

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 detallado 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 exigen 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 (Describirlo en 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 (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	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	Ingreso al catastro	Regularizar al usuario	A petición verbal mediante la entrega de todos los requisitos	Copia de la cedula y papajeta 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 o negado del dir. ing para luego proceder a facturar	07:30 a 16:30	47,85	5 días laborables	Nuevos usuarios	Matru Dirección Comercial	Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual	Ventanillas de servicio al cliente	Si	Formulario de ingreso al catastro	http://www.administracionpublica.gov.ec/portalcomercial/	24	24	90%
2	Instalación de agua potable y alcantarillado	Dotar del servicio del líquido vital y la descarga de aguas servidas	A petición verbal mediante la entrega de todos los requisitos	Copia de la cedula y papajeta 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 o negado del dir. ing para luego proceder a facturar	07:30 a 16:30	El costo varía en base a la instalación requerida	5 días laborables	Nuevos usuarios	Matru Dirección Comercial	Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual	Ventanillas de servicio al cliente	Si	Formulario de agua potable y alcantarillado	www.epempar.comercio.gov.ec/	15	15	85%
3	Comercio de financiamiento y ahorro	Dar facilidades de pago 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	Copia de la carta de pago y el 10% de la deuda total	Es 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	Matru Dirección Comercial - atención al cliente	Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual	Ventanillas de servicio al cliente	Si	Financiamiento Ahorro	www.serviciocomercio.gov.ec/	1233	1233	100%
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	Copia de cedula y la copia de la última carta de pago	El inspector se traslada al predio al mismo que analiza el predio y plantea 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	Matru Dirección Comercial - atención al cliente	Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual	Ventanillas de servicio al cliente	Si	Actualizar el formulario	www.serviciocomercio.gov.ec/	14	14	100%
5	Certificaciones	Es la certificación que se otorga de ser un usuario registrado dentro de la base de datos de la empresa.	Incluyendo la entrega de un oficio en el módulo de atención al cliente, luego del cual se procede a verificar en el sistema informático que el nombre o nombres coincidan con usuarios registrados en el sistema informático para luego entregar la correspondiente certificación avalada por el Director Comercial.	La solicitud por escrito dirigida al señor gerente general y el pagador dicho requerimiento	Oficinas de atención al cliente.	07:30 a 16:30	0,5	Inmediato	Todos los usuarios	Matru Dirección Comercial - atención al cliente	Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual	Ventanillas de servicio al cliente	Si	Certificaciones	www.serviciocomercio.gov.ec/	10	10	100%
6	Consumo elevados	Es el derecho de cada usuario de pedir una revisión del precio por una elevada la facturación	El servicio se lo solicita en los módulos de atención al cliente	La copia de la última carta de pago	El usuario se traslada conjuntamente con el inspector asignado al predio en base al requerimiento	07:30 a 16:30	Ninguno	Inmediato	Todos los usuarios	Matru Dirección Comercial - atención al cliente	Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual	Ventanillas de servicio al cliente	Si	FORMULARIO DE REVISIÓN DE PRECIOS	www.serviciocomercio.gov.ec/	546	546	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:	02/02/2016
FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MESES
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):	JEFATURA DE ATENCIÓN AL CLIENTE
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	ING. ANDRÉS FARIAS
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	andres.farias@epempar.gov.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(03) 3788800 EXTENSIÓN 2000