se procede a revisar toda la documentación que este correcta, se ingresa al sistema y se pasa a catastro para que sea clasificada, posteriormente para a la dirección técnica para su inspección y presupuesto y regresa a la dirección comercial para su legalización y firma del contrato.	08:00 A 13:00 de 14:00 a 17:00	Previo presupuesto emitido por la dirección técnica	30 DIAS	Ciudadanía en general dentro del límite cantonal	E.P EMAPA-G	García Moreno S/n 7 de Mayo.- Teléfono 2981939 Ext. 106-110-111	DEPARTAMENTO COMERCIAL Y DEPARTAMENTO TECNICO	NO	NO	NO	39	39	100%
2	Trámite para Reubicaciones de Medidores.	Facilidad para la toma de lectura y a mejor control del medidor por parte de la empresa	El usuario debe acercarse a solicitar la reubicación del medidor y reunir toda la documentación requerida	Solicitud en especie valorada, última carta de pago, copia de la cédula y certificado de votación	Cliente se registra en el sistema, luego se pasa a la Dirección técnica para la inspección y presupuesto e ingreso de valores al sistema para su cobro y respectivo orden de trabajo y dotación del servicio	08:00 A 13:00 de 14:00 a 17:00	Previo presupuesto emitido por la dirección técnica	8 DIAS	Todos los señores usuarios que hayan adquirido un bien inmueble	E.P EMAPA-G	García Moreno S/n 7 de Mayo.- Teléfono 2981939 Ext. 106-110-111	DEPARTAMENTO COMERCIAL / OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	NO	NO	NO	3	3	100%
3	Cambios de Nombre	Contar con datos reales para el mantenimiento diario de nuestro sistema y poder visualizar todos los datos que tenemos	El usuario debe acercarse a Atención al Cliente donde debe traer todos los requisitos para realizar el trámite	Solicitud en especie valorada, copia de la escritura registrada, copia de cédula, carnet de pago al día.	La documentación es presentada en Atención al Cliente se ingresa al sistema y el trámite es ejecutado inmediatamente	08:00 A 13:00 de 14:00 a 17:00	\$ 5.00	3 DIAS	Todos aquellos usuarios que hayan adquirido un bien inmueble	E.P EMAPA-G	García Moreno S/n 7 de Mayo.- Teléfono 2981939 Ext. 106-110-111	DEPARTAMENTO COMERCIAL - ATENCION AL CLIENTE	NO	NO	NO	8	8	100%
4	Cambios de Categoría	Para los usuarios que tienen derecho al descuento de la tercera edad, y por discapacidad	El usuario debe acercarse portando los documentos requeridos para acceder a dicho beneficio	Solicitud en especie valorada, copia de cédula y certificado de votación, carnet de discapacidad, carta última verificación	La documentación es presentada en Atención al Cliente se pasa a inspección para un análisis se procede o no para el descuento y su aplicación respectiva	08:00 A 13:00 de 14:00 a 17:00	\$ 2.00	3 DIAS	Todos los usuarios que sean beneficiarios y cumplan con los requisitos de ley.	E.P EMAPA-G	García Moreno S/n 7 de Mayo.- Teléfono 2981939 Ext. 106-110-111	DEPARTAMENTO COMERCIAL - ATENCION AL CLIENTE	NO	NO	NO	12	12	100%
5	Cambios de Medidores	Medidores que han cumplido su vida útil	El usuario debe presentar la documentación en Atención al Cliente para ser atendido	Última carta de pago y copia de cédula	Presentada la documentación, se genera valores respectivos a la cuenta para luego proceder al cambio de medidor	08:00 A 13:00 de 14:00 a 17:00	\$ 35	1 DIA	Trámite aplicada a todos los usuarios que el medidor haya cumplido la vida útil y se encuentra dañado.	E.P EMAPA-G	García Moreno S/n 7 de Mayo.- Teléfono 2981939 Ext. 106-110-111	DEPARTAMENTO COMERCIAL - ATENCION AL CLIENTE	NO	NO	NO	12	12	100%
6	Atención de reclamos por consumos elevados	Usuarios que en la facturación registran consumos que están fuera de rango de acuerdo a su historico	El usuario debe acercarse a presentar su reclamo, para luego ingresar al sistema y proceder a la inspección para su respectivo análisis	El usuario debe registrarse en Atención al Cliente	Se registra el reclamo en Atención al Cliente, se genera informe para evaluar el reclamo si procede o no.	08:00 A 13:00 de 14:00 a 17:00	\$ 2.00	1 DIA	Los usuarios que hayan presentado su informalidad	E.P EMAPA-G	García Moreno S/n 7 de Mayo.- Teléfono 2981939 Ext. 106-110-111	DEPARTAMENTO COMERCIAL - ATENCION AL CLIENTE	NO	NO	NO	70	70	100%
7	Facturación de Consumos	Facturar los clientes reales, emisión de recibos, control de facturación, entrega de facturas	Poser el instrumento de medición (medidor)	Permitir a los señores lectores de acceso al medidor para que pueda registrarse la lectura.	Ingreso de las lecturas tomadas por los señores lectores al sistema anexo, posteriormente se sube al sistema comercial se valida la información, se registra los parámetros estadísticos, luego se emiten facturas (máximo de pago) se actualizan los datos, se finaliza el proceso y se emite las facturas y se convierten la información resuando algunas cuentas de los 3 ciclos.	08:00 A 13:00 de 14:00 a 17:00	De acuerdo al Pago Tarifa y los días registrados.	1 DIA	Todos los usuarios que se encuentran registrados en nuestro Sistema y Catastro Comercial.	E.P EMAPA-G	García Moreno S/n 7 de Mayo.- Teléfono 2981939 Ext. 106-110-111	DEPARTAMENTO COMERCIAL - FACTURACION	NO	NO	NO	7730	7730	100%
8	Trámite para suspensiones y rehabilitación de servicios a usuarios en mora.	Usuarios que no han cancelado los consumos mensuales a partir de los 2 meses.	No cancelar los valores que corresponden por el consumo del líquido vital.	No haber cumplido con el llamado realizado mediante las notificaciones realizadas.	Emisión del listado de los usuarios que no han cancelado sus valores mensuales posteriormente con entrega a la cantidad de suspensiones del servicio para que se proceda con el trámite.	08:00 A 13:00 de 14:00 a 17:00	\$ 12.00	TODO EL MES	Usuarios que se registran de acuerdo a los listados impresos.	E.P EMAPA-G	García Moreno S/n 7 de Mayo.- Teléfono 2981939 Ext. 106-110-111	DEPARTAMENTO COMERCIAL - FACTURACION	NO	NO	NO	458	458	100%
9	Financiamientos a usuarios con valores vencidos	Análisis de los valores vencidos	Acercarse a la sección de cartera y rotarlas para registro del proceso	Impresión del historico de los valores vencidos y acuerdo con el señor usuario de los cuotas para el pago posterior del saldo.	Ingreso al sistema de los parámetros establecidos y acordados con el señor usuario.	08:00 A 13:00 de 14:00 a 17:00	\$ 0.00	TODO EL MES	Usuarios que tienen valores vencidos.	E.P EMAPA-G	García Moreno S/n 7 de Mayo.- Teléfono 2981939 Ext. 106-110-111	DEPARTAMENTO COMERCIAL - FACTURACION	NO	NO	NO	1	1	100%
10	Abonos a usuarios con valores vencidos.	Análisis de los valores vencidos	Acercarse a la sección de cartera y rotarlas para registro del proceso	Revisión e impresión de los valores vencidos y acuerdo con el señor usuario e indicación que el pago se debe realizar al día siguiente.	Ingreso al sistema de los parámetros establecidos y acordados con el señor usuario.	08:00 A 13:00 de 14:00 a 17:00	\$ 0.00	TODO EL MES	Usuarios que tiene valores vencidos.	E.P EMAPA-G	García Moreno S/n 7 de Mayo.- Teléfono 2981939 Ext. 106-110-111	DEPARTAMENTO COMERCIAL - FACTURACION	NO	NO	NO	130	130	100%
11	Actualización Catastral	Contar con un catastro una información real de cada uno de nuestros usuarios que se encuentran catastrados en nuestro Sistema Comercial.	El señor usuario debe acercarse a las diferentes secciones del área comercial para registrar los datos que corresponde como: Nombres y Apellidos, Dirección exacta, Numero de cédula, como electrónica y teléfono.	Presentar la copia de la cédula de Ciudadanía y entrega de información por parte del señor usuario.	Ingreso al sistema la información que ha sido recibida, conformar la cartografía en la que se registra toda la información necesaria acerca de predios y clientes factibles y potencialmente, respecto a la disponibilidad del servicio de agua potable y alcantarillado, así como su situación geográfica exacta a través de los códigos numéricos predefinidos.	08:00 A 13:00 de 14:00 a 17:00	\$ 0.00	FRECUENTE	Todos los usuarios que no tienen actualizados la información.	E.P EMAPA-G	García Moreno S/n 7 de Mayo.- Teléfono 2981939 Ext. 106-110-111	DEPARTAMENTO COMERCIAL - ATENCION AL CLIENTE	NO	NO	NO	7730	7730	100%
12	Trámite para aplicación a los usuarios de facturación electrónica.	Emisión de la factura electrónica	Entrega información condica y precio de cada uno de los usuarios de nuestro sistema.	Conformar con veracidad la información para que se registre correctamente.	Ingreso al sistema de acuerdo a los parámetros obligatorios que se necesitan para la aplicación correcta del proceso.	08:00 A 13:00 de 14:00 a 17:00	\$ 0.00	MENSUAL	Todos los usuarios de nuestro Sistema Comercial	E.P EMAPA-G	García Moreno S/n 7 de Mayo.- Teléfono 2981939 Ext. 106-110-111	DEPARTAMENTO COMERCIAL - FACTURACION	NO	NO	NO	7740	7740	100%
13	Alquiler del Hidrosuccionador	Limpieza de alcantarillas, sumideros y tapajamientos de acomodadas domiciliarias.	Presentar la solicitud del pedido a gencia para coordinar el traslado de la maquinaria.	Se determina el tiempo de utilización para que se cancelen los valores de acuerdo a la ordenanza establecida para este servicio.	Se entrega a autorización en atención al cliente para que se generen los valores de acuerdo al informe de la dirección técnica	08:00 A 13:00 de 14:00 a 17:00	De acuerdo al tiempo de utilización.	1 Día	Todos los solicitantes en general.	E.P EMAPA-G	García Moreno S/n 7 de Mayo.- Teléfono 2981939 Ext. 106-110-111	DEPARTAMENTO COMERCIAL - ATENCION AL CLIENTE	NO	NO	NO	4	4	100%
14	Trámite para atención de Pruebas de pedios del Agua de usuarios externos.	Análisis Químico del Agua	Presentar el pedido en solicitud a gencia para que se coordine el pedido.	Coordinar la toma de muestras o a su vez entregar las muestras al laboratorio para que se analice el pedido.	El Ing. Químico es el encargado de emitir el informe respectivo de los análisis biológicos realizados a las muestras, posteriormente en atención al cliente registran los rubros y se emite la factura respectiva de pago.	08:00 A 13:00 de 14:00 a 17:00	Tarifa Establecida	3 Días	Todos los usuarios en general que necesitan el servicio.	E.P EMAPA-G	García Moreno S/n 7 de Mayo.- Teléfono 2981939 Ext. 106-110-111	DEPARTAMENTO COMERCIAL - DEPARTAMENTO TECNICO	NO	NO	NO	0	0	#[DIV/0]
15	Número de usuarios con cumplimiento de pago por los servicios prestados por la E.P.EMAPA-G.	Generar los valores que corresponden por consumos de agua y lecturas registradas en el medidor.	Tener cultura de pago por parte de los usuarios y cumplir con sus obligaciones.	Se usuario de nuestra empresa y tener instalado el medidor para poder registrarse las lecturas mensuales.	Emisión de la planilla de pago individual a cada uno de los usuarios con el consumo mensual y por los servicios generados.	08:00 A 13:00 de 14:00 a 17:00	Estructura Tarifa	Diario	Todos los usuarios de nuestro Sistema Comercial	E.P EMAPA-G	García Moreno S/n 7 de Mayo.- Teléfono 2981939 Ext. 106-110-111	DEPARTAMENTO COMERCIAL - FACTURACION	NO	NO	NO	7730	7730	100%
16	Comprobaciones técnicas de micros medidores.	Este servicio es realizado mediante la aplicación de un comprobador de medidores.	Presentar el pedido por escrito en especie valorada	Adjuntar al pedido la última planilla de pago y el historico de consumos anteriores.	Entregar a quien es responsable para que se realice el trabajo de comprobación, una vez realizado ambient el informe para dar solución al inconveniente.	08:00 A 13:00 de 14:00 a 17:00	\$ 2.00	1DA	Todos aquellos usuarios que han presentado el pedido respectivo.	E.P EMAPA-G	García Moreno S/n 7 de Mayo.- Teléfono 2981939 Ext. 106-110-111	DEPARTAMENTO COMERCIAL / OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	NO	NO	NO	17	17	100%
17	Entrega de Pre-facturas a las instituciones.	Entrega a domicilio de las Pre facturas a las instituciones.	Enviar el listado de todas las instituciones.	Ser instituciones Públicas, Financieras o de servicio social.	Organizar el número de planillas que deben ser entregadas a cada institución.	08:00 A 13:00 de 14:00 a 17:00	\$ 0.00	5 DIAS	Todos los usuarios que se encuentran en el listado emitido	E.P EMAPA-G	García Moreno S/n 7 de Mayo.- Teléfono 2981939 Ext. 106-110-111	DEPARTAMENTO COMERCIAL - FACTURACION	NO	NO	NO	160	160	100%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											Portal de Trámite Ciudadano (PTC)							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																		
31/12/2020																		
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																		
DICIEMBRE 2020																		
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):																		
DIRECCION COMERCIAL																		
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):																		
ING. ADRIAN TACO																		
CORREO ELECTRONICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																		
emapac_comercial@gmail.com																		
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																		
032-550-537 Ext: 111																		