

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 teléfonos de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Teos 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 (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	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. Solicitudes de servicios de agua potable y/o alcantarillado. Agua potable. Conexión nueva, acometida y reconexión. Alcantarillado: Acometida. Conexión Ingreso al Catastro	Recetar 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 el establecido en las normas de la EP EMAPAR.	Copia de la cedula y papéleta de votación a color. Copia del certificado de gravamen actualizado. Certificado de no adeudar al municipio (original) copia del pago del impuesto predial. Croquis o planimetría.	Recetar solicitud, Ingresar información al SIM, Generar orden en el Sistema, Generar Rubro y Factura, Recibir informe, Emitir 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 Dirección Comercial	Líndres 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.epmapar.gob.ec/	104	204	90%
2	SOLICITUD DE SERVICIOS PARA FACILIDADES, CERTIFICACIONES Y PARAMETROS TECNICOS	Satisfacer las necesidades de servicios a los usuarios para los siguientes servicios: Facilidad, Certificaciones de Acometida y Verificación de Estudios con Parametros Técnicos.	Recetar 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 el establecido en las normas de la EP EMAPAR.	Copia de la cedula y papéleta de votación a color. Copia del certificado de gravamen actualizado. Certificado de no adeudar al municipio (original) copia del pago del impuesto predial. Croquis o planimetría.	Recetar solicitud, Ingresar información al SIM, Generar orden en el Sistema, Generar Rubro y Factura, Recibir informe, Emitir 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 Dirección Comercial	Líndres 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.epmapar.gob.ec/	22	62	95%
3	SOLICITUD DE SERVICIOS PARA LIMPIEZA DE POZOS Y SERVICIO DE AGUILLÓN, CARRIO CISTENA	Satisfacer las necesidades de servicios a los usuarios para los siguientes servicios: Limpieza de pozos, Aguajable a través de campo cistena.	Recetar 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 el establecido en las normas de la EP EMAPAR.	Servicio al Cliente Ultima carta de pago de agua potable	Recetar solicitud de servicio Ingresar información al SIM, Generar Orden en el Sistema, Generar Rubro y Factura, Verificamos si el cliente pago, Ingreso al cronograma de Servicios.	07:30 a 16:30	El costo varia en base al servicio	inmediato	Todos los usuarios	Matriz Dirección Comercial atención al cliente	Líndres 07:50 y Avda. Juan Félix Proaño Telf: 03-3730800 Ext. 2001	Ventanillas de servicio al cliente	Si	Formulario de limpieza de pozos y taponamiento de cistena	http://www.epmapar.gob.ec/	17	44	80%
4	SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS	Satisfacer las necesidades de servicios a los usuarios para los siguientes servicios: Actualización de datos de Cliente	Recetar 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 el establecido en las normas de la EP EMAPAR.	Copia de la cedula y papéleta de votación a color. Copia del certificado de gravamen actualizado. Certificado de no adeudar al municipio (original) copia del pago del impuesto predial. Croquis o planimetría.	Recetar 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 Dirección Comercial atención al cliente	Líndres 07:50 y Avda. Juan Félix Proaño Telf: 03-3730800 Ext. 2001	Ventanillas de servicio al cliente	Si	Formulario de actualización de datos	http://www.epmapar.gob.ec/	5	40	97%
5	SOLICITUD DE RECLAMOS BA	Satisfacer los requerimientos de reclamos de servicios de los usuarios	Recopación de oficio / solicitud emitida por el cliente.	Copia de la cedula y papéleta de votación a color. Copia del certificado de gravamen actualizado, Certificado de no adeudar al municipio (original) copia del pago del impuesto predial, dependiendo el requerimiento.	Recopación de oficio/ solicitud, Genera un número de trámite, registro en el excel, enviar a la Dirección Comercial, Solicitar información, Recibir información, son bajas parciales, enviar expediente, realizar cambios en el sistema, informe al cliente, enviar información a financiero, recibir información del Reluciero, solicitar resolución de baja de cuenta. Gerente General firma y devuelve a Financiero.	07:30 a 16:30	Ninguno	8 días laborables	Todos los usuarios	Matriz Dirección Comercial atención al cliente	Líndres 07:50 y Avda. Juan Félix Proaño Telf: 03-3730800 Ext. 2001	Ventanillas de servicio al cliente	Si	oficio	http://www.epmapar.gob.ec/	12	36	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	Recopación verbal o escrita del reclamo	La copia de la ultima carta	Recopación del reclamo - Genera orden, otar al cliente, Designar un inspector, Realizar inspecciones in Situ, Realizar informe, Egar consumo elevado?, Recibir informes de facturación, informe 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	\$ 1	5 días laborables	Todos los usuarios	Matriz Dirección Comercial atención al cliente	Líndres 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.epmapar.gob.ec/	485	1451	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: 30/09/2018															
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: MENSUAL															
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL (I): DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL															
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL (I): Ing. Edición Parra															
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: edison.parra@epmapar.gob.ec															
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: (03) 3730800 EXTENSIÓN 1601															