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)	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 (mensual)	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 servicio de agua potable y o alcantarillado. Agua Potable Conexión nueva de acometida y reconexión. Alcantarillado: Acometida, Conexión Ingreso al Catastro	Receptar 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 cedula y papeleta de votación a color. Copia del certificado desgravamen actualizado, Certificado de no adeudar al municipio (original) copia del pago del impuesto predial. Croquis o plasimetría.	Receptar solicitud, Ingresar información al SIIM, Generar orden en el Sistema, Generar Rubro y Factura, Recibir informe, Existe 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 varía envuar a la instalación requerida	5 días laborables	Nuevos usuarios	Matriz Dirección Comercial	Londres 07-50 y Avda. Juan Fifla Proaño Telf. 03-2730800 Ext. 2001	Ventanillas de servicio al cliente	Si	Se ingresa información en el Sistema SIIM.	NO APLICA	170	1,519	75%
2	Solicitud de servicion para facibilidades, certificaciones y parametros tecnicos	Satisfacer las necesidades de servicios a los usuarios para los siguientes servicios: Facibilidad, Certificaciones de Acometidas y aprobación de Estudios con Parámetros Técnicos.	Receptar 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 cedula y papeleta de votación a color. Copia del certificado desgravamen actualizado, Certificado de no adeudar al municipio (original) copia del pago del impuesto predial. Croquis o plasimetría.	Receptar solicitud, Ingresar información al SIIM, Generar orden en el Sistema, Generar Rubro y Factura, Recibir informe, Existe Factibilidad, Informar al Cliente, Generar Factura, Verificación si el cliente pago, Entrego al cliente factibilidad.	07:30 a 16:30	El costo varía envuar al servicio	5 días laborables	Nuevos usuarios	Matriz Dirección Comercial	Londres 07-50 y Avda. Juan Fifla Proaño Telf. 03-2730800 Ext. 2001	Ventanillas de servicio al cliente	Si	Se ingresa información en el Sistema SIIM.	NO APLICA	46	587	75%
3	Solicitud de servicion para limpieza de pozos 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.	Receptar 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	Receptar solicitud de servicio ingresar información al SIIM, Generar Orden en el Sistema, Generar Rubro y Factura, Verificamos si el cliente pago, Incorporo al cronograma de Servicios.	07:30 a 16:30	El costo varía en base al servicio	Inmediato	Todos los usuarios	Matriz Dirección Comercial - atención al cliente	Londres 07-50 y Avda. Juan Fifla Proaño Telf. 03-2730800 Ext. 2001	Ventanillas de servicio al cliente	Si	Se ingresa información en el Sistema SIIM.	NO APLICA	95	691	100%
4	Solicitud de actualizacion de datos	Satisfacer las necesidades de servicios a los usuarios para los siguientes servicios: Actualización de datos de Cliente	Receptar 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 cedula y papeleta de votación a color. Copia del certificado desgravamen actualizado, Certificado de no adeudar al municipio (original) copia del pago del impuesto predial. Croquis o plasimetría.	Receptar solicitud, Ingresar información al SIIM, 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	Londres 07-50 y Avda. Juan Fifla Proaño Telf. 03-2730800 Ext. 2001	Ventanillas de servicio al cliente	Si	Se ingresa información en el Sistema SIIM.	NO APLICA	117	1783	100%
5	Solicitud de reclamos bajas	Satisfacer los requerimientos de reclamos de servicio de los usuarios	Recepción de oficio / solicitud entrida por el cliente	Copia de la cedula y papeleta de votación a color. Copia del certificado desgravamen 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 tramite, registro en el Excel, enviar a la Dirección Comercial, Solicitar información, Recepcar Informacion, son bajas parciales, enviar expedientes, realizar cambios en el sistema, informo al cliente, enviar información a financiero, recibir información del financiero, solicitar resolución de baja de cuenta, Gerenar General firma o devuelve a financiero.	07:30 a 16:30	Ninguno	8 días laborables	Todos los usuarios	Matriz Dirección Comercial - atención al cliente	Londres 07-50 y Avda. Juan Fifla Proaño Telf. 03-2730800 Ext. 2001	Ventanillas de servicio al cliente	Si	Formulario Oficio	NO APLICA	8	117	75%
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	Recepción verbal o escrita del reclamo	La copia de la ultima carta	Recepción del reclamo , Genera orden, citar al cliente, Designar un Inspector, Realizar inspecciones in Situ, Realizar informe, Espera consumo elevado?, Recibir informes o facturación, Informar al cliente, procede el reclamo, enviar a Re facturación, Es mantenimiento de Agua o Alcantarillado, recibir informe en el SIIM, informar al cliente	07:30 a 16:30	$ 1	5 días laborables	Todos los usuarios	Matriz Dirección Comercial - atención al cliente	Londres 07-50 y Avda. Juan Fifla Proaño Telf. 03-2730800 Ext. 2001	Ventanillas de servicio al cliente	Si	Se ingresa información en el Sistema SIIM.	NO APLICA	296	5169	75%

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)	"NO APLICA", debido a que la EPEMAPAR no utiliza el Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/12/2019
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):	DIRECCION DE GESTIÓN COEMRICAL
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	ING.CARLOS ALVEAR
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	carlos.alvear@epemapar.ovh.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(03) 2730800 EXTENSIÓN 1601