

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	SOLICITUD DE ASESORÍA TÉCNICA Y/O COMERCIAL A LOS PRESTADORES DE SERVICIO PÚBLICO Y COMUNITARIOS DEL AGUA
<b>Institución</b>	EMPRESA PÚBLICA DEL AGUA
<b>Descripción</b>	<p>El trámite está orientado a los prestadores de servicios públicos y comunitarios del agua que deseen que la Empresa Pública del Agua brinde asesoría y asistencia técnica y/o comercial a fin de fomentar y mejorar la calidad de sus servicios.</p> <p>Los tipos de asesoría y asistencia técnica y/o comercial son:</p> <p><b><u>Para prestadores de servicios públicos del agua</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Asesoría y Asistencia Técnica para elaboración, implementación y ejecución de plan de mejora dispuesto por la ARCA y Autoridad Única del Agua.</li><li>• Asesoría y Asistencia Técnica y comercial para elaboración y/o actualización de pliego tarifario.</li><li>• Asesoría y Asistencia Técnica para el manejo de las herramientas de autoevaluación emitidas por la ARCA.</li><li>• Asesoría y Asistencia Técnica en la elaboración de diagnóstico de la situación actual en la prestación del servicio de agua.</li><li>• Asesoría y Asistencia Técnica en la implementación de proyectos de agua para consumo humano, saneamiento y riego en todas sus fases.</li><li>• Asesoría y Asistencia Técnica en la elaboración de términos de referencia para estudios y proyectos de agua potable, saneamiento y riego.</li></ul> <p><b><u>Para prestadores de servicios comunitarios del agua</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Asesoría y Asistencia Técnica para elaboración, implementación y ejecución de plan de mejora dispuesto por la ARCA y Autoridad Única del Agua.</li><li>• Asesoría y Asistencia Técnica para el manejo de las herramientas de autoevaluación emitidas por la ARCA.</li><li>• Asesoría y Asistencia Técnica en la implementación de proyectos de agua para consumo humano, saneamiento y riego en todas sus fases.</li><li>• Asesoría y Asistencia Técnica en la elaboración de términos de referencia para estudios y proyectos de agua potable, saneamiento y riego.</li></ul> <p>*ARCA: Agencia de Regulación y Control del Agua.</p>
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>Está dirigido a Prestadores públicos y comunitarios de servicios de agua potable y riego:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gobiernos autónomos descentralizados municipales y provinciales</li><li>• Empresas Públicas Municipales de Agua</li><li>• Juntas administradoras de agua potable y/o saneamiento</li><li>• Juntas de riego y/o drenaje</li><li>• Gestores comunitarios del agua</li></ul> <p><b>Dirigido a:</b> Persona Jurídica - Pública.</p>
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio.</p> <hr/> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Convenio de cooperación interinstitucional para la asesoría y asistencia técnica y/o comercial entre la Empresa Pública del Agua EPA EP y el prestador de servicio público o comunitario del agua. Con el cual se da inicio al trámite.</li><li>• Informe de la asesoría y asistencia técnica y/o comercial ejecutada con los productos requeridos por el prestador de servicio público y comunitario del agua.</li></ul>

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

### Requisitos Generales:

#### Canal Presencial

- Solicitud por escrito de asesoría y asistencia técnica y/o comercial, dirigida al Gerente General de la Empresa Pública del Agua EPA EP.

#### Canal en Línea

Seleccionar la opción "Ir al trámite en línea" de esta página y llenar el formulario que contiene los siguientes datos:

- Tipo de identificación (Cédula, pasaporte o RUC)
- Número de identificación
- Correo electrónico
- Teléfono
- Nombre del prestador del servicio
- Tipo de prestador
- Tipo de servicio brindado
- Categoría de requerimiento
- Detallar requerimiento

En el transcurso de 15 días hábiles se enviará la respuesta a su requerimiento por correo electrónico.

**Nota:** Estimado usuario este formulario esta optimizado su uso para Mozilla Firefox, si usted no puede realizar correctamente las acciones sugerimos utilizar este navegador para realizar su solicitud.

### Requisitos Específicos:

No aplica

## ¿Cómo hago el trámite?

### Canal en línea

Seleccionar la opción "Ir al trámite en línea" de esta página y llenar el formulario que contiene los siguientes datos:

- Tipo de identificación (Cédula, pasaporte o RUC)
- Número de identificación
- Correo electrónico
- Teléfono
- Nombre del prestador del servicio
- Tipo de prestador
- Tipo de servicio brindado
- Categoría de requerimiento
- Detallar requerimiento

En el transcurso de 15 días laborables se enviará la respuesta sobre la viabilidad de la solicitud presentada por correo electrónico.

**Nota:** Estimado usuario este formulario esta optimizado su uso para Mozilla Firefox, si usted no puede realizar correctamente las acciones sugerimos utilizar este navegador para realizar su solicitud.

### Canal presencial

El prestador de servicio público y comunitario del agua se acercará a las oficinas de la Empresa Pública del Agua y entregará la solicitud por escrito de asesoría y asistencia técnica y/o comercial dirigida al Gerente General de la Empresa Pública del Agua EPA EP.

La persona encargada de atención al usuario receptorá la solicitud.

Si el prestador de servicio público y comunitario del agua lo requiere, se procede a entregar una copia de la solicitud ingresada para su respectivo seguimiento.

En el transcurso de 15 días laborables se enviará la respuesta sobre la viabilidad de la solicitud presentada por correo electrónico.

**Canal correo electrónico**

El prestador de servicio público y comunitario del agua remitirá la solicitud al siguiente correo:  
[asistenciatecnica@epa.gob.ec](mailto:asistenciatecnica@epa.gob.ec)

En el transcurso de 15 días laborables se enviará la respuesta sobre la viabilidad de la solicitud presentada por correo electrónico.

**Canal Sistema de Gestión Documental Quipux ([www.gestiondocumental.gob.ec](http://www.gestiondocumental.gob.ec))**

El prestador de servicio público y comunitario del agua realizará la solicitud dirigida al Gerente General de la Empresa Pública del Agua EPA EP.

En el transcurso de 15 días laborables se enviará la respuesta sobre la viabilidad de la solicitud presentada.

**Canales de atención:**

Correo electrónico, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Sistema de Gestión Documental Quipux ([www.gestiondocumental.gob.ec](http://www.gestiondocumental.gob.ec)).

El trámite no tiene costo

¿Cuál es el costo del trámite?

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Matriz:

Empresa Pública del Agua - Gerencia de Asistencia Técnica

- Edificio Centro Integrado de Seguridad Km 0.5 vía a Samborondón / Samborondón - Ecuador

Horario de atención:

- 08h00 - 17h00

Base Legal

- [Decreto Ejecutivo No. 310: REORGANIZA SECRETARIA DEL AGUA, CREA ARCA Y EMPRESA PUBLICA AGUA EPA. Art. 9.](#)

Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Abg Vaneza Plaza

**Correo Electrónico:** [asistenciatecnica@epa.gob.ec](mailto:asistenciatecnica@epa.gob.ec)

**Teléfono:** (593 4) 2592170 (ext) 1624 y 1605

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	04	0	0
2024	03	0	0
2024	02	0	1
2024	01	0	0
2023	12	0	4
2023	11	0	0
2023	10	0	1
2023	09	0	2
2023	08	0	1
2023	07	0	3

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2023	06	0	0
2023	05	0	1
2023	04	0	0
2023	03	0	0
2023	02	0	0
2023	01	0	0
2022	12	0	0
2022	11	0	0
2022	10	0	0
2022	09	0	0
2022	08	0	0
2022	07	0	0
2022	06	0	0
2022	05	0	0
2022	04	0	0
2022	03	0	0
2022	02	0	0
2022	01	0	0
2021	12	0	0
2021	11	1	0
2021	10	0	0
2021	09	0	0
2021	08	0	0
2021	07	0	0
2021	06	0	0
2021	05	0	0
2021	04	0	0
2021	03	0	0
2021	02	0	0
2021	01	0	0
2020	12	0	0
2020	11	0	0

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2020	10	0	0
2020	09	0	0
2020	08	0	0
2020	07	0	0
2020	06	0	0
2020	05	0	0
2020	04	0	0
2020	03	0	0
2020	02	0	0
2020	01	0	0
2019	11	0	0
2019	10	0	0
2017	12	0	15