

**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 ciudadanía 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) | 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 (S/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   | Regreso al catastro                          | Regularizar al usuario   | A petición verbal mediante la entrega de todos los requisitos  | Copia de la cedula 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 regado del dir. ing para luego proceder a facturar   | 07:30 a 16:30  | 47,85   | 5 días laborables                                   | Nuevos usuarios  | Matriz Direccion Comercial                      | Londres 07-50 y Avda. Juan Félix Proaño Telf. 03-3730800 Ext. 2001   | Ventanillas de servicio al cliente   | SI                           | <a href="http://www.epemapar.gob.ec">FORMULARIO DE REGRESO AL CATASTRO</a>            | <a href="http://www.epemapar.gob.ec/">http://www.epemapar.gob.ec/</a> | 25   | 25   | 80%  |
| 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 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 regado del dir. ing para luego proceder a facturar   | 07:30 a 16:30  | El costo varia en base a la instalacion requerida | 5 días laborables                                   | Nuevos usuarios  | Matriz Direccion Comercial                      | Londres 07-50 y Avda. Juan Félix Proaño Telf. 03-3730800 Ext. 2001   | Ventanillas de servicio al cliente   | SI                           | <a href="http://www.epemapar.gob.ec">FORMULARIO DE AGUA POTABLE</a>                   | <a href="http://www.epemapar.gob.ec/">http://www.epemapar.gob.ec/</a> | 6  | 6  | 100%   |
| 3   | Convenio de financiamiento y abono           | Dar facilidades de pago 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 exacto se puede 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 el usuario y verbalmente solicita se realice un abono o financiamiento para luego proceder a cancelar la factura y entregar el convenio fiscal al usuario | 07:30 a 16:30  | Ninguno   | Inmediato   | Todos los usuarios   | Matriz Direccion Comercial atencion al cliente  | Londres 07-50 y Avda. Juan Félix Proaño Telf. 03-3730800 Ext. 2001   | Ventanillas de servicio al cliente   | SI                           | <a href="http://www.epemapar.gob.ec">FORMULARIO DE ALCANTARILLADO</a>                 | <a href="http://www.epemapar.gob.ec/">http://www.epemapar.gob.ec/</a> | 46   | 46   | 100%   |
| 4   | Certificaciones                              | Es la certificación que se otorga de un usuario registrado dentro de la base de datos de la empresa. | Mediante 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 solicitados son usuarios registrados en el sistema informático para luego extender la correspondiente certificación avalada por el Director Comercial. | La solicitud por escrito dirigido 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   | Matriz Direccion Comercial atencion al cliente  | Londres 07-50 y Avda. Juan Félix Proaño Telf. 03-3730800 Ext. 2001   | Ventanillas de servicio al cliente   | SI                           | <a href="http://www.epemapar.gob.ec">DESCARGAR EL FORMULARIO</a>                      | <a href="http://www.epemapar.gob.ec/">http://www.epemapar.gob.ec/</a> | 20   | 20   | 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 predio es procedente con lo cual se procede a cambiar en el sistema informático de la empresa.  | La copia de la ultima 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 Direccion Comercial atencion al cliente  | Londres 07-50 y Avda. Juan Félix Proaño Telf. 03-3730800 Ext. 2001   | Ventanillas de servicio al cliente   | SI                           | <a href="http://www.epemapar.gob.ec">FORMULARIO DE INSPECCIONAL CONSUMOS ELEVADOS</a> | <a href="http://www.epemapar.gob.ec/">http://www.epemapar.gob.ec/</a> | 512  | 512  | 80%  |
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadano (PTC) |  |  |  |   |  |  |   |   |  |   |  | Portal de Trámite Ciudadano (PTC)  |                              |   |   |  |  |  |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:  |  |  |  |   |  |  |   |   |  |   |  | 30/04/2017   |                              |   |   |  |  |  |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:  |  |  |  |   |  |  |   |   |  |   |  | MENSUAL  |                              |   |   |  |  |  |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: LITERAL a)  |  |  |  |   |  |  |   |   |  |   |  | FABRILERA DE ATENCIÓN AL CLIENTE   |                              |   |   |  |  |  |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):                      |  |  |  |   |  |  |   |   |  |   |  | ING. ALFONSO PALARDO   |                              |   |   |  |  |  |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:         |  |  |  |   |  |  |   |   |  |   |  | <a href="mailto:alfonso.palardo@epemapar.gob.ec">alfonso.palardo@epemapar.gob.ec</a>   |                              |   |   |  |  |  |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:          |  |  |  |   |  |  |   |   |  |   |  | (03) 3730800 EXTENSIÓN 1601  |                              |   |   |  |  |  |