

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 destinatarios del servicio (Describir quiénes 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 dirigirse a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar oficina por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Sí/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 SERVICIOS DE INSTALACIONES E INGRESO AL CATÁSTRO	Satisfacer las necesidades de servicios de los usuarios. Solicitud de servicios de agua potable y alcantarillado.	Recoger la solicitud de Servicio Acompañada de la documentación del cliente, se analiza qué tipo de servicio es el solicitado, se verifica la ejecución de los requisitos de acuerdo en lo establecido en las normas de la EP-EMAPAR.	Copia de la cedula y papelería de votación a color.Copia del certificado designarán. Copia del certificado de no adeudar al municipio (original) copia del pago del impuesto predial,cróqueo o plamétrica.	Recoger solicitud, Ingresar información al SIM, Generar orden en el Sistema, Generar Rubro y Factura, Recibir informe, Estable Facilidad, Informar al Cliente, Generar Factura, Client tiene cuenta, Crear Cuenta, Informar al Cliente, Generar Factura, Informar al cliente pago, Orden de instalación.	07:30 a 16:30	El costo varía en base a la instalación requerida	5 días laborables	Nuevos usuarios	Matriz Dirección Comercial	Londres 07-50 y Avda. Juan Félix Prado -03-3730800 Ext. 2001 Telf.	Ventanillas de servicio al cliente	Si	Formulario de ingreso al catastro	http://www.emapar.gob.ec/	114	114	90%
2	SOLICITUD DE SERVICIOS PARA FACILIDADES, CERTIFICACIONES Y PARAMETROS TECNICOS	Satisfacer las necesidades de servicios a los usuarios para los siguientes servicios: Facilidades, Certificaciones de Acometida y aprobación de Estudios con Parámetros Técnicos.	Recoger la solicitud de Servicio Acompañada de la documentación del cliente, se analiza qué tipo de servicio es el solicitado, se verifica la ejecución de los requisitos de acuerdo en lo establecido en las normas de la EP-EMAPAR.	Copia de la cedula y papelería de votación a color.Copia del certificado designarán. Copia del certificado de no adeudar al municipio (original) copia del pago del impuesto predial,cróqueo o plamétrica.	Recoger solicitud, Ingresar información al SIM, Generar orden en el Sistema, Generar Rubro y Factura, Recibir informe, Estable Facilidad, Informar al Cliente, Generar Factura, Informar al cliente pago, Entrega al cliente facilidad.	07:30 a 16:30	El costo varía en base al servicio	5 días laborables	Nuevos usuarios	Matriz Dirección Comercial	Londres 07-50 y Avda. Juan Félix Prado -03-3730800 Ext. 2001	Ventanillas de servicio al cliente	Si	Formulario de agua potable y Formulario de alcantarillado	http://www.emapar.gob.ec/	176	176	95%
3	SOLICITUD DE SERVICIOS PARA LIMPIEZA DE POZOS Y SERVICIO DE AGUA CON CARGO CISTENA	Satisfacer las necesidades de servicios a los usuarios para los siguientes servicios: Limpieza de pozos, Agua potable a través de carro cistena.	Recoger la solicitud de Servicio Acompañada de la documentación del cliente, se analiza qué tipo de servicio es el solicitado, se verifica la ejecución de los requisitos de acuerdo en lo establecido en las normas de la EP-EMAPAR.	Copia de la cedula y papelería de votación a color.Copia del certificado designarán. Copia del certificado de no adeudar al municipio (original) copia del pago del impuesto predial,cróqueo o plamétrica.	Recoger solicitud, ingresar información al SIM, Generar orden en el Sistema, Generar Rubro y Factura, Verificamos si el cliente pago, incorporo al cronograma de Servicios.	07:30 a 16:30	El costo varía en base al servicio	Inmediato	Todos los usuarios	Matriz Dirección Comercial - atención al cliente	Londres 07-50 y Avda. Juan Félix Prado -03-3730800 Ext. 2002	Ventanillas de servicio al cliente	Si	Formulario de limpieza de pozos y cronograma inicio	http://www.emapar.gob.ec/	155	155	80%
4	SOLICITUD DE ACTUALIZACION DE DATOS	Satisfacer las necesidades de servicios a los usuarios para los siguientes servicios: Actualización de datos de Cliente.	Recoger la solicitud de Servicio Acompañada de la documentación del cliente, se analiza qué tipo de servicio es el solicitado, se verifica la ejecución de los requisitos de acuerdo en lo establecido en las normas de la EP-EMAPAR.	Copia de la cedula y papelería de votación a color.Copia del certificado designarán. Copia del certificado de no adeudar al municipio (original) copia del pago del impuesto predial,cróqueo o plamétrica.	Recoger solicitud, Ingresar información al SIM, Generar orden en el Sistema, Generar Rubro y Factura, Verificar si el Cliente pago, ingreso los datos actualizados.	07:30 a 16:30	Ninguno	Inmediato	Todos los usuarios	Matriz Dirección Comercial - atención al cliente	Londres 07-50 y Avda. Juan Félix Prado -03-3730800 Ext. 2003	Ventanillas de servicio al cliente	Si	Plantaforma de actualización de datos	http://www.emapar.gob.ec/	50	50	97%
5	SOLICITUD DE RECLAMOS BAÑER	Satisfacer los requerimientos de reclamos de servicio de los usuarios	Recoger de oficio / solicitud emitida por el cliente.	Copia de la cedula y papelería de votación a color.Copia del certificado designarán. Copia del certificado de no adeudar al municipio (original) copia del pago del impuesto predial, dependiendo el requerimiento.	Recogemos de oficio/ solicitud, Genera un numero de trámite, registra en el sistema, Genera informe, Recibir informe, Solicitar información, Recesar información, con bajas parciales, enviar informe al cliente, enviar informe a los demás organismos en el sistema, informa al cliente, enviar información a financiero, recibir informe de financiero, registrar informe, solicitar resolución de baja de cuenta, Generar General firma u devolver a financiero.	07:30 a 16:30	Ninguno	8 días laborables	Todos los usuarios	Matriz Dirección Comercial - atención al cliente	Londres 07-50 y Avda. Juan Félix Prado -03-3730800 Ext. 2004	Ventanillas de servicio al cliente	Si	oficio	http://www.emapar.gob.ec/	132	132	90%
6	SOLICITUD DE RECLAMOS CONSUMOS ELEVADOS O MANTENIMIENTO DE SERVICIOS	Satisfacer los requerimientos de reclamos de servicio de los usuarios para los siguientes servicios: elevados o mantenimiento del servicio de agua o alcantarillado	La copia de la ultima carta	Recogemos del reclamo, Genera orden de trabajo al cliente, Designar un inspector, Realizar inspecciones en el lugar, hacer el informe de consumo elevado?, Recibir informes de consumo elevado?, Recibir informes de facturación, Informar al cliente, proceder a la facturación, enviar la facturación, Es mantenimiento de Agua o Alcantillado, recibir informe en el SIM, informar al cliente.	07:30 a 16:30	\$ 1	5 días laborables	Todos los usuarios	Matriz Dirección Comercial - atención al cliente	Londres 07-50 y Avda. Juan Félix Prado -03-3730800 Ext. 2005	Ventanillas de servicio al cliente	Si	FORMULARIO DE INSPECCIONES CONSUMOS ELEVADOS	http://www.emapar.gob.ec/	1176	1176	80%	
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)				Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)														
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:				31/10/2017														
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:				MENSUAL														
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):				DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL/FACTURACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE														
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN (LITERAL d))				ING. EDISON PARRA/LCDR. LILIANA CALDERON														
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:				lcalderon@empar.gob.ec														
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:				(03) 3730800 EXTENSIÓN 1601														