

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																		
(f) 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 el usuario y el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se describe la lista de requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se obtienen).	Procedimiento interno que sigue el servicio (Detallar los días de la semana y horarios)	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Días, Horas, 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 inmersión)	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 (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	SOLICITUD DE SERVICIOS INSTALACIONES E INGENIERO AL CATASTRO	Satisfacer las necesidades de servicios de los usuarios. Solicitud de servicios de agua potable y/o alcantarillado. Agua Potable Conexión nueva de acometida y renovación. Alcantarillado: Acometida, Conexión 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 con lo establecido en las normas de la EP-EMAPAR.	Copia de la cédula y papelería de votación o sello. Copia del certificado de gravamen actualizado. Certificado de no adeudar 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 Facilidad, Informar al Cliente, Verificar si el Cliente tiene cuenta, Crear Cuenta, Informar al Cliente, Generar Factura, Verificación si el cliente paga, Orden de instalación.	07:30 a 16:30	El costo sería en base a la instalación requerida.	5 días laborables	Nuevos usuarios	Matriz Dirección Comercial	londres 07 50 y Avda. Juan Fieles Páez, Telf: 03-373080 Ext. 2001	Ventanillas de servicio al cliente	SI	SE INGRESA LA INFORMACIÓN EN EL SISTEMA SIM	http://www.epemapar.gov.ec/	120	625	90%
2	SOLICITUD DE SERVICIOS PARA FACILIDADES, VERIFICACIONES Y PARAMETROS TECNICOS	Satisfacer las necesidades de servicios a los usuarios para los siguientes servicios: Acometidas y aprobación de conexiones 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 con lo establecido en las normas de la EP-EMAPAR.	Copia de la cédula y papelería de votación o sello. Copia del certificado de gravamen actualizado. Certificado de no adeudar 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 Facilidad, Informar al Cliente, Generar Factura, Verificación si el cliente paga, Entrega al cliente facilidad.	07:30 a 16:30	El costo sería en base al servicio	5 días laborables	Nuevos usuarios	Matriz Dirección Comercial	londres 07 50 y Avda. Juan Fieles Páez, Telf: 03-373080 Ext. 2001	Ventanillas de servicio al cliente	SI	SE INGRESA LA INFORMACIÓN EN EL SISTEMA SIM	http://www.epemapar.gov.ec/	56	226	90%
3	SOLICITUD DE SERVICIOS PARA LIMPIEZA DE POCOS Y SERVICIO DE AGUA CON CAMBIO COTIDIA	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 con lo establecido en las normas de la EP-EMAPAR.	Servicio al Cliente (libre de cargo de pago de agua potable).	Recibir solicitud de servicio, ingresar información al SIM, Generar Orden en el Sistema, Generar Rubro y Factura, Verificar si el cliente paga, Incorporar 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 Fieles Páez, Telf: 03-373080 Ext. 2001	Ventanillas de servicio al cliente	SI	SE INGRESA LA INFORMACIÓN EN EL SISTEMA SIM	http://www.epemapar.gov.ec/	20	142	100%
4	SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS	Satisfacer las necesidades de servicios a los usuarios. 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 con lo establecido en las normas de la EP-EMAPAR.	Copia de la cédula y papelería de votación o sello. Copia del certificado de gravamen actualizado. Certificado de no adeudar 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 paga, 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 Fieles Páez, Telf: 03-373080 Ext. 2001	Ventanillas de servicio al cliente	SI	SE INGRESA LA INFORMACIÓN EN EL SISTEMA SIM	http://www.epemapar.gov.ec/	143	802	100%
5	SOLICITUD DE RECLAMOS BA	Satisfacer los requerimientos de reclamo de servicio de los usuarios	Recepción de oficio / solicitud emitida por el cliente.	Copia de la cédula y papelería de votación o sello. Copia del certificado de gravamen actualizado. Certificado de no adeudar municipio (original) copia del pago del impuesto predial, croquis o planimetría.	Recepción de oficio / solicitud, Generar un número de trámite, registro en el excel, enviar a la Dirección Comercial, Solicitar información, Recibir información, con bases parciales, enviar expediente, realizar cambios en el sistema, informo al cliente, enviar información a Finanzas, recibir información del financiero, solicitar resolución de baja de cuenta, Generar General Termina y devolve a Finanzas.	07:30 a 16:30	Ninguno	8 días laborables	Todos los usuarios	Matriz Dirección Comercial atención al cliente	londres 07 50 y Avda. Juan Fieles Páez, Telf: 03-373080 Ext. 2001	Ventanillas de servicio al cliente	SI	SE INGRESA LA INFORMACIÓN EN EL SISTEMA SIM	http://www.epemapar.gov.ec/	10	77	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	Recepción verbal o escrita del reclamo	La copia de la última carta	Recepción del reclamo, Generar orden al cliente, Designar un inspector, Realizar inspecciones in Situ, Realizar informe, Egoe son como elevados, Recibir informe de facturación, Informar al cliente, procesar el reclamo, enviar a la facturación, Es requerimiento 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	londres 07 50 y Avda. Juan Fieles Páez, Telf: 03-373080 Ext. 2001	Ventanillas de servicio al cliente	SI	SE INGRESA LA INFORMACIÓN EN EL SISTEMA SIM	http://www.epemapar.gov.ec/	472	2.268	90%
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 utilizó el Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											31/03/2019							
FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LETRA (f):											DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LETRA (f):											ING. CARLOS ALVEAR							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											carlos.alvear@epemapar.gov.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(03) 373080 EXTENSIÓN 1603							