

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 (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 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 periodo (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	SOLICITUD DE SERVICIOS INSTALACIONES E INGRESO AL CATASTRO	Satisfacer las necesidades de servicios de los usuarios: Instalación de servicios de agua potable y alcantarillado. Agua Potable. Conexión nueva de acometida y reconexión. Reacantariado. Acometida. Conexión. Ingreso al Catastro	Recopilar la solicitud de Servicio Acompañada de la documentación del cliente, se analiza que tipo de servicio es el solicitado. Verificar la presentación de los requisitos de acuerdo en lo establecido en las normas de la EP-EMAPAR.	Copia de la cédula y papileta de votación a color. Copia del certificado de degreavamen actualizado. Certificado de no adeudar al municipio (original) copia del pago del impuesto predial croquis o planimetría.	Recopilar solicitud, Ingresar información al SIM, Generar orden en el Sistema, Generar Rubro y Factura, Recibir Informe, Existe Factibilidad, Informar al Cliente, Verificar si el Cliente tiene cuenta, Crear Cuenta, Informar al Cliente, Generar Factura, Verificación si el 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	atencion@emapar.gub.ec Tel: 3738000 Tel: 3738001	Ventanillas de servicio al cliente	Si	Formulario de ingreso al catastro	http://www.emapar.gub.ec/	331	261	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 Acometidas y aprobación de Equivalos con Parametros Técnicos.	Recopilar la solicitud de Servicio Acompañada de la documentación del cliente, se analiza que tipo de servicio es el solicitado. Verificar la presentación de los requisitos de acuerdo en lo establecido en las normas de la EP-EMAPAR.	Copia de la cédula y papileta de votación a color. Copia del certificado de degreavamen actualizado. Certificado de no adeudar al municipio (original) copia del pago del impuesto predial croquis o planimetría.	Recopilar solicitud, Ingresar información al SIM, Generar orden en el Sistema, Generar Rubro y Factura, Recibir Informe, Existe Factibilidad, Informar al Cliente, Generar Factura, Verificación si el cliente pago, Entrega al cliente factibilidad.	07:30 a 16:30	El costo varía en base al servicio	5 días laborables	Nuevos usuarios	Matriz Dirección Comercial	atencion@emapar.gub.ec Tel: 3738000 Tel: 3738001	Ventanillas de servicio al cliente	Si	Formulario de agua potable y formulario de alcantarillado	http://www.emapar.gub.ec/	111	48	95%
3	SOLICITUD DE SERVICIOS PARA LIMPIEZA DE POZOS Y SERVICIO DE AGUA CON CARRO CISTENA	Satisfacer las necesidades de servicios a los usuarios para los siguientes servicios: Limpieza de pozos, Agua potable a través de carro cistena.	Recopilar la solicitud de Servicio Acompañada de la documentación del cliente, se analiza que tipo de servicio es el solicitado. Verificar la presentación de los requisitos de acuerdo en lo establecido en las normas de la EP-EMAPAR.	Servicio al Cliente Ultima Carta de pago de agua potable	Recopilar solicitud de servicio ingresar información al SIM, Generar Orden en el Sistema, Generar Rubro y Factura, Verificamos si el cliente pago, Incepamos 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	atencion@emapar.gub.ec Tel: 3738000 Tel: 3738001	Ventanillas de servicio al cliente	Si	Formulario de limpieza de pozos y levantamiento interno.	http://www.emapar.gub.ec/	59	28	80%
4	SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS	Satisfacer las necesidades de servicios a los usuarios para los siguientes servicios: Actualización de datos de Cliente	Recopilar la solicitud de Servicio Acompañada de la documentación del cliente, se analiza que tipo de servicio es el solicitado. Verificar la presentación de los requisitos de acuerdo en lo establecido en las normas de la EP-EMAPAR.	Copia de la cédula y papileta de votación a color. Copia del certificado de degreavamen actualizado. Certificado de no adeudar al municipio (original) copia del pago del impuesto predial croquis o planimetría.	Recopilar 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	atencion@emapar.gub.ec Tel: 3738000 Tel: 3738001	Ventanillas de servicio al cliente	Si	Papileta de actualización de datos	http://www.emapar.gub.ec/	48	8	97%
5	SOLICITUD DE RECLAMOS BAJA DE RECLAMOS DE SERVICIOS	Satisfacer los requerimientos de reclamos de servicio de los usuarios	Recepción de oficina / solicitud emitida por el cliente.	Copia de la cédula y papileta de votación a color. Copia del certificado de degreavamen actualizado. Certificado de no adeudar al municipio (original) copia del pago del impuesto predial, dependiendo el requerimiento.	Recepción de oficina/ solicitud. Genero un numero de trámite, registro en el excel, enviar a la Dirección Comercial, Solicitar información, Recopilar información, son bajas parciales, enviar expediente, realizar cambios en el sistema, informo al cliente, enviar información a financieros, recibir información del financiero, solicitar resolución de baja de cuenta, Gerente General firma y devuelve a financiero.	07:30 a 16:30	Ninguno	8 días laborables	Todos los usuarios	Matriz Dirección Comercial- atención al cliente	atencion@emapar.gub.ec Tel: 3738000 Tel: 3738001	Ventanillas de servicio al cliente	Si	oficio	http://www.emapar.gub.ec/	98	31	90%
6	SOLICITUD DE RECLAMOS CONSULTAS ELEVADOS O MANTENIMIENTO DE SERVICIOS	Satisfacer los requerimientos de reclamos de servicio de los usuarios por consumo elevado o mantenimiento del servicio de agua o alcantarillado	Recepción verbal o escrito del reclamo	La copia de la ultima carta	Recepción del reclamo , Genera un numero de trámite, Registrar al cliente, Designar un Inspector, Realizar inspecciones in situ, Realizar informe, Egor como elevado), Recibir informe de facturación, Informar al cliente, enviar información a financieros, recibir información del financiero, Es mantenimiento de Agua o Alcantarillado, 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	atencion@emapar.gub.ec Tel: 3738000 Tel: 3738001	Ventanillas de servicio al cliente	Si	FORMULARIO DE INSPECCIONES CONSULTAS ELEVADOS	http://www.emapar.gub.ec/	2337	1003	80%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												Portal de Trámite Ciudadano (PTC)						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												30/04/2018						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN- LITERAL d):												DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL/EFATURA DE ATENCIÓN AL CLIENTE						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):												ING. EDSON PARRA/LCDA. LILIANA CALDERON						
CORREO ELECTRÓNICO DE LO LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												liliana.calderon@emapar.gub.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DE LO LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(03) 3738000EXTENSIÓN 1601						