

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 de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tiempo 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	Ingreso al catastro	Regularizar al usuario	A petición verbal mediante la entrega de todos los requisitos.	Copia de la cédula y papeleta 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. ling para luego proceder a facturar.	07:30 a 16:30	47,85	5 días laborables	Nuevos usuarios	Matriz Dirección Comercial	Londres 07-50 y Avda. Juan Félix Proaño Telf. 03-3730800 Ext. 2001	Ventanillas de servicio al cliente	Si	formulario de ingreso al catastro	http://www.emapar.org.ec	57	266	80%
2	Instalación de agua potable y alcantarillado	Dotar del servicio del liquido azul y le descarga de aguas servidas.	A petición verbal mediante la entrega de todos los requisitos.	Copia de la cédula y papeleta 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. ling para luego proceder a facturar.	07:30 a 16:30	El costo varia en base a la instalación requerida	5 días laborables	Nuevos usuarios	Matriz Dirección Comercial	Londres 07-50 y Avda. Juan Félix Proaño Telf. 03-3730800 Ext. 2001	Ventanillas de servicio al cliente	Si	formulario de agua potable y formulario de alcantarillado	http://www.emapar.org.ec	18	125	100%
3	Convenio de financiamiento y abono	Dar facilidades de pagos a usuarios de sus haberes con la empresa no pueden cancelar su totalidad.	El servicio se lo solicita en los módulos de atención al cliente donde verbalmente con un monto inicial se pide realizar un abono a la deuda o un financiamiento.	Copia de la carta de pago y el 30% de la deuda total	En servicio al cliente se acerca al usuario y verbalmente solicita se realice un abono o financiamiento para luego proceder a cancelar la factura y entregar el convenio físico al usuario	07:30 a 16:30	Ninguno	Inmediato	Todos los usuarios	Matriz Dirección Comercial - atención al cliente	Londres 07-50 y Avda. Juan Félix Proaño Telf. 03-3730800 Ext. 2001	Ventanillas de servicio al cliente	Si	descargar el formulario	http://www.emapar.org.ec	42	2170	100%
4	Certificaciones	Es la certificación que se otorga de ser usuario registrado dentro de la base de datos de la empresa.	El servicio se lo solicita en los módulos de atención al cliente donde verbalmente con un nombre o nombres solicitados son usuarios registrados en el sistema informático para luego extender la correspondiente certificación avalada por el	La solicitud por escrito dirigido al señor gerente general y el pagopor dicho requerimiento	Oficinas de atención al cliente.	07:30 a 16:30	0,5	Inmediato	Todos los usuarios	Matriz Dirección Comercial - atención al cliente.	Londres 07-50 y Avda. Juan Félix Proaño Telf. 03-3730800 Ext. 2001	Ventanillas de servicio al cliente	Si	descargar el formulario	http://www.emapar.org.ec	11	124	100%
5	Consumos elevados	Es el derecho de cada usuario de pedir una revisión del predio por una elevada facturación	El servicio se lo solicita en los módulos de atención al cliente para luego realizar la inspección con la cual se abaliza que el pedido es procedente con lo cual se procedera a cambiar en el sistema informático de la empresa.	La copia de la última carta	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	Matriz Dirección Comercial - atención al cliente	Londres 07-50 y Avda. Juan Félix Proaño Telf. 03-3730800 Ext. 2001	Ventanillas de servicio al cliente	Si	FORMULARIO DE INSPECCIONES CONSUMOS ELEVADOS	http://www.emapar.org.ec	486	3998	80%
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												31/07/2016						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):												JEFATURA DE ATENCIÓN AL CLIENTE						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):												ING. ALFONSO FAJARDO						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												alfonso.fajardo@emapar.org.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(03) 3730800 EXTENSIÓN 1601						