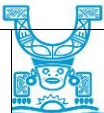


d) Los servicios que ofrecen y la forma de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones.

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 detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar la día 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 (Enlace para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipo de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, teléfono, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, satélites, etc.)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicio	Link para el servicio por internet (en línea)	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	INSTALACIÓN DE NUEVOS CUENTES.	SE INGRESA AL SISTEMA AGUA V.I. TODOS LOS DATOS DEL MEDIDOR NUEVO, ROTACION A ESTO SE INSTALA UN MEDIDOR DE AGUA Y SE PROCEDE A ENVIAR EL COMISIÓN COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE PAGUE SU CUENTA CONSIGUIENDO.	1. COPIA DE CÉDULA DE CANTONAMIENTO A SU CIUDADANÍA. 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN. 3. COPIA DE RECIBO DE AGUA Y SE PROCEDE A ENVIAR EL COMISIÓN COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE PAGUE SU CUENTA CONSIGUIENDO.	1. SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS, POR HORQUE DE COUNTER QUE EYESA EL TICKET DE ATENCION 2. USUARIO SOLICITA LA INSTALACION DE SU INSTALACION NUEVA EN GESTION DE SERVICIOS DONDE SE LLENA EL FORMATARIO Y SE INCORPORA LA DOCUMENTACION, SI ES VERIFICABLE SE ENVAJA A CANCELAR EN CASA EL DISEÑO DE OBRAS Y SERVICIOS. 3. SE EMITE LISTADO POR GESTION DE SERVICIOS INICIA LA GESTION DE CANTONAMIENTO Y CONEXIONES PERSONAL DE CAMPO REALIZA LA INSPECCION PARA VERIFICAR SI EL PROCEDIMIENTO LA INSTALACION. 4. SI ES VERIFICABLE SE PROCEDE CON LA INSTALACION DEL MEDIDOR DE AGUA PORTABLE. 5. SE REPORTA LA INSTALACION REALIZADA. 6. SE ENVAJA MEDIANTE LISTA AL RESPONSABLE DE LA CREACION DE LA CUENTA. 7. SE ENVAJA MEDIANTE LISTA AL RESPONSABLE DE LA CREACION DE LA CUENTA. 8. SE INCORPORA AL NUEVO CUENTE AL SISTEMA AGUA.	LUNES A VIERNES DE OBRAS HASTA 10:00HS.	1. PRECIO CON A.A.S. \$ 13,24 2. PRECIO CON A.A.S. \$ 8,80 3. GASTO DE 2 PLANTAS \$ 95,88 4. MEDIDOR DE A.A.P. \$ 17,12	8 días laborables.	CIUDADANÍA EN GENERAL			NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	300	357	100%	
36	REDUCCIÓN DEL SERVICIO	POR ATRASO EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGO	CANCELANDO LA DEUDA TOTAL, ADEMANDO O REALIZANDO UN CONVENIO DE PAGO	Mediante presentación del comprobante de pago, verifica la copia de su conexión	1-Mediante orden de trabajo se filtra la información de los clientes deudores desde tres meses.	LUNES A VIERNES DE OBRAS HASTA 10:00HS.	1. \$ 4,20	72 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL		SI	NO APLICABLE	NO APLICABLE	3.873	9.064	100%	
37	RECONEXIÓN DEL SERVICIO	DEBIDO A LA FALTA DE PAGO	PRESENTANDO EL COMPROMISOR DE PAGO SE SOLICITA LA RECONEXIÓN	servicio al cliente recibe todos los días los ordenes de reconexión	1-Servicio al Cliente remite todos los días los órdenes de reconexión	LUNES A VIERNES DE OBRAS HASTA 10:00HS.	1. \$ 4,20	48 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL		SI	NO APLICABLE	NO APLICABLE	2.403	6.091	100%	
4	ATENCIÓN DE RECLAMOS	REGISTRAR LOS RECLAMOS DE USUARIOS	1) EL USUARIO PRESENTA EN GESTION DE SERVICIOS SU RECLAMO. 2) EL ASesor DE SERVICIO REGISTRA EL RECLAMO EN EL SISTEMA COMERCIAL. 3) EL ASesor Y USUARIO FIRMAN EL FORMATARIO DE RECLAMO ESTABLECIDO. 4) SE LE INDICA EL TIEMPO EN EL QUE SU RECLAMO ESTARÁ RESUELTO.	1. COPIA DE CÉDULA 2. LECTURA ACTUALIZADA DEL RECLAMO. 3. APLICACIÓN DEL RECLAMO. 4. Realizar cálculo de Reajustación. 5. Informar respuesta al usuario.	LUNES A VIERNES DE OBRAS HASTA 10:00HS.	Gratuito	10 días	CIUDADANÍA EN GENERAL		SI	SI	http://www.epam.gov.ec/usuarios/comunicacion/electronicos/	NO APLICABLE	596 reclamos atendidos 310 reclamos pendientes	4.125	100%	
5	INSPECCIÓN (ordenes de trabajo)	REALIZAR INSPECCIÓN EN EL PRECIO POR INCORPORACIONES	1) EL USUARIO PRESENTA EN GESTION DE SERVICIOS SU SOLICITUD. 2) EL ASesor DE SERVICIO REGISTRA LA SOLICITUD EN EL FORMATARIO ESTABLECIDO. 3) EL ASesor Y USUARIO FIRMAN EL FORMATARIO DE SOLICITUD. 4) SE LE INDICA EL TIEMPO EN EL QUE SU RECLAMAMIENTO SERÁ ATENDIDO.	1. Verificar Reportes de lectura. 2. Inspección al arriero. 3. Anotar de Medidor su lectura. 4. Enviar informes departamentales en el sistema. 5. Aplicar el valor al reclamo. 6. Realizar cálculo de Reajustación. 7. Informar respuesta al usuario.	LUNES A VIERNES DE OBRAS HASTA 10:00HS.	Gratuito	10 días	CIUDADANÍA EN GENERAL		SI	SI	http://www.epam.gov.ec/usuarios/comunicacion/electronicos/	NO APLICABLE	696	1.760	100%	
6	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO DE TERCERA EDAD	EL SOLICITANTE O DELEGADO DE ACCESO A LA ATENCIÓN EN UNO DE LOS MÓDULOS Y SOLICITA LA ACTIVACIÓN DEL BENEFICIO DE TERCERA EDAD	1- Presentar copia de CÉDULA DE IDENTIDAD 2- SOLICITA EL BENEFICIO A TRAVÉS DE FORMATARIO	1- El solicitante presenta copia de cédula de identidad del titular de la cuenta mismo que debe haber cumplido los 65 años de edad 2- Se llena formulario, se envía documentación a Unidad Ejecutora correspondiente para su verificación en el campo y aplicación	LUNES A VIERNES DE OBRAS HASTA 10:00HS.	Gratuito	5 minutos aproximadamente	CIUDADANÍA EN GENERAL		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	156	463	100%	
7	BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	EL SOLICITANTE O DELEGADO DE ACCESO A LA ATENCIÓN EN UNO DE LOS MÓDULOS Y SOLICITA LA ACTIVACIÓN DEL BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	1- Presentar copia de cédula de identidad 2- Formulario de discapacidad relleno al 40% - solicitar el beneficio a través de formulario	1- El solicitante presenta copia de cédula de identidad del titular de la cuenta y certificado de discapacidad del titular o familiar con discapacidad que viva en el prelo 2- Se llena formulario de discapacidad 3- Se envía documentación a la Unidad Ejecutora correspondiente para su verificación en el campo y aplicación	LUNES A VIERNES DE OBRAS HASTA 10:00HS.	Gratuito	5 minutos aproximadamente	CIUDADANÍA EN GENERAL		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	25	101	100%	
8	AUTORIZACIÓN VENTA DE AGUA POR TANQUEROS	Una vez que se haya autorizado la venta de agua se un tanquero determinado, este puede solicitar un módulo de atención o caja recaudadora la compra de m3 de agua para ser transportada a través de tanqueros	1- Mostrar tarjeta de identidad 2- Copia de cédula 3- Copia de certificado de inscripción 4- Formulario autorizado del módulo	1- El solicitante se acerca a los módulos de atención y requiere la emisión de orden para comprar agua para su tanquero 2- Se emite se cancela en las cajas recaudadoras 3- Posteriormente se dirige a la toma asignada para el despacho del líquido, previo a la presentación de la factura debidamente cancelada	LUNES A VIERNES DE OBRAS HASTA 10:00HS.	NO	De 3 a 5 minutos aproximadamente	CIUDADANÍA EN GENERAL		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	120	187	100%	
9	CONTRATO TANQUEROS	Registro de nuevos clientes para compra de agua por tanqueros, emisión de contratos, emisión de orden de venta y base de datos de entrega de agua (Base Toma Intermedia - Ventanilla)	1- Presentar copia de cédula de identidad 2- Copia de cédula 3- Copia de certificado de inscripción 4- Formulario autorizado del módulo	1- El solicitante presenta oficina con los requisitos 2- Se emite se cancela en las cajas recaudadoras 3- Posteriormente se dirige a la toma asignada para el despacho del líquido, previo a la presentación de la factura debidamente cancelada	LUNES A VIERNES DE OBRAS HASTA 10:00HS.	NO	Variable	CIUDADANÍA EN GENERAL		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	2	7	100%	
11	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CAMBIO DE NOMBRE	Regestión de requerimientos para cambio de nombre en las cuentas	1- Presentar copia de cédula de identidad 2- Copia de información registral 3- Formulario de cambio de nombre	1- El titular de la cuenta o la persona autorizada por el titular presenta su requerimiento ante el Asesor de Servicios sustentando los motivos de la petición 2- Asesor de Servicios - Cuentas analiza la petición y de ser procedente se realiza cambio de nombre en el sistema 3- Se cancela el valor correspondiente por esta acción	LUNES A VIERNES DE OBRAS HASTA 10:00HS.	Doméstica: \$1444 Comercial: \$2926 Industrial: \$4102	De 2 a 5 minutos por atención dependiendo de cada caso	Clientes de EPAM		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	122	443	100%	
12	EMISIÓN DE CERTIFICACIONES	Emisión de certificaciones para clientes de Asesoramiento, Bancos, Instituciones Públicas (Laboral), entre otros.	1- Presentar copia de cédula de identidad 2- Copia de información registral 3- Formulario de certificación	1- El solicitante se acerca al módulo de atención y presenta su requerimiento indicando para que necesita el documento de certificación al Asesor de Servicios indica cuales son los requisitos a presentar 2- Se verifica datos, se emite certificación	LUNES A VIERNES DE OBRAS HASTA 10:00HS.	Hoja de certificación \$2,00	De 5 a 10 minutos dependiendo de la revisión	CIUDADANÍA EN GENERAL		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	45	139	100%	
13	SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS	Los clientes que requieren suscribir un convenio de pago pueden realizarlo en la planta base - Gestión de Convenios	1- Copia de cédula de identidad del titular de la cuenta 2- En caso de que la persona que se suscribe el convenio sea diferente a la titular de la cuenta debe tener una autorización por parte del titular de la cuenta para realizar el convenio	1- Presentación de los requisitos por parte de la persona que va a suscribir el convenio 2- Se registra la información en el sistema de la deuda 3- Asesor de Servicios analiza conversación con el cliente a fin de definir forma de pago 4- Se registra los datos al sistema informático 5- Se firma el documento por parte del cliente y del Asesor de Servicios	LUNES A VIERNES DE OBRAS HASTA 10:00HS.	Gratuito	De 2 a 5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	1.137	3.636	100%	
18	INFORMACIÓN CONSULTAS	Dar información acerca a los requerimientos	1- Copia de cédula de identidad del titular de la cuenta 2- En caso de que la persona que se suscribe el convenio sea diferente a la titular de la cuenta debe tener una autorización por parte del titular de la cuenta para realizar el convenio	1- El solicitante se acerca a uno de los módulos de atención 2- El solicitante solicita al Asesor de Servicios la información que necesita 3- Asesor de Servicios analiza, revisa y entrega la información requerida	LUNES A VIERNES DE OBRAS HASTA 10:00HS.	Gratuito	De 5 a 10 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM, ciudadanía en general		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	2.791	11.841	100%	



21	RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTOS PARA REPARACIÓN DE FUGAS EN LA INSTALACIÓN NUEVA	El cliente se acerca a uno de los módulos de atención y hace un requerimiento de prestación de una nueva instalación	1-Copia de escritura o información registral actualizada 2-Foto de cédula y certificado de votación del solicitante	1-Se revisan los requisitos 2-Se revisa que no exista deuda a nombre del solicitante y en el grado 3-Se emite orden para adjustrar especie valorada para este trámite 4-En caso de no existir el formulario se le establecen los valores a cancelar por derechos de instalación y medidor 5-Se genera orden para que el personal cuando el valor total a cancelar de la instalación y medidor 6-Se emite control de prestación de servicios 7-Se anexa copia de factura cancelada	DOMESTICA: 12" con AA.SS. 551.24, un AA.5 514.00 1/4" con AA.SS. 501.00, un AA.SS. 506.50; 1" con AA.SS. 514.47, un AA.SS. 510.48. COMERCIAL: 12" con AA.SS. 524.71, un AA.SS. 519.00, 1/4" con AA.SS. 520.27, un AA.SS. 528.02, 1" con AA.SS. 512.40, un AA.SS. 516.00, 7" con AA.SS. 508.74, un AA.SS. 544.10, 3" con AA.SS. 502.25, un AA.SS. 504.80, 4" con AA.SS. 512.00, un AA.SS. 510.00, 1/2" con AA.SS. 507.89, un AA.SS. 549.50, 1/4" con AA.SS. 504.80, un AA.SS. 504.80, 1" con AA.SS. 512.42, un AA.SS. 509.10, 2" con AA.SS. 510.92, un AA.SS. 524.80, 3" con AA.SS. 520.25, un AA.SS. 524.80, 4" con AA.SS. 520.25, un AA.SS. 524.80, 5" con AA.SS. 520.25, un AA.SS. 524.80, 6" con AA.SS. 520.25, un AA.SS. 524.80, 7" con AA.SS. 520.25, un AA.SS. 524.80, 8" con AA.SS. 520.25, un AA.SS. 524.80, 9" con AA.SS. 520.25, un AA.SS. 524.80, 10" con AA.SS. 520.25, un AA.SS. 524.80, 11" con AA.SS. 520.25, un AA.SS. 524.80, 12" con AA.SS. 520.25, un AA.SS. 524.80	Variable de quince a veinte días dependiendo de la disponibilidad del personal que debe adjustrar por cuenta propia materiales (tubo, codo, te, manguera, etc.), realizar obra, colocar tubería y tener lista para que el personal realice el trabajo de instalación del colectivo y medidor	Ciudadanía en general que requiere el servicio	EPAM	PREMIAL	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	39	401	100%
22	RECEPCIÓN DE RECLAMOS DE PLANILLAS (Reclamación)	Recepción de reclamos presentados por usuarios respecto a planillas facturadas	1- Presentación de copia de cédula de identidad y certificado de votación del reclamante 2- En caso de que el reclamante no sea el titular de la cuenta se deberá presentar autorización del titular para atender el reclamo 3- Datos de lectura actualizada del medidor de agua	1- Se revisa que el reclamante presente los requisitos al Asesor de Servicio 2- El Asesor de Servicio revisa y analiza el reclamo y de ser procedente realiza el ingreso del reclamo para su atención en Análisis Facturación y Control 3- Caso contrario de las explicaciones recuerran al cliente a fin de aclarar la inconformidad del cliente.	De 2 a 30 minutos dependiendo del reclamo, la atención del Asesor y la apertura del cliente en las explicaciones brindadas por el funcionario que atiende el reclamo	Clientes de EPAM	PREMIAL, como electrónicos, llamadas telefónicas	SI	NO APLICABLE	NO APLICABLE	906	4.312	100%		
24	RECEPCIÓN DE RECONOCIMIENTOS DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	El solicitante requiere en Gestión de Servicios la reconexión del servicio de agua potable previo al pago total, parcial (máximo el 30% de la deuda) o suscripción de convenio.	1- Pago total, parcial (máximo el 30% de la deuda) o suscripción de convenio.	1- Se recibe requerimiento por parte del Asesor de Servicio, se remite a Cartera y Cobranza el requerimiento para su atención	48 horas	Clientes de EPAM	PREMIAL, como electrónicos, llamadas telefónicas	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	550	2.928	100%		
25	RECEPCIÓN DE SUSPENSIÓN TEMPORAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	El solicitante requiere en Gestión de Servicios la suspensión temporal del servicio de agua potable.	1- Solicitar el requerimiento de la suspensión temporal del servicio de agua potable indicando los motivos de la petición, adjuntar copia de cédula y presentar el requerimiento y los requisitos en formato CS-RG-01	1- Se recibe requerimiento de suspensión temporal en formato CS-RG-01 2- se remite a Cartera y Cobranza este requerimiento para su atención	48 horas	Clientes de EPAM	PREMIAL	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	18	35	100%		
27	REPOSICIÓN DE MEDIDOR	Cambio o instalación de medidor de atención, por el Asesor de Servicio la reposición reemplazando los datos de lectura y presentando los requisitos para este trámite	1- Copia de cédula de identidad del solicitante 2 copia de Documento de revisión de medidor anterior 3- Datos de lectura de cédula 4- Se anexa copia de denuncia	1- Se recibe la solicitud de reposición 2- Se revisan los requisitos 3- Se anexa requerimiento en formato CS-RG-01 4- Se emite a Cartera y Cobranza para su atención.	1 semana aproximadamente	Clientes de EPAM	PREMIAL	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	73	533	100%		
28	EMISIÓN DE ORDENES DE PAGO DE ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	Emisión de órdenes para pago de estudio de factibilidad	1- Presentación de informe técnico con estudio de factibilidad	1- Con el informe completo del área Técnica respecto al estudio de factibilidad realizado en esta área se procede a emitir orden para pago de estudio de factibilidad	5100,00 pago de estudio de factibilidad	Ciudadanía en general	PREMIAL	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	310	553	100%		
31	FACTURACIÓN DIRECTA	Emisión de facturas directas por diferentes conceptos	1- Solicitar el servicio para realizar cancelación de la factura	1- El cliente se acerca y presenta su requerimiento, el Asesor de Servicio pide los datos, verifica y emite la orden de facturación de servicios	Dependiendo del trámite	Clientes de EPAM	PREMIAL	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	1	41	100%		
32	REACTIVACIÓN DE CUENTAS	Recepción de requerimientos para reactivación de cuentas que se encuentran con estado de suspensión temporal por morosidad a través del terminal del SIA	1- Copia de cédula de identidad del cliente 2- En caso de pago suscrito presentar la solicitud por parte del titular de la cuenta o persona autorizada por el titular para realizar este trámite	1- El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien debe verificar datos para la recepción del requerimiento	Gratuito	Clientes de EPAM	PREMIAL	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	1	63	100%		
33	SUSPENSIÓN TEMPORAL POR EMERGENCIA	Recepción de requerimientos para suspensión temporal por emergencia o traslado del terminal del SIA. Solo aplica a viviendas que fueron afectadas por el terremoto y que no se facturaron los servicios de agua hasta que no se reactiva el servicio de agua potable y suministrado.	1- Solo se requiere que el cliente lo solicite 2- Se atiende su requerimiento previa inspección que realiza el personal de Catastro.	1- El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien realiza la solicitud y el traslado posteriormente a Catastro para su atención.	Gratuito	Clientes de EPAM	PREMIAL	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	0	8	100%		
35	RECEPCIÓN DE ORDENES DE RETIRO Y REPOSICIÓN DE MEDIDORES	Recepción de requerimientos para retiro de medidores cuando existen sospechas de mal funcionamiento para ser reemplazado.	1- Solo se requiere que el cliente lo solicite 2- Se atiende su requerimiento previa inspección que realiza el personal de Defensividad y Control.	1- El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien realiza su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Defensividad y Control para su atención.	Gratuito	Clientes de EPAM	PREMIAL	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	90	136	100%		



36	QUEJAS VARIAS	Resolución de quejas presentadas en División de Servicios por diversos motivos	El usuario puede presentar su queja de manera verbal, escrita, por correo, telefónicamente, la cual es tomada en cuenta para revisión.	1- No requiere requisitos, la queja puede ser anónima	1- Las quejas pueden ser recopiladas por diferentes medios y derivadas a las unidades ejecutoras respectivas para su comprobación	Se pueden recibir por diversos medios, no tiene horario	Gratuito	Dependiendo de la verificación	ciudadanía en general	presencial, como electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	24	134	100%	
	RECLAMOS TÉCNICOS	Resolución de reclamos presentados por usuarios sobre problemas técnicos en el campo, ya sea por falta de agua, escape en la red pública entre otros.	El cliente es atendido por un Asesor de Servicios, realiza su requerimiento el cual es derivado al área técnica	No requiere requisitos	Se derivan a la unidad ejecutora para su respectiva verificación	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 20:00.	Gratuito	De 2 a 5 minutos dependiendo del reclamo, la atención del Asesor y la apertura del cliente en las instalaciones brindadas por el funcionario que atiende el reclamo	Clientes de EPAM	presencial, como electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	227	453	100%	
	LIMPIEZA POCO SUFFICIENTE	Resolución de requerimientos de usuarios para limpieza de áreas públicas con métodos adecuados	El cliente es atendido por un Asesor de Servicios, realiza su requerimiento el cual es derivado al área técnica	No requiere requisitos	Se derivan a la Unidad Ejecutora para su respectiva solución	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 20:00.	Gratuito	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 5 minutos, luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su atención	Ciudadanía en General	presencial, como electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	17	36	100%	
	APROBACIÓN Y SELLADO DE PLANOS	Resolución de requerimientos de usuarios para limpieza de planos	El cliente es atendido por un Asesor de Servicios, realiza su requerimiento el cual es derivado al área técnica	1- Solo se requiere que el cliente lo solicite 2- Se atiende su requerimiento previa inspección que realiza el personal de Catastro	1- Si cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicios, quien realiza su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Catastro para su atención.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 20:00.	Gratuito	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 5 minutos, luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su atención	Clientes EPAM	Presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	1	5	100%	
	PREFECTIBILIDAD DE SERVICIOS BÁSICOS	Resolución de requerimientos de usuarios para Prefectibilidad de Servicios Básicos	El cliente es atendido por un Asesor de Servicios, realiza su requerimiento el cual es derivado al área de operaciones comerciales	1- Solo se requiere que el cliente lo solicite 2- Se atiende su requerimiento previa inspección que realiza el personal de Catastro	1- Si cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicios, quien realiza su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Operaciones Comerciales para su atención.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 20:00.	Gratuito	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 30 minutos, luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su atención	Ciudadanía en General	Presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	2	6	100%	
35	ATENCIÓN AL SECTOR PÚBLICO	AUTORIDAD GRABA Y LEVANTA FACTURA AL BIEN PARA LOS CLIENTES DEL SECTOR PÚBLICO I	EL CLIENTE INGRESA A NUESTRA PAGINA WEB A COMPROMETER ELECTRONICAMENTE	La Institución Pública solicita se registre el RUC para poder registrarse como usuario del Sector Público.	1- Se elaboran mensualmente los listados en excel de todas las facturas autorizadas y elevadas al rúbr para el proceso de pago 2- Enviar el listado a Tesorería, quien constata posteriormente el pago 3- Revisar el cumplimiento y obtener el indicador de la gestión de cobro del Sector Público.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 20:00.	Gratuito	Del 1 al 25 de mes	Institución Pública.	EDIFICIO ADMINISTRATIVO (edificios donde funcionan el SRI calle 10 y avenida SUJESION DE CARTERA Y COBANDIA	http://www.epam.gob.mx http://www.epam.gob.mx/usuarios/comprobabilidades/activacion/	SI	http://www.epam.gob.mx/usuarios/comprobabilidades/activacion/	NO APLICABLE	0	519	100%
38	TÍTULO POR COACTIVO	MEDIANTE LA NOTIFICACIÓN POR DEUDA	EL USUARIO CANCELA LA DEUDA TOTAL, ADICIONAL AL VALOR CONVENCIONAL DE PAGO	Mediante presentación del comprobante de pago, solicita la suspensión del trámite del Título de prescriptivo	1- Mediante orden de trabajo del Técnico de Cartera y cobranzas se elaboran los Títulos de prescriptivo	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 20:00.	Gratuito	8 DAG	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICINAS DEL EDIFICIO ADMINISTRATIVO DE LA EPAM (edificios donde funcionan el SRI calle 10 y avenida SUJESION DE CARTERA Y COBANDIA	SI	NO APLICABLE	NO APLICABLE	0	307	100%	

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										03/04/2018						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										MENSUAL						
UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN:										DIRECCION DE GESTION COMERCIAL Y MARKETING						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):										ING. HUMBERTO ALVARO GUTIERREZ						
CORREO ELECTRÓNICO DEL QUE RESPONDE A LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN:										humberto.gutierrez@epam.gob.mx						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL QUE RESPONDE A LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN:										http://www.epam.gob.mx						