



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

El servicio que ofrece 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 los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios a usuarios del servicio (Detallar si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Para para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tiempo de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	LEGALIZACIÓN DE NUEVOS CLIENTES	SE INGRESA AL SISTEMA AGUA Y A TODOS LOS DATOS DE LOS ARBORES LINDANOS POSTERIOR A ESTO SE INSTALA UN MEDIDOR AGUA Y SE PROCEDE A EMER EL CODIGO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE PAGUE SU CONSUMO.	EL USUARIO SE PRESENTA AL AREA DE CATASTRO A SOLICITAR LA LEGALIZACIÓN DE SU CUENTA LINDANOS EL FORMULARIO CON SUS RESPECTIVOS DATOS PERSONALES, IDENTIFICACION Y SE PROCEDE A EMER EL CODIGO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE PAGUE SU CONSUMO.	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDANÍA 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. COPIA DE ESCRITURA (SANTALIA, LINEROS Y SELLOS) 4. INFORMACIÓN REGISTRAL DEL PRECIO 5. FORMULARIO	1. SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS, POR FAVOR DE COUNTER QUE ENTREGA EL TICKET DE ATENCIÓN 2. USUARIO SOLICITA LA LEGALIZACIÓN DE SU INSTALACIÓN NUEVA EN GESTIÓN DE SERVICIO DONDE SE LE DA EL FORMULARIO Y SE RECORRE LA DOCUMENTACIÓN, SI SE ENVIARÁ A CANCELAR EN CASA EL DERECHO DE LÍNEA Y MEDIDOR 3. SE ENVIARÁ AL PERSONAL DE CAMPO A REALIZAR LA INSPECCIÓN PARA VERIFICAR SI ES PRECEDENTE LA INSTALACIÓN. 4. SE ENVIARÁ AL PERSONAL DE CAMPO A REALIZAR LA INSPECCIÓN REALIZADA 5. SE ENVIARÁ MEDIANTE TODO AL RESPONSABLE DE LA CREACIÓN DE LA CUENTA 6. SE INICIA EL NUEVO CLIENTE A LA INSTALACIÓN AGUA		2 3 8 días laborables	Ciudadanía EN GENERAL	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona de SR calle 10 y avenida 5) DIRECCIÓN DE PLANTA BAA/ DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y MANEJO/ GESTIÓN DE CATASTRO Y CONDICIONES		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	227	1.223	100%	
2	ACTUALIZACIONES DE DATOS O CAMBIO DE NOMBRE DE ARBORES.	CUANDO EL PRECIO CAMBIA DE DUEÑO SE REALIZA LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS CORREGIENDO LA INFORMACIÓN CATASTRAL.	EL USUARIO SE PRESENTA AL AREA DE GESTION DE SERVICIO A SOLICITAR EL CAMBIO DE NOMBRE CON LOS DATOS CORRESPONDIENTES AL NUEVO DUEÑO CON LOS RESERVES DE DATOS PERSONALES, LUGO SE DERIVADO A INFORMACION DE LA MISMA AREA PARA QUE SE GUARDE AL RESPECTIVO CAMBIO.	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDANÍA 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. COPIA DE ESCRITURA (SANTALIA, LINEROS 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. PREVA REVISIÓN EN EL SISTEMA COMERCIAL DE LA CUENTA Y DE LA DOCUMENTACIÓN SOLICITADA, SE ENVIAR A CANCELAR EL VALOR RESPECTIVO POR EL ASSESOR DE SERVICIO 4. EL USUARIO CANCELA EL VALOR RESPECTIVO EN LAS CUAN DE REGULARIZACIÓN, SACA COPIA AL RECIBO DE PAGO Y REGRESA A GESTION DE SERVICIO PARA EL CAMBIO RESPECTIVO EN EL SISTEMA. 5. SE ENVIAR LA DOCUMENTACIÓN QUE ES EMITIDA POR GESTION DE SERVICIO MEDIANTE FORMATO CS-02		3 24 HORAS	Ciudadanía EN GENERAL	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona de SR calle 10 y avenida 5) DIRECCIÓN DE PLANTA BAA/ DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y MANEJO/ GESTIÓN DE CATASTRO Y CONDICIONES		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	33	306	100%	
3	CERTIFICACIONES DE NO ADELUDA A LA EMPRESA.	EMISIÓN DE CERTIFICACIONES PARA FIANTE DE CARACTER PERSONAL.	EL USUARIO SE PRESENTA AL AREA DE CATASTRO A SOLICITAR UNA CERTIFICACION DE NO ADELUDA A LA EMPRESA CON LOS DATOS CORRESPONDIENTES DEL SOLICITANTE	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDANÍA 2. INFORME REGISTRAL 3. NO ADELUDA VALORES A LA EPAM	1. SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS POR EL ASSESOR DE SERVICIO 2. USUARIO SOLICITA CERTIFICACION 3. EL ASSESOR DE SERVICIO LE ENVIAR A CANCELAR LA ESPECIE VALORADA UNA VEZ FACTURADO 4. EL USUARIO CANCELA EL VALOR EN LAS CUAN DE REGULARIZACIÓN 5. EL USUARIO REGRESA A GESTION DE SERVICIO PARA EL CAMBIO RESPECTIVO EN EL SISTEMA 6. EL DOCUMENTO SE LO ENVIAR A LA MEDIANTE LISTADA A LA GESTION DE CATASTRO Y CONEXIONES PARA ADELUDA.		1. \$ 2.00 24 HORAS	Ciudadanía EN GENERAL				NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	33	171	100%
4	ATENCIÓN DE RECLAMOS	REGISTRAR LOS RECLAMOS DE USUARIOS	EL USUARIO PRESENTA EN GESTION DE SERVICIOS SU RECLAMO EN EL SISTEMA COMERCIAL. EL ASSESOR Y USUARIO FIRMAN EL COMANDO DE RECLAMO ESTABLECIDO SI SE LE INDICA EL TIEMPO EN EL QUE SU RECLAMO ESTARÁ RESUELTO.	1. COPIA DE CÉDULA 2. ACTUALIZACIÓN DE DATOS 3. ACTUALIZACIÓN DE DATOS (cédula de identidad, # de celular)	1. Verificar Reportes de lectura. 2. Inspección si amerita. 3. Retiro de Medidor si amerita. 4. Emitir informes departamentales en el sistema. 5. Apoyar o negar el reclamo. 6. Realizar estado de Reintegración. 7. Informar respuesta al usuario.		10 días	Ciudadanía EN GENERAL	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona de SR calle 10 y avenida 5) PLANTA BAA/ DIRECCIÓN DE ANALISIS, FACTURACIÓN Y CONTROL.		SI	<a href="http://www.epam.edu.ec/oficinas/comunicacion/quecomunicar/">http://www.epam.edu.ec/oficinas/comunicacion/quecomunicar/</a>	NO APLICABLE	450 trámites finalizados 88 en trámite 83 no finalizados	3.920	100%	
5	INSPECCIÓN	REALIZAR INSPECCIÓN EN PRECIO POR INCORPORACIONES	EL USUARIO PRESENTA EN GESTION DE SERVICIOS SU SOLICITUD EN EL FORMATO ESTABLECIDO EL ASSESOR Y USUARIO FIRMAN EL COMANDO DE SOLICITUD SI SE LE INDICA EL TIEMPO EN EL QUE SU RECLAMO ESTARÁ RESUELTO.	1. LECTURA ACTUALIZADA 2. ACTUALIZACIÓN DE DATOS. 3. cédula de identidad, # de celular	1- Verificar Reportes de lectura. 2- Realizar Inspección 3- Emitir informe de Inspección. 4- Informar respuesta al usuario.		10 días	Ciudadanía EN GENERAL	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona de SR calle 10 y avenida 5) PLANTA BAA/ DIRECCIÓN DE ANALISIS, FACTURACIÓN Y CONTROL.		SI	<a href="http://www.epam.edu.ec/oficinas/comunicacion/quecomunicar/">http://www.epam.edu.ec/oficinas/comunicacion/quecomunicar/</a>	NO APLICABLE	183	1.010	100%	
6	BENEFICIO DE TERCERA EDAD	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO DE TERCERA EDAD	EL SOLICITANTE O DEL PAGO SE ACCEDE A LA ATENCIÓN EN UNO DE LOS MODULOS Y SOLICITA LA APLICACIÓN DEL BENEFICIO DE TERCERA EDAD	1- PRESENTAR COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD 2- SOLICITA EL BENEFICIO A TRAVÉS DE FORMATO	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 lleva formulario		5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM que hayan cumplido 65 años de edad, solo se aplica el beneficio en el predio donde habita el cliente (sea una sola cuenta)	ESPICIO ADMINISTRATIVO EPAM / PLANTA BAA/GESTION DE SERVICIO		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	26	190	100%	
7	BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	EL SOLICITANTE O DEL PAGO SE ACCEDE A LA ATENCIÓN EN UNO DE LOS MODULOS Y SOLICITA LA APLICACIÓN DEL BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	1- Presentar copia de cédula de identidad 2- Solicitar el beneficio a través de formato	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 predio 2- se lleva formulario 3- se envía documentación a la Unidad Ejecutora correspondiente para su verificación en el campo y aplicación		5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM que cuenta con carnet de discapacidad, solo se aplica el beneficio en el predio donde habita el cliente (sea una sola cuenta)	ESPICIO ADMINISTRATIVO EPAM / PLANTA BAA/GESTION DE SERVICIO		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	10	65	100%	
8	AUTORIZACIÓN VENTA DE AGUA POR TANQUEROS	Compra de dróhms de agua para retirar por tanqueros desde tomas autorizadas	Una vez que se haya autorizado la venta de agua a un tanquero autorizado, este puede solicitar en un módulo de atención o agua recaudado a la compra de m3 de agua para ser transportado a través de tanqueros	1- Presentar copia de cédula de identidad 2- Presentar copia de escritura autorizada o copia de información registral o certificado de defunción para el caso de compra	1- El solicitante se acerca a los módulos de atención y requiere la emisión de orden para comprar agua para su tanquero 2- se cancela en el caso de recaudaciones 3- posteriormente se dirige a la toma asignada para el despacho del líquido, previo la presentación de la factura debidamente cancelada	2.14	NO	De 3 a 5 minutos aproximadamente	Gestión de Servicios, oficina de regularización EPAM-matuc, Agencia de Tránsito, Farmacia Elva Alfaro, Jaramba		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	0	0	100%	
9	CONTRATO TANQUEROS	Registro de nuevos clientes para compra de agua por tanqueros, emisión de contratos, orden de compra de servicio y llevar en caso de retirar agua desde tomas (sistema) - (sistema)	El dueño del tanquero envía oficina para comprar de agua por tanqueros, emisión de contratos, orden de compra de servicio y llevar en caso de retirar agua desde tomas (sistema) - (sistema)	1- Presentar copia de escritura autorizada o copia de información registral o certificado de defunción para el caso de compra 2- Presentar copia de escritura autorizada o copia de información registral o certificado de defunción para el caso de compra	1- El solicitante presenta oficina con los requisitos 2- se lleva documentación 3- El Director autoriza la venta 4- El Asesor de Servicios emite contrato, orden de pago del servicio - (leve en caso de que retiren agua desde tomas intermedias) (delimitar), se cancela factura en Tesorería 5- se envía contrato para autorización de línea 6- luego de que sea registrado formalmente el nuevo cliente puede acercarse directamente a cualquier caja de regularización para realizar las postiones compra del líquido.		Variable	Ciudadanía en general			NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	1	8	100%	
10	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE CAMBIO DE CATEGORÍA	Recepción de requerimiento para cambio de categoría	La persona 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 escritura autorizada o copia de información registral o certificado de defunción para el caso de compra	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 lleva formulario para cambio de categoría en el formato CS-RD-01 3- posteriormente se envía requerimiento a Cátedra para la atención		De 2 a 5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM			NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	5	27	100%	
11	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE CAMBIO DE NOMBRE	Recepción de requerimiento para cambio de nombre en las cuentas	La persona se acerca al módulo de atención y pide el cambio de nombre de su cuenta, sustentado con documentación. Los motivos para el cambio.	1- Presentar copia de escritura autorizada o copia de información registral o certificado de defunción para el caso de compra	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 va procediendo a realizar cambio de nombre en el sistema 3- se cancela el valor correspondiente por esta acción.		De 2 a 5 minutos por petición dependiente de cada caso	Clientes de EPAM			NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	34	298	100%	
12	EMISIÓN DE CERTIFICACIONES	Emisión de certificaciones, venta por trámites de demarcación, bancarios, contratación pública - (Bancos), trámites varios	La persona se acerca al módulo de atención y pide la emisión de certificación de acuerdo a sus necesidades	1- Presentar copia de cédula de identidad 2- copia de información registral o certificado de defunción para el caso de compra	1- El solicitante se acerca al módulo de atención y presenta su requerimiento indicando para que necesita el documento de certificación 2- el Asesor de Servicios indica cuáles son los requisitos a presentar 3- se verifica datos, se emite certificación		De 5 a 10 minutos dependiente de la emisión	Ciudadanía en general			NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	44	356	100%	

13	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL CLIENTE EN EL SISTEMA INFORMÁTICO	Actualización de datos del cliente en el sistema informático.	El cliente se acerca para ser atendido en los módulos de Gestión de Servicios y el Asesor de Servicios confirma los datos registrados del cliente.	1 Para actualización o ingreso del dato de cédula se pide se presente la cédula para tomar los datos. 2 Para actualización de número de teléfono se consulta con el número perteneciente al titular de la cuenta. 3 En caso de direcciones se constata con Catastro.	1 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. 2 en caso de que haya algún cambio se procede a actualizarlo en el sistema.	LUNES A VIERNES DE 8H00 A 16H30.	Gratuito	De 2 a 5 minutos por atención dependiendo del día a actualizar.	Clientes EPAM
14	SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS	Los clientes que requieren cancelar y no pueden hacerlo de contado pueden realizarlo a través de un convenio de pago.	El cliente se acerca a la Epam matriz o en la planta baja - Gestión de Servicios, donde es atendido por un Asesor de Servicios.	1 Copia de cédula de identidad del titular de la cuenta. 2 en caso de que la persona que desea cancelar sea el 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 imprime fórmula actualizado con el detalle de la deuda. 3 el Asesor de Servicios establece conversación con el cliente a fin de definir fórmula de pago e ingresan los datos al sistema informático. 4 se firma el documento por parte del cliente y del Asesor de Servicio.	LUNES A VIERNES DE 8H00 A 16H30.	Gratuito	De 2 a 5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM
15	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE CREACIÓN DE CUENTAS	Se atiende requerimientos de clientes que han realizado trámite de legalización pero que no se ha creado la cuenta.	El cliente se acerca a la Epam matriz o en la planta baja - Gestión de Servicios, donde es atendido por un Asesor de Servicio.	1 Se requiere copia del recibo con el que canceló total o parcialmente la legalización de su instalación. 2 El Asesor de Servicios verifica datos e ingresa el requerimiento en formato CS-RG-C2 para ser derivado a Catastro para su atención.	1 El solicitante se acerca a uno de los módulos de atención para solicitar la creación de su cuenta la cual fue legalizada con anterioridad. 2 El Asesor de Servicios verifica datos e ingresa el requerimiento en formato CS-RG-C2 para ser derivado a Catastro para su atención.	LUNES A VIERNES DE 8H00 A 16H30.	Gratuito	De 2 a 5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM
16	ENTREGA DE KAREX	Entrega de reporte impreso con el detalle de las planillas (en m <sup>3</sup> y en \$)	El cliente es atendido por un Asesor de Servicio y de ser el titular o entrega autorización del titular se entrega la información requerida de manera inmediata.	1 El solicitante debe ser el titular de la cuenta, familiar cercano (conyuge, hijo) o debe tener una autorización por parte del titular de la cuenta. 2 El solicitante pide el detalle de su cuenta. 3 se ingresa el código de la instalación. 4 se accede a la opción de impresión del KAREX y se entrega el documento impreso con el detalle solicitado.	1 El solicitante pide el detalle de su cuenta. 2 se ingresa el código de la instalación. 3 se accede a la opción de impresión del KAREX y se entrega el documento impreso con el detalle solicitado.	LUNES A VIERNES DE 8H00 A 16H30.	Gratuito	1 - 2 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM
17	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE EMISIÓN DE FACTURA ELECTRÓNICA	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 escrita 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 8H00 A 16H30.	Gratuito	De 2 - 3 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM o personas autorizadas por el titular de la cuenta.
18	INFORMACIÓN /CONSULTAS	Dar información verbal a los clientes de acuerdo a sus requerimientos.	El cliente se acerca a las oficinas de Gestión de Servicios, si se trata de información escrita se entrega según el procedimiento para la persona que entrega los datos de atención, si se trata de información más detallada se la entrega turno para que sea atendida por los asesores de servicios. 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 comprueban que la información que solicita sea la titular de la cuenta. 2 Si se trata de información general el solicitante solo requiere la información de manera verbal, etc.	1 El solicitante se acerca a uno de los módulos de atención. 2 El solicitante explica al Asesor de Servicios la información que necesita. 3 El Asesor de servicios analiza, revisa y entrega la información requerida. 4 se establece turno de pago.	LUNES A VIERNES DE 8H00 A 16H30.	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 atención y es atendido por un Asesor de Servicios para obtener la información requerida.	1 Haber presentado anteriormente un reclamo por facturación. 2 El cliente solicita un turno de "respuesta" y es atendido por el Asesor de Servicios. 3 se revisa que no exista deuda o nombre del solicitante en el avalúo. 4 se envían ordenes para adquirir especie voladora para este trámite. 5 se llena formulario y se establecen los valores a cancelar por derechos de instalación y medidor. 6 se genera orden para que el preinstalador consulte el valor total o parcial de la instalación y medidor. 6 se envía contrato de prestación de servicios. 7 se anexa copia de factura cancelada.	1 El cliente solicita un turno de "respuesta" y es atendido por el Asesor de Servicios. 2 se revisa que no exista deuda o nombre del solicitante en el avalúo. 3 se envían ordenes para adquirir especie voladora para este trámite. 4 se llena formulario y se establecen los valores a cancelar por derechos de instalación y medidor. 5 se genera orden para que el preinstalador consulte el valor total o parcial de la instalación y medidor. 6 se envía contrato de prestación de servicios. 7 se anexa copia de factura cancelada.	LUNES A VIERNES DE 8H00 A 16H30.	Gratuito	De 2 - 10 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM
20	LLAMADAS TELEFÓNICAS A CLIENTES	Llamadas telefónicas a clientes a fin de requerir información relacionada a gestión presentada anteriormente en módulos de atención o para indicarle que su trámite está listo.	El cliente recibe la llamada que realiza el Asesor de Servicio.	1 El cliente debe haber presentado algún requerimiento en Gestión de Servicios.	1 el Asesor de Servicios que requiere alguna información adicional por parte del cliente para atender su requerimiento o para informarle que su trámite está listo realiza una llamada telefónica al número registrado con anterioridad.	LUNES A VIERNES DE 8H00 A 16H30.	Gratuito	De 1 a 2 minutos por llamada	Clientes de EPAM, ciudadanía en general
21	RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTO DE LEGALIZACIÓN/TRÁMITE PARA INSTALACIÓN NUEVA	Recepción de requerimiento para legalizar instalación o para instalación nueva.	El cliente se acerca a uno de los módulos de atención y hace su requerimiento de petición de una nueva instalación.	1 Copia de cédula o documento de identidad del solicitante. 2 copia de cédula y certificado de recepción del solicitante.	1 se revisan los requisitos. 2 se revisa que no exista deuda o nombre del solicitante en el avalúo. 3 se envían ordenes para adquirir especie voladora para este trámite. 4 se llena formulario y se establecen los valores a cancelar por derechos de instalación y medidor. 5 se genera orden para que el preinstalador consulte el valor total o parcial de la instalación y medidor. 6 se envía contrato de prestación de servicios. 7 se anexa copia de factura cancelada.	LUNES A VIERNES DE 8H00 A 16H30.	Variable de acuerdo a venta día dependiendo de la disponibilidad del solicitante quien debe pagar por cuenta propia materiales (tubo, collarín), muelle carita, collarín, cable y tener listo para que la empresa realice el empalme colocando al collarín y medidor	Ciudadanía en general que requiere el servicio	
22	RECEPCIÓN DE LECTURAS	Recepción de lecturas reportadas por clientes bajo su responsabilidad.	El cliente se acerca a la EPAM y reporta su lectura, también puede reportarlo de manera telefónica o por correo.	1 Registro de datos de la persona que reporta lectura, forma de responsabilidad. 2 copia de cédula y certificado de recepción del solicitante.	1 El cliente reporta la lectura al Asesor de Servicios. 2 se verifican datos de acuerdo a los datos que se registran en el sistema. 3 se ingresan los datos reportados por el cliente. 4 los reportes son enviados a la Unidad Ejecutora correspondiente.	LUNES A VIERNES DE 8H00 A 16H30.	Gratuito	1 - 2 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM
23	RECEPCIÓN DE RECLAMOS DE PLANILLAS (lecturas)	Recepción de reclamos presentados por clientes respecto a las planillas telefónicas.	El cliente es atendido por un Asesor de Servicio y quien presenta los requisitos, se genera su reclamo el cual es analizado y se le procede de ser necesario a ser derivado al área de Análisis, Facturación y Control para su atención.	1 Presentación de copia de cédula de identidad y certificado de recepción del reclamo. 2 en caso de que el reclamo no sea del titular de la cuenta se debe presentar autorización del titular para atender el reclamo. 3 Foto de lectura actualizada del medidor de agua.	1 El reclamante presenta los requisitos al Asesor de Servicios. 2 el Asesor de Servicios escucha 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 necesarias al cliente a fin de aclarar la uniformidad del cliente.	LUNES A VIERNES DE 8H00 A 16H30.	Gratuito	De 2 a 10 minutos dependiendo del reclamo, la apertura del cliente y la complejidad involucrada por el funcionario que atiende al reclamante.	Clientes de EPAM

	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas.	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	96	979	100%
	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	57	604	100%
	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	1	13	100%
	Presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	426	1.558	100%
	Opción en página de la Empresa, presencial en oficinas de Gestión de Servicios	Si	<a href="http://www.epam.gub.uy/clientes/comprobando-identificacion/">http://www.epam.gub.uy/clientes/comprobando-identificacion/</a>	NO APLICABLE	16	133	100%
	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas.	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	3.885	28.840	100%
	Presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	355	2.806	100%
	teléfono	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	163	1.288	100%
	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	283	1.023	100%
	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas.	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	333	2.480	100%
	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas.	Si	NO APLICABLE	NO APLICABLE	557	3.457	100%

24		Recepción de requerimiento de renovación del servicio de agua potable	El solicitante requiere en Gestión de Servicios la renovación del servicio de agua potable previo al pago total o parcial (máximo el 50% de la deuda) o suscripción de convenio, cuyo costo se registra en formato CS-RG-01.	1-Pago total, parcial (máximo el 50% de la deuda) o suscripción de convenio.	1-Se recibe requerimiento por parte de Asesor de Servicios, se remite a Cartera y Cobranza el requerimiento para su atención	LUNES A VIERNES DE 8HRS HASTA 16HRS.	\$ 4,20	48 horas	Clientes de EPAM
25		RECEPCIÓN DE SUSPENSIÓN TEMPORAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	Recepción de requerimiento 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 Cédula 2-se recibe el requerimiento y los requisitos en formato CS-RG-01	LUNES A VIERNES DE 8HRS HASTA 16HRS.	\$ 4,20	48 horas	Clientes de EPAM
26		RECEPCIÓN FUERA DE SERVICIO	El cliente solicita la suspensión de la instalación de agua potable y alcantarillado sanitario	El solicitante requiere en Gestión de Servicios la suspensión o fuese de servicio de su instalación de agua potable y alcantarillado sanitario	1-Ser el titular de la cuenta 2-no tener valores pendientes 3-no haber uso de recursos servicios (agua potable y alcantarillado sanitario)	LUNES A VIERNES DE 8HRS HASTA 16HRS.	Gratuito	24 días aproximadamente	Clientes de la EPAM
27		REPOSICIÓN DE MEDIDOR	Cambio o instalación de medidor en cuenta ya creada	El solicitante accede al módulo de atención, pide al Asesor de Servicios la reposición explicando las razones generales los requisitos para esta atención	1-Copia de cédula de identidad del solicitante 2-copia de documento de revisión de medidor anterior dado de baja, en caso de haber sido robado copia de denuncia	LUNES A VIERNES DE 8HRS HASTA 16HRS.	medidor de 1"2" \$17.51, respectivamente para registro de reposición \$1,00	1 semana aproximadamente	Clientes de la EPAM
28		EMISIÓN DE ORDENES DE PAGO DE ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	Emisión de órdenes para pago de estudio de factibilidad.	Atender a Gestión de Servicio para tramitar el pago de estudio de factibilidad	1-presentación de informe técnico con el estudio de factibilidad 2-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 8HRS HASTA 16HRS.	\$100,00 pago de estudios de factibilidad	Depende de disponibilidad de vehículo y tiempo en área Técnica	Ciudadanía en general
29		RECEPCIÓN DE DENUNCIAS VARIAS	Recepción de denuncias presentadas en Gestión de Servicios por diferentes motivos	El denunciante puede presentar su denuncia de manera verbal, escrita, por correo, telefónicamente, la cual es registrada por cualquier medio para su comprobación.	1-No requiere requisitos, la denuncia puede ser anónima	Se pueden aceptar por diversos medios, no tiene horario	Gratuito	Dependencia de la verificación	Ciudadanía en general
30		COMPROMISO DE PAGO	Compromisos que realicen clientes con EPAM para poder honrar sus deudas, aplica cuando el cliente no puede cubrir la cuota inicial del convenio o no puede realizar un convenio de pago	El solicitante accede al módulo de atención, explica al Asesor de Servicios imposibilidad 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.	1-Copia de Cédula y Certificado de votación	LUNES A VIERNES DE 8HRS HASTA 16HRS.	Gratuito	5 minutos 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-Duplicar el servicio para la emisión de la factura	LUNES A VIERNES DE 8HRS HASTA 16HRS.	Dependiendo del trámite	inmediato	Clientes de EPAM
32		REACTIVACIÓN DE CUENTAS	Recepción de requerimientos para reactivación de cuentas que se encontraban con estado fuera de servicio o con suspensión temporal por emergencia a causa del terremoto del ISA.	Cliente se acerca a Gestión de Servicios para realizar petición de reactivación del servicio de agua potable	1-Estar al día en sus planillas o en el convenio de pago suscrito, presentar la solicitud por parte del titular de la cuenta o persona autorizada por el titular para realizar este trámite	LUNES A VIERNES DE 8HRS HASTA 16HRS.	Gratuito	72 horas aproximadamente	Clientes de EPAM
33		SUSPENSIÓN TEMPORAL POR EMERGENCIA	Recepción de requerimientos para suspensión temporal por emergencia a causa del terremoto del ISA. Solo aplica a usuarios que fueron afectados por el terremoto ya que no se facturación valores hasta que no se reactive el servicio de agua potable y alcantarillado.	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de estar suspendido a instalación debido a que por el terremoto del ISA sus servicios de agua potable y alcantarillado sanitario quedaron suspendidos. Una vez que se estabilizan los servicios el cliente puede solicitar su reactivación sin pagar los fines	1-El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicios, quien registra su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Catastro para su atención.	LUNES A VIERNES DE 8HRS HASTA 16HRS.	Gratuito	Se realiza durante el mes en que se ha realizado la petición. Se realiza inspección y cambio de estado en el sistema de los de no genere futuras facturas.	Clientes de EPAM

presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	89	1.533	100%
presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	13	68	100%
presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	10	120	100%
presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	66	453	100%
presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	4	16	100%
presencial, vía telefónica, correo, visitas a barrios, etc.	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	12	84	100%
presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	0	1	100%
presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	9	72	100%
presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	38	143	100%
presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	11	35	100%



34	Compensación de lecturas	El cliente presenta reclamo por que la Empresa ha facturado un consumo superior al que se registra en el medidor para la diferencia en minutos, por lo cual se le compensa de lecturas para la próxima emisión	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para presentar reclamo o pedir se registre la lectura reportada ya que se obtiene que la Empresa tiene un registro superior al real, por lo cual el Asesor de Servicios revisa los consumos anteriores en el medidor y registra en caso de que la diferencia sea mínima se realiza la compensación de consumo para el siguiente mes	1-El cliente debe traer el dato de la lectura actual a fin de que el Asesor de Servicios analice el caso	2-El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien analiza el caso y de ser procedente se recibe la petición de compensación de consumo para la próxima emisión, requerimiento que es enviado a Facturación para su validación e ingreso.	LUNES A VIERNES DE 8:00H A 16:00H.	Gratis	24 horas	Clientes de EPAM		presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	3	4	100%
35	RECEPCION DE ORDENES DE RETIRO Y REVISION DE MEDIDORES	Recepción de requerimientos para revisión de medidores cuando existen inspecciones de mal funcionamiento para ser evaluado	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de revisión de su medidor de agua potable	1- Solo se requiere que el cliente lo solicite 2- Con el mismo requerimiento previa inspección que realiza el personal de Defaectación y Control.	3- El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien recepta su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Defaectaciones y Control para su atención.	LUNES A VIERNES DE 8:00H A 16:00H. SE PUEDE INGRESAR A LA SALA DE ATENCION DE GESTION DE SERVICIOS DONDE SE TOMA EL TURNO RESPECTIVO. PARA SU ATENCION, SE ATENDEN TODOS LOS USUARIOS QUE TENGAN TURNOS.	Gratis		Clientes de la EPAM		presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	9	9	100%
35	ATENCION AL SECTOR PUBLICO	AUTORIZAR, GRABAR Y ELABORAR FACTURA AL RIDER PARA LOS CLIENTES DEL SECTOR PUBLICO	EL CLIENTE INGRESA A NUESTRA PAGINA WEB A COMPROBANTE ELECTRONICO	La Institución Pública solicita se ingrese el RUC para poder registrarse como usuario del Sector Público.	1- Se elaboran mensualmente los Estados en excel de todos las facturas autorizadas y elevadas al rider para el proceso de pago. 2- Remite el Estado a Tesorería, quien constata posteriormente el pago. 3- Revisa el cumplimiento y obtener el indicador de la gestión de cobro del Sector Público.	LUNES A VIERNES DE 8:00H A 16:00H.	Gratis	Del 1 al 25 de mes	Institución Pública.	<a href="http://www.epam.gob.ec/">http://www.epam.gob.ec/</a>	<a href="http://www.epam.gob.ec/clients/comprobante-electronico/">http://www.epam.gob.ec/clients/comprobante-electronico/</a>	SI	<a href="http://www.epam.gob.ec/clients/comprobante-electronico/">http://www.epam.gob.ec/clients/comprobante-electronico/</a>	NO APLICABLE	264	1.611	100%
36	REDUCCION DEL SERVICIO	POR ATRASO EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGO	CANCELANDO LA DEUDA TOTAL, ANULANDO O REALIZANDO UN CONVENIO DE PAGO	Mediante presentación del comprobante de pago, solicita la orden de re conexión	3- Mediante orden de trabajo se filtra la información de los clientes deudores desde tres meses.	LUNES A VIERNES DE 8:00H A 16:00H.	2, 5 ó 20	72 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICIO ADMINISTRATIVO/ PLANTA BAA/GESTION DE CANTERA Y COBANZA	<a href="http://www.epam.gob.ec/clients/comprobante-electronico/">http://www.epam.gob.ec/clients/comprobante-electronico/</a> Ventanilla del Callcenter Administrativo, Centro de Mensajes con los #0022000313	SI	NO APLICABLE	NO APLICABLE	708	12.968	100%
37	RECONEXION DEL SERVICIO	MEDIANTE LA ORDEN DE RECONEXION	PRESENTANDO EL COMPROBANTE DE PAGO SE SOLICITA LA RECONEXION	Servicio al cliente remite todos los días las órdenes de reconexión	3- Servicio al Cliente remite todos los días los órdenes de re conexión	LUNES A VIERNES DE 8:00H A 16:00H.	2, 5 ó 20	48 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL		<a href="http://www.epam.gob.ec/clients/comprobante-electronico/">http://www.epam.gob.ec/clients/comprobante-electronico/</a> Ventanilla del Callcenter Administrativo, Centro de Mensajes con los #0022000313	SI	NO APLICABLE	NO APLICABLE	89	1.758	100%
38	TITULO PRE COACTIVO	Mediante la NOTIFICACION POR DEUDA	EL USUARIO CANCELA LA DEUDA TOTAL, ABONA O REALIZA CONVENIO DE PAGO	Mediante presentación del comprobante de pago, solicita la suspensión del trámite del Título de precoactivo	3- Mediante orden de trabajo del Técnico de cartera y cobranza se elaboran los Títulos de precoactivo	LUNES A VIERNES DE 8:00H A 16:00H.	Gratis	8 DIAS	CIUDADANÍA EN GENERAL		OFICINAS DEL EDIFICIO ADMINISTRATIVO DE LA EPAM (PLANTA BAA) OFICINA DE CANTERA Y COBANZA	SI	NO APLICABLE	NO APLICABLE	68	436	100%
Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																	
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																	
30/06/2017																	
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																	
MENSUAL																	
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: LITERAL 4:																	
DIRECCIÓN DE GESTIÓN OPERATIVA Y MARKETING																	
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL 4:																	
ING. CRISTINA FERRIZ FERRAZ																	
CORREO ELECTRONICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																	
cristina.ferriz@epam.gob.ec																	
NÚMERO TELEFONICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																	
02 3980 1110/26																	