

**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 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 (Discriminar 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 (S/N)	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	Ingreso al catastro	Regularizar al usuario	A petición verbal mediante la entrega de todos los requisitos.	Copia de la cédula y propuesta de votación a color. Copia del certificado de gravamen actualizado o copia de la escritura debidamente inscrita en el registro de la propiedad. Certificado de no adeudar al municipio (original) copia del pago del impuesto predial croquis o planimetría.	El usuario se traslada conjuntamente con el inspector luego pasan el informe aprobado e ingreso del dir. ing para luego proceder a facturar	07:30 a 16:30	47,85	5 días laborables	Nuevos usuarios	Matríz Dirección Comercial	<a href="#">Link para 07-50 a Pedia. Juan Pablo Arellano @comercial</a>	Ventanillas de servicio al cliente	SI	<a href="#">Formulario de ingreso al catastro</a>	<a href="http://www.serviciocitadano.gov.ec/">http://www.serviciocitadano.gov.ec/</a>	35	59	90%
2	Instalación de agua potable y alcantarillado	Orden del servicio del líquido frío y el descarga de aguas servidas	A petición verbal mediante la entrega de todos los requisitos	Copia de la cédula y propuesta de votación a color. Copia del certificado de gravamen actualizado o copia de la escritura debidamente inscrita en el registro de la propiedad. Certificado de no adeudar al municipio (original) copia del pago del impuesto predial croquis o planimetría.	El usuario se traslada conjuntamente con el inspector luego pasan el informe aprobado e ingreso del dir. ing para luego proceder a facturar	07:30 a 16:30	El costo varia en base a la instalación requerida	5 días laborables	Nuevos usuarios	Matríz Dirección Comercial	<a href="#">Link para 07-50 a Pedia. Juan Pablo Arellano @comercial</a>	Ventanillas de servicio al cliente	SI	<a href="#">Formulario de agua potable y alcantarillado</a>	<a href="http://www.serviciocitadano.gov.ec/">www.serviciocitadano.gov.ec</a>	15	30	85%
3	Convenio de financiamiento y abono	Dar facilidades de pagos a usuarios de sus haberes con la empresa no pueden cancelar en su totalidad.	El servicio se lo solicita en los módulos de atención al cliente donde verbalmente con el usuario se le indica un abono a la deuda o un financiamiento.	Copia de la carta de pago y el 10% de la deuda total	El servicio al cliente se acerca al usuario y verbalmente solicita realizar un abono o financiamiento para luego proceder a cancelar la factura y entregar el comprobante fiscal al usuario	07:30 a 16:30	Ninguno	Inmediato	Todos los usuarios	Matríz Dirección Comercial - atención al cliente	<a href="#">Link para 07-50 a Pedia. Juan Pablo Arellano @comercial</a>	Ventanillas de servicio al cliente	SI	<a href="#">Formulario de Financiamiento</a>	<a href="http://www.serviciocitadano.gov.ec/">www.serviciocitadano.gov.ec</a>	704	1937	95%
4	Cambio de tarifa	Dar la categorización correcta a un predio según su actividad económica.	El servicio se lo solicita en los módulos de atención al cliente para luego realizar la inspección con la cual se actualiza que el predio es procedimiento con lo cual se procede a cambiar en el sistema informático de la empresa.	Copia de cédula y la copia de la última carta de pago	El inspector se traslada al predio el mismo que analiza el predio y plasma el informe en el sistema mismo que es analizado para dar la respuesta positiva o negativa.	07:30 a 16:30	2	Inmediato	Todos los usuarios	Matríz Dirección Comercial - atención al cliente	<a href="#">Link para 07-50 a Pedia. Juan Pablo Arellano @comercial</a>	Ventanillas de servicio al cliente	SI	<a href="#">Descargar el formulario</a>	<a href="http://www.serviciocitadano.gov.ec/">www.serviciocitadano.gov.ec</a>	2	16	100%
5	Certificaciones	Es la certificación que se otorga de ser usuario registrado dentro de la base de datos de la empresa.	Realizando la entrega de un formulario en el módulo de atención al cliente, luego del cual se procede a verificar en el sistema informático que el nombre o nombres solicitados son usuarios registrados, en el sistema informático para luego entregar la correspondiente certificación avalada por el Director Comercial.	La solicitud por escrito dirigida al usuario genera general y al pagador dicho requerimiento	Oficinas de atención al cliente.	07:30 a 16:30	0,5	Inmediato	Todos los usuarios	Matríz Dirección Comercial - atención al cliente	<a href="#">Link para 07-50 a Pedia. Juan Pablo Arellano @comercial</a>	Ventanillas de servicio al cliente	SI	<a href="#">Descargar el formulario</a>	<a href="http://www.serviciocitadano.gov.ec/">www.serviciocitadano.gov.ec</a>	21	31	100%
6	Consumos elevados	Es el derecho de cada usuario de pedir una revisión del predio por una elevación de función	El servicio se lo solicita en los módulos de atención al cliente para luego realizar la inspección con la cual se actualiza que el predio es procedimiento con lo cual se procede a cambiar en el sistema informático de la empresa.	La copia de la última carta	El usuario se traslada conjuntamente con el inspector luego pasan el informe aprobado e ingreso del dir. ing para luego proceder a facturar	07:30 a 16:30	Ninguno	Inmediato	Todos los usuarios	Matríz Dirección Comercial - atención al cliente	<a href="#">Link para 07-50 a Pedia. Juan Pablo Arellano @comercial</a>	Ventanillas de servicio al cliente	SI	<a href="#">Formulario de consumo elevado</a>	<a href="http://www.serviciocitadano.gov.ec/">www.serviciocitadano.gov.ec</a>	124	1070	90%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												02/09/2016						
FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL A):												ESTADURA DE ATENCIÓN AL CLIENTE						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL B):												ING. ALEJANDRO FARIAS						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												<a href="mailto:alejandro.farias@emapar.gov.ec">alejandro.farias@emapar.gov.ec</a>						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(051) 5736800 EXTENSIÓN 2000						