



Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

(i) 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

Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio del usuario (incluyendo el proceso que debe seguir la o la usuaria para la obtención del servicio) y donde se obtiene	Requisitos para la obtención del servicio	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Distinguir los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tiempo de beneficiario o usuario del servicio (Distinguir 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)	Tipo de canales disponibles de atención presencial (Indicar si es por carta, correo, oficina, braille, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono, videollamada)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	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 acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	1. SOLICITUD DE NUEVOS CLIENTES	SE INGRESA AL SISTEMA USUARIO Y TODOS LOS DATOS DEL ABAMADO NUEVO, POSTERIORMENTE SE INSTALA UN MEDIDOR DE AGUA SE PROCEDE A CREAR EL CODIGO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE INICIE SU CONSUMO.	EL USUARIO SE PRESENTA AL AREA DE CAJAS Y SOLICITA LA REGISTRACION DE SU CUENTA LLENANDO EL FORMULARIO CON SUS RESPECTIVOS DATOS PERSONALES, LUEGO SE LE ENTREGA UN MEDIDOR DE AGUA SE PROCEDE A CREAR EL CODIGO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE INICIE SU CONSUMO.	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. COPIA DE CERTIFICADO DE POSESION 3. COPIA DE ESCRITURA CORRAL, LINDERO Y LINDERO 4. INFORMACION REGISTRAL DEL PRECIO FORMULARIO 5. SI SE INICIA MEDIANTE LISTA AL RESPONSABLE DE LA CREACION DE LA CUENTA 6. SI INCORPORA AL NUEVO CLIENTE AL SISTEMA AGUA.	1. SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS, POR FOMQUE DE CUENTE QUE ETIQUA EL TIPO DE ATENCION 2. USUARIO SOLICITA LA REGISTRACION DE SU INSTALACION NUESTRA EN GESTION DE SERVICIOS DONDE SE LLENA EL FORMULARIO Y SE RECOPILA LA DOCUMENTACION, SI ES VIZABLE SE ENVIA A CANCELAR EN CASO EL ORDENO DE LINEA Y MEDICION 3. SE EMITE LISTADO POR GESTION DE SERVICIOS HASTA LA GESTION DE CAJAS Y CONEXIONES 4. SE ENVIA AL FRENTO DE CAMPO A REALIZAR LA INSPECCION PARA VERIFICAR SI SE PROCEDENTE LA INSTALACION 5. SI ES VIZABLE SE PROCEDE A LA INSPECCION DE LAS MEDICIONES DE AGUA POR EL REALIZADA 6. SE ENVIA MEDIANTE LISTA AL RESPONSABLE DE LA CREACION DE LA CUENTA 7. SI INCORPORA AL NUEVO CLIENTE AL SISTEMA AGUA.	LINERAS AVENIDAS DE BRBO HASTA LINDERO	1. PRODU CON AL. AS. 5.11.24 2. PRECIO SIN IVA. 3. 2.65.0 3. CASO DE 2 PANTAS. 5.15.88 4. MEDICIONES DE A.V.P. 5.15.12	1. 2. 3. 4.	8 días laborables.	Ciudadanía en general.		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	80	999	100%
2	2. REDUCCION DEL SERVICIO	FOR ATRAZO EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGO	CANCELANDO LA DEUDA TOTAL, ABONANDO O REALIZANDO UN PAGAMENTO DE PARCIALIDAD.	Mediante presentación del comprobante de pago, vale la pena de cancelación	1. Mediante orden de trabajo se filtra la información de los clientes deudores desde tres meses.	LINERAS AVENIDAS DE BRBO HASTA LINDERO	1. 5.4.27		72 horas	Ciudadanía en general.	SI	NO APLICA	NO APLICA	1.598	19.906	100%	
3	3. RECONEXION DEL SERVICIO	MEDIANTE LA DECISION DE RECONEXION	PRESENTANDO EL COMPROMISOR DE PAGO SE SOLICITA LA RECONEXION	Servicio al cliente cuando todos los días los órdenes de reconexión	1. Servicio al Cliente cuando todos los días los órdenes de reconexión	LINERAS AVENIDAS DE BRBO HASTA LINDERO	1. 5.4.62		48 horas	Ciudadanía en general.	SI	NO APLICA	NO APLICA	1.549	14.095	100%	
4	4. ATENCION 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 FORMULARIO DE RECLAMO 4. SI SE LE INDICA EL TIEMPO EN EL QUE SU RECLAMO ESTARA RESUELTO	1. Verificar Reportes de lectura. 2. Inspección in situ. 3. Retiro de Medidor si amerita. 4. Enviar informe de diagnóstico en el sistema. 5. Agendar o negar el reclamo. 6. Realizar estado de Reintegración. 7. Informar respuesta al usuario.	LINERAS AVENIDAS DE BRBO HASTA LINDERO	Gratuito		10 días	Ciudadanía en general.	SI	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	1255 reclamos atendidos 118 reclamos pendientes	9.326	100%	
5	5. INSPECCION (ordenes de trabajo)	REALIZAR INSPECCION EN EL MEDIDOR RECONFORMADOS	1. EL USUARIO PRESENTA EN GESTION DE SERVICIOS SU SOLICITUD 2. EL ASesor DE SERVICIO REGISTRA LA SOLICITUD EN EL FORMULARIO DE RECLAMO 3. EL ASesor Y USUARIO FIRMAN EL FORMULARIO DE RECLAMO 4. SI SE LE INDICA EL TIEMPO EN EL QUE SU RECLAMO ESTARA RESUELTO	1. Verificar Reportes de lectura. 2. Realizar inspección 3. Enviar informe de inspección 4. Informar respuesta al usuario.	LINERAS AVENIDAS DE BRBO HASTA LINDERO	Gratuito		10 días	Ciudadanía en general.	SI	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	1.124	6.585	100%	
6	6. BENEFICIO DE TERCERA EDAD	RECEPCION DE DOCUMENTACION PARA ACCEDER AL BENEFICIO DE TERCERA EDAD	EL SOLICITANTE O DELIGADO SE ACCEDER A LA ATENCION EN UNO DE LOS MODULOS Y SOLICITA LA APLICACION DEL BENEFICIO DE TERCERA EDAD	1. Presentar copia de cédula de ciudadanía 2. Solicita el beneficio a través de formulario	1. El solicitante presenta copia de cédula de identidad del titular de la cuenta misma que debe haber cumplido los 65 años de edad 2. se llena formulario	LINERAS AVENIDAS DE BRBO HASTA LINDERO	Gratuito		5 minutos aproximadamente	Oficina de EPAM que cumple con los requisitos de años de edad, solo se aplica el beneficio en el punto donde habita el cliente (para vide control)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	76	747	100%	
7	7. BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	RECEPCION DE DOCUMENTACION PARA ACCEDER AL BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	EL SOLICITANTE O DELIGADO SE ACCEDER A LA ATENCION EN UNO DE LOS MODULOS Y SOLICITA LA APLICACION DEL BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	1. Presentar copia de cédula de identidad 2. Solicita 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 familiar o familiar con discapacidad que vive en el punto de venta 2. se llena formulario 3. se documenta en la Unidad Ejecutora correspondiente para su verificación en el campo de aplicación	LINERAS AVENIDAS DE BRBO HASTA LINDERO	Gratuito		5 minutos aproximadamente	Oficina de EPAM que cumple con los requisitos de años de edad, solo se aplica el beneficio en el punto donde habita el cliente (para vide control)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	39	213	100%	
8	8. AUTORIZACION DE VENTA DE AGUA POR TANQUEROS	Compra de cédulas de agua para vender por tangueros desde temas autorizados	Una vez que ya ha autorizado la venta de agua a un tangero autorizado, este puede volver en los módulos de atención de los reclamos la compra de cédulas de agua para ser transportada a través de tangueros.	1. Solicitante se acerca a los módulos de atención y requiere la emisión de orden para comprar agua para su tangero 2. La minuta se genera automáticamente en el sistema y se genera el contrato para activación de base	1. El solicitante se acerca a los módulos de atención y requiere la emisión de orden para comprar agua para su tangero 2. La minuta se genera automáticamente en el sistema y se genera el contrato para activación de base	LINERAS AVENIDAS DE BRBO HASTA LINDERO	NO	NO	De 3 a 5 minutos aproximadamente	Oficina de EPAM bajo modalidad tangero	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	29	341	100%	
9	9. CONTRATO TANQUEROS	Registro de nuevos clientes para compra de agua por tangero autorizado, orden de compra de servicios (base en caso de tener agua desde Tema Intermedia - Intermedia)	El usuario se acerca al módulo de atención y pide la activación de la cuenta, sustentada con documentación (los motivos para el envío).	1. Presentar copia de cédula de identidad 2. Copia de información registrada en el sistema 3. se verifica datos, se firma el día en sus planillas	1. El solicitante se acerca al módulo de atención y presenta su requerimiento indicando para que reciba el documento de certificación 2. se verifica datos, se firma el día en sus planillas	LINERAS AVENIDAS DE BRBO HASTA LINDERO	Gratuito		Variable	Ciudadanía en general	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	11	100%	
10	10. ATENCION DE REQUERIMIENTO DE CAMBIO DE NOMBRE	Recepcion de requerimiento para cambio de nombre en la cuenta.	La persona se acerca al módulo de atención y pide la activación de la cuenta, sustentada con documentación (los motivos para el envío).	1. Presentar copia de escritura actualizada o copia de información registrada en el sistema 2. se verifica datos, se firma el día en sus planillas	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 al Asesor de Servicios. Cuando analiza la petición y de ser procedente se realiza cambio de nombre en el sistema 2. se verifica datos, se firma el día en sus planillas	LINERAS AVENIDAS DE BRBO HASTA LINDERO	Gratuito		De 2 a 5 minutos por servicio dependiendo de cada caso	Oficina de EPAM	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	151	1058	100%	
11	11. EMISION DE CERTIFICACIONES	Emisión de certificaciones para la obtención de permisos, licencias, autorizaciones, etc.	La persona se acerca al módulo de atención y pide la activación de la cuenta, sustentada con documentación (los motivos para el envío).	1. Presentar copia de cédula de identidad 2. Copia de información registrada en el sistema 3. se verifica datos, se firma el día en sus planillas	1. El solicitante se acerca al módulo de atención y presenta su requerimiento indicando para que reciba el documento de certificación 2. se verifica datos, se firma el día en sus planillas	LINERAS AVENIDAS DE BRBO HASTA LINDERO	Gratuito		De 1 a 30 minutos dependiendo de la revisión	Ciudadanía en general	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	16	203	100%	



Clasificación	Descripción del Servicio	Características del Servicio	Requisitos del Cliente	Requisitos del Proveedor	Medios de Pago	Horario de Atención	Modalidad de Atención	Ubicación	Disponibilidad	Costo	Beneficio Social	Indicador de Calidad	Indicador de Satisfacción	Indicador de Eficiencia			
9	SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS	Los clientes que requieren contratar su servicio y no pueden hacerlo de manera presencial pueden realizarlo a través de un convenio de pago.	El cliente se acerca a la Epam para en planta baja- Gestión de Servicios	1-Copia de folio de identidad del titular de la cuenta. 2-en caso de que la persona que va a suscribir el convenio sea diferente al 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- El Asesor de Servicios emite y entrega el documento que va a suscribir el convenio. 3- El Asesor de Servicios emite y entrega el documento que va a suscribir el convenio.	2-se 4-se según 5-	Gratuito	LINEAS AVENIDAS DE BORDO HASTA 1610DS.	De 2 a 10 minutos aproximadamente	Clínicas de EPAM	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	530	8.633	100%
10	INFORMACIÓN (CONSULTAS)	Del información acerca de los requerimientos.	El cliente se acerca a las oficinas de Gestión de Servicios, o se trata de información solicitada en el momento de agendar por la persona que va a suscribir el convenio, si se trata de información más detallada se le entregará una copia de la información que se requiere en el momento de suscribir el convenio. También se puede acceder a la información a través de correo electrónico, llamadas telefónicas, etc.	1- Cuando se trata de información requerida en las oficinas de Gestión de Servicios, los Asesores de Servicios proporcionan la información que se requiere en el momento de suscribir el convenio. 2- Si se trata de información general de información a través de correo electrónico, llamadas telefónicas, etc.	1- El solicitante se acerca a una de las oficinas de atención. 2- El solicitante explica al Asesor de Servicios la información que necesita del servicio solicitado, revisa y entrega la información requerida.	2 3-El Asesor	Gratuito	LINEAS AVENIDAS DE BORDO HASTA 1610DS.	De 5 a 10 minutos aproximadamente	Clínicas de EPAM, Ciudad Juárez en general	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	2.554	24.093	100%
11	RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTOS PARA REGISTRO DE INSTALACIÓN NUEVA	Recepción de requerimientos para registrar instalación de agua potable.	El cliente se acerca a una de las oficinas de atención y hace su requerimiento de servicios de una nueva instalación.	1-Copia de escritura o información registral actualizada. 2-Copia de folio de identidad y certificado de valores del solicitante.	1- Se revisan los requisitos. 2- se revisa que no exista deuda a nombre del solicitante y en el grado de inscripción para acreditar especie y valorado para caso de honorarios y se establecen los valores a cancelar por derechos de instalación y medidor antes que el solicitante pueda ir a recibir el medidor y medidor entre contrato de prestación de servicios. 3- se anexa copia de factura cancelada.	3-se 4-se hasta el 5-se genera el	Gratuito	LINEAS AVENIDAS DE BORDO HASTA 1610DS.	Variable de quince a veinte días dependiendo de la disponibilidad del solicitante quien debe exhibir por cuenta propia: Planillaje (Datos, planilla, medidor para, solicitar tubería y metero para que se entregue el medidor y medidor.	Ciudad Juárez en general que requiere el servicio.	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	15	957	100%
12	RECEPCIÓN DE RECLAMOS DE PLANILLAS (Facturación)	Recepción de reclamos presentados por usuarios respecto a las planillas facturadas.	El cliente es atendido por un Asesor de Servicios a quien presenta los reclamos, reprocesos relativos al cual se analizan y se procede a la programación de visitas de Análisis, Facturación y Control para su atención.	1- Presentación de copia de folio de identidad y verificación de información del reclamante. 2- en caso de que el reclamante no sea el titular de la cuenta se deberá presentar autorización del titular para atender al reclamo. 3- copia de historial actualizado del medidor de agua.	1- El reclamante presenta los requisitos al Asesor de Servicios. 2- El Asesor de Servicios revisa y analiza el reclamo y de ser procedente realiza el ingreso del reclamo para su atención en Análisis Facturación Control y caso contrario de las explicaciones resarcen al cliente a fin de asegurar la confiabilidad del cliente.	2-El	Gratuito	LINEAS AVENIDAS DE BORDO HASTA 1610DS.	De 2 a 10 minutos (dependiendo del reclamo, la atención del Asesor y la apertura del cliente en las explicaciones brindadas por el funcionario que atiende el reclamo).	Clínicas de EPAM	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	SI	NO APLICA	NO APLICA	1.175	9.162	100%
14	RECEPCIÓN DE RECONEXIONES	Recepción de requerimientos de reconexión del servicio de agua potable.	El solicitante requiere en Gestión de Servicios la reconexión del servicio de agua potable previo al pago total, parcial (dentro de 30% de deuda) o suspensión de convenio, copia de folio de identidad y folio de inscripción CS-RG-01.	1- Pago total, parcial (dentro de 30% de deuda) o suspensión de convenio, copia de folio de identidad y folio de inscripción CS-RG-01.	1- Se recibe requerimiento por parte de Asesor de Servicios, se remite a Cartera y Cobranza el requerimiento para su atención.	LINEAS AVENIDAS DE BORDO HASTA 1610DS.	5 a 20	48 horas	Clínicas de EPAM	Clínicas de EPAM	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	2.928	100%
15	RECEPCIÓN DE SUSPENSIONES TEMPORALES DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	Recepción de requerimientos de suspensión temporal del servicio de agua potable.	El solicitante requiere en Gestión de Servicios la suspensión del servicio de agua potable.	1- Solicitar el requerimiento de la suspensión temporal del servicio de agua potable indicando los motivos del pedido, adjuntar copia de folio de identidad y requerir el pago mensual y la recepción en formato CS-RG-01.	1- Se recibe requerimiento de suspensión temporal en formato CS-RG-01 se remite a Cartera y Cobranza este requerimiento para su atención.	LINEAS AVENIDAS DE BORDO HASTA 1610DS.	5 a 20	48 horas	Clínicas de EPAM	Clínicas de EPAM	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	37	182	100%
16	REPOSICIÓN DE MEDIDOR	Reposición de medidor de agua potable.	El solicitante solicita al medidor de agua potable, para el Asesor de Servicios la reposición explicando los motivos del pedido, adjuntar copia de folio de identidad y folio de inscripción CS-RG-01.	1-Copia de folio de identidad del solicitante. 2-Copia de folio de inscripción del medidor anterior. 3- Copia de folio de inscripción del medidor nuevo. 4- Copia de folio de inscripción del medidor nuevo.	1- Se recibe la solicitud de reposición. 2- se revisan los requisitos. 3- se genera requerimiento en formato CS-RG-01 se envía a Cartera y Cobranza para su atención.	LINEAS AVENIDAS DE BORDO HASTA 1610DS.	Dependiendo de la disponibilidad de medidores y tiempo en Área Técnica	1 semana aproximadamente	Clínicas de EPAM	Clínicas de EPAM	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	173	1065	100%
17	EMISIÓN DE ORDENES DE PAGO DE ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	Emisión de ordenes de pago de estudio de factibilidad.	Acordar y Gestionar el pago de estudio de factibilidad.	1- Presentación de informe técnico con el estudio de factibilidad.	1- Con informe completo del área Técnica respecto al estudio de factibilidad realizado en esta área se procede a emitir ordenes para pago de estudio de factibilidad.	LINEAS AVENIDAS DE BORDO HASTA 1610DS.	\$200.00 pago de estudio de factibilidad	Dependencia de disponibilidad de medidores y tiempo en Área Técnica	Ciudad Juárez en general	Clínicas de EPAM	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	232	1537	100%
18	FACTURACIÓN DIRECTA	Emisión de facturas directas por diferentes conceptos.	El cliente se acerca a Gestión de Servicios para realizar cancelación de servicios.	1- Solicitar servicio para la emisión de la factura.	1- El cliente se acerca a presentar su requerimiento, el Asesor de Servicios pide los datos, verifica y emite la orden de facturación.	LINEAS AVENIDAS DE BORDO HASTA 1610DS.	Dependiendo del trámite	inmediato	Clínicas de EPAM	Clínicas de EPAM	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	5	50	100%

OFICINAS ADMINISTRATIVAS (DAMA) (oficina donde funciona el SR cable 10 y avenida 5)
PLANTA BAJA DIRECCIÓN DE COORDINACIÓN Y MANEJO DE CLIENTES

Clasificación	Descripción del Servicio	Características del Servicio	Requisitos del Cliente	Requisitos del Proveedor	Medios de Pago	Horario de Atención	Modalidad de Atención	Ubicación	Disponibilidad	Costo	Beneficio Social	Indicador de Calidad	Indicador de Satisfacción	Indicador de Eficiencia			
13	RECEPCIÓN DE RECLAMOS DE PLANILLAS (Facturación)	Recepción de reclamos presentados por usuarios respecto a las planillas facturadas.	El cliente es atendido por un Asesor de Servicios a quien presenta los reclamos, reprocesos relativos al cual se analizan y se procede a la programación de visitas de Análisis, Facturación y Control para su atención.	1- Presentación de copia de folio de identidad y verificación de información del reclamante. 2- en caso de que el reclamante no sea el titular de la cuenta se deberá presentar autorización del titular para atender al reclamo. 3- copia de historial actualizado del medidor de agua.	1- El reclamante presenta los requisitos al Asesor de Servicios. 2- El Asesor de Servicios revisa y analiza el reclamo y de ser procedente realiza el ingreso del reclamo para su atención en Análisis Facturación Control y caso contrario de las explicaciones resarcen al cliente a fin de asegurar la confiabilidad del cliente.	2-El	Gratuito	LINEAS AVENIDAS DE BORDO HASTA 1610DS.	De 2 a 10 minutos (dependiendo del reclamo, la atención del Asesor y la apertura del cliente en las explicaciones brindadas por el funcionario que atiende el reclamo).	Clínicas de EPAM	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	SI	NO APLICA	NO APLICA	1.175	9.162	100%
14	RECEPCIÓN DE RECONEXIONES	Recepción de requerimientos de reconexión del servicio de agua potable.	El solicitante requiere en Gestión de Servicios la reconexión del servicio de agua potable previo al pago total, parcial (dentro de 30% de deuda) o suspensión de convenio, copia de folio de identidad y folio de inscripción CS-RG-01.	1- Pago total, parcial (dentro de 30% de deuda) o suspensión de convenio, copia de folio de identidad y folio de inscripción CS-RG-01.	1- Se recibe requerimiento por parte de Asesor de Servicios, se remite a Cartera y Cobranza el requerimiento para su atención.	LINEAS AVENIDAS DE BORDO HASTA 1610DS.	5 a 20	48 horas	Clínicas de EPAM	Clínicas de EPAM	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	2.928	100%
15	RECEPCIÓN DE SUSPENSIONES TEMPORALES DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	Recepción de requerimientos de suspensión temporal del servicio de agua potable.	El solicitante requiere en Gestión de Servicios la suspensión del servicio de agua potable.	1- Solicitar el requerimiento de la suspensión temporal del servicio de agua potable indicando los motivos del pedido, adjuntar copia de folio de identidad y requerir el pago mensual y la recepción en formato CS-RG-01.	1- Se recibe requerimiento de suspensión temporal en formato CS-RG-01 se remite a Cartera y Cobranza este requerimiento para su atención.	LINEAS AVENIDAS DE BORDO HASTA 1610DS.	5 a 20	48 horas	Clínicas de EPAM	Clínicas de EPAM	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	37	182	100%
16	REPOSICIÓN DE MEDIDOR	Reposición de medidor de agua potable.	El solicitante solicita al medidor de agua potable, para el Asesor de Servicios la reposición explicando los motivos del pedido, adjuntar copia de folio de identidad y folio de inscripción CS-RG-01.	1-Copia de folio de identidad del solicitante. 2-Copia de folio de inscripción del medidor anterior. 3- Copia de folio de inscripción del medidor nuevo. 4- Copia de folio de inscripción del medidor nuevo.	1- Se recibe la solicitud de reposición. 2- se revisan los requisitos. 3- se genera requerimiento en formato CS-RG-01 se envía a Cartera y Cobranza para su atención.	LINEAS AVENIDAS DE BORDO HASTA 1610DS.	Dependiendo de la disponibilidad de medidores y tiempo en Área Técnica	1 semana aproximadamente	Clínicas de EPAM	Clínicas de EPAM	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	173	1065	100%
17	EMISIÓN DE ORDENES DE PAGO DE ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	Emisión de ordenes de pago de estudio de factibilidad.	Acordar y Gestionar el pago de estudio de factibilidad.	1- Presentación de informe técnico con el estudio de factibilidad.	1- Con informe completo del área Técnica respecto al estudio de factibilidad realizado en esta área se procede a emitir ordenes para pago de estudio de factibilidad.	LINEAS AVENIDAS DE BORDO HASTA 1610DS.	\$200.00 pago de estudio de factibilidad	Dependencia de disponibilidad de medidores y tiempo en Área Técnica	Ciudad Juárez en general	Clínicas de EPAM	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	232	1537	100%
18	FACTURACIÓN DIRECTA	Emisión de facturas directas por diferentes conceptos.	El cliente se acerca a Gestión de Servicios para realizar cancelación de servicios.	1- Solicitar servicio para la emisión de la factura.	1- El cliente se acerca a presentar su requerimiento, el Asesor de Servicios pide los datos, verifica y emite la orden de facturación.	LINEAS AVENIDAS DE BORDO HASTA 1610DS.	Dependiendo del trámite	inmediato	Clínicas de EPAM	Clínicas de EPAM	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	5	50	100%



19	REACTIVACION DE CUENTAS	Recepción de requerimientos para reactivación de cuentas que se encuentran con suspensión temporal por impago a cargo del beneficiario del IAA.	Cliente se acerca a Gestión de Servicios para realizar petición de reactivación del servicio lo que resulta automáticamente en servicio de agua potable.	1- Otorgar el día en su planilla y en el momento de pago sueldo. 2- El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien debe verificar datos para la recepción del requerimiento.	LINSA AVENIDAS DE BRIBO HASTA SANJOSE.	Gratis	72 horas aproximadamente	Clientes de EPAM	prevencional	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	7	104	100%	
20	SUGERENCIA TEMPORAL POR EMERGENCIA	Recepción de requerimientos para suspender temporal por emergencia a cargo del beneficiario del IAA. Solo aplica en emergencias que causen afectación por el terremoto y que no se encuentren afectadas hasta que no se reactive el servicio de agua potable y saneamiento.	Cliente se acerca a Gestión de Servicios para realizar petición de suspensión de servicio por emergencia a cargo del beneficiario del IAA. Solo aplica en emergencias que causen afectación por el terremoto y que no se encuentren afectadas hasta que no se reactive el servicio de agua potable y saneamiento.	1- Solo se requiere que el cliente lo solicite. 2- Se atiende su requerimiento personal o por correo electrónico al personal de Catastro.	LINSA AVENIDAS DE BRIBO HASTA SANJOSE.	Gratis	Se realiza durante el mes en que se ha realizado la petición. Se realiza inspección y cambio de estado en el sistema a fin de que no genere futuras facturas.	Clientes de EPAM	prevencional	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	0	8	100%	
21	RECEPCION DE ORDENOS DE MEDICIONES	Recepción de requerimientos para revisión de mediciones cuando existen sospechas de mal funcionamiento para ser revisado.	Cliente se acerca a Gestión de Servicios para realizar petición de revisión de mediciones para ser revisado.	1- Solo se requiere que el cliente lo solicite. 2- Se atiende su requerimiento personal o por correo electrónico al personal de Derivados y Control.	LINSA AVENIDAS DE BRIBO HASTA SANJOSE DE SALIC. DERIVADOS A LA SALIC DE ATENCION DE GESTION DE SERVICIO ORDEN DE TOMA EL TIEMPO ESPECIFICO PARA SU ATENCION. SE ATENDEN TODOS LOS DIAS HASTA LAS 18:00 HORAS.	Gratis	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 10 minutos, luego se deriva a la Unidad Ejecutora para su atención.	Clientes de la EPAM	prevencional	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	26	313	100%	
22	QUEJAS VARIAS	Recepción de quejas presentadas en Gestión de Servicios por diferentes motivos.	El usuario puede presentar su queja de manera verbal, escrita, por correo, telefónicamente, la cual es registrada en nuestra base de datos.	1- No requiere requisitos, la queja puede ser anónima. 2- Las quejas pueden ser recibidas por diferentes medios y derivadas a las unidades ejecutoras respectivas para su comprobación.		Gratis	Dependencia de la verificación	Ciudadanía en general	prevencional, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	38	404	100%	
23	RECLAMOS TECNICOS	Recepción de reclamos presentados por usuarios sobre problemas técnicos en el servicio, se resuelve por vía telefónica o en su caso por escrito.	El cliente es atendido por un Asesor de Servicios, quien lo redirige al área correspondiente para ser derivado al área Técnica.	No requiere requisitos	LINSA AVENIDAS DE BRIBO HASTA SANJOSE.	Gratis	De 2 a 5 minutos dependiendo del problema, la atención del Asesor y la apertura del cliente en las explicaciones brindadas por el funcionario que atiende el reclamo.	Clientes de EPAM	prevencional, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	49	667	100%	
24	LAMPITAS POCO EFICAZ	Recepción de requerimientos de usuarios para lampas de poco eficiencia.	El cliente es atendido por un Asesor de Servicios, realiza su requerimiento el cual es enviado al área Técnica.	No requiere requisitos	LINSA AVENIDAS DE BRIBO HASTA SANJOSE.	Gratis	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 5 minutos, luego se deriva a la Unidad Ejecutora para su atención.	Ciudadanía en General	prevencional, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	13	80	100%	
25	APROBACION Y VILLADO DE PLANOS	Recepción de requerimientos de usuarios para aprobación y villado de Planos.	El cliente es atendido por un Asesor de Servicios, realiza su requerimiento el cual es enviado al área Técnica.	1- Solo se requiere que el cliente lo solicite. 2- Se atiende su requerimiento personal o por correo electrónico al personal de Catastro.	LINSA AVENIDAS DE BRIBO HASTA SANJOSE.	Gratis	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 10 minutos, luego se deriva a la Unidad Ejecutora para su atención.	Clientes EPAM	Prevencional	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	3	12	100%	
26	PREFACTURACION DE SERVICIO BASICO	Recepción de requerimientos de usuarios para Prefacturación de Servicios Básicos.	El cliente es atendido por un Asesor de Servicios, realiza su requerimiento el cual es enviado al área de Operaciones Comerciales.	1- Solo se requiere que el cliente lo solicite. 2- Se atiende su requerimiento personal o por correo electrónico al personal de Comercio.	LINSA AVENIDAS DE BRIBO HASTA SANJOSE.	Gratis	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 10 minutos, luego se deriva a la Unidad Ejecutora para su atención.	Ciudadanía en General	Prevencional	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	6	23	100%	
1	ATENCIÓN AL SECTOR PUBLICO	AUTORIDAD, CABARÍ Y TERCERA FAMILIA ALICER PARA LOS CLIENTES DEL SECTOR PUEBLO Y...	EL CLIENTE INGRESA A NUESTRA PAGINA WEB A COMPONANTE ELECTRONICO	1- Institución Pública solicita su pago al día para poder registrarse como usuario del Sistema. 2- Remite al Estado a Tesorería, quien comprobante posteriormente el pago. 3- Revisa el cumplimiento y otorga el indicador de la gestión de calidad del Sector Público.	LINSA AVENIDAS DE BRIBO HASTA SANJOSE.	Gratis	Del 1 al 21 de mes	Institución Pública	http://www.epam.gob.ec/portal-tramites/indicadores-de-calidad	SI	NO APLICABLE	NO APLICABLE	0	519	100%	
2	TITULO PRE COACTIVO	Mediante la NOTIFICACION POR BÚSTALO	EL SEÑORADO DANIELA LA BORDA VOTAR, ADONA O REALIZA CONVENIO DE PAGO	Mediante presentación del instrumento de pago, solicita recepción del título de Título pre coactivo	LINSA AVENIDAS DE BRIBO HASTA SANJOSE.	Gratis	8 OAS	Ciudadanía EN GENERAL	EDIFICIO ADMINISTRATIVO (edificio donde funciona el 15 calle 15) y avenida SUGERENCIA DE CANTERA Y COBAMBA	http://www.epam.gob.ec/portal-tramites/indicadores-de-calidad	SI	NO APLICABLE	NO APLICABLE	0	307	100%

Fecha actualización de la información:										31/08/2018					
Periodicidad de actualización de la información:										MENSUAL					
Entidad poseedora de la información: LITENA										DIRECCION DE GESTIÓN COMERCIAL Y MARKETING					
Responsable de la unidad poseedora de la información (del literal a):										ING. ROBERTO ALVARO GUTIERREZ					
Correo electrónico del responsable de la unidad poseedora de la información:										mailto:roberto.gutierrez@epam.gob.ec					
Número telefónico del responsable de la unidad poseedora de la información:										0053910210000					