

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 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 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 (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 (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	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 de cobro para solicitar el boleto para cualquier de los servicios que presta la empresa de Agua Potable.	Solicitud en especie valorada de la Empresa, copias de la Cédula de Identidad y Certificado de Notación. Copias de la Ficha Catastral (Departamento de Análisis y Catastro del IAGUE), Copias de las Escrituras y Copia pago Impuesto Predial, Llenar datos en el formulario de atención al Cliente.	La documentación es presentada en Atención al Cliente, se procesa e ingresan toda la documentación que este correcta, se ingresa al sistema y se pasa a catastro para que sea codificada, posteriormente pasa a la dirección técnica para inspección y presupuesto y retorna a la dirección comercial para su legislación y firma del contrato.	08:00 A 13:00 de 14:00 a 17:00		Previo presupuesto emitido por la dirección técnica	30 DIAS	Ciudadano en general dentro del límite canonical	E.P EMAPA-G García Moreno S/n 7 de Mayo- Teléfono 2861939 Ext: 106-110-111	DEPARTAMENTO COMERCIAL Y DEPARTAMENTO TECNICO	NO	NO	NO	73	73	100%
2	Trámite para Realizaciones de Medidores.	Facilidad para la toma de lectura y un mejor control del medidor por parte de la empresa	El usuario debe acercarse a solicitar la realización del medidor y recluir toda la documentación requerida	Solicitud en especie valorada, ultima carta de pago, copia de la cédula y certificado de votación	La documentación es presentada en Atención al Cliente se ingresa al sistema y se ingresa al presupuesto e ingreso de valores al sistema para su cobro y respectivo orden de trabajo y atención del cliente	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 el medidor se encuentra instalado a interior del predio y no permita la toma de lecturas.	E.P EMAPA-G García Moreno S/n 7 de Mayo- Teléfono 2861939 Ext: 106-110-111	DEPARTAMENTO COMERCIAL / OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	NO	NO	NO	1	1	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 los escritura registrada, copia de cédula, carta de pago al día.	La documentación es presentada en Atención al Cliente se ingresa al sistema y se ingresa el requerido inmediatamente	08:00 A 13:00 de 14:00 a 17:00	\$ 5.00	3 DIAS	Todos aquellos usuarios que han pagado adeudos en base mensual	E.P EMAPA-G García Moreno S/n 7 de Mayo- Teléfono 2861939 Ext: 106-110-111	DEPARTAMENTO COMERCIAL - ATENCION AL CLIENTE	NO	NO	NO	7	7	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, copias de cédula y certificado de votación, carnet de discapacidad, carta ultima de pago.	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 que cumplan con los requisitos de ley.	E.P EMAPA-G García Moreno S/n 7 de Mayo- Teléfono 2861939 Ext: 106-110-111	DEPARTAMENTO COMERCIAL - ATENCION AL CLIENTE	NO	NO	NO	7	7	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	Ultima carta de pago y copia de cédula	Presentada la documentación, se genera valores respectiva a la cuenta para luego proceder al cambio requerido	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 su vida útil y se encuentra dañado.	E.P EMAPA-G García Moreno S/n 7 de Mayo- Teléfono 2861939 Ext: 106-110-111	DEPARTAMENTO COMERCIAL - ATENCION AL CLIENTE	NO	NO	NO	9	9	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 ingresa al sistema y se genera un 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 inconformidad	E.P EMAPA-G García Moreno S/n 7 de Mayo- Teléfono 2861939 Ext: 106-110-111	DEPARTAMENTO COMERCIAL - ATENCION AL CLIENTE	NO	NO	NO	50	50	100%	
7	Facturación de Consumos	Facturar los clientes reales, emisión de boletines, control de facturación, entrega de facturas	Poseer el instrumento de medición (medidor)	Permitir a los señores lectores el 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 en vista la información, se registra los parametros establecidos (base de datos de lecturas, maximos de pago) se actualizan los datos, se finaliza el proceso y se emite las facturas y se construye la información requerida algunas cuentas de los 3 ciclos.	08:00 A 13:00 de 14:00 a 17:00	De acuerdo al Pago Tarifario 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 2861939 Ext: 106-110-111	DEPARTAMENTO COMERCIAL - FACTURACION	NO	NO	NO	7580	7580	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 entregados 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	\$ 11.82	TODOS EL MES	Usuarios que se registran de acuerdo a los listados impresos.	E.P EMAPA-G García Moreno S/n 7 de Mayo- Teléfono 2861939 Ext: 106-110-111	DEPARTAMENTO COMERCIAL - FACTURACION	NO	NO	NO	81	81	100%	
9	Financiamientos a usuarios con valores vencidos	Análisis de los valores vencidos	Acercarse a la sección de cartera y cobranzas 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 parametros establecidos y acordados con el señor usuario.	08:00 A 13:00 de 14:00 a 17:00	\$ 0.00	TODOS EL MES	Usuarios que tienen valores vencidos.	E.P EMAPA-G García Moreno S/n 7 de Mayo- Teléfono 2861939 Ext: 106-110-111	DEPARTAMENTO COMERCIAL - FACTURACION	NO	NO	NO	0	0	#[DIV/0]	
10	Abonos a usuarios con valores vencidos.	Análisis de los valores vencidos	Acercarse a la sección de cartera y cobranzas para registro del proceso	Revisión e impresión de los valores vencidos y acuerdo con el señor usuario e indicaciones que el pago se debe realizar hasta el fin de mes.	Ingreso al sistema de los parametros establecidos y acordados con el señor usuario.	08:00 A 13:00 de 14:00 a 17:00	\$ 0.00	TODOS EL MES	Usuarios que tiene valores vencidos.	E.P EMAPA-G García Moreno S/n 7 de Mayo- Teléfono 2861939 Ext: 106-110-111	DEPARTAMENTO COMERCIAL - FACTURACION	NO	NO	NO	0	0	#[DIV/0]	
11	Actualización Catastral	Contar con un catastro y una información real de cada uno de nuestros usuarios que se encuentran inscriptos en nuestro Sistema Comercial	El señor usuario debe acercarse a las diferentes secciones del área comercial para registrar los datos que corresponde como: Nombre y Apellidos, Dirección exacta, Numero de cédula, correo electrónico 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 recabada, conforme la cartilla en la que se registra toda la información necesaria acerca de los predios y clientes factibles y potenciales, respectiva a disponibilidad del servicio de agua potable y alcantarillado, así como su ubicación geográfica sea a través de los códigos zonales predifinidos.	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 2861939 Ext: 106-110-111	DEPARTAMENTO COMERCIAL - ATENCION AL CLIENTE	NO	NO	NO	7580	7580	100%	
12	Trámite para aplicación a los usuarios de facturación electrónica.	Emisión de la factura electrónica	Entrega información con copia y precisa 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 parametros obligatorios que se necesita 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	E.P EMAPA-G García Moreno S/n 7 de Mayo- Teléfono 2861939 Ext: 106-110-111	DEPARTAMENTO COMERCIAL - FACTURACION	NO	NO	NO	7875	7875	100%	
13	Alquiler del Hidrosccionador	Limpieza de alcantarillado, sumideros y tapaderas de alcantarillas, domiciliarias	Presentar la solicitud del pedido a gerencia para coordinar el traslado de la maquinaria.	Se determina el tiempo de utilización para que se cancela los valores de acuerdo a la cotización establecida para este servicio.	Se entrega la autorización en atención al cliente para que el 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 Dia	Todos los solicitantes en general.	E.P EMAPA-G García Moreno S/n 7 de Mayo- Teléfono 2861939 Ext: 106-110-111	DEPARTAMENTO COMERCIAL - ATENCION AL CLIENTE	NO	NO	NO	1	1	100%
14	Trámite para atención de Pruebas de análisis del Agua de usuarios externos.	Análisis Químico del Agua	Presentar al pedido en solicitud a gerencia para que se atienda el pedido.	Coordinar la toma de muestra o a su vez entregar las muestras al laboratorio para que se atienda el pedido.	El ítem Químico es el encargado de emitir el informe respectivo de los análisis químicos biológicos realizados a las muestras, posteriormente en atención al cliente registran las dudas 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 2861939 Ext: 106-110-111	DEPARTAMENTO COMERCIAL - DEPARTAMENTO TECNICO	NO	NO	NO	52	52	100%	
15	Número de usuarios con cumplimiento de pago por los servicios prestados por la E.P.EMAPA-G.	Generar los valores que corresponde por consumos de agua y facturas registradas en el medidor.	Tener cultura de pago por parte de los usuarios y cumplir con sus obligaciones.	Ser usuario de nuestra empresa y tener instalado el medidor para poder registrarse las lecturas mensuales.	Emisión de la planilla de pago individual a cada usuario que genera los valores de acuerdo al informe de los servicios generados.	08:00 A 13:00 de 14:00 a 17:00	Estructura Tarifaria	Diario	Todos los usuarios de nuestro Sistema Comercial	E.P EMAPA-G García Moreno S/n 7 de Mayo- Teléfono 2861939 Ext: 106-110-111	DEPARTAMENTO COMERCIAL - FACTURACION	NO	NO	NO	7875	7875	100%	
16	Comprobaciones técnicas de micros medidores.	Este servicio es realizado mediante la utilización de un comprobador de medidores.	Presentar el pedido por escrito en especie valorada	Ajustar el pedido la ultima planilla de pago y el historico de consumos anteriores.	Entregar la orden al responsable para que se realice el trabajo de comprobación, una vez realizado emitir 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 2861939 Ext: 106-110-111	DEPARTAMENTO COMERCIAL / OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	NO	NO	NO	3	3	100%	
17	Entrega de Pre-facturas a las instituciones	Entrega a domicilio de las Pre facturas a las instituciones.	Entir 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 2861939 Ext: 106-110-111	DEPARTAMENTO COMERCIAL - FACTURACION	NO	NO	NO	161	161	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:											01/01/2020							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											ENRO 2020							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):											DIRECCION COMERCIAL							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):											ING. ADRIAN TAZO							
CORREO ELECTRONICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											emapa.comercial@gmail.com							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											03-2550337 EXT. 111							