Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																		
d) Los servicios que ofrecce 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 período (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 boletin para cualquiera 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 votación,Copia de la Ficha Catastral(Departamento de Avalúos y Catastro del GADG) , Copia de la Escritura y Copia pago Impuesto Predial, Llenar datos en el formulario de Atención al Cliente	La documentacion es presentada en Atención al cliente, se procede a revizar toda la documentacion que este correcta , se ingresa al sistema y se pasa a catastros para que sea codificada , posteriormente pasa a la dirección técnica para inspección y presupuesto y regresa a la direccion comercial para su legalización y firma del contrato.	08:h00 A 13:h00 de 14:h00 a 17:h00	Previo presupuesto emitido por la dirección técnica	30 DIAS	Ciudadanía en general dentro del limite cantonal	E.P EMAPA-G	Av. Guayaquil y Abraham Erazo.- Telefono 032-983-787; 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL Y DEPARTAMENTO TECNICO	NO	NO	NO	39	39	100%
2	**Trámite para Reubicaciones de Medidores.**	Facilidad para la toma de lectura y un mejor control del medidor por parte de la empresa	El usuario debe hacercarse a solicitar la reubicación del medidor y reunir toda la documentación requerida	Solicitud en especie valorada ,ultima carta de pago , copia de la cédula y certificado de votación	La documentacion es presentada en Atención cliente se registra en el sistema, luego se pasa a la Direccón técnica para la Inspección y presupuesto e ingreso de valores al sistema para su cobro y respectiva orden de trabajo y dotación del servicio	08:h00 A 13:h00 de 14:h00 a 17:h00	Previo presupuesto emitido por la dirección técnica	8 DÍAS	Todos los señores usuarios que el medidor se encuentra instalado al interior del predio y no permita la toma de lecturas.	E.P EMAPA-G	Av. Guayaquil y Abraham Erazo.- Telefono 032-983-787; 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - ATENCION AL CLIENTE	NO	NO	NO	7	7	100%
3	**Cambios de Nombre**	Contar con datos reales para el mantenimiento diario de nuestro catastro y poder visualizar todos los clientes que tenemos	El usuario debe hacercarse a Atencion al Cliente donde debe traer todos los requisitos para realizar el trámite	Solicitud en especie valorada, copia de las escrituras registradas ,copia de cédula , carata de pago al día.	La documentacion es presentada en Atencion al Cliente se ingresa al sistema y el trámite es ejecutado inmediatamente	08:h00 A 13:h00 de 14:h00 a 17:h00	$ 5.00	3 DIAS	Todos aquellos usuarios que hayan adquierido un bien inmueble	E.P EMAPA-G	Av. Guayaquil y Abraham Erazo.- Telefono 032-983-787; 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - ATENCION AL CLIENTE	NO	NO	NO	8	8	100%
4	**Cambios de Categoria**	Para los usuarios que tienen derecho al descuento de la tercera edad, y por discapacidad	El usuario debe hacercarse portando los documentos requeridos para acceder a dicho veneficio	Solicitud en especie valorada, copias de cédula y certificado de votación , carnet de discapacidad , carta última 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:h00 A 13:h00 de 14:h00 a 17:h00	$ 2.00	3 DIAS	Todos los usuarios que sean beneficiarios y cumplan con los requisitos de ley.	E.P EMAPA-G	Av. Guayaquil y Abraham Erazo.- Telefono 032-983-787; 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - ATENCION AL CLIENTE	NO	NO	NO	17	17	100%
5	**Cambios de Medidores**	Medidores que han cumplido su vvida útil	El usuario debe presentar la solicitud en Atención al Cliente para ser atendido	Ultima carta de pago y copia de cédula	Presentada la documentación, se genera valores respectivos a la cuenta para luego proceder al cambio inmediato	08:h00 A 13:h00 de 14:h00 a 17:h00	$ 35	1 DIA	Trámite aplicada a todos los usuaios que el medidor haya cumplido la vida util y se encuentra dañado.	E.P EMAPA-G	Av. Guayaquil y Abraham Erazo.- Telefono 032-983-787; 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - ATENCION AL CLIENTE	NO	NO	NO	14	14	100%
6	**Atencion de reclamos por consumos elevados**	Usuarios que en la facturacion registran consumos que estan 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 inspeccion para su respectivo análisis	El usuario debe registrarse en Atención al Cliente	Se registra el reclamo en Atención al Cliente , pasa para inspección , luego se emitira un informe para evaluar el reclamo si procede o no.	08:h00 A 13:h00 de 14:h00 a 17:h00	$ 2.00	1 DIA	Los usuarios que hayan presentado su inconformidad	E.P EMAPA-G	Av. Guayaquil y Abraham Erazo.- Telefono 032-983-787; 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - ATENCION AL CLIENTE	NO	NO	NO	55	55	100%
7	**Facturación de Consumos**	Facturar los clientes reales , emisión de planillas,control de facturación, entrega de facturas	Poseer el instrumento de medición(medidor)	Permitir a los señores lectores el acceso al medidor para que pueda registrara 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 parametros establecidos(mensaje, tabla de interes fechas maximos de pago) se actualiza los datos, se finaliza el proceso y se emites las facturas y se corrobora la información revisando algunas cuentas de los 3 ciclos.	08:h00 A 13:h00 de 14:h00 a 17:h00	De acuerdo al Pliego Tarifario y los m3 registrados.	1 DIA	Todos los usuarios que se encuentran registrados en nuestro Sistema y Catastro Comercial.	E.P EMAPA-G	Av. Guayaquil y Abraham Erazo.- Telefono 032-983-787; 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - FACTURACION	NO	NO	NO	8105	8105	100%
8	**Tramite para suspensión y rehabilitación del servicios a usuarios en mora.**	Usuarios que no han cancelado los consumos mensuales a partir de los 2 meses.	No cancelar los valores que corresponde por el consumo del liquido vital.	No haber cumplico con el llamado realizado mediante las notificaciones realizadas.	Emisión del listado de los usuarios que no han cancelado sus valores mensuales posteriormente son entregados a la cuadrillas de suspensiones del servicio para que se proceda con el trámite.	08:h00 A 13:h00 de 14:h00 a 17:h00	$ 12.00	TODO EL MES	Usuarios que se registran de acuerdo a los listados impresos.	E.P EMAPA-G	Av. Guayaquil y Abraham Erazo.- Telefono 032-983-787; 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - FACTURACION	NO	NO	NO	161	161	100%
9	**Financiamientos a usuarios con valores vencidos**	Analisis de los valores vencidos	Acercarse a la seccion 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:h00 A 13:h00 de 14:h00 a 17:h00	$ 0.00	TODO EL MES	Usuarios que tienen valores vencidos.	E.P EMAPA-G	Av. Guayaquil y Abraham Erazo.- Telefono 032-983-787; 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - FACTURACION	NO	NO	NO	3	3	100%
10	**Abonos a usuarios con valores vencidos.**	Analisis de los valores vencidos	Acercarse a la seccion de cartera y cobranzas 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 hasta el fin de mes.	Ingreso al sistema de los parámetros establecidos y acordados con el señor usuario.	08:h00 A 13:h00 de 14:h00 a 17:h00	$ 0.00	TODO EL MES	Usuarios que tiene valores vencidos.	E.P EMAPA-G	Av. Guayaquil y Abraham Erazo.- Telefono 032-983-787; 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - FACTURACION	NO	NO	NO	0	0	0%
11	**Actualización Catastral**	Contar con un catastro y 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, Número de cédula, correo electrónico y telefono.	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 receptada, conformar la cartigrafía en la que se registra toda la información necesaria acerca de los predios y clientes factibles y potenciales, respecto a la disponibilidad del servicio de agua potable y alcantarillado, así como su ubicación geografica axacta a traves de los códigos númericos predefinidos.	08:h00 A 13:h00 de 14:h00 a 17:h00	$ 0.00	FRECUENTE	Todos los usuarios que no tienen actualizados la información.	E.P EMAPA-G	Av. Guayaquil y Abraham Erazo.- Telefono 032-983-787; 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - ATENCION AL CLIENTE	NO	NO	NO	101	101	100%
12	**Trámite para aplicación a los usuarios de facturación electrónica.**	Emisión de la factura electrónica	Entrega información consisa y presisa de cada uno de los usuarios de nuestro sistema.	Confirmar con veracidad la información para que se registre correctamente.	Ingreso al sistema de acuerdo a los parámetros obligatorios que se necesita para la aplicación correcta del proceso.	08:h00 A 13:h00 de 14:h00 a 17:h00	$ 0.00	MENSUAL	Todos los usuarios de nuestro Si	E.P EMAPA-G	Av. Guayaquil y Abraham Erazo.- Telefono 032-983-787; 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - FACTURACION	NO	NO	NO	8105	8105	100%
13	**Alquiler del Hidrosuccionador**	Limpieza de alcantarillas, sumideros y taponamientos de acometidas domiciliarias	Presentar la solicitud del pedido a gerencia para coordinar el trasdado de la maquinaria.	Se deetermina el tiempo de utilización para que se cancele los valores de acuerdo a la ordenanza establecida para este servicio.	Se entrega la autorización en atención al cliente para que se generen los valores de acuerdo al informe de la dirección técnica	08:h00 A 13:h00 de 14:h00 a 17:h00	De acuerdo al tiempo de utilización .	1 Día	Todos los solicitantes en general.	E.P EMAPA-G	Av. Guayaquil y Abraham Erazo.- Telefono 032-983-787; 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - ATENCION AL CLIENTE	NO	NO	NO	0	0	#¡DIV/0!
14	**Trámite para atención de Pruebas de analisis del Agua de usuarios externos.**	Analisis Químico del Agua	Presentar el pedido en solicitud a gerencia para que se cordine el proceso.	Coordinar la toma de muestras o a su vez entregar las muestras al laboratorio para que se atienda el pedido.	El Ing. Químico es el encargado de emitir el informe respectivo de los analisis químicos biologicos realizados a las muestras, posteriormente en atención al cliente registran los rubos y se emite la factura respectiva de pago.	08:h00 A 13:h00 de 14:h00 a 17:h00	Tarifa Establecida	3 Días	Todos los usuarios en general que necesiten el servicio	E.P EMAPA-G	Av. Guayaquil y Abraham Erazo.- Telefono 032-983-787; 980696	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 corresponde por consumos de agua y lecturas 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 registrara 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:h00 A 13:h00 de 14:h00 a 17:h00	Estructura Tarifaria	Diario	Todos los usuarios de nuestro Sistema Comercial	E.P EMAPA-G	Av. Guayaquil y Abraham Erazo.- Telefono 032-983-787; 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - FACTURACION	NO	NO	NO	6378	6378	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 .	Adjuntar al pedido la última 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 emiten el informe para dar solución al inconveniente.	08:h00 A 13:h00 de 14:h00 a 17:h00	$ 2.00	1DIA	Todos aquellos usuarios que han presentado el pedido respectivo.	E.P EMAPA-G	Av. Guayaquil y Abraham Erazo.- Telefono 032-983-787; 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL / ASISTENCIA TECNICA	NO	NO	NO	53	53	100%
17	**Entrega de Pre-facturas a las instituciones**	Entrega a domicilio de las Pre facturas a las instituciones.	Emitir el listado de todoas las instituciones.	Ser instituciones Públicas, Financieras o de servicio social.	Organizar el número de planillas que deben ser entregadas a cada institución.	08:h00 A 13:h00 de 14:h00 a 17:h00	$ 0.00	5 DIAS	Todos los usuarios que se encuentran en el listado emitido	E.P EMAPA-G	Av. Guayaquil y Abraham Erazo.- Telefono 032-983-787; 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - FACTURACION	NO	NO	NO	0	0	#¡DIV/0!

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)	Portal de Trámite Ciudadano (PTC)
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/12/2022
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	DICIEMBRE 2022
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):	DIRECCION COMERCIAL
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	AB. STALIN MANOBANDA
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	dir.comercial@emapag.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	03-2550537 Ext: 111