

d) Los servicios 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 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 (Hora, Día, Semanas)	Tiempo estimado de respuesta (Hora, Día, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describe si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Persona Jurídica)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para dirección a la página de inicio del web y/o descripción manual)	Tiempo 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 período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	LEGALIZACIÓN DE NUEVOS CUENAS.	SE INGRESA AL SISTEMA ADJIA. V1 TODOS LOS DATOS DE ABONADO NUEVO, POSTERIOR A ESTO SE INSTALA UN MEDIDOR DE AGUA Y SE PROCEDA A CREAR EL CODIGO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE PAGUE SU CONSUMO.	EL USUARIO SE PRESENTA AL AREA DE CATASTRO Y SOLICITA LA LEGALIZACIÓN DE SU CUENTA LLENANDO EL FORMULARIO CON SUS DATOS PERSONALES, LUGO SE DERIVADO A UN FUNDADORO DE LA MISMA AREA PARA QUE SE COPIEN LA CORRESPONDIENTE COLOCACION DEL MEDIDOR DE AGUA.	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACION 3. COPIA DE ESCRITURA (CANTARUA, LINDEROS Y SELLOS) 4. INFORMACION REGISTRAL DEL PRECIO FORMULARIO	1. SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS, POR FOMQUE DE CUENTER QUE ETROGA EL TICKET DE ATENCION 2. USUARIO SOLICITA LA LEGALIZACION DE SU INSTALACION SOLICITA EN GESTION DE SERVICIOS DONDE SE LLENA EL FORMATO Y SE RECOPILA LA DOCUMENTACION, SI SE VERIFICABLE SE ENVA A CANCELAR EN CADA EL DIBRECHO DE UNA MEDIDOR 3. SE EMITE LISTADO POR GESTION DE SERVICIOS HACIA LA GESTION DE CATASTRO Y CONEXIONES 4. SE REALIZA LA INSPECCION PARA VERIFICAR SI ES PROCEDENTE LA INSTALACION. 5. SE REPORTA LA INSPECCION DEL MEDIDOR EN AGUA NOTABLE 6. SE REPORTA LA INSPECCION REALIZADA 7. SE ENVA MEDIANTE LISTA AL RESPONSABLE DE LA CREACION DE LA CUENTA 8. SE INFORMARA AL NUEVO CLIENTE AL SISTEMA ADJIA.		8 días laborativ.	3. 3. 4.	Ciudadanía en General	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona el SR calle 10 y avenida 5) PLANTA BAA/ DIRECCION DE COMUNICACION Y MARKETING/ GESTION DE CATASTRO Y CONEXIONES			NO APlica	NO APlica	NO APlica	114	482	100%
2	ACTUALIZACIONES DE DATOS O CAMBIOS DE NOMBRE DE ABONADOS.	CUANDO SE PRECIO CAMBIA O CAMBIO DE NOMBRE DE ABONADOS. CORRIGIENDO LA INFORMACION CATASTRAL	EL USUARIO SE PRESENTA AL AREA DE GESTION DE SERVICIOS Y SOLICITA EL CAMBIO DE NOMBRE CON LOS DATOS CORRESPONDIENTES AL NUEVO DUEÑO PERSONALES, LUGO SE ENTREGA A UN FUNDADORO DE LA MISMA AREA PARA QUE SE COPIEN LA CORRESPONDIENTE COLOCACION DEL MEDIDOR DE AGUA.	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACION 3. COPIA DE ESCRITURA (CANTARUA, LINDEROS Y SELLOS) 4. INFORMACION REGISTRAL DEL PRECIO FORMULARIO	1. SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS POR PARTE DEL ASESOR DE SERVICIOS 2. USUARIO SOLICITA CAMBIO DE NOMBRE. 3. PREVA REVISIÓN EN EL SISTEMA COMERCIAL DE LA CUENTA Y DE LA DOCUMENTACION SOLICITADA. SE ENVA A CANCELAR EL VALOR RESPECTIVO POR EL ASESOR DE SERVICIO. 4. EL USUARIO CANCELA EL VALOR RESPECTIVO EN LAS CASAS DE DOCUMENTACION, SACA COPIA AL RECIBO DE PAGO Y REGRESA A GESTION DE SERVICIO PARA EL CAMBIO DE NOMBRE EN EL SISTEMA. 5. SE ARCHIVA LA DOCUMENTACION QUE ES ENTREGA POR GESTION DE SERVICIO MEDIANTE FORMATO CS-RG-02	1. DOMESTICO \$ 1.644 2. COMERCIAL \$ 2.820 3. INDUSTRIAL \$ 4.248 PARA EL SECTOR INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEBE INCLUIR RUC Y NOMBAMENADO	24 HORAS	3.	Ciudadanía en General	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona el SR calle 10 y avenida 5) PLANTA BAA/ DIRECCION DE COMUNICACION Y MARKETING/ GESTION DE CATASTRO Y CONEXIONES			NO APlica	NO APlica	NO APlica	47	106	100%
3	CERTIFICACIONES DE NO ABONAR LA EMPRESA.	EL USUARIO SE PRESENTA AL AREA DE EMISION DE CERTIFICACIONES PARA TRAMITES DE CARÁCTER PERSONAL	EL USUARIO SE PRESENTA AL AREA DE CATASTRO Y SOLICITA LA EMISION DE CERTIFICACIONES DE NO ABONAR A LA EPAM CON LOS DATOS CORRESPONDIENTES DEL SOLICITANTE	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. INFORME REGISTRAL 3. COPIA DE ESCRITURA (CANTARUA, LINDEROS Y SELLOS) 4. INFORMACION REGISTRAL DEL PRECIO FORMULARIO	1. SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS POR EL ASESOR DE SERVICIO. 2. USUARIO SOLICITA CERTIFICACION 3. EL ASesor DE SERVICIO LE ENVA A CANCELAR LA ESPECIE VALORADA UNA VEZ FACTURADO 4. EL USUARIO CANCELA EL VALOR EN LAS CASAS DE RECALCACION 5. EL USUARIO REGRESA A GESTION DE SERVICIOS, CON LA ENTREGA DE LA ESPECIE VALORADA Y SE PROCEDEN A IMPRIMIR Y CERTIFICAR LA INFORMACION SOLICITADA PREVA REVISIÓN EN EL SISTEMA COMERCIAL Y PLANOS CATASTRALES DIGITALIZADOS Y/O FISICOS. BAJO LA FIRMA DE RESPONSABILIDAD DEL ASESOR. 6. EL DOCUMENTO SE LO ENVA A LA MEDIANTE LISTA A LA GESTION DE CATASTRO Y CONEXIONES PARA ARCHIVAR.	1. 5.200	24 HORAS		Ciudadanía en General				NO APlica	NO APlica	NO APlica	25	66	100%
4	ATENCIÓN DE RECLAMOS	REGISTRAR LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACION 3. COPIA DE ESCRITURA (CANTARUA, LINDEROS Y SELLOS) 4. INFORMACION REGISTRAL DEL PRECIO FORMULARIO	1. Verificar Reportes de lectura. 2. Inspeccionar avería. 3. Retiro de Medidor si avería. 4. Emitir informes departamentales en el sistema. 5. Aguardar o negar el reclamo. 6. Realizar cálculo de Reliquidación. 7. Informar respuesta al usuario.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	Gratuito	10 días		Ciudadanía en General	OFICINAS ADMINISTRATIVO EPAM (edificio donde funciona el SR calle 10 y avenida 5)/ PLANTA BAA/ OFICINA DE ANALISIS, FACTURACION Y CONTROL			SI	http://www.epam.gov.ec/clientes/comunicacion/electronicos/	354 solicitudes finalizadas 24 en trámite 102 no finalizadas	1.471	100%	
5	INSPECCION	REALIZAR INSPECCION EN EL PRECIO POR INCONFORMIDADES	EL USUARIO PRESENTA EN GESTION DE SERVICIOS SU SOLICITUD. 2. EL ASESOR DE SERVICIO REGISTRA LA SOLICITUD EN EL SISTEMA COMERCIAL. 3. EL ASESOR Y USUARIO FIRMAN EL FORMATO DE SOLICITUD ESTABLECIDO. 4. SE LE INDICA EL TIEMPO EN EL QUE SU REQUERIMIENTO SERA ATENDIDO.	1. LECTURA ACTUALIZADA 2. ACTUALIZACION DE DATOS: odula de identidad, # de cédula	1. Verificar Reportes de lectura. 2. Realizar inspección 3. Emitir informe de inspección. 4. Informar respuesta al usuario.	Gratuito	10 días		Ciudadanía en General				SI	http://www.epam.gov.ec/clientes/comunicacion/electronicos/	149	366	100%	
6	RECEPCION DE DOCUMENTACION PARA ACCEDER AL BENEFICIO DE TERCERA EDAD	EL SOLICITANTE O DELEGADO SE ACCEDE A LA ATENCION EN UNO DE LOS MODULOS Y SOLICITA LA APLICACION DEL BENEFICIO DE TERCERA EDAD	1. PRESENTAR COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACION 3. COPIA DE ESCRITURA (CANTARUA, LINDEROS Y SELLOS) 4. INFORMACION REGISTRAL DEL PRECIO FORMULARIO	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 llena formulario 3. se envía documentación a la Unidad Ejecutora correspondiente para su verificación en el campo y aplicación	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 17:00.	Gratuito	5 minutos aproximadamente		Ciudadanía en General	EDIFICIO ADMINISTRATIVO EPAM / PLANTA BAA/GESTION DE SERVICIO			NO APlica	NO APlica	NO APlica	18	77	100%
7	RECEPCION DE SOLICITUD PARA BENEFICIO DE DISCAPACIDAD	EL SOLICITANTE O DELEGADO SE ACCEDE A LA ATENCION EN UNO DE LOS MODULOS Y SOLICITA LA APLICACION DEL BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	1. PRESENTAR COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACION 3. COPIA DE ESCRITURA (CANTARUA, LINDEROS Y SELLOS) 4. INFORMACION REGISTRAL DEL PRECIO FORMULARIO	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 llena formulario 3. se envía documentación a la Unidad Ejecutora correspondiente para su verificación en el campo y aplicación	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 17:00.	Gratuito	5 minutos aproximadamente		Ciudadanía en General	EDIFICIO ADMINISTRATIVO EPAM / PLANTA BAA/GESTION DE SERVICIO			NO APlica	NO APlica	NO APlica	5	13	100%
8	AUTORIZACION VENTA DE AGUA POR TANQUEROS	COMpra de drómas de agua para entregar por tanqueros a cargo de las autoridades	Una vez que se ha autorizado la venta de agua a un tanquero determinado, este puede solicitar la autorización de cambio de categoría de la cuenta al Asesor de Servicios.	1. El solicitante se acerca a los módulos de atención y requiere la emisión de orden para comprar agua para su tanquero 2. se envía documentación a la Unidad Ejecutora correspondiente para su verificación en el campo y aplicación	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	Gratuito	De 3 a 5 minutos aproximadamente		Ciudadanía en General	Gestión de Servicios, oficinas de recaudación EPAM-matiz, Agencia de Tránsito, Farmacia Elvay Alfar, Jarumi			NO APlica	NO APlica	NO APlica	0	0	100%
9	CONTRATO TANQUEROS	Registro de nuevos clientes para compra de agua por tanqueros, emisión de contrato, orden de venta de agua para tanqueros	El dueño del tanquero envía oficina para que se asiente la venta, adjunta requisitos. Una vez autorizada se procede a emitir contrato, orden de venta de agua para tanqueros	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 llena formulario 3. se envía documentación a la Unidad Ejecutora correspondiente para su verificación en el campo y aplicación	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 17:00.	Gratuito	Variable		Ciudadanía en general				NO APlica	NO APlica	NO APlica	0	0	100%
10	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE CAMBIO DE CATEGORIA	Recepción de requerimientos para cambio de categoría	La persona se acerca al módulo de atención y pide el cambio de categoría de la cuenta al Asesor de Servicios.	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 envía formulario para cambio de categoría en el formato CS-RG-02 posteriormente se envía requerimiento a Catastro para su atención	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	Gratuito	De 2 a 5 minutos aproximadamente		Ciudadanía en general				NO APlica	NO APlica	NO APlica	2	9	100%
11	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 de la cuenta al Asesor de Servicios.	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, Catastro analiza la petición y se envía formulario para cambio de nombre en el sistema.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 17:00.	Gratuito	De 2 a 5 minutos por atención dependiente de cada caso		Ciudadanía en general				NO APlica	NO APlica	NO APlica	38	92	100%
12	EMISION DE CERTIFICACIONES	Emisión de certificaciones para comprobación de datos de identificación, bancario, censal, etc.	La persona se acerca al módulo de atención y solicita la emisión de certificación de acuerdo a sus necesidades	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 cuales son los requisitos a presentar se verifican datos, se emite certificación	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 17:00.	Gratuito	De 5 a 10 minutos dependiente de la revisión		Ciudadanía en general				NO APlica	NO APlica	NO APlica	121	370	100%

13	ACTUALIZACIONES DE DATOS	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 débito se pide al cliente la deuda para tomar los datos 2-Para actualización de número de teléfono se constata que el número pertenece al titular de la cuenta 3-Para actualizaciones 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 correspondan al titular 2-en caso de que haya algún cambio se procede a actualizarlo en el sistema	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 17:00.	Gratis	De 2 a 5 minutos por atención dependiendo del dato a actualizar	Clientes EPAM
14	SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS	Los clientes que requieren 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 - Gestión de Servicios	1-Copia de débito 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 realizar el convenio	1- Presentación de los requisitos por parte de la persona que va a suscribir el convenio 2-se imprime código actualizado con el detalle de la deuda 3-el Asesor de Servicios emite una conversación con el cliente a fin de definir fórmula de pago 4-se ingresan los datos al sistema informático 5-se firma el documento por parte del cliente y del Asesor de Servicio	4. LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	Gratis	De 2 a 5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM
15	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE CREACIÓN DE CUENTAS	Se atiende requerimiento de cliente que ha realizado trámite de legislación pero no se le creó la cuenta	El cliente se acerca a la Epam matriz - en la planta baja - Gestión de Servicios	5-Se requiere copia del recibo con el que canceló total o parcialmente la legislación de su Asesor de Servicios	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-02 para ser derivado a Catastro para su atención	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	Gratis	De 2 a 5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM
16	RECEPCIÓN DE ATENCIONES EN SALIDA, DESABASTECIMIENTOS, AVERÍAS, ETC. POR SERVICIOS DE AAPP. Y A.A.S.S.	Se entrega información respecto a daños, desabastecimientos, averías por servicios de AAPP, Y A.A.S.S.	El cliente se acerca al módulo de atención y es atendido por un Asesor de Servicio quien recopila su requerimiento en formato CS-RG-02 al mismo tiempo que se realiza llamada telefónica al Área Técnica para su atención inmediata de ser procedente	Ninguno	1-El cliente es atendido por el Asesor de Servicios quien registra la queja 2-demanda o requerimiento de la persona que es atendida 3-luego se dirige a la Dirección Técnica para su atención	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	Gratis	Variable	Ciudadanía en general
17	ENTREGA DE KARDÉX	Entrega de reporte impreso con el detalle de las planillas en inglés y en español	El cliente es atendido por un Asesor de Servicio y de ser el titular o tenga 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	1-El solicitante pide el detalle de su cuenta 2-se ingresa el código de la cuenta 3-se accede a la opción de impresión del kárdex 4-se entrega el documento impreso con el detalle solicitado	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	Gratis	1 - 2 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM
18	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 08:00 HASTA 16:00.	Gratis	De 2 - 3 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM o personas autorizadas por el titular de la cuenta.
19	INFORMACIÓN /CONSULTAS	Dar información variada a los clientes de acuerdo a sus requerimientos.	El cliente se acerca a las oficinas de Gestión de Servicios, si se trata de información sencilla es entregada directamente por la persona que entrega los turnos 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 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 persona que requiere información sea el titular de la cuenta 2-Se trata de información general el solicitante solo requiere la información de manera verbal telefónicas, 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	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	Gratis	De 5 - 10 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM, ciudadanía en general
20	RESPUESTA A RECLAMO POR FACTURACIÓN	Entrega de respuestas a clientes que han presentado reclamo por facturación	El cliente toma un turno de respuestas, es atendido 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 "respuestas" y es atendido por el Asesor de Servicios 2-se verifica en archivos los datos entregados por AFC 3-se entrega información al cliente 4-se establece forma de pago	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	Gratis	De 5 - 10 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM
21	LLAMADAS TELEFÓNICAS A CLIENTES	Llamadas telefónicas a clientes a fin de requerir información relacionada a petición presentada anteriormente en módulos de atención o para indicarles que su trámite está listo	El cliente recibe la llamada que realiza un 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 de 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 08:00 HASTA 16:00.	Gratis	De 1 a 2 minutos por llamada	Clientes de EPAM, ciudadanía en general
22	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 instalación de una nueva instalación	1-Copia de escritura o información registral actualizada 2-Que el débito 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 un orden para adquirir espacio valioso para esta trámite 4-se toma el formulario y se establecen los valores a pagar por derechos de instalación y medidor 5-se genera un orden para que el propietario concilie el valor total o parcial de la instalación y medidor 6-se emite contrato de prestación de servicios 7-se anexa copia de factura cancelada	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	DOMESTICA: 1/2" con AA.SS. \$51,34, sin AA. \$36,00; 3/4" con AA.SS. \$81,98, sin AA.SS. \$58,56; 1" con AA.SS. \$141,97, sin AA.SS. \$102,48; COMERCIAL: 1/2" con AA.SS. \$194,71, sin AA.SS. \$139,08; 3/4" con AA.SS. \$292,07, sin AA.SS. \$208,00; 1" con AA.SS. \$512,40, sin AA.SS. \$366,00; 7" con AA.SS. \$891,74, sin AA.SS. \$484,32; 3" con AA.SS. \$922,32, sin AA.SS. \$608,00; 4" con AA.SS. \$1.281,00, sin AA.SS. \$750,00; INDUSTRIAL: 1/2" con AA.SS. \$571,88, sin AA.SS. \$409,92; 3/4" con AA.SS. \$900,83, sin AA.SS. \$614,88; 1" con AA.SS. \$1332,24, sin AA.SS. \$953,60; 2" con AA.SS. \$1802,92, sin AA.SS. \$1207,80; 3" con AA.SS. \$2.098,00, sin AA.SS. \$1464,00; 4" con AA.SS. \$2942,00, sin AA.SS. \$1890,00; 5" con AA.SS. \$3076,40, sin AA.SS. \$2.196,00; 6" con AA.SS. \$3588,00, sin AA.SS. \$2562,00	Variable de quince a veinte días dependiendo de la disponibilidad del solicitante quien debe adquirir por cuenta propia materiales (Dobos, collares), realizar junta, colocar tubería y tener foto para que la empresa realice el empaque colocando el collarín y medidor	Ciudadanía en general que requiere el servicio
23	RECEPCIÓN 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-Registro de datos de la persona 2-Reporte su lectura, también puede reportarlo de manera telefónica o por correo	1-El cliente reporta su lectura al Asesor de Servicios 2-El asesor verifica datos de acuerdo a los datos que se registran en el sistema 3-se registran los datos reportados por el cliente 4-los reportes son enviados a la Unidad Ejecutora correspondiente	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	Gratis	1 - 2 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM

logotipo institucional imagen jpg										
presencial, como electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	153	392	100%				
presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	79	300	100%				
presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	2	9	100%				
presencial, como electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	0	0	100%				
Presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	214	416	100%				
Opción en página de la Empresa, presencial en oficina de Gestión de Servicios.	SI	http://www.epam.gub.uy/tematicas/comunicacion/electronicos/	NO APLICABLE	22	47	100%				
presencial, como electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	4.599	9.973	100%				
Presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	428	1.301	100%				
telefono	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	134	134	100%				
presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	114	284	100%				
presencial, como electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	376	742	100%				

24	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 validado y de ser procedente se ingresa para ser atendido al área de Análisis, Facturación y Control para su atención.	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 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 al 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 inconformidad del cliente.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	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 atiende al reclamante	Clientes de EPAM	
25	RECEPCIÓN DE RECONEXIONES	Recepción de requerimientos de reconexión del servicio de agua potable.	El solicitante requiere en Gestión de Servicios la recompra del servicio de agua potable previo al pago total, parcial (mínimo el 30% de la deuda) o suscripción de convenio, que orden es ingresada al formato CS-RG-09.	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 Cobranzas el requerimiento para su atención	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	5.420	48 horas	Clientes de EPAM	EDIFICIO ADMINISTRATIVO EPAM / PLANTA BAA/GESTION DE SERVICIO
26	RECEPCIÓN DE SUSPENSIÓN TEMPORAL 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 Cobranzas este requerimiento para su atención	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	5.420	48 horas	Clientes de EPAM	
27	RECEPCIÓN FUERA DE SERVICIO	El cliente solicita la amulación de la instalación de agua potable y alcantarillado sanitario	El solicitante requiere en Gestión de Servicios la amulación o fuera de servicio de la instalación de agua potable y alcantarillado sanitario	1- Ser el titular de la cuenta 2- no tener valores pendientes 3- no haber uso de nuestro servicios (agua potable y alcantarillado sanitario)	1- Se receipta la solicitud de fuera de servicio 2- se revisan los requisitos 3- se explica al cliente cual es la diferencia -de un corte temporal y un fuera de servicio 4- se ingresa requerimiento en formato CS-RG-01 5- se envía a Catastro y Conexiones para su atención de ser procedente.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Gratis	15 días aproximadamente	Clientes de EPAM	
28	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 los motivos 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 16H00.	medidor de 1"7" \$37.52, especie valorada para registro de reposición \$1,00	1 semana aproximadamente	Clientes de EPAM	
29	RETRO/CHUEQUEO DE MEDIDOR	Retiro de medidor para revisión en Banco de Pruebas	El solicitante accede al módulo de atención, pide al Asesor de Servicios la revisión de su medidor porque no está conforme con su comportamiento, presenta los requisitos para este trámite	1- Copia de cédula de identidad del solicitante	1- Se receipta la solicitud de revisión (chequeo del medidor) 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 16H00.	Retiro, revisión, reinstalación \$7.50	2 semana aproximadamente	Clientes de EPAM	
30	EMISIÓN DE ORDENES DE PAGO PARA IMPRIMIR CON FONERO	Emisión de órdenes de pago para realizar Impresión de papeles, copias de A.A.S. con fonero	El solicitante requiere el servicio en el Departamento Técnico y una vez que tenga informe solicitado en los módulos de atención la emisión de órden de pago para acceder al servicio	1- Presentar informe técnico, no estar atrasado con las planillas de pago en caso de ser cliente.	1- El solicitante requiere el servicio en el Departamento Técnico 2- realizan inspección 3- envían informe técnico 4- el solicitante se presenta en Gestión de Servicios con el informe técnico 5- se emite orden de pago para acceder al servicio 6- cliente cancela en ventanilla 7- presenta factura cancelada al departamento Técnico para que procedan con el trabajo	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	*Doméstica: \$60,00 por uso de silbenero *Comercial * Industrial hora: \$120,00 hora: \$160,00	Depende de disponibilidad de vehículo y tiempo en área Técnica	Ciudadanía en general	
31	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 16H00.	\$100,00 pago de estudios de factibilidad	Depende de disponibilidad de vehículo y tiempo en área Técnica	Ciudadanía en general	
32	RECEPCIÓN DE DENUNCIAS MANAS	Recepción de denuncias presentadas por diferentes motivos	El denunciante puede presentar su denuncia de manera verbal, escrita por correo, telefónicamente, la cual es respaldada 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 ejecutoras respectivas para su comprobación		Gratis	Dependiendo de la verificación	ciudadanía en general	
33	COMPROMISO DE PAGO	Compromisos que realizan clientes con la 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	1- El solicitante accede al módulo de atención, explica al Asesor de Servicios su 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.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Gratis	5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM	

	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	SI	NO APLICA	NO APLICA	430	1.310	100%	logotipo institucional imagen jpg
	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	267	925	100%	
	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	8	24	100%	
	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	11	30	100%	
	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	48	137	100%	
	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	0	100%	
	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	0	100%	
	presencial, vía telefónica, correo, visita a barrios, etc.	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	5	25	100%	
	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	0	100%	

34	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 orden de facturación	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Dependiendo del trámite	Inmediato	Clientes de EPAM	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	9	28	100%	
35	RECEPCIÓN DE REVISIONES INTRADOMICILIARIAS	Recepción de requerimientos para revisiones intradomiciliarias tales como: fugas de agua, reparaciones sanitarias, pruebas con geofono, cambios de medidores, revisiones de consumos a través de VEDULA	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición con la condición de que se encuentre al día o tenga su convenio de pago que esté cancelado o parcialmente	1-Estar al día en sus planillas o en el convenio de pago suscrito, tener algún problema intra domiciliario que pueda ser detectado con la verificación in situ	El cliente es atendido en uno de los módulos, se revisa su cuenta, se registra el requerimiento, se deriva a VEDULA para su atención, atiende el requerimiento y emite informe	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Gratis	72 horas aproximadamente	Clientes de EPAM	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	0	0	100%	
36	REACTIVACIÓN DE CUENTAS	Recepción de requerimientos para reactivación de cuentas que se encuentran con estado fuera de servicio o con suspensiones temporales por emergencia a causa del terremoto del ISA	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de reactivación del servicio ya que se encuentra con estado fuera de servicio	1-Estar al día en sus planillas o en el convenio de pago suscrito, la cuenta 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 16H00.	Gratis	72 horas aproximadamente	Clientes de EPAM	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	15	32	100%	
37	SUSPENSIÓN TEMPORAL POR EMERGENCIA	Recepción de requerimientos para suspensión temporal por emergencia a causa del terremoto del ISA, solo aplica a viviendas que fueran afectadas por el terremoto y que no se facturaron valores hasta que no se reactive el servicio de agua potable y saneamiento.	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de dejar suspendidos su instalación, debido a que por el terremoto del ISA sus servicios de agua potable y saneamiento también quedaron suspendidos. Una vez que se restablezcan los servicios el cliente podrá solicitar su reactivación sin perder su línea	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 acepta su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Catastro para su atención.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	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.	Clientes de EPAM	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	6	12	100%	
38	Compensación de lecturas	El cliente presenta reclamo por que la Empresa ha facturado un consumo superior al que se registra en su medidor pero la diferencia es mínima, por lo cual se le sugiere se realice la compensación 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 observa que la Empresa tiene un registro superior al real, por lo cual el Asesor de Servicio revisa los consumos anteriores en el kámbio y sugiere en caso de que la diferencia sea mínima se realice 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.	1-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 emitido a Facturación para su validación e ingreso.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Gratis	24 horas	Clientes de EPAM	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	0	0	100%	
39	ATENCIÓN AL SECTOR PÚBLICO	Autorizar, grabar y enviar factura al ról para los clientes del sector público	El cliente ingresa a nuestra página web a comprobarse electrónico	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 ról para el proceso de pago. 2- Revisar el listado a Tesorería, quien ordenará posteriormente el pago. 3- Revisar el cumplimiento y obtener el indicador de la gestión de cobro del Sector Público.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Gratis	Del 1 al 25 de mes	Institución Pública.	presencial	http://www.epam.gob.ec/ clientes/comprobarservicio-electronicos/	SI	http://www.epam.gob.ec/clients/comprobarservicio-electronicos/	NO APLICABLE	369	524	100%
40	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	1- Mediante orden de trabajo se filtra la información de los clientes deudores desde tres meses .	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	\$ 4.20	72 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL	presencial	http://www.epam.gob.ec/clients/comprobarservicio-electronicos/ Ventanilla del Servicio Administrativo, Centro de Atención con los #0028000813	SI	NO APLICABLE	NO APLICABLE	4.522	10.584	100%
41	RECONEXIÓN DEL SERVICIO	Mediante la orden de reconexión	Presentando el comprobante de pago se solicita la re-conexión	Servicio al cliente remite todos los días los órdenes de reconexión	1-Servicio al Cliente remite todos los días los órdenes de re conexión	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	\$ 4.20	48 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL	presencial	http://www.epam.gob.ec/clients/comprobarservicio-electronicos/ Ventanilla del Servicio Administrativo, Centro de Atención con los #0028000813	SI	NO APLICABLE	NO APLICABLE	476	1.144	100%
42	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 precoactivo	1-Mediante orden de trabajo del Técnico de cartera y cobranzas se elaboran los Títulos de precoactivo	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Gratis	8 DIAS	CIUDADANÍA EN GENERAL	presencial	OFICINAS DEL EDIFICIO ADMINISTRATIVO DE LA EPAM PLANTA BAJA, OFICINA DE CARTERA Y COBRANZA	SI	NO APLICABLE	NO APLICABLE	56	147	100%
Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																	
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: 26/02/2017																	
FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: MENSUAL																	
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: UTEMA de																	
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA de: ING. CINTHYA RIVERA																	
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: cdm@epam.gob.ec																	
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: 002800241900 - 002800241900																	