

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

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

Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio	Requisitos para la obtención del servicio	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público	Costo	Tiempo estimado de respuesta	Tipo de beneficiario o usuarios del servicio	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio	Tiempo de atención presencial	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	LEGALIZACIÓN DE NUEVOS CUENDES.	SE INGRESA AL SISTEMA AGUA Y SE TODOS LOS DATOS DEL ABONADO NUEVO, POSTERIORMENTE SE INSTALA UN MEDIDOR DE AGUA Y SE PROCEDE A CREAR EL CÓDIGO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE PASE SU CONSUMO.	EL USUARIO SE PRESENTA AL ÁREA DE CATERING Y SOLICITA LA LEGALIZACIÓN DE SU CUENTA. LUEGO SE LLEVA EL FORMULARIO CON RESPECTIVOS DATOS PERSONALES. LUEGO ES ENTREGADO A UN FUNCIONARIO DE LA MISMA ÁREA PARA QUE SE DISPONGA LA CORRESPONDIENTE CLASIFICACIÓN DEL MEDIDOR DE AA.PP.	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. COPIA DE ESCRITURA (GAMARILLA, LINDEROS Y CALLES) 4. FORMULARIO	1. SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS, POR QUÉ DE CONTAR QUE ENTREGA EL TICKET DE ATENCIÓN 2. USUARIO SOLICITA LA LEGALIZACIÓN DE SU INSTALACIÓN NUEVA EN GESTIÓN DE SERVICIOS DONDE SE LLENA EL FORMATO Y SE REEMPLAZA LA DOCUMENTACIÓN, SI ES VERIFICABLE SE ENVIYA A 3. SE EMITE LISTADO POR GESTIÓN DE SERVICIOS HACIA LA GESTIÓN DE CATERING Y CONEXIONES 4. SE ENVIYA AL PERSONAL DE CAMPO A 5. SE LE VALE EL SE PROCEDE CON LA INSPECCIÓN DEL MEDIDOR DE AGUA PORTABLE PARA LA INSTALACIÓN REALIZADA 7. SE ENVIYA MEDIANTE LISTA AL RESPONSABLE DE LA CREACIÓN DE LA CUENTA. 8. SE RECONFORMA AL NUEVO CLIENTE AL SISTEMA AGUA.	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 16:00	1. PRESIO CON A.S.S. \$ 1.124 2. PRESIO SIN A.S.S. \$ 86,60 3. CALA DE PLANTAS \$ 105,80 4. MEDIDOR DE AA.PP. \$ 37,02	8 días laborables	CIUDADANÍA EN GENERAL	EDIFICIO ADMINISTRATIVO EPAM/PLANTA BAJA/DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING/GESTIÓN DE CATERING Y CONEXIONES	OFICINAS DEL EDIFICIO ADMINISTRATIVO DE LA EPAM/PLANTA BAJA/ ESCRITORIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	233	1.539	100%
2	ACTUALIZACIONES DE DATOS O CAMBIOS DE NOMBRE DE ABONADO.	CUANDO EL PRESIO CAMBIA O QUISIERA REALIZAR LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS COMENZANDO LA INFORMACIÓN CATASTRAL.	EL USUARIO SE PRESENTA AL ÁREA DE CATERING Y SOLICITA EL CAMBIO DE NOMBRE O DATOS PERSONALES. LUEGO ES ENTREGADO A UN FUNCIONARIO DE LA MISMA ÁREA PARA QUE SE DISPONGA EL RESPECTIVO CAMBIO.	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. COPIA DE ESCRITURA (GAMARILLA, LINDEROS Y CALLES)	1. SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS POR PARTE DE LOS ASSESORES DE SERVICIOS 2. USUARIO SOLICITA CAMBIO DE NOMBRE 3. PREVA REVISIÓN EN EL SISTEMA COMERCIAL DE LA CUENTA Y DE LA DOCUMENTACIÓN SOLICITADA. SE ENVIYA A CANCELAR EL VALOR RESPECTIVO POR EL ASSESOR DE SERVICIO 4. EL USUARIO CANCELA EL VALOR RESPECTIVO EN LA CASA DE RECARGACIÓN, SACA COPIA DEL RECIBO DE PAGO Y REHURSA A GESTIÓN DE SERVICIO PARA EL CAMBIO RESPECTIVO EN EL SISTEMA. 5. SE ANHINVA LA DOCUMENTACIÓN QUE ES ENTREGA POR GESTIÓN DE SERVICIO MEDIANTE FORMATO CS-MS-02	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 16:00	DOMÉSTICO \$ 14,64 COMERCIAL \$ 28,29 INDUSTRIAL \$ 42,44 - PARA EL SECTOR INDUSTRIAL Y COMERCIAL, DEBE INCLUIR REC Y NOMBRAMIENTO	24 HORAS	CIUDADANÍA EN GENERAL	EDIFICIO ADMINISTRATIVO EPAM/ PLANTA BAJA/DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING/GESTIÓN DE CATERING Y CONEXIONES	OFICINAS DEL EDIFICIO ADMINISTRATIVO DE LA EPAM/PLANTA BAJA/ ESCRITORIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	83	384	100%
3	CERTIFICACIONES DE NO ABOGADÍA A LA EMPRESA.	EMISIÓN DE CERTIFICACIONES PARA TRÁMITE DE CARÁCTER PERSONAL.	EL USUARIO SE PRESENTA AL ÁREA DE CATERING Y SOLICITA UNA CERTIFICACIÓN DE NO ABOGADÍA A LA EMPRESA CON LOS CORRESPONDIENTES DEL SOLICITANTE.	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. INF ORME REGISTRAL 3. NO ABOGADÍA VALORADO A LA EPAM	1. SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS POR EL ASSESOR DE SERVICIO. 2. USUARIO SOLICITA CERTIFICACIÓN 3. EL ASSESOR DE SERVICIO CANCELA EL VALOR EN LA CASA DE RECARGACIÓN 4. EL USUARIO REHURSA A GESTIÓN DE SERVICIO PARA LA CERTIFICACIÓN 5. EL USUARIO REHURSA A GESTIÓN DE SERVICIO PARA LA CERTIFICACIÓN 6. EL DOCUMENTO SE LE ENVIYA A LA RESIDENTE LISTADA EN LA GESTIÓN DE CATERING Y CONEXIONES PARA ARCHIVAR.	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 16:00	2,00	24 HORAS	CIUDADANÍA EN GENERAL	EDIFICIO ADMINISTRATIVO EPAM/ PLANTA BAJA/DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING/GESTIÓN DE CATERING Y CONEXIONES	OFICINAS DEL EDIFICIO ADMINISTRATIVO DE LA EPAM/PLANTA BAJA/ ESCRITORIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	25	187	100%
4	ATENCIÓN DE RECLAMOS.	REGISTRAR LOS RECLAMOS DE USUARIOS.	1. EL USUARIO PRESENTA EN GESTIÓN DE SERVICIOS SU RECLAMO. 2. EL ASSESOR DE SERVICIO REGISTRA EL RECLAMO EN EL SISTEMA. 3. EL ASSESOR Y USUARIO FIRMAN EL FORMATO DE RECLAMO ESTABLECIDO. 4. SE LE INDICA EL TIEMPO EN EL QUE SU RECLAMO ESTARÁ RESUELTO.	1. COPIA DE CÉDULA 2. LECTURA ACTUALIZADA 3. ACTUALIZACIÓN DE DATOS 4. COPIA DE IDENTIDAD # en celular	1. Verificar Reportes de lectura. 2. Inspeccionar la cuenta. 3. Anotar de Medidor si avería. 4. Enviar informe departamental en el sistema. 5. Agendar y registrar el reclamo. 6. Realizar control de inspección. 7. Informar respuesta al usuario.	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 16:00	Gratuito	10 días	CIUDADANÍA EN GENERAL	EDIFICIO ADMINISTRATIVO EPAM/ GESTIÓN DE ANÁLISIS, FACTURACIÓN Y CONTROL.	OFICINAS DEL EDIFICIO ADMINISTRATIVO DE LA EPAM/PLANTA BAJA/OFCINA DE GESTIÓN DE ANÁLISIS, FACTURACIÓN Y CONTROL.	SI	http://www.epam.gob.ec/Atencio/comprobantes-electronicos/	NO APLICABLE	403 trámites finalizados 62 en trámite 220 en finalizados.	685	100%
5	INSPECCIÓN	REALIZAR INSPECCIÓN EN EL PRESIO POR INCORRECTUMES.	1. EL USUARIO PRESENTA EN GESTIÓN DE SERVICIOS SU SOLICITUD. 2. EL ASSESOR DE SERVICIO REGISTRA LA SOLICITUD EN EL FORMATO ESTABLECIDO. 3. EL ASSESOR Y USUARIO FIRMAN EL FORMATO DE SOLICITUD. 4. SE LE INDICA EL TIEMPO EN EL QUE SU REQUERIMIENTO SERÁ ATENDIDO.	1. LECTURA ACTUALIZADA 2. ACTUALIZACIÓN DE DATOS; copia de identidad # en celular.	1. Analizar Reportes de lectura. 2. Realizar inspección 3. Enviar informe de inspección. 4. Informar respuesta al usuario.	08:00 a 16:00	Gratuito	10 días	CIUDADANÍA EN GENERAL	EDIFICIO ADMINISTRATIVO EPAM/ GESTIÓN DE ANÁLISIS, FACTURACIÓN Y CONTROL.	OFICINAS DEL EDIFICIO ADMINISTRATIVO DE LA EPAM/PLANTA BAJA/OFCINA DE GESTIÓN DE ANÁLISIS, FACTURACIÓN Y CONTROL.	SI	http://www.epam.gob.ec/Atencio/comprobantes-electronicos/	NO APLICABLE	119	119	100%
6	ATENCIÓN AL SECTOR PÚBLICO	AUTORIZAR, GRABAR Y ELEVAR FACTURA AL REBER PARA LOS CLIENTES DEL SECTOR PÚBLICO	EL CLIENTE INGRESA A NUESTRA PAGINA WEB A FACTURA ELECTRÓNICA.	La Institución Pública solicita al registrar el REC para que sea registrado como usuario del Sector Público.	1. Se elaboran mensualmente los listados en excel de todas las facturas autorizadas y elevadas al reber para el proceso de pago. 2. Permitir el listado a 3. Realizar cumplimiento y	08:00 a 18:00	Gratuito	Del 1 al 25 de mes.	Institución Pública.	EDIFICIO ADMINISTRATIVO EPAM/ GESTIÓN DE ANÁLISIS, FACTURACIÓN Y CONTROL.	OFICINAS DEL EDIFICIO ADMINISTRATIVO DE LA EPAM/PLANTA BAJA/OFCINA DE GESTIÓN DE ANÁLISIS, FACTURACIÓN Y CONTROL.	SI	http://www.epam.gob.ec/Atencio/comprobantes-electronicos/	http://www.epam.gob.ec/Atencio/comprobantes-electronicos/	330	330	100%
7	REDUCCIÓN DEL SERVICIO	POR ATRASO EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGO	CANCELANDO LA DEUDA TOTAL ABONANDO Y REALIZANDO UN CONVENIO DE PAGO	Mediante presentación del comprobante de pago, solicita la orden de re-ordenamiento	Mediante orden de trabajo se filtra la información de los clientes deudores desde tres meses.	08:00 a 16:30	4,20	72 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL	EDIFICIO ADMINISTRATIVO EPAM/ GESTIÓN DE ANÁLISIS, FACTURACIÓN Y CONTROL.	OFICINAS DEL EDIFICIO ADMINISTRATIVO DE LA EPAM/PLANTA BAJA/OFCINA DE GESTIÓN DE ANÁLISIS, FACTURACIÓN Y CONTROL.	SI	NO APLICABLE	NO APLICABLE	2.012	2.012	100%
8	RECONEXIÓN DEL SERVICIO	Mediante la ORDEN DE RECONEXIÓN	PRESENTANDO EL COMPROMISANTE DE PAGO SE SOLICITA LA RECONEXIÓN	Mediante presentación del comprobante de pago, solicita la orden de re-ordenamiento	Servicio al Cliente remite todos los días las órdenes de re-ordenamiento	08:00 a 16:30	4,20	48 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL	EDIFICIO ADMINISTRATIVO EPAM/ GESTIÓN DE ANÁLISIS, FACTURACIÓN Y CONTROL.	OFICINAS DEL EDIFICIO ADMINISTRATIVO DE LA EPAM/PLANTA BAJA/OFCINA DE GESTIÓN DE ANÁLISIS, FACTURACIÓN Y CONTROL.	SI	NO APLICABLE	NO APLICABLE	297	297	100%
9	TÍTULO PRE COACTIVO	Mediante la NOTIFICACIÓN POR DEUDA	EL USUARIO CANCELA LA DEUDA TOTAL, AGUA DE TRÁMITE DEL TÍTULO DE PAGO	Mediante presentación del comprobante de pago, solicita la orden de re-ordenamiento	Mediante orden de trabajo del Técnico de Cartera y cobranzas se elaboran los Títulos de pre-coactiva	08:00 a 16:30	Gratuito	8 DIAS	CIUDADANÍA EN GENERAL	EDIFICIO ADMINISTRATIVO EPAM/ GESTIÓN DE ANÁLISIS, FACTURACIÓN Y CONTROL.	OFICINAS DEL EDIFICIO ADMINISTRATIVO DE LA EPAM/PLANTA BAJA/OFCINA DE CARTERA Y COBRANZA	SI	NO APLICABLE	NO APLICABLE	219	219	100%

Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31-08-2016
PERSONALIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MERCADU
UNIDAD POSSESORA DE LA INFORMACIÓN: LITERAL B)	DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSSESORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL B)	ING. PLUMBERTO ALVAREZ GUTIERREZ
CONTACTO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSSESORA DE LA INFORMACIÓN:	plumbertoalvarez@epam.gob.ec
NOMBRE TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSSESORA DE LA INFORMACIÓN:	091041100011