



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

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

| Denominación del servicio | Descripción del servicio | Cómo acceder al servicio (en línea o en persona) | Requisitos para la obtención del servicio | Procedimiento interno que sigue el servicio | Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios) | Costo | Tiempo estimado de respuesta (Hora/Día/Semana) | Tipo de beneficiario o usuarios del servicio (Ejemplo: en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Público) | Oficina y dependencia que ofrece el servicio | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para descargar la página de inicio del sitio web y/o dirección manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial (Ejemplo: si es por internet, oficina, línea telefónica, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, chat común, teléfono, etc.) | Servicio Automatizado (Si/No) | Link para descargar el formulario de servicios | Link para el servicio por internet (en línea) | Número de ciudadanos/clientes que accedieron al servicio en el último periodo (mensual) | Número de ciudadanos/clientes que accedieron al servicio acumulado | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|---------------------------|---|--|---|--|--|-------------------------------------|--|---|---|--|---|---|--|---|---|--|--|
| 1 | SELECCIÓN DE NUEVOS CLIENTES | SE INGRESA AL SISTEMA AQUA Y TODOS LOS DATOS DEL ARMIADO NUEVO, POSTERIOR A ESTO SE INICIA UN MEDIDOR DE AGUA Y SE PROCEDE A CREAR EL CODIGO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE PAGUE SU CONSUMO. | EL USUARIO SE PRESENTA AL AREA DE CAJAS PARA SOLICITAR LA SELECCIÓN DE SU CLIENTE. LUEGO SE FORMAN LOS DATOS PERSONALES DEL USUARIO. LUEGO SE DEBEN DAR LAS FUNCIONES DE LA BARRA PARA QUE SE DISPONGA LA CORRESPONDIENTE EDUCACIÓN DEL MEDIDOR DE A.A.P.P. | 1. COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. COPIA DE ESCRITURA (GARANTÍA, LIBRENS Y SELLOS) 4. INFORMACIÓN HISTÓRICA DEL PRECIO FORMULARIO | 1. SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS, POR QUE DE COUNTER QUE ENTREGA EL FIDET DE ATENCIÓN 2. USUARIO SOLICITA LA SELECCIÓN DE SU INSTALACIÓN NUEVA EN GESTIÓN DE SERVICIOS CON EL LÍNEA FORMADO Y SE RECIPROCA LA DOCUMENTACIÓN, SI EL VERIFICAR SE ENVA A CANCELAR EN CASA EL DERECHO DE LÍNEA Y MEDIDOR. 3. SE EMITE LISTADO POR GESTIÓN DE SERVICIOS PARA GESTIÓN DE CAMBIO DE CONEXIONES. 4. SE ENVA AL FREDDO DE CAMBIO REALIZADA LA INSPECCIÓN PARA VERIFICAR SI SE PROCEDE LA INSPECCIÓN. 5. SI SE VA A SE PRODUCE CON LA INSPECCIÓN REALIZADA. 6. SE ENVA MEDIANTE LISTA AL RESPONSABLE DE LA CREACIÓN DE LA CUENTA. 8. SE INCORPORA AL NUEVO CLIENTE AL SISTEMA AQUA. | LINES A VIVERES DE OBRO HASTA 10000 | 2. 3. 4. 8 días laborales. | Ciudadanía en general. | OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio de administración) (SI) (calle 10 y avenida 5) PLANTA BAJA / GESTIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO / GESTIÓN DE CONTRATOS Y CONEXIONES. | | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 107 | 1.978 | 100% | |
| 3 | ACTUALIZACIONES DE DATOS O CAMBIOS DE NOMBRE DE ARMIADOS. | CUANDO EL FREDDO CAMBIA DE DUEÑO SE REALIZA LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS INFORMACIÓN CATASTRAL. | EL USUARIO SE PRESENTA AL AREA DE CAJAS PARA SOLICITAR EL CAMBIO DE NOMBRE O LOS DATOS CORRESPONDIENTES AL NUEVO DUEÑO. LUEGO SE DEBEN DAR LAS FUNCIONES DE LA BARRA PARA QUE SE DISPONGA AL RESPUESTA CORRECTA. | 1. COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. COPIA DE ESCRITURA (GARANTÍA, LIBRENS Y SELLOS) | 1. SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS POR PARTE DEL ASSESOR DE SERVICIOS 2. USUARIO SOLICITA CAMBIO DE NOMBRE 3. USUARIO SOLICITA SISTEMA COMERCIAL DE CUENTA Y DEL DOCUMENTACIÓN SOLICITADA, SE ENVA A CANCELAR EL VALOR RESPECTIVO POR EL ASSESOR DE SERVICIOS. 4. EL USUARIO CANCELA EL VALOR RESPECTIVO EN LA CASA DE RECAUDACIÓN, SICA COPA AL REGISTRO DE PAGO Y REGISTRA A GESTIÓN DE SERVICIOS PARA EL CAMBIO RESPECTIVO EN EL SISTEMA. 5. SE ARCHIVA LA DOCUMENTACIÓN QUE SE EMITIDA POR GESTIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE FORMATO C/S-02 | LINES A VIVERES DE OBRO HASTA 10000 | 1. DOMESTICO \$ 14.64 2. COMERCIAL \$ 14.29 3. INDUSTRIAL \$ 14.48 | 24 HORAS | Ciudadanía en general. | | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 71 | 685 | 100% | |
| 3 | CERTIFICACIONES DE NO NULIDAD A LA EMPRESA | EMISIÓN DE CERTIFICACIONES PARA TRANSITO DE CARACTER PERSONAL. | EL USUARIO SE PRESENTA AL AREA DE CAJAS PARA SOLICITAR LA EMISIÓN DE LOS DATOS CORRESPONDIENTES DEL SOLICITANTE | 1. COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. COPIA DE ESCRITURA (GARANTÍA, LIBRENS Y SELLOS) | 1. SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS POR EL ASSESOR DE SERVICIO 2. USUARIO SOLICITA CERTIFICADO 3. EL ASSESOR DE SERVICIO ENVA A CANCELAR LA ESPECI VALORADA UNA VEZ FACTURADO EL VALOR EN LA CASA DE RECAUDACIÓN 4. EL USUARIO CANCELA EL VALOR EN LA CASA DE RECAUDACIÓN 5. EL USUARIO REGISTRA A GESTIÓN DE SERVICIOS, CONDE ENTREGA LA SERVIC VALORADA Y EL PROCESO DE PAGO Y REGISTRA A GESTIÓN DE SERVICIOS PARA EL CAMBIO RESPECTIVO EN EL SISTEMA. 6. EL DOCUMENTO SE LO ENVA A LA INSTANCIA DESTINADA A LA GESTIÓN DE CONTRATOS Y CONEXIONES PARA ARCHIVAR. | LINES A VIVERES DE OBRO HASTA 10000 | 1. 2.00 | 24 HORAS | Ciudadanía en general. | | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 14 | 285 | 100% | |
| 4 | ATENCIÓN DE RECLAMOS | REGISTRAR LOS RECLAMOS DE USUARIOS | EL USUARIO PRESENTA EN GESTIÓN DE SERVICIOS SU RECLAMO EL ASSESOR DE SERVICIO REGISTRA EL RECLAMO EN EL SISTEMA COMERCIAL EL ASSESOR Y USUARIO FIRMAN EL FORMATO DE RECLAMO ESTABLECIDO SI SE INDICA EL TIEMPO EN EL QUE SE DEBE DAR RESPUESTA | 1. COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. COPIA DE ESCRITURA (GARANTÍA, LIBRENS Y SELLOS) | 1. Verificar Reportes de lectura. 2. Inspección al armario. 3. Bases de Medidor si amerita. 4. Enviar informes de gestión al sistema. 5. Agendar y pagar el medidor. 6. Realizar cálculo de Redistribución. 7. Informar respuesta al usuario. | LINES A VIVERES DE OBRO HASTA 10000 | Gratuito | 10 días | Ciudadanía en general. | | SI | http://www.epam.gub.ec/areas/comercializacion/AtencionReclamos | NO APLICA | NO APLICA | 80 trámites finalizados 127 en trámite 531 no finalizados | 7.952 | 100% |
| 5 | INSPECCIÓN | REALIZAR INSPECCIÓN EN EL RECLAMO DE USUARIOS | EL USUARIO PRESENTA EN GESTIÓN DE SERVICIOS SU RECLAMO EL ASSESOR DE SERVICIO REGISTRA A SOLICITANTE EN EL FORMATO ESTABLECIDO EL ASSESOR Y USUARIO FIRMAN EL FORMATO SOLICITANTE SI SE INDICA EL TIEMPO EN EL QUE SE DEBE DAR RESPUESTA | 1. COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. COPIA DE ESCRITURA (GARANTÍA, LIBRENS Y SELLOS) | 1. Verificar Reportes de lectura. 2. Realizar Inspección 3. Enviar informe de inspección. 4. Informar respuesta al usuario. | LINES A VIVERES DE OBRO HASTA 10000 | Gratuito | 10 días | Ciudadanía en general. | | SI | http://www.epam.gub.ec/areas/comercializacion/AtencionReclamos | NO APLICA | NO APLICA | 329 | 1.917 | 100% |
| 6 | BENEFICIO DE TERCERA CADA | RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO DE TERCERA CADA | EL SOLICITANTE O DELIBERADO SE ACCIDE A LA ATENCIÓN EN UNO DE LOS MODULOS Y SOLICITA LA APLICACIÓN DEL BENEFICIO DE TERCERA CADA | 1. PRESENTAR COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD 2. PRESENTAR COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. PRESENTAR COPIA DE ESCRITURA (GARANTÍA, LIBRENS Y SELLOS) | 1. El solicitante presenta copia de cédula de identidad del titular de la cuenta mismo que debe haber cumplido los 65 años de edad y su fecha firmada. 2. Se envía documentación a la Unidad Ejecutora correspondiente para su verificación en el campo y aplicación | LINES A VIVERES DE OBRO HASTA 10000 | Gratuito | 5 minutos aproximadamente | Oficina de EPAM que tienen cumplido 60 años de edad, no se aplica el beneficio en el punto donde habita el cliente (que sea otro cliente) | | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 73 | 448 | 100% | |
| 7 | BENEFICIO POR DISCAPACIDAD | RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO POR DISCAPACIDAD | EL SOLICITANTE O DELIBERADO SE ACCIDE A LA ATENCIÓN EN UNO DE LOS MODULOS Y SOLICITA LA APLICACIÓN DEL BENEFICIO POR DISCAPACIDAD | 1. PRESENTAR COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD 2. PRESENTAR COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. PRESENTAR COPIA DE ESCRITURA (GARANTÍA, LIBRENS Y SELLOS) | 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 vive en el punto 2. Se envía documentación a la Unidad Ejecutora correspondiente para su verificación en el campo y aplicación | LINES A VIVERES DE OBRO HASTA 10000 | Gratuito | 5 minutos aproximadamente | Oficina de EPAM que cuentan con carnet de discapacidad, no se aplica el beneficio en el punto donde habita el cliente (que sea otro cliente) | | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 17 | 121 | 100% | |
| 8 | INTRODUCCIÓN EN UNO DE LAS PANTALLAS | Compra de botellas de agua para retirar por tiempos desde toma automatizada | Una vez que se haya autorizado la venta de agua a un tiempo determinado, esta puede solicitarse en los módulos de atención o caja de atención, orden de venta de botellas de agua para ser transportado a través de requester | 1. COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. COPIA DE ESCRITURA (GARANTÍA, LIBRENS Y SELLOS) | 1. El solicitante se acerca a los módulos de atención y prepara la emisión de orden para comprar agua para su tiempo 2. El Asesor de Servicios emite contrato, orden de pago del servicio y lleva (en caso de que retiren agua desde toma intermedia (Intermedia), se cancelan facturas en Tercera CADA) 3. El cliente se acerca al módulo de atención y presenta su requerimiento para que necesita el documento de certificación de servicio de agua a un tiempo determinado | LINES A VIVERES DE OBRO HASTA 10000 | NO | De 3 a 5 minutos aproximadamente | Oficina de EPAM que localizan los tiempos | Gestión de Servicios, oficina de recaudación (Edif. Mat. 1er. Agrup. de Transito, Parroquia Elay Afaro, Ibarra) | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 0 | 0 | 100% | |
| 9 | CONTRATO TANQUEROS | Registro de nuevos clientes para compra de agua por tiempos mediante control, orden de compra control, orden de venta de servicio (si el agua es retirado en Toma Intermedia - Intermedia) | El dueño del tiempo debe acudir a la oficina de atención para que se autorice la venta, esta puede realizarse. Una vez autorizada se procede a emitir contrato, orden de venta de servicio (si el agua es retirado en Toma Intermedia - Intermedia) | 1. PRESENTAR COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD 2. PRESENTAR COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. PRESENTAR COPIA DE ESCRITURA (GARANTÍA, LIBRENS Y SELLOS) | 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 vive en el punto 2. Se envía documentación a la Unidad Ejecutora correspondiente para su verificación en el campo y aplicación | LINES A VIVERES DE OBRO HASTA 10000 | NO | Variable | Ciudadanía en general | | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 0 | 20 | 100% | |
| 10 | ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO POR CAMBIO DE CATEGORÍA | Requisición de requerimiento para cambio de categoría | El titular se acerca al módulo de atención y pide el cambio de categoría de su cuenta, sustentado los motivos para el cambio | 1. PRESENTAR COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD 2. PRESENTAR COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. PRESENTAR COPIA DE ESCRITURA (GARANTÍA, LIBRENS Y SELLOS) | 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. El Asesor de Servicios analiza la petición y llena formulario para cambio de categoría en el formato C/S-01 3. Se envía documentación a la Unidad Ejecutora correspondiente para su verificación en el campo y aplicación | LINES A VIVERES DE OBRO HASTA 10000 | Gratuito | De 2 a 5 minutos aproximadamente | Oficina de EPAM | | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 4 | 60 | 100% | |
| 11 | ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO POR CAMBIO DE NOMBRE | Requisición de requerimiento para cambio de nombre en la cuenta | El titular se acerca al módulo de atención y pide el cambio de nombre de su cuenta, sustentado los motivos para el cambio | 1. PRESENTAR COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD 2. PRESENTAR COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. PRESENTAR COPIA DE ESCRITURA (GARANTÍA, LIBRENS Y SELLOS) | 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. El Asesor de Servicios analiza la petición y se procede a realizar cambio de nombre en el sistema 3. Se envía documentación a la Unidad Ejecutora correspondiente para su verificación en el campo y aplicación | LINES A VIVERES DE OBRO HASTA 10000 | Gratuito | De 2 a 3 minutos por persona dependiente de cada caso | Oficina de EPAM | | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 62 | 653 | 100% | |
| 12 | EMISIÓN DE CERTIFICACIONES | Emisión de certificaciones para trámite de documentación, licencias, autorización pública (obras, veredas, veras) | El titular se acerca al módulo de atención y solicita la emisión de certificaciones para trámite de documentación, licencias, autorización pública (obras, veredas, veras) | 1. PRESENTAR COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD 2. PRESENTAR COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. PRESENTAR COPIA DE ESCRITURA (GARANTÍA, LIBRENS Y SELLOS) | 1. El titular se acerca al módulo de atención y presenta su requerimiento indicando para que necesita el documento de certificación de servicio (licencia, autorización pública, etc.) 2. El Asesor de Servicios analiza la petición y se procede a realizar cambio de nombre en el sistema 3. Se envía documentación a la Unidad Ejecutora correspondiente para su verificación en el campo y aplicación | LINES A VIVERES DE OBRO HASTA 10000 | hoja de certificación \$1,00 | De 3 a 5 minutos dependiendo de la revisión | Oficina en general | | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 16 | 531 | 100% | |



| | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|--|--|---|---|---|--|
| 13 | ACTUALIZACIONES DE DATOS | Actualización de datos del cliente en el sistema informático | El cliente se acerca para ser atendido en las oficinas de Gestión de Servicios y el Asesor de Servicios verifica los datos registrados del cliente | 1- Para la actualización e ingreso del dato de estado se pide su presencia y se solicita para tener los datos actualizados. 2- El cliente se acerca a uno de los módulos de atención y el Asesor de Servicios verifica que los datos que se encuentran registrados en el sistema corresponden al titular en caso de que haya algún cambio se procede a actualizar en el sistema | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00 H. | Gratuito | De 2 a 5 minutos por atención dependiendo del día a actualizar | Clientes EPAM | |
| 14 | SUGERIMON DE CONVENIOS | Los clientes que requieren transferir su deuda y no pueden hacerlo de contado pueden realizarlo a través de un convenio de pago. | El cliente se acerca a la Epam mediante el cliente bajo - Gestión de Servicios | 1-Copia de cédula de identidad del titular de la cuenta. 2- en caso de que la persona que solicita se acerque al titular de la cuenta debe tener un autorización por parte del titular de la cuenta para realizar el convenio | 2- en caso de que la persona que solicita se acerque al titular de la cuenta debe tener un autorización por parte del titular de la cuenta para realizar el convenio | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00 H. | Gratuito | De 2 a 5 minutos aproximadamente | Clientes de EPAM |
| 15 | ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE CREACION DE CUENTAS | Se atienden requerimientos de clientes que han realizado tramite de habilitación para que se abra una nueva cuenta | El cliente se acerca a la Epam mediante el cliente bajo - Gestión de Servicios | 1- Se requiere copia del recibo con el pago cancelado para poder realizar la habilitación de la cuenta | 1- El solicitante se acerca a uno de los módulos de atención para solicitar la creación de su cuenta la cual ha habilitado con anterioridad. El Asesor de Servicios verifica datos e ingresa el requerimiento en formato CS-REG-01 para ser derivado a Catastro para su atención | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00 H. | Gratuito | De 2 a 5 minutos aproximadamente | Clientes de EPAM |
| 16 | ENTREGA DE BARRIDEX | Entrega de reporte impreso con el detalle de las cuentas (en mil y en \$) | El cliente es atendido por un Asesor de Servicios y de ser el titular o tenga autorización del titular se entrega la información requerida de manera impresa. | 1- El solicitante debe ser el titular de la cuenta, familiar o cercano al titular. No se debe tener una autorización por parte del titular de la cuenta. 2- El solicitante pide el detalle de su cuenta se registra el código de la instalación | 1- El solicitante debe ser el titular de la cuenta, familiar o cercano al titular. No se debe tener una autorización por parte del titular de la cuenta. 2- El solicitante pide el detalle de su cuenta se registra el código de la instalación | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00 H. | Gratuito | 1 - 2 minutos aproximadamente | Clientes de EPAM |
| 17 | ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE EMISION DE FACTURA ELECTRONICA | Impresión de facturas electrónicas solicitadas por clientes | El cliente se acerca a uno de los módulos de atención y hace su requerimiento | 1- Ser titular de la cuenta o tener autorización por parte del titular de la cuenta para acceder a la información | 1- El cliente requiere la impresión de la factura electrónica 2- El Asesor revisa información, emite factura y entrega el documento | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00 H. | Gratuito | De 2 a 3 minutos aproximadamente | Clientes de EPAM o personas autorizadas por el titular de la cuenta. |
| 18 | INFORMACIÓN (CONSULTA) | Que información verifíca el cliente de acuerdo a sus requerimientos | El cliente se acerca los oficinas de Gestión de Servicios, si se trata de información que se entregará al cliente se entrega el documento por la persona que entrega la información más detallada de la entrega formal para que sea atendida por los asesores de servicios. También se puede acceder a información a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas, etc. | 1- Cuando se trata de información requerida en las oficinas de Gestión de Servicios, los Asesores de Servicios proporcionan que la persona que requiere información sea el titular de la cuenta. 2- Si se trata de información general el solicitante solo requiere la información de manera verbal. | 1- El solicitante se acerca a uno de los módulos de atención 2- El solicitante solicita al Asesor de Servicios la información que necesita de servicios analítica, revisa y entrega la información requerida | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00 H. | Gratuito | De 5 - 10 minutos aproximadamente | Clientes de EPAM, ciudadanía en general |
| 19 | RESPUESTA A RECLAMO POR FACTURACIÓN | Entrega de respuestas a clientes que han presentado reclamo por facturación | El cliente toma un turno de respuesta, se atiende por un Asesor de Servicios para obtener la información requerida | 1- Haber presentado anteriormente un reclamo por facturación | 1- El cliente solicita un turno de "preguntas" y es atendido por el Asesor de Servicios verifica en archivos los datos entregados por el cliente 2- se entrega información al cliente 3- se emite informe formal de pago | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00 H. | Gratuito | De 5 - 10 minutos aproximadamente | Clientes de EPAM |
| 20 | LLAMADAS TELEFONICAS A CLIENTES | Operaciones telefónicas a clientes a fin de requerir información relacionada a gestión presentada anteriormente en módulos de atención y para indicarle que su trámite está listo | El cliente recibe la llamada que realiza un Asesor de Servicios | 1- El cliente debe haber presentado algún requerimiento en Gestión de Servicios | 1- El Asesor de Servicios que requiere alguna información adicional de parte del cliente para atender su requerimiento o para informarle que su trámite está listo realiza una llamada telefónica al cliente registrado con anterioridad | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00 H. | Gratuito | De 1 a 2 minutos por llamada | Clientes de EPAM, ciudadanía en general |
| 21 | RECEPCION DE REQUERIMIENTO DE INSTALACION/ TRAMITE PARA INSTALACION NUEVA | Recepción de requerimientos para instalar/Instalación de equipos | El cliente se acerca a uno de los módulos de atención y hace su requerimiento de petición de una nueva instalación | 1-Copia de recibo o información registrada. 2-Copia de cédula y certificado de vigencia del solicitante | 1- Se reciben los requisitos 2- se revisa que no exista deuda a nombre del solicitante y en el precio establecido para adquirir equipos, materiales para cableado, formularios y se miden los valores a cancelar por derechos de instalación y medición antes que el personal que debe estar presente en la instalación y medición entre otros de prestación de servicios 3- se emite copia de factura cancelada | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00 H. | 3- en base al costo del equipo 4- en base al costo del equipo 5- se genera el costo | Variable de acuerdo a centro de costo dependiendo de la disponibilidad del solicitante quien debe adquirir por cuenta propia materiales (cables, colillas), realizar cableado, medir y hacer lista para que la empresa realice el montaje colocando el colillón y medidor | Clientes que requieren el servicio |
| 22 | RECEPCION DE LECTURAS | Recepción de lecturas reportadas por clientes bajo su responsabilidad | Cliente se acerca a la EPAM y reporta su lectura, también puede reportarlo de manera telefónica o por correo | 1- El cliente reporta su lectura al Asesor de Servicios 2- se verifica datos de acuerdo a los datos que se reportaron en el sistema según los datos reportados por el cliente 3- los reportes son enviados a la Unidad Ejecutora correspondiente | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00 H. | Gratuito | 1 - 2 minutos aproximadamente | Clientes de EPAM | |

| | | | | | | |
|--|-----------|---|-----------|-------|--------|------|
| presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 71 | 1663 | 100% |
| presencial | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 363 | 1.661 | 100% |
| presencial | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 1 | 19 | 100% |
| Presencial | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 350 | 4.629 | 100% |
| Opción en página de la Empresa, presencial en oficinas de Gestión de Servicios | SI | http://www.epam.gub.uy/usuarios/consultas/consultas | NO APLICA | 11 | 226 | 100% |
| presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 4.545 | 58.562 | 100% |
| Presencial | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 543 | 5.691 | 100% |
| telefono | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 0 | 1.774 | 100% |
| presencial | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 148 | 2.176 | 100% |
| presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 357 | 4.244 | 100% |

EMPRESA PUBLICA AGUAS DE MANA EPAM AVENIDA LA VIGENCIA MALECON ENTRE CALLES 7 Y 8 - CORONEL ADMINISTRATIVAS EPAM BARRIO ANDES NACIONALES 930 (calle 12 y avenida 5)



| | | | | | | | | | |
|----|--|--|---|--|---|---------------------------------------|---|---|-----------------------|
| 23 | RECEPCIÓN DE RECLAMOS DE FAMILIAS (Desarrollo) | Recepción de reclamos presentados por usuarios respecto a las gestiones facturadas | El cliente es atendido por un Asesor de Servicios a quien presenta los reclamos, expone sus reclamos al cual se analiza y de ser procedente se emite un escrito de conformidad de Atención, Facturación y Control para la atención | 1- Presentación de copia de copia de cobros de cobros y certificados de conexión del reclamo 2- en caso de que el reclamo no sea de titular de la cuenta se debe tener autorización del titular de la cuenta de haber actualizado el medidor de agua. | 2- El reclamo presenta los requisitos al Asesor de Servicios 3- El reclamo presenta los requisitos al Asesor de Servicios, se realiza el reclamo y de ser procedente realiza el ingreso del reclamo para su atención en Análisis Facturación y Control y caso contrario de las explicaciones necesarias al cliente a fin de velar la satisfacción del cliente. | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00. | Gratis | De 2 a 10 minutos dependiendo del reclamo, la atención del cliente en las explicaciones brindadas por el funcionario que atiende el reclamo | Clientes de EPAM |
| 24 | RECEPCIÓN DE RECONOMIAS | Recepción de requerimientos de reconomias al servicio de agua potable | El solicitante requiere en Gestión de Servicios la reconomias del servicio de agua potable previo al pago total, parcial (máximo el 20% de cuota) o suscripción de convenio, cuya copia se registra en formato CS-RG-05. | 1- Pago total, parcial (máximo el 20% de la cuota) o suscripción de convenio. | 1- Se recibe requerimiento por parte del Asesor de Servicios, se remite a Cartera y Cobranza el requerimiento para su atención | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00. | 5 a 20 | 48 horas | Clientes de EPAM |
| 25 | RECEPCIÓN DE SUSPENSIÓN TEMPORAL 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 de la petición, adjuntar copia de cobros 2- Se recibe el requerimiento y los requisitos en formato CS-RG-03 | 1- Se recibe requerimiento de suspensión temporal en formato CS-RG-02 se remite a Cartera y Cobranza este requerimiento para su atención | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00. | 5 a 20 | 48 horas | Clientes de EPAM |
| 26 | RECEPCIÓN FUERA DE SERVICIO | El cliente solicita la evaluación de la instalación de agua potable y saneamiento sanitario | El solicitante requiere en Gestión de Servicios la evaluación o fuera de servicio de la instalación de agua potable y saneamiento sanitario | 1- Ser el titular de la cuenta 2- No tener valores pendientes 3- No tener en trámite servicios (agua potable y saneamiento) | 1- Se recibe la solicitud de fuera de servicio 2- se realiza la evaluación 3- se explica al cliente cuál es la diferencia de un corte temporal y un fuera de servicio 4- se registra requerimiento en formato CS-RG-03 5- se emite a Cartera y Cobranza para su atención de ser procedente. | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00. | Gratis | 15 días aproximadamente | Clientes de EPAM |
| 27 | REPOSICIÓN DE MEDIDOR | Cambio o instalación de medidor en cuenta ya creada | El solicitante acorde al medidor de atención, pide al Asesor de Servicios la reposición del medidor y presenta los requisitos para este trámite | 1- Copia de cobros de identidad del solicitante 2- copia de documento de registro de medidor anterior (lado de bajo, en caso de que haya sido cobrado copia de demencia | 1- Se recibe la solicitud de reposición 2- se realizan los registros 3- se registra requerimiento en formato CS-RG-03 4- se emite a Cartera y Cobranza para su atención. | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00. | medidor de 1"7 x 1"7, 1"5, respectivamente para registro de reposición \$1,00 | 1 semana aproximadamente | Clientes de EPAM |
| 28 | EMISIÓN DE ORDENES DE PAGO DE ESTUDIO DE FACTIBILIDAD | Emisión de órdenes para pago de estudio de factibilidad | Asesorar a Gestión de Servicios para emitir el pago de estudio de factibilidad | 1- Presentación de informe técnico por 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 | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00. | \$100,00 pago de estudios de factibilidad | Depende de disponibilidad de vehículos y tiempos en área Técnica | Ciudadanía en general |
| 29 | RECEPCIÓN DE DENUNCIAS VERBALES | Recepción de denuncias presentadas en Gestión de Servicios por diferentes motivos | El denunciante puede presentar su denuncia de manera verbal, escrita, por correo, telefonía, o en cualquier otro medio que se registre por cualquier medio para su comprobación. | 1- No requiere requisitos, la denuncia puede ser anónima | 1- Las denuncias pueden ser recibidas por diferentes medios y derivadas a las unidades operativas respectivas para su comprobación | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00. | Gratis | Dependiendo de la verificación | Ciudadanía en general |
| 30 | COMPROMISO DE PAGO | Compromiso que realizan clientes en virtud de poder honor sus deudas, en aplica cuando el cliente puede pagar sobre la cuota mensual del convenio o no puede realizar un convenio de pago. | El solicitante acorde al medidor de atención, solicita al Asesor de Servicios la posibilidad de acceder a un convenio de pago o se establece una manera de que el cliente pueda comprometerse a cancelar un valor "X" hasta completar los parámetros normales para suscribir un convenio de pago. | 1- Copia de Cobros y Certificado de conexión | 1- El solicitante acorde al medidor de atención, solicita al Asesor de Servicios la posibilidad de acceder a un convenio de pago y se establece una manera de que el cliente pueda comprometerse a cancelar un valor "X" hasta completar los parámetros normales para suscribir un convenio de pago. | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00. | Gratis | 1 mes aproximadamente | Clientes de EPAM |
| 31 | FACTURACIÓN DIRECTA | Emisión de facturas directas por diferentes conceptos | Cliente se acerca a Gestión de Servicios para realizar cancelación de servicios | 1- Justificar el servicio para la emisión de la factura | 1- El cliente se acerca y presenta su requerimiento, el Asesor de Servicios pide los datos, verifica y emite la orden de facturación | LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00. | Dependiendo del trámite | Inmediato | Clientes de EPAM |

ESTUDIO ADMINISTRATIVO EPAM / PLANTA AJUSTE/ GESTIÓN DE SERVICIO

| | | | | | | |
|--|--------------|--------------|--------------|-----|-------|------|
| prevencional, correo electrónico, folios, llamadas telefónicas | SI | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 518 | 6.879 | 100% |
| prevencional, correo electrónico, llamadas telefónicas | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 879 | 3.863 | 100% |
| prevencional | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 11 | 153 | 100% |
| prevencional | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 11 | 216 | 100% |
| prevencional | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 54 | 863 | 100% |
| prevencional | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 6 | 35 | 100% |
| prevencional, vía telefónica, correo, radio a batería, etc. | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 20 | 208 | 100% |
| prevencional | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 0 | 2 | 100% |
| prevencional | NO APLICABLE | NO APLICABLE | NO APLICABLE | 7 | 142 | 100% |



| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|---|---|--|--|--|-----------|--|-----------------------|--|-----------|--|-----------|-------|--------|------|
| 13 | REACTIVACION DE CUENTAS | Recepción de requerimientos para reactivación de cuentas que se encuentran con algún tipo de suspensión o con suspensión temporal por emergencia a causa del terremoto del ISA. | Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de reactivación del servicio de agua potable y saneamiento. | 1- Solo se atiende en las planillas o en el momento de pago usuarios. 2- El cliente se acerca a presentar la solicitud por parte del titular de la cuenta o persona autorizada por el titular para realizar el trámite. | 1- El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien debe verificar datos para la recepción del requerimiento. | LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00 HORAS. | Gratis | 72 horas aproximadamente | Clientes de EFAM | prevencional | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 16 | 309 | 100% |
| 14 | SUSPENSIÓN TEMPORAL POR EMERGENCIA | Recepción de requerimientos para suspender temporalmente el servicio de agua potable y saneamiento por emergencia a causa del terremoto del ISA. Solo se atiende en las planillas o en el momento de pago usuarios. | Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de suspensión temporal de agua potable y saneamiento. | 1- Solo se atiende en las planillas o en el momento de pago usuarios. 2- El cliente se acerca a presentar la solicitud por parte del titular de la cuenta o persona autorizada por el titular para realizar el trámite. | 1- El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien debe verificar datos para la recepción del requerimiento. | LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00 HORAS. | Gratis | Se realiza durante el mes en que se ha realizado la petición. Se realiza el pago y cambio de estado en el sistema a fin de que no genere futuras facturas. | Clientes de EFAM | prevencional | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 4 | 72 | 100% |
| 15 | COMPENSACION DE FACTURAS | El cliente presenta reclamo por que el Ingreso ha facturado un consumo superior al que se registra en su medidor por la diferencia de consumo por el cual el Ingreso registra en su medidor. | Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de compensación de consumo por la diferencia de consumo. | 1- El cliente debe traer el dato de la lectura actual a fin de que el Asesor de Servicio analice el caso. | 1- El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien analiza el caso y se le presenta su respuesta de consumo para la próxima emisión, el requerimiento que se envía al Facturador para su validación y pago. | LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00 HORAS. | Gratis | 24 horas | Clientes de EFAM | prevencional | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 18 | 57 | 100% |
| 16 | RECEPCION DE ORDENES DE RETIRO Y REVISION DE MEDIDORES | Recepción de requerimientos para retiro y revisión de medidores de agua potable y saneamiento. | Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de retiro y revisión de medidores de agua potable y saneamiento. | 1- Solo se requiere que el cliente lo solicite. 2- Se atiende su requerimiento previo a la revisión del personal de Defraudación y Control. | 1- El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien acepta su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Defraudación y Control para su atención. | LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00 HORAS. | Gratis | La recepción del requerimiento para retiro de medidores se realiza en la Unidad Operativa para su atención. | Clientes de la EFAM | prevencional | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 15 | 41 | 100% |
| 17 | RECLAMO VARIOS | Recepción de quejas presentadas en Gestión de Servicio por diferentes motivos. | El usuario puede presentar su queja por correo electrónico, correo, telefónicamente, o en persona en la oficina de atención al cliente. | 1- No requiere requisitos, la queja puede ser anónima. | 1- Las quejas pueden ser recibidas por diferentes medios y derivadas a las unidades operativas respectivas para su comprobación. | LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00 HORAS. | Gratis | Dependiendo de la verificación | Ciudadanía en general | prevencional, como atención, llamadas telefónicas | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 30 | 143 | 100% |
| 18 | ENVIO DE MENSAJES | De los Reclamos presentados por los usuarios en Gestión de Servicio al cliente, se envía un mensaje al proceso del reclamo, se genera un correo electrónico y se envía un mensaje de texto que se registra en el sistema. | Haber presentado un reclamo | Haber presentado un reclamo | Una vez concluido el proceso del reclamo, se le envía un mensaje de texto al usuario para que se acerque a nuestras instalaciones de servicio al cliente para que reciba la respuesta. | LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00 HORAS. | Gratis | Direccionado de la verificación | Ciudadanía en general | mensaje de texto | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 0 | 199 | 100% |
| 19 | ATENCION AL SECTOR PUBLICO | AUTORIZA, GRABAR Y REPRODUCIR LA IMAGEN PARA LOS CLIENTES DEL SECTOR PUBLICO | EL CLIENTE INGRESA A NUESTRA PAGINA WEB A COMPORANTE ELECTRONICO | La Institución Pública solicita se registre en el SIC para poder registrarse como usuario del Sector Público. | 1- Se elaboran manifiestos los listados en excel de todas las facturas autorizadas y elevadas al rider para el proceso de pago. 2- Remite el listado a Tesorería, quien comprobante posteriormente el pago. 3- Revisa el cumplimiento y genera el listado de la gestión de cobro del Sector Público. | LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00 HORAS. | Gratis | Del 1 al 25 de mes | Institución Pública | http://www.epam.gub.uy/ http://www.epam.gub.uy/areas/comunicacion/medios | SI | http://www.epam.gub.uy/ http://www.epam.gub.uy/areas/comunicacion/medios | NO APLICA | 215 | 3.221 | 100% |
| 20 | REDUCCION DEL SERVICIO | FOR ATADO EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGO | CANCELANDO LA DEUDA TOTAL, ADEUDADO O REALIZANDO UN COMVENIO DE PAGO | Mediante presentación del comprobante de pago, solicita la carga de su convenio | 1- Mediante orden de trabajo se filtra la información de los clientes deudores desde tres meses. | LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00 HORAS. | 1- 5 A 20 | 72 horas | CIUDADANÍA EN GENERAL | http://www.epam.gub.uy/areas/comunicacion/medios | SI | NO APLICA | NO APLICA | 1.890 | 26.176 | 100% |
| 21 | RECONEXION DEL SERVICIO | MEDIANTE LA ORDEN DE RECONEXION | PRESENTANDO EL COMPROMISANTE DE PAGO EN BUENA CONDICION | Mediante presentación del comprobante de pago, solicita la carga de su convenio | 1- Mediante orden de trabajo se filtra la información de los clientes deudores desde tres meses. | LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00 HORAS. | 1- 5 A 20 | 48 horas | CIUDADANÍA EN GENERAL | http://www.epam.gub.uy/areas/comunicacion/medios | SI | NO APLICA | NO APLICA | 1.214 | 4.488 | 100% |
| 22 | TITULO PRE COACTIVO | MEDIANTE LA NOTIFICACION POR DUDA | EL USUARIO CANCELA LA DEUDA TOTAL, ADEUDADO O REALIZA COMVENIO DE PAGO | Mediante presentación del comprobante de pago, solicita la carga de su convenio | 1- Mediante orden de trabajo del Técnico de Cartera y cobranza se elaboran los Títulos de precobranza | LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00 HORAS. | Gratis | 8 DIAS | CIUDADANÍA EN GENERAL | ORDENAS DEL EDIFICIO ADMINISTRATIVO DE LA STANA PLAZA BALADORNIA DE CARTERA Y COBRANZA | SI | NO APLICA | NO APLICA | 17 | 1.250 | 100% |

Para ser atendido por las Instituciones que disponen de Portal de Trámite Ciudadano (PTC)

| | | |
|--|--|--|
| NIVEL ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | 31/12/2017 |
| NIVEL DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | ACTUALIZADA |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: LITERAL A) | | DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL Y MARKETING |
| NIVEL DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | NO ACTUALIZADA |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL CLIENTE RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | epam@epam.gub.uy |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL CLIENTE RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | 33110000 |