

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 detallan 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 dependencias a las que ofrece el servicio (Indicar la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tiempo 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 o (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 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 instalación de los servicios básicos de todos aquellos usuarios potenciales.	El usuario debe acercarse directamente a las oficinas de solicitud de boletines 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 (Registro de Análisis y Catastro del G.O.D.), Copia de la Escritura y Copia pago Impuesto Predial, tener datos en el formulario de Atención al Cliente.	La documentación se presenta en Atención al cliente, se procede a revisar toda la documentación que este correcta, se registra el sistema y se pasa a catastro para que sea calificada, posteriormente pasa a la dirección técnica para 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.F. EMAPA-G	Av. Guayaquil y Abraham Frazer - Teléfono 012-983-787, 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL Y DEPARTAMENTO TECNICO	NO	NO	NO	22	22	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 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	La documentación se presenta en Atención al cliente se registra en el sistema, luego pasa a la Dirección técnica para la inspección y presupuesto e ingreso de valores al sistema para su cobro y respectiva orden de trabajo y estación 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 el medidor se encuentre instalado al interior del predio y no permita la toma de lecturas.	E.F. EMAPA-G	Av. Guayaquil y Abraham Frazer - Teléfono 012-983-787, 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - ATENCION AL CLIENTE	NO	NO	NO	6	6	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 acercarse a Atención al Cliente donde debe traer todos los requisitos para realizar el trámite	Solicitud en especie valorada, copia de su escritura registrada, copia de cédula, carta de pago al día.	La documentación se presenta en Atención al cliente se registra 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 hagan adquisición de un bien inmueble	E.F. EMAPA-G	Av. Guayaquil y Abraham Frazer - Teléfono 012-983-787, 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - ATENCION AL CLIENTE	NO	NO	NO	12	12	100%
4	Cambios de Categoría	Para los usuarios que tienen derecho al descuento de la tarificación, 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 de pago.	La documentación se presenta 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 de los descuentos de ley.	E.F. EMAPA-G	Av. Guayaquil y Abraham Frazer - Teléfono 012-983-787, 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - ATENCION AL CLIENTE	NO	NO	NO	33	33	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 valorado respectivo a la cuenta para luego proceder al cambio inmediato	08:00 A 13:00 de 14:00 a 17:00	\$ 35	1 DÍA	Trámite aplicada a todos los usuarios que el medidor haya cumplido la vida útil y se encuentre dañada.	E.F. EMAPA-G	Av. Guayaquil y Abraham Frazer - Teléfono 012-983-787, 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - ATENCION AL CLIENTE	NO	NO	NO	22	22	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 registrar el sistema y proceder a la inspección para su respectiva análisis	El usuario debe registrarse en Atención al Cliente	Se registra el reclamo en Atención al Cliente, para para inspección, luego se emite una orden de suspensión del servicio o no.	08:00 A 13:00 de 14:00 a 17:00	\$ 2.00	1 DÍA	Los usuarios que hayan presentado su inconformidad	E.F. EMAPA-G	Av. Guayaquil y Abraham Frazer - Teléfono 012-983-787, 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - ATENCION AL CLIENTE	NO	NO	NO	103	103	100%
7	Facturación de Consumos	Facturar los clientes reales, emisión de planillas, control de facturación, entrega de facturas.	Poser el instrumento de medición (medidor)	Permitir a los señores lectores el acceso al medidor para que pueda registrarse la lectura.	Recepción de las lecturas tomadas por los señores lectores al sistema antes, posteriormente se sube al sistema comercial se valida la información, se registra los parámetros establecidos (mensaje), tabla de valores, fecha, monto de pago y se actualiza los datos, se finaliza el proceso y se emite las facturas y se corrobora la información registrando algunas cuentas de los 3 cobros.	08:00 A 13:00 de 14:00 a 17:00	De acuerdo al Pliego Tarifario y los m3 registrados.	1 DÍA	Todos los usuarios que se encuentren registrados en nuestro Sistema y Catastro Comercial.	E.F. EMAPA-G	Av. Guayaquil y Abraham Frazer - Teléfono 012-983-787, 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - FACTURACION	NO	NO	NO	8176	8176	100%
8	Trámite para suspensión y rehabilitación del servicio 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 servicio.	No haber cumplido con el llamado realizado mediante las notificaciones realizadas.	Emisión del tratado de los usuarios que no han cancelado los valores mensuales posteriormente son entregados a la cuadrilla de suspensión 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.F. EMAPA-G	Av. Guayaquil y Abraham Frazer - Teléfono 012-983-787, 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - FACTURACION	NO	NO	NO	232	232	100%
9	Financiamiento a usuarios con valores vencidos	Análisis de los valores vencidos	Acercarse a la sección de Cartera y cobros 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 usado.	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.F. EMAPA-G	Av. Guayaquil y Abraham Frazer - Teléfono 012-983-787, 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - FACTURACION	NO	NO	NO	3	3	100%
10	Abonos a usuarios con valores vencidos.	Análisis de los valores vencidos	Acercarse a la sección de Cartera y cobros 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.	08:00 A 13:00 de 14:00 a 17:00	\$ 0.00	TODO EL MES	Usuarios que tiene valores vencidos.	E.F. EMAPA-G	Av. Guayaquil y Abraham Frazer - Teléfono 012-983-787, 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - FACTURACION	NO	NO	NO	1	1	0%
11	Actualización Catastral	Contar con un catastro y una información real de cada una 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 Nombre y Apellidos, Dirección exacta, Número 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 reingrada, conforma la cartografía en la que se registra toda la información necesaria acerca de los predios y clientes factibles y personaliza, respectiva a la disponibilidad del servicio de agua potable y alcantarillado, así como su ubicación geográfica exacta a través de los códigos numéricos prediales.	08:00 A 13:00 de 14:00 a 17:00	\$ 0.00	FRECUENTE	Todos los usuarios que no tienen actualizados la información.	E.F. EMAPA-G	Av. Guayaquil y Abraham Frazer - Teléfono 012-983-787, 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - ATENCION AL CLIENTE	NO	NO	NO	250	250	100%
12	Trámite para aplicación a los usuarios de facturación electrónica.	Emisión de la factura electrónica	Entrega información correcta y precisa de cada uno de los usuarios de nuestro sistema.	Confirmar con exactitud 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.	08:00 A 13:00 de 14:00 a 17:00	\$ 0.00	MENSUAL	Todos los usuarios de nuestro S	E.F. EMAPA-G	Av. Guayaquil y Abraham Frazer - Teléfono 012-983-787, 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - FACTURACION	NO	NO	NO	8176	8176	100%
13	Alquiler del Hidroaccionador	Limpieza de alcantarillas, sumidero y taponamiento de acomeridas domiciliarias.	Presentar la solicitud del pedido a gerencia para coordinar el traslado de la maquinaria.	Se determina 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	08:00 A 13:00 de 14:00 a 17:00	De acuerdo al tiempo de utilización.	1 Día	Todos los solicitantes en general.	E.F. EMAPA-G	Av. Guayaquil y Abraham Frazer - Teléfono 012-983-787, 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - ATENCION AL CLIENTE	NO	NO	NO	5	5	100%
14	Trámite para atención de Pruebas de análisis del Agua de usuarios externo.	Análisis Químico del Agua	Presentar el pedido en solicitud a gerencia para que se continúe el proceso.	Coordinar la toma de muestras o a vez entregar las muestras al laboratorio para que se atienda el pedido.	El Ing. Cuando es el encargado de emitir el informe respectivo de los análisis químicos biológicos realizados a las muestras, posteriormente en atención al cliente registrar 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.F. EMAPA-G	Av. Guayaquil y Abraham Frazer - Teléfono 012-983-787, 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.F.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 usuarios 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 generales.	08:00 A 13:00 de 14:00 a 17:00	Estructura Tarifaria	Diario	Todos los usuarios de nuestro Sistema Comercial	E.F. EMAPA-G	Av. Guayaquil y Abraham Frazer - Teléfono 012-983-787, 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - FACTURACION	NO	NO	NO	6493	6493	100%
16	Comprobaciones técnicas de metros medidores.	Este servicio es realizado mediante la utilización de un comprobador de medidores.	Presentar el pedido por escrito en especie valorada	Ajustar el pedido de última planilla de pago y el historico de consumos anteriores.	Se entrega la orden responsable para que se realice el trabajo de comprobación, una vez realizado emitir el informe para dar solución al problema.	08:00 A 13:00 de 14:00 a 17:00	\$ 2.00	10D	Todos aquellos usuarios que han presentado el pedido respectivo.	E.F. EMAPA-G	Av. Guayaquil y Abraham Frazer - Teléfono 012-983-787, 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - ASISTENCIA TECNICA	NO	NO	NO	12	12	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.	Enviar el listado de todas las instituciones.	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.F. EMAPA-G	Av. Guayaquil y Abraham Frazer - Teléfono 012-983-787, 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:											31/01/2023							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											FEBRERO 2023							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):											DIRECCION COMERCIAL							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):											AB. STAHN MANABANDA							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											df.comercial@emapa.gov.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											03-2550537 Ext: 111							