

## d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones

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
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 atención al cliente de la EMAPAG a solicitar el boletín informativo para acceder a cualquiera de los servicios que presta la empresa.	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 Escrituras y Copia pago Impuesto Predial, Llenar datos en el formulario de Atención al Cliente	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 catastros para que sea codificada, posteriormente pasa a la dirección técnica para inspección y presupuesto y regresa a la dirección 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 límite cantonal	E.P EMAPA-G
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.	La documentación es presentada en Atención cliente se registra en el sistema, luego se pasa a la Dirección Comercial para que autorice 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
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 las escrituras registradas, copia de cédula, carata de pago al día.	La documentación es presentada en Atención 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 adquirido un bien inmueble	E.P EMAPA-G
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 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
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 respectivos a la cuenta para luego proceder al cambio inmediato	08:h00 A 13:h00 de 14:h00 a 17:h00	\$ 35	3 DIA	Trámite aplicada a todos los usuarios que el medidor haya cumplido la vida útil y se encuentra dañado.	E.P EMAPA-G
6	Atencion 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, pasa para inspección, luego se emite 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

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 Tarifaria y los m3 registrados.	1 DIA	Todos los usuarios que se encuentran registrados en nuestro Sistema y Catastro Comercial.	E.P EMAPA-G
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.	Falta de pago de los valores correspondientes al consumo de agua potable.	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 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
9	Financiamientos a usuarios con valores vencidos	Análisis 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
10	Abonos a usuarios con valores vencidos.	Análisis 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
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 la oficina de atención al cliente 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 cartografía 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 través de los códigos numéricos 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
12	Trámite para aplicación a los usuarios de facturación electrónica.	Emisión de la factura electrónica	Entrega información consisa y precisa 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 Sistema C	E.P EMAPA-G
13	Alquiler del Hidrosuccionador	Limpieza de alcantarillas, sumideros y taponamientos de acometidas domiciliarias	Presentar la solicitud del pedido a gerencia para coordinar el traslado 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 Dia	Todos los solicitantes en general.	E.P EMAPA-G
14	Trámite para atención de Pruebas de analisis del Agua de usuarios externos.	Análisis Químico del Agua	Presentar el pedido en solicitud a gerencia para que se coordine 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 enecargado de emitir el Informe respectivo de los analisis quimicos 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 Dias	Todos los usuarios en general que necesiten el servicio	E.P EMAPA-G

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 registrar 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
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

**Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)**

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):	
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	

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
Av. Guayaquil y Abraham Erazo.- Telefono 032-983-787; 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL Y DEPARTAMENTO TECNICO	NO	NO	NO	4	4	100%
Av. Guayaquil y Abraham Erazo.- Telefono 032-983-787; 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - ATENCION AL CLIENTE	NO	NO	NO	4	4	100%
Av. Guayaquil y Abraham Erazo.- Telefono 032-983-787; 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - ATENCION AL CLIENTE	NO	NO	NO	15	15	100%
Av. Guayaquil y Abraham Erazo.- Telefono 032-983-787; 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - ATENCION AL CLIENTE	NO	NO	NO	49	49	100%
Av. Guayaquil y Abraham Erazo.- Telefono 032-983-787; 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - ATENCION AL CLIENTE	NO	NO	NO	0	0	0%
Av. Guayaquil y Abraham Erazo.- Telefono 032-983-787; 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - ATENCION AL CLIENTE	NO	NO	NO	65	65	100%

Av. Guayaquil y Abraham Erazo.- Telefono 032-983-787; 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - FACTURACION	NO	NO	NO	8,188	8,188	100%
Av. Guayaquil y Abraham Erazo.- Telefono 032-983-787; 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - FACTURACION	NO	NO	NO	147	147	100%
Av. Guayaquil y Abraham Erazo.- Telefono 032-983-787; 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - FACTURACION	NO	NO	NO	1	1	100%
Av. Guayaquil y Abraham Erazo.- Telefono 032-983-787; 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - FACTURACION	NO	NO	NO	3	3	100%
Av. Guayaquil y Abraham Erazo.- Telefono 032-983-787; 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - ATENCION AL CLIENTE	NO	NO	NO	338	338	100%
Av. Guayaquil y Abraham Erazo.- Telefono 032-983-787; 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - FACTURACION	NO	NO	NO	6,726	6,726	100%
Av. Guayaquil y Abraham Erazo.- Telefono 032-983-787; 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - ATENCION AL CLIENTE	NO	NO	NO	0	0	
Av. Guayaquil y Abraham Erazo.- Telefono 032-983-787; 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - DEPARTAMENTO TECNICO	NO	NO	NO	1	1	100%

Av. Guayaquil y Abraham Erazo.- Telefono 032-983-787; 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL - FACTURACION	NO	NO	NO	8,434	8,432	100%
Av. Guayaquil y Abraham Erazo.- Telefono 032-983-787; 980696	DEPARTAMENTO COMERCIAL / ASISTENCIA TECNICA	NO	NO	NO	20	20	100%

[Portal de Trámite Ciudadano \(PTC\)](#)

30/06/2023

MENSUAL

DIRECCION COMERCIAL

LCDA. VERÓNICA GABRIELA GARCÍA TOLEDO

[dir\\_comercial@emapag.gob.ec](mailto:dir_comercial@emapag.gob.ec)

03-2980696 Ext: 2025