

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

los 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 (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde 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 o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Tiempo de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web,	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 CUENTES.	SE INGRESA AL SISTEMA OPENSMAFLEX, TODOS LOS DATOS DEL ABONADO NUEVO, POSTERIOR A ESTO SE INSTALA UN MEDIDOR DE AGUA Y SE LEGALIZA EN EL SISTEMA COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE PAGUE SU CONSUMO.	EL USUARIO SE PRESENTA CON LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS: COPIA DE ESCRITURA, CERTIFICADO DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD ACTUALIZADO, CEDULA DE CIUDADANIA Y CERTIFICADO DE VOTACION AL AREA DE	1. SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS, EL COUNTER QUE ENTREGA EL TICKET DE TURNO DE ATENCION 2. USUARIO SOLICITA LA INSTALACION NUEVA EN GESTION DE SERVICIOS DONDE SE LLENA LOS DATOS EN EL SISTEMA OPEN SMARTFLEX SE RECOPIA LA DOCUMENTACION, SI ES VERIFICABLE SE ENVIA A CANCELAR EN CAJA EL DERECHO	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	1. PREDIO CON AA.SS. \$ 99,82 2. PREDIO SIN AA.SS. \$ 84,85 3. CASA DE 2 PLANTAS CON AA.SS. \$ 114,64 COSTOS INCLUYEN MEDIDOR DE AGUA	20 días	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	214	100%
2	REDUCCIÓN DEL SERVICIO	POR ATRASO EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGO	CANCELANDO LA DEUDA TOTAL, ABONANDO O REALIZANDO UN CONVENIO DE PAGO	Mediante presentación del comprobante de pago, solicita la orden de re conexión	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	1. \$ 4.27	72 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	SI	NO APLICA	NO APLICA	0	3.776	100%
3	RECONEXIÓN 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	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	1. \$ 4.62	48 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	SI	NO APLICA	NO APLICA	95	4.573	100%
1	ATENCIÓN DE RECLAMOS	REGISTRAR LOS RECLAMOS DE USUARIOS	1) EL USUARIO PRESENTA EN GESTION DE SERVICIOS SU INCONFORMIDAD. 2) EL ASESOR DE SERVICIO REGISTRA EL RECLAMO EN EL SISTEMA COMERCIAL. 3) EL ASESOR Y USUARIO FIRMAN EL FORMATO DE RECLAMO ESTABLECIDO.	1.- Verificar Reportes de lectura. 2.- Inspeccion si amerita. 3.- Retiro de Medidor si amerita. 4.- Emitir informes departamentales en el sistema. 5.- Aprobar o negar el reclamo. 6.- Realizar calculo de Re liquidacion. 7.- Informar respuesta a usuario.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Gratis	10 días	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	SI	ec/clientes/comp	NO APLICA	165	9.600	100%
2	INSPECCIÓN (ordenes de trabajo)	REALIZAR INSPECCION EN EL PREDIO POR INCONFORMIDADES	1) EL USUARIO PRESENTA EN GESTION DE SERVICIOS SU SOLICITUD. 2) EL ASESOR DE SERVICIO REGISTRA LA SOLICITUD EN EL FORMATO ESTABLECIDO. 3) EL ASESOR Y USUARIO FIRMAN EL FORMATO DE RECLAMO ESTABLECIDO.	1.- Verificar Reportes de lectura. 2.- Realizar Inspeccion 3.- Emitir informe de inspección. 4.- Informar respuesta al usuario.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Gratis	10 días	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	SI	ec/clientes/comp	NO APLICA	0	545	100%
3	BENEFICIO DE TERCERA EDAD	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO DE TERCERA EDAD	1- EL SOLICITANTE O DELEGADO SE ACCEDE A LA ATENCIÓN EN UNO DE LOS MÓDULOS Y SOLICITA LA ATENCIÓN	1-El solicitante presenta copia de cédula de identidad del titular de la cuenta y mismo que debe haber cumplido los 65 años de edad 2- se llena formulario, se envía	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratis	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 (una sola cuenta)	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	759	100%
4	BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	1- EL SOLICITANTE O DELEGADO SE ACCEDE A LA ATENCIÓN EN UNO DE LOS MÓDULOS Y SOLICITA LA ATENCIÓN	1-El solicitante presenta copia de cédula de identidad del titular de la cuenta y certificado de discapacidad mínima el 30% 3-solicitar el beneficio a través de formato	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratis	5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM que cuente con carnet de discapacidad, solo se aplica el beneficio en el predio donde habita el cliente (una sola cuenta)	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	269	100%
5	AUTORIZACIÓN VENTA DE AGUA POR TANQUEROS	Compra de órdenes de agua para retirar por tanqueros desde tomas autorizadas	Una vez que se haya autorizado la venta de agua a un tanquero determinado, este puede solicitar en los módulos de atención o en línea	1-El solicitante se acerca a los módulos de atención y requiere la emisión de orden para comprar agua para su tanquero 2-La misma se cancela en las cajas recaudadoras 3-posteriormente se dirige a la toma de agua	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	m3 de agua para tanqueros *cooperados: \$0,65 *NO cooperados \$1,15	De 3 a 5 minutos aproximadamente	Cliente sde EPAM bajo modalidad tanqueros	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	84	544	100%
6	CONTRATO TANQUEROS	Registro de nuevos clientes para compra de agua por tanqueros, emisión de contrato, órdenes de compra de servicio y llave (en caso de retirar agua desde Toma Intermedia - telemetría)	La persona se acerca al módulo de atención y pide el cambio de nombre o actualización del titular de la cuenta, sustentado con documentación line	1-El solicitante presenta una vez con los requisitos 2-se revisa documentación 3-el Director autoriza la venta 4-el Asesor de Servicios emite contrato, orden de pago del servicio + llave (en caso de que retiren agua desde Toma Intermedia (telemetría), se cancelan facturas en Tesorería	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	m3 de agua para tanqueros *cooperados: \$0,65 *NO cooperados \$1,15	Variable	Ciudadanía en general	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	5	100%
7	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE CAMBIO DE NOMBRE	Recepción de requerimientos para cambio de nombre en las cuentas	La persona se acerca al módulo de atención y pide el cambio de nombre o actualización del titular de la cuenta, sustentado con documentación line	1- Presentar copia de escritura actualizada o copia de información registral o certificado de defunción para el caso de conyuges	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Doméstica: \$14,64 Comercial \$29,28 Industrial \$43,92	De 2 a 5 minutos por atención dependiendo de cada caso	Clientes de EPAM	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	1200	100%
8	EMISION DE CERTIFICACIONES	Emisión de certificaciones varias para trámites de desmembración, bancarios, contratación pública (laboral), trámites varios	La persona se acerca al módulo de atención y pide se le extienda certificación de acuerdo a sus necesidades	1- Presentar copia de cédula de identidad 2- copia de información registral de ser necesario 3- estar al día en sus planillas	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	hoja de certificación \$2,00	De 5 a 10 minutos dependiendo de la revisión	Ciudadanía en general	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	302	100%

9	SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS	Los clientes que requieran cancelar su deuda y no pueden hacerlo de contado pueden realizarlo a través de un convenio de pago.	El cliente se acerca a la Epam matriz - en la planta baja - Gestión de Servicios	1-Copia de cédula de identidad del titular de la cuenta 2-en caso de que la persona que se acerca no es el titular de la cuenta debe tener una autorización por parte del titular de la cuenta para cuando se trata de información requerida en las oficinas de Gestión de Servicios, los Asesores de Servicios comprueban que la persona que requiere información sea la titular de la cuenta 2-Si se trata de información general	1-Presentación de los requisitos por parte de la persona que va a suscribir el convenio 2-se imprime kárdes actualizado con el detalle de la deuda 3-el Asesor de Servicios entabla conversación con el cliente a fin de definir	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratis	De 2 a 5 minutos aproximadamente	Cientes de EPAM		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	33	5.940	100%
10	INFORMACIÓN/CONSULTAS	Dar información varia a los clientes de acuerdo a sus requerimientos	El cliente se acerca a las oficinas de Gestión de Servicio, si se trata de información sencilla es entregada ágilmente por la persona que entrega los turnos de atención, si se	1-Copia de escritura o información registral actualizada 2-copia de cédula y certificado de votación del solicitante	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	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratis	De 5 - 10 minutos aproximadamente	Cientes de EPAM, ciudadanía en general	Presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	2.733	30.928	100%
11	RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTO DE LEGALIZACIÓN/TRAMITE PARA INSTALACIÓN NUEVA	Recepción de requerimientos para legalizar instalación de agua potable	El cliente se acerca a uno de los módulos de atención y hace su requerimiento de petición de una nueva instalación	1-Copia de escritura o información registral actualizada 2-copia de cédula y certificado de votación del solicitante	1-Se revisan los requisitos 2-se revisa que no exista deuda a nombre del solicitante y en el predio 3-se emite orden para adquirir especie valorada para este trámite 4-se llena el formulario y se establecen los valores a cancelar por derechos de instalación y medidor 5-se genera orden para que el peticionario cancele el valor total o parcial de la instalación y medidor 6-El cliente se acerca a uno de los módulos de atención 7-El Asesor de Servicios escucha y analiza el reclamo y de ser procedente realiza el ingreso del reclamo para su atención en Análisis Factoración y Control 3-caso contrario da las explicaciones	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.		Variable de quince a veinte días dependiendo de la disponibilidad del solicitante quien debe adquirir por cuenta propia materiales (tubos, collares), realizar zanja, colocar tubería y tener listo para que la empresa realice el empate colocando el collarín y	Ciudadanía en general que requiera el servicio	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	1.127	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 requisitos, expone su reclamo el cual es analizado y de ser procedente se ingresa para	1-Presentación de copia de cédula de identidad y certificado de votación del reclamante 2-en caso de que el reclamante no sea el titular de la cuenta se deberá presentar autorización del titular para atender el reclamo	1-Se revisan 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 Factoración y Control 3-caso contrario da las explicaciones	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratis	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	Cientes de EPAM	presencial, correo electrónico,oficinas, llamadas telefónicas	SI	NO APLICA	NO APLICA	165	1.038	100%
13	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 (mínimo el 30% de la deuda) o	1-Pago total, parcial (mínimo el 30% de la deuda) o suscripción de convenio.	1-Se receipta requerimiento por parte de Asesor de Servicios, se remite a Cartera y Cobranza el requerimiento para su atención	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	\$ 4,20	48 horas	Cientes de EPAM	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	0	100%
14	RECEPCIÓN DE SUSPENSIÓN TEMPORALES DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	Recepción de requerimientos de corte 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 receipta el requerimiento y los requisitos en formato CS-RG-01	1-Se receipta requerimiento de suspensión temporal en formato CS-RG-01 2-se remite a Cartera y Cobranza este requerimiento para su atención	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	\$ 4,20	48 horas	Cientes de EPAM	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	259	100%
15	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 y presenta los requisitos para este trámite.	1-Copia de cédula de identidad del solicitante 2-copia de documento de revisión de medidor anterior dado de baja, en caso de que haya sido robado copia de denuncia	1-Se receipta la solicitud de reposición 2 se revisan los requisitos 3-se ingresa requerimiento en formato CS-RG-01 4-se envía a Catastro y Conexiones para su atención.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	medidor de 1/2" \$37,52, especie valorada para registro de reposición \$1,00	1 semana aproximadamente	Cientes de la EPAM	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	769	100%
16	EMISIÓN DE ORDENES DE PAGO DE ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	Emisión de órdenes para pago de estudio de factibilidad.	Acercarse a Gestión de Servicio para tramitar el pago de estudio de factibilidad	1-Presentación de informe técnico con el 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 08H00 HASTA 16H30.	\$100,00 pago de estudios de factibilidad	Depende de disponibilidad de vehículo y tiempo en área Técnica	Ciudadanía en general	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	2265	100%
17	FACTURACIÓN DIRECTA	Emisión de facturas directas por diferentes conceptos	Cliente se acerca a Gestión de Servicio 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 orde de facturación	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Dependiendo del trámite	inmediato	Ciudadanía en general	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	15	100%
18	REACTIVACIÓN DE CUENTAS	Recepción de requerimientos para reactivación de cuentas que se encontraban con estatus fuera de servicio o con suspensión temporal por emergencia a causa del terremoto del 16A	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de reactivación del servicio ya que necesita nuevamente el 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	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 08H00 HASTA 16H30.	Gratis	72 horas aproximadamente	Cientes de EPAM	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	0	100%
19	SUSPENSIÓN TEMPORAL POR EMERGENCIA	Recepción de requerimientos para suspender temporal por emergencia a causa del terremoto del 16A. Solo aplica a viviendas que fueron afectadas por el terremoto ya que no se facturarán valores hasta que no se reactive el servicio de agua potable y alcantarillado.	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de dejar suspendida su instalación debido a que por el terremoto del 16A sus servicios de agua potable y	1-Solo se requiere que el cliente lo solicite 2-se atiende su requerimiento previa inspección que realiza el personal de Catastro.	1-El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien receipta su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Catastro para su atención.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratis	Se realiza durante el mes en que se ha realizado la petición. Se realiza inspección y cambio de estatus en el sistema a fin de que no genere futuras facturas.	Cientes de EPAM	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	0	100%
20	RECEPCIÓN DE ORDENES DE RETIRO Y REVISIÓN DE MEDIDORES	Recepción de requerimientos para revisión de medidores cuando existen sospechas de mal funcionamiento para ser revisado	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-se atiende su requerimiento previa inspección que realiza el personal de Defraudación y Control.	1-El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien receipta su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Defraudaciones y Control para su atención.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00 SE PUEDE INGRESAR A LA SALA DE ATENCIÓN DE GESTIÓN DE SERVICIOS DONDE SE TOMA EL TURNO RESPECTIVO PARA SU ATENCIÓN. SE ATENDEN TODOS LOS USUARIOS QUE TENGAN TURNO	Gratis	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 10 minutos, luego se deriva a la Unidad Ejecutora para su atención	Cientes de la EPAM	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	45	100%
21	QUEJAS VARIAS	Recepción de quejas presentadas en Gestión de Servicio por diferentes motivos	El usuario puede presentar su queja de manera verbal, escrita, por correo, telefónicamente, la cual es tomada en cuenta para	1-No requiere requisitos, la queja puede ser anónima	1-Las quejas pueden ser receiptadas por diferentes medios y derivadas a las unidades ejecutoras respectivas para su comprobación	Se pueden receiptar por diversos medios, no tiene horario	Gratis	Dependiendo de la verificación	ciudadanía en general	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	3	670	100%
22	RECLAMOS TÉCNICOS	Recepción de reclamos presentados por usuarios sobre problemas técnicos en el campo, ya sea por falta de agua, escapes en la vía pública entre otros.	El cliente es atendido por un Asesor de Servicios, expone su reclamo y se ingresa para ser derivado al área Técnica	No requiere requisitos	Se derivan a la unidad ejecutora para su respectiva verificación	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratis	De 2 a 5 minutos dependiendo del reclamo, la atención del Asesor y la apertura del cliente en las explicaciones brindadas por el funcionario que	Cientes de EPAM	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	174	721	100%

23	LIMPIEZA POZO SÉPTICO	Recepción de requerimiento de usuarios para limpieza de pozo séptico con vehículo Sifonero.	El cliente es atendido por un Asesor de Servicios, realiza su requerimiento el cual es enviado al área técnica	No requiere requisitos	Se derivan a la Unidad Ejecutora para su respectiva solución	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 5 minutos , luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su atención.	Ciudadanía en General	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	<a href="#">NO APLICA</a>	<a href="#">NO APLICA</a>	<a href="#">NO APLICA</a>	10	109	100%
24	APROBACIÓN Y SELLADO DE PLANOS	Recepción de requerimiento de usuarios para aprobación y sellado 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 previa inspección que realiza el personal de Catastro	1-El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien recepta su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Catastro para su atención.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 10 minutos , luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su atención.	Clientes EPAM	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	<a href="#">NO APLICA</a>	<a href="#">NO APLICA</a>	<a href="#">NO APLICA</a>	1	19	100%
25	PREFACTIBILIDAD DE SERVICIOS BÁSICOS	Recepción de requerimiento de usuarios para Prefactibilidad 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 previa inspección que realiza el personal de Catastro	1-El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien recepta su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Operaciones Comerciales para su atención.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 10 minutos , luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su atención.	Ciudadanía en General	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	<a href="#">NO APLICA</a>	<a href="#">NO APLICA</a>	<a href="#">NO APLICA</a>	1	22	100%
1	ATENCIÓN AL SECTOR PÚBLICO	AUTORIZAR, GRABAR Y ELEVAR FACTURA AL RIDER PARA LOS CLIENTES DEL SECTOR PÚBLICO I	EL CLIENTE INGRESA A NUESTRA PAGINA WEB A COMPROBANTE ELECTRONICO	La Institución Pública solicita se ingrese el RUC para quedar registrado como usuario del Sector Público.	1- Se elaboran mensualmente los listados en excel de todas las facturas autorizadas y elevadas al rider para el proceso de pago. 2- Remitir el listado a Tesorería, quien constatará posteriormente el pago.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 18H00.	Gratuito	Del 1 al 25 de mes	Institución Pública.	<a href="http://www.epam.gob.ec/clientes/comprobantes/electronicos/">http://www.epam.gob.ec/clientes/comprobantes/electronicos/</a>	Si	<a href="http://www.epam.gob.ec">http://www.epam.gob.ec</a>	<a href="#">NO APLICA</a>	587	2.990	100%
2	TÍTULO PRE COACTIVO	MEDIANTE LA NOTIFICACIÓN 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 precoactiva	1-Mediante orden de trabajo del Técnico de cartera y cobranzas se elaboran los Títulos de precoactiva	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	8 DIAS	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	Si	<a href="#">NO APLICA</a>	<a href="#">NO APLICA</a>	0	S/D	100%
<b>Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)</b>																
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										31/5/2020						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):										GERENCIA DE GESTIÓN COMERCIAL						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):										ING. CINTHYA ÑIGUEZ						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										<a href="mailto:comercio@epam.gob.ec">comercio@epam.gob.ec</a>						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										2620473						