

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 de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipo 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 (mensual) | 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: Solicitud de servicios de agua potable y alcantarillado. Agua potable: Conexión nueva de acometida y reconexión. Alcantarillado: Acometida, Conexión Ingreso al Catastro | Recibir 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 cedula y papeleta de votación a color. Copia del certificado de gravámenes actualizado. Certificado de no adeudar al municipio (original) copia del pago del impuesto predial, croquis o planimetría. | Recibir solicitud, ingresar información al SIM, Generar orden en el Sistema, Generar Rubro y Factura, Recibir informe, Exite 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 varia en base a la instalación requerida | 5 días laborables | Nuevos usuarios | Matriz Direccion Comercial | Londres 07-50 y Aeda. Juan Felix Proaño Telf: 03-3730800 Ext. 2001 | Ventanillas de servicio al cliente | Si | Formulario de Ingreso al catastro | http://www.emepar.gov.ec/ | 1.500 | 933 | 90% |
| 2 | SOLICITUD DE SERVICIOS PARA FACTIBILIDAD, CERTIFICACIONES Y PARAMETROS TECNICOS | Satisfacer las necesidades de servicios de los usuarios para los siguientes servicios: Factibilidad, Certificación de Acometidas y Arreglo de Parametros Técnicos. | Recibir 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 cedula y papeleta de votación a color. Copia del certificado de gravámenes actualizado. Certificado de no adeudar al municipio (original) copia del pago del impuesto predial, croquis o planimetría. | Recibir solicitud, ingresar información al SIM, Generar orden en el Sistema, Generar Rubro y Factura, Recibir informe, Exite Factibilidad, Informar al Cliente, Generar Factura, Verificación si el cliente pago, Entrego al cliente factibilidad. | 07:30 a 16:30 | El costo varia en base al servicio | 5 días laborables | Nuevos usuarios | Matriz Direccion Comercial | Londres 07-50 y Aeda. Juan Felix Proaño Telf: 03-3730800 Ext. 2001 | Ventanillas de servicio al cliente | Si | Formulario de agua potable y formulario de certificación | http://www.emepar.gov.ec/ | 184 | 107 | 95% |
| 3 | SOLICITUD DE SERVICIOS PARA LIMPIEZA DE POZOS/ SERVICIO DE AGUA CON CARRO CISTENA | Satisfacer las necesidades de servicios a los usuarios para los siguientes servicios: Limpieza de pozos, Agua potable a travez de carro cistena. | Recibir 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 | Recibir solicitud de servicio ingresar información al SIM, Generar Orden en el Sistema, Generar Rubro y Factura, Verificamos si el cliente pago, Incorpora al cronograma de Servicios. | 07:30 a 16:30 | El costo varia en base al servicio | inmediato | Todos los usuarios | Matriz Direccion Comercial- atención al cliente | Londres 07-50 y Aeda. Juan Felix Proaño Telf: 03-3730800 Ext. 2001 | Ventanillas de servicio al cliente | Si | Formulario de limpieza de pozos y laporamiento de cistena | http://www.emepar.gov.ec/ | 71 | 46 | 80% |
| 4 | SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS | Satisfacer las necesidades de servicios a los usuarios para los siguientes servicios: Actualización de datos de Cliente | Recibir 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 cedula y papeleta de votación a color. Copia del certificado de gravámenes actualizado. Certificado de no adeudar al municipio (original) copia del pago del impuesto predial, croquis o planimetría. | Recibir 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 Direccion Comercial- atención al cliente | Londres 07-50 y Aeda. Juan Felix Proaño Telf: 03-3730800 Ext. 2001 | Ventanillas de servicio al cliente | Si | Formulario de actualización de datos | http://www.emepar.gov.ec/ | 13 | 7 | 97% |
| 5 | SOLICITUD DE RECLAMOS | Satisfacer los requerimientos de reclamos de servicios de los usuarios | Recepción de oficina / solicitud emitida por el cliente. | Copia de la cedula y papeleta de votación a color. Copia del certificado de gravámenes actualizado. Certificado de no adeudar al municipio (original) copia del pago del impuesto predial, dependiendo el requerimiento. | Recepción de oficina/ solicitud, Genera un numero de tramite, registro en el excel, enviar a la Direccion Comercial, Solicitar información, Recibir información, son baja parciales, enviar expediente, solicitar cambios en el sistema, informo al cliente, enviar información a financiero, recibir información del financiero, solicitar resolución de baja de cuenta, Gerente General firma y eleva a financiero. | 07:30 a 16:30 | Ninguno | 8 días laborables | Todos los usuarios | Matriz Direccion Comercial- atención al cliente | Londres 07-50 y Aeda. Juan Felix Proaño Telf: 03-3730800 Ext. 2001 | Ventanillas de servicio al cliente | Si | oficio | http://www.emepar.gov.ec/ | 27 | 9 | 90% |
| 6 | SOLICITUD DE RECLAMOS CONSUMOS ELEVADOS O MANTENIMIENTO DE SERVICIOS | Satisfacer los requerimientos de reclamos de servicios de los usuarios por consumos elevados o mantenimiento del servicio de agua o alcantarillado | Recepción verbal o escrita del reclamo | La copia de la última carta | Recepción del reclamo. Genera orden, citar al cliente, Designar un Inspector, Realizar Inspecciones in Situ, Realizar informe, Super consumo elevado?, Recibir informe se facturación, Informar al cliente, procede el reclamo, enviar a Re facturación, El mantenimiento de Agua o Alcantarillado, recibir informe en el SIM, Informar al cliente. | 07:30 a 16:30 | 5 \$ | 5 días laborables | Todos los usuarios | Matriz Direccion Comercial- atención al cliente | Londres 07-50 y Aeda. Juan Felix Proaño Telf: 03-3730800 Ext. 2001 | Ventanillas de servicio al cliente | Si | FORMULARIO DE INSPECCIONES, CONSUMOS ELEVADOS | http://www.emepar.gov.ec/ | 2175 | 966 | 80% |
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) | | | | | | | | | | | "NO APLICA", debido a que la (nombre de la entidad) no utiliza el Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) | | | | | | | |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | 11/07/2018 | | | | | | | |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | MENSUAL | | | | | | | |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d): | | | | | | | | | | | DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL | | | | | | | |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d): | | | | | | | | | | | ING EDISON PARRA | | | | | | | |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | edison_parra@gmail.com | | | | | | | |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | (03) 3730800EXTENSIÓN 1601 | | | | | | | |