

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 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 (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: Solicitud de servicios de agua potable y/o alcantarillado. Agua Potable: Conocer nueva de acometida y reconexión. Alcantarillado: Acometida, Conexión e 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 cédula y pasaporta de veración a color Copia del certificado de degreavamen 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 Feabilidad, 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 Avda. Juan Felo Prábaldo 03-3730800 Ext. 2001	Teléfono	Verantallas de servicio al cliente	Si	<a href="#">Formulario de ingreso al catastro</a>	<a href="http://www.emapar.gub.ec/">http://www.emapar.gub.ec/</a>	270	55	90%
2	SOLICITUD DE SERVICIOS PARA FACILIDADES, CERTIFICACIONES Y PARAMETROS TECNICOS	Satisfacer las necesidades de servicios a los usuarios para los siguientes servicios: Facilidad, Certificación de Acometidas y aprobación de Equilios con 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 cédula y pasaporta de veración a color Copia del certificado de degreavamen 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 Feabilidad, Informar al Cliente, Generar Factura, Verificación si el cliente pago, Entrego al cliente Feabilidad.	07:30 a 16:30	El costo varia en base al servicio	5 días laborables	Nuevos usuarios	Matriz Direccion Comercial	Londres 07:50 y Avda. Juan Felo Prábaldo 03-3730800 Ext. 2001	Teléfono	Verantallas de servicio al cliente	Si	<a href="#">Formulario de agua potable y formulario de alcantarillado</a>	<a href="http://www.emapar.gub.ec/">http://www.emapar.gub.ec/</a>	362	110	95%
3	SOLICITUD DE SERVICIOS PARA LIMPIEZA DE POCOS Y SERVICIO DE AGUA CON CARRO CISTERNA	Satisfacer las necesidades de servicios a los usuarios para los siguientes servicios: Limpieza de pozos, Agua potable a través de carro cisterna.	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, Incorporo al cronograma de Servicio.	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 Avda. Juan Felo Prábaldo 03-3730800 Ext. 2002	Teléfono	Verantallas de servicio al cliente	Si	<a href="#">Formulario de limpieza de pozos y laportamento interno.</a>	<a href="http://www.emapar.gub.ec/">http://www.emapar.gub.ec/</a>	290	69	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 cédula y pasaporta de veración a color Copia del certificado de degreavamen 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 Avda. Juan Felo Prábaldo 03-3730800 Ext. 2003	Teléfono	Verantallas de servicio al cliente	Si	<a href="#">Planilla de actualización de datos</a>	<a href="http://www.emapar.gub.ec/">http://www.emapar.gub.ec/</a>	135	45	97%
5	SOLICITUD DE RECLAMOS BAJA	Satisfacer los requerimientos de reclamos de servicio de los usuarios	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 cédula y pasaporta de veración 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 oficio/ solicitud, Genera un numero de trámite, registro en el excel, enviar a la Direccion Comercial, Solicitar informacion, Recibir informacion, son bajas parciales, enviar expediente, repliar cambios en el sistema, informo al cliente, enviar informacion a financiero, recibir informacion del financiero, solicitar resolucio de baja de cuenta, Gerente General firma o devuelve a financiero	07:30 a 16:30	Ninguno	8 días laborables	Todos los usuarios	Matriz Direccion Comercial- atención al cliente	Londres 07:50 y Avda. Juan Felo Prábaldo 03-3730800 Ext. 2004	Teléfono	Verantallas de servicio al cliente	Si	<a href="#">oficio</a>	<a href="http://www.emapar.gub.ec/">http://www.emapar.gub.ec/</a>	186	54	90%
6	SOLICITUD DE RECLAMOS CONSUMOS ELEVADOS O MANTENIMIENTO DE SERVICIOS	Satisfacer los requerimientos de reclamos de servicio de los usuarios por consumos elevados o mantenimiento del servicio de agua o alcantarillado	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.	La copia de la ultima carta	Recepción del reclamo , Genera orden al cliente, Designar un Inspector, Realizar inspección in Situ, Realizar informe, Egor soncomio elevado? Recibir informes de facturación, Informar al cliente, priorizo el reclamo, enviar a la facturación, 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 Direccion Comercial- atención al cliente	Londres 07:50 y Avda. Juan Felo Prábaldo 03-3730800 Ext. 2005	Teléfono	Verantallas de servicio al cliente	Si	<a href="#">FORMULARIO DE INSPECCIONES S CONSUMOS ELEVADOS</a>	<a href="http://www.emapar.gub.ec/">http://www.emapar.gub.ec/</a>	3565	1044	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:												31/12/2017							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION- LITERAL d):												DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL/SEATURA DE ATENCIÓN AL CLIENTE							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):												ING. EDISON PARRA/CD.A. LILIANA CALDERÓN							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												<a href="mailto:liliana.calderon@emapar.gub.ec">liliana.calderon@emapar.gub.ec</a>							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(03) 3730800 EXTENSIÓN 1461							