

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 (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 (Hora, Día, Semanas)	Tiempo estimado de respuesta (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personar Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (para para dirección a la página de inicio del web y/o descripción manual)	Tiempo de canales disponibles atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, tal/difono 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 acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	REGISTRACIÓN DE NUEVOS CUENAS	SE INGRESA AL SISTEMA AGUA, Y TODOS LOS DATOS DEL ABOGADO NUEVO, POSTERIORMENTE A ESTO SE REALIZA LA ASIGNACIÓN DE UN PUNTO DE CONTACTO PARA QUE EL CLIENTE PAGUE SU CONSUMO	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. COPIA DE IDENTIDAD (CARÁTULA, LINDERO Y SELLO) 4. INFORMACIÓN REGISTRAL DEL PREDIO 5. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA	1. SE DA A CONDER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS, POR PORQUE DE CUANTER QUE ETREGA EL TICKET DE ATENCION SOLICITA LA LEGALIZACIÓN DE SU INSTALACION NUEVA EN GESTION DE SERVICIOS DONDE SE LLENA EL FORMATO Y SE RECOPILA LA DOCUMENTACION, SI ES VERIFICABLE SE ENVAJA A CANCELAR EN CASO DE DERECHO DE LUNA Y MEDIDOR 2. USUARIO SOLICITA CAMBIO DE NOMBRE 3. SE EMITE LISTADO POR GESTION DE SERVICIOS HACIA LA GESTION DE CATASTRO Y CONEXIONES 4. SE REALIZA LA INSPECCION PARA VERIFICAR SI PROCEDENTE LA INSTALACION 5. SI ES VISIBLE SE RECORTE LA INSTALACION REALIZADA 6. SE ENVAJA MEDIANTE LISTA AL RESPONSABLE DE LA CREACION DE LA CUENTA 7. SE RECORTE AL NUEVO CLIENTE AL SISTEMA AGUA	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00		8 días laborales	1. PREDIO CON AA. SS. S 51,24 2. PREDIO CON AA. SS. S 36,60 3. CAGA DE PLANTAS S 68,88 4. MEDIDOR DE AA. PP. S 37,12	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona el SR calle 10 y avenida 5) PLANTA BAJA/ DIRECCION DE COMERCIALIZACION Y MARKETING/ GESTION DE CATASTRO Y CONEXIONES		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	132	1.478	100%	
2	ACTUALIZACIONES DE DATOS O CAMBIOS DE NOMBRE DE ABOGADOS.	CUANDO EL PREDIO CAMBIA DE DUEÑO SE REALIZA LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS CORREGIDOS LA INFORMACIÓN CATASTRAL	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. COPIA DE ESCRITURA (CARÁTULA, LINDERO Y SELLO) 4. INFORMACIÓN REGISTRAL DEL PREDIO	1. SE DA A CONDER AL USUARIO LOS REQUISITOS POR PARTE DEL ASESOR DE SERVICIOS SOLICITA CAMBIO DE NOMBRE 2. USUARIO SOLICITA CAMBIO DE NOMBRE 3. SE EMITE LISTADO POR PREVA REVISIÓN EN EL SISTEMA COMERCIAL DE LA CUENTA Y DE LA DOCUMENTACIÓN SOLICITADA, SE ENVAJA A CANCELAR EL VALOR RESPECTIVO POR EL ASesor DE SERVICIO. 4. EL USUARIO REGISTRA EL VALOR RESPECTIVO EN LAS CAGAS DE RECAUDACION, SACA COPIA A RECIBO DE PAGO Y REGISTRA A GESTION DE SERVICIO PARA EL CAMBIO RESPECTIVO EN EL SISTEMA. 5. SE ARCHIVA LA DOCUMENTACION QUE ES EMITIDA POR GESTION DE SERVICIO MEDIANTE FORMATO CS-RG-02	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00		24 HORAS	1. DOMESTICO S 14,64 2. COMERCIAL S 28,20 3. INDUSTRIAL S 42,48 4. PARA EL SECTOR INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEBE INCLUIR RUC Y NOMBRAMIENTO	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona el SR calle 10 y avenida 5) PLANTA BAJA/ DIRECCION DE COMERCIALIZACION Y MARKETING/ GESTION DE CATASTRO Y CONEXIONES		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	60	407	100%	
3	CERTIFICACIONES DE NO ADEUDAR LA EMPRESA.	EMISION DE CERTIFICACIONES PARA TRAMITES DE CARÁCTER PERSONAL	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. NO ADEUDAR VALORES A LA EPAM	1. SE DA A CONDER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS POR EL ASesor DE SERVICIO. 2. USUARIO SOLICITA CERTIFICACION 3. EL ASesor DE SERVICIO E ENVAJA A CANCELAR LA ESPECE VALORADA UNA VEZ FACTURADO 4. EL USUARIO CANCELA EL VALOR EN LAS CAGAS DE RECAUDACION, SACA COPIA A RECIBO DE PAGO Y REGISTRA A GESTION DE SERVICIO PARA EL CAMBIO RESPECTIVO EN EL SISTEMA. 5. SE ARCHIVA LA DOCUMENTACION QUE ES EMITIDA POR GESTION DE SERVICIO MEDIANTE FORMATO CS-RG-02	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00		24 HORAS	1. S 2,00	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona el SR calle 10 y avenida 5) PLANTA BAJA/ DIRECCION DE COMERCIALIZACION Y MARKETING/ GESTION DE CATASTRO Y CONEXIONES		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	30	219	100%	
4	ATENCIÓN DE RECLAMOS	REGISTRAR LOS RECLAMOS DE USUARIOS	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. ACTUALIZACIÓN DE DATOS: cédula de identidad, # de cédula	1. Verificar Reportes de lectura. 2. Inspección de amperia. 3. Retiro de Medidor si amerita. 4. Emitir informes departamentales en el sistema. 5. Aprobado o reprobado el reclamo. 6. Realizar calculo de Retraimiento. 7. Informar respuesta al usuario.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00	Gratuito	10 días		OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona el SR calle 10 y avenida 5) PLANTA BAJA/ DIRECCION DE COMERCIALIZACION Y MARKETING/ GESTION DE CATASTRO Y CONEXIONES		SI	http://www.epam.gov.ec/clientes/companhantes/identificacion/	NO APLICA	451 trámites finalizados 30 en trámite 158 no finalizados	639	100%	
5	INSPECCIÓN	REALIZAR INSPECCIÓN EN EL PREDIO POR INCONFORMIDADES	1. LETURA ACTUALIZADA 2. ACTUALIZACIÓN DE DATOS: cédula de identidad, # de cédula	1. Verificar Reportes de lectura. 2. Realizar respuesta 3. Emitir informe de inspección. 4. Informar respuesta al usuario.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00	Gratuito	10 días		OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona el SR calle 10 y avenida 5) PLANTA BAJA/ DIRECCION DE COMERCIALIZACION Y MARKETING/ GESTION DE CATASTRO Y CONEXIONES		SI	http://www.epam.gov.ec/clientes/companhantes/electronicos/	NO APLICA	221	221	100%	
6	BENEFICIO DE TERCERA EDAD	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL 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 85 años de edad 2. se llena formulario, 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	5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM que hayan cumplido 85 años de edad, solo se aplica el beneficio si el predio donde habita el cliente (una sola cuenta)	EDIFICIO ADMINISTRATIVO EPAM / PLANTA BAJA/GESTION DE SERVICIO		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	31	247	100%	
7	BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	1. Presentar copia de cédula de identidad 2. certificado de discapacidad 3. se envía documentación a la Unidad Ejecutora correspondiente para su verificación en el campo y aplicación	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 viva 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 16:00	Gratuito	5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM que cuenten con carnet de discapacidad, solo se aplica el beneficio si el predio donde habita el cliente (una sola cuenta)	EDIFICIO ADMINISTRATIVO EPAM / PLANTA BAJA/GESTION DE SERVICIO		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	9	79	100%	
8	AUTORIZACIÓN VENTA DE AGUA POR TANQUEROS	Una vez que se haya autorizado la venta de agua a un tanquero determinado, este puede solicitar para retirar por tanqueros desde tomas autorizadas	1. Estar registrado como cliente de agua por tanqueros 2. Solicitar la modalidad de venta de agua por tanqueros	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 asignada para el despacho del líquido, previo la presentación de la factura debidamente cancelada	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00	Gratuito	De 3 a 5 minutos aproximadamente	m3 de agua para tanqueros *copado: 50,00 *no copado: \$1,15	Gestión de Servicios, oficinas de recaudación EPAM-matuz, Agencia de Trámite, Parroquia (Eloy Alfaro, Jaramá)		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	0	100%	
9	CONTRATO TANGUEROS	Registro de nuevos clientes para compra de agua por tanqueros, emisión de contrato, orden de venta de servicio y llave (en caso de retirar agua desde Toma Intermedia -Telementeria)	1. Presentar copia de cédula de identidad 2. copia de cédula 3. copia verificada de votación 4. carnet actualizado del vehículo 5. certificación de ser copropietario de un contrato para activación de llave 6. fotocopia de acta de respectivo ingreso, emisión de contrato, venta del servicio, llave y venta de agua	1. El solicitante presenta oficio con los requisitos 2. el Director autoriza la venta 3. el Asesor de Servicios emite contrato, orden de pago del servicio y llave (en caso de que retiren agua desde toma Intermedia (Telementeria), se cancelan facturas en Telementeria 4. se envía contrato para activación de llave 5. llave de que sea registrado formalmente el nuevo cliente puede acercarse directamente a cualquier caja de recaudación para realizar las posteriores compras del líquido.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00	Gratuito	Variable	m3 de agua para tanqueros *copado: 50,00 *no copado: \$1,15	Ciudadanía en general		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	6	16	100%	
10	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE CAMBIO DE CATEGORÍA	Requisición de requerimientos para cambio de categoría	1. El titular o persona autorizada por el titular debe presentar el requerimiento de cambio de categoría de la cuenta, sustentado los motivos para el cambio.	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 llena formulario para cambio de categoría en el formato CS-RG-01 3. 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	Clientes de EPAM	Presencial, oficina de Gestión de Servicio		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	7	39	100%	
11	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE CAMBIO DE NOMBRE	Requisición de requerimientos para cambio de nombre en las cuentas	1. Presentar copia de escritura legalizada o copia de información registral o certificado de defunción para el caso de fallecimiento.	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 de ser procedente se realiza cambio de nombre en el sistema 3. se cancela el valor correspondiente por esta acción.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00	Gratuito	De 2 a 5 minutos dependiendo de cada caso	Doméstica: \$14,64 Comercial: \$29,28 Industrial: \$43,92	Presencial, oficina de Gestión de Servicio		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	62	402	100%	
12	EMISIÓN DE CERTIFICACIONES	Emisión de certificaciones para trámites de documentación, Bancarios (laborar), trámites varios	1. Presentar copia de cédula de identidad 2. copia de información registral de ser necesario 3. enviar al día en sus planillas	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 3. se emite certificación	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00	Hoja de certificación \$2,00	De 5 a 10 minutos dependiendo de la revisión	ciudadanía en general			NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	44	425	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 consulta que el número pertenece al titular de la cuenta 3-Para correcciones de direcciones se consulta 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 08H00 HASTA 16H00.	Gratuito	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	El cliente se acerca a la Epam maná en la planta baja - 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 kárdex actualizado con el detalle de la deuda 3- el Asesor de Servicios establece 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	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	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 no se ha creado la cuenta	El cliente se acerca a la Epam maná - 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	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-RIG-03 para ser derivado a Catastro para su atención	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Gratuito	De 2 a 5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM						
16	ENTREGA DE KÁRDEX	Entrega de reporte impreso con el detalle de las planillas en pdf y en 3D	El cliente es atendido por un Asesor de Servicio y se le entrega el kárdex impreso con el detalle de la información requerida	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 instalación 3- se accede a la opción de impresión del kárdex 4- se entrega el documento impreso con el detalle solicitado de la cuenta	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	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 08H00 HASTA 16H00.	Gratuito	De 2 - 3 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM o personas autorizadas por el titular de la cuenta.						
18	INFORMACIÓN /CONSULTAS	Dar información variada de los requerimientos	El cliente se acerca a las oficinas de Gestión de Servicio, 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.	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 16H00.	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 respuesta, es atendido por un Asesor de Servicio para obtener la información requerida	1- Haber presentado anteriormente un reclamo por facturación	1- El cliente solicita un turno de "respuesta" y es atendido por el Asesor de Servicios 2- se verifica en archivos los datos entregados por AFC 3- se entrega información al cliente en el establecimiento de pago.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Gratuito	De 5 - 10 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM						
20	LLAMADAS TELEFÓNICAS A CLIENTES	Llamadas telefónicas a clientes a fin de requerir información relacionada a petición presentada anteriormente en módulos de atención o para indicarle 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 requiera 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 08H00 HASTA 16H00.	Gratuito	De 1 a 2 minutos por llamada	Clientes de EPAM, ciudadanía en general						
21	RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTO DE LEGALIZACIÓN/NUEVA 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 débito y certificado de retención 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 respectivo valorado 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- se emite control de prestación de servicios 7- se anexa copia de factura cancelada	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Variable de quince a veinte días dependiendo de la disponibilidad del solicitante quien debe adquirir por cuenta propia materiales (tubos, codoles), medidor y cableado tubería y tener foto para que la empresa realice el empalme colocando el collarín y medidor	Ciudadanía en general que requiera el servicio							
22	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 que reporta lectura, firma de responsabilidad	1- El cliente reporta su lectura al Asesor de Servicios 2- se 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 Facturación correspondiente	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Gratuito	1 - 2 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM						

	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	144	1262	100%
	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	159	866	100%
	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	1	14	100%
	Presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	549	2.747	100%
	Opción en página de la Empresa, presencial en oficinas de Gestión de Servicio	S	http://www.epam.gub.uy/tematicas/comunicacion-electronica/	NO APLICA	11	167	100%
	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	4.518	38.692	100%
	Presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	434	3.655	100%
	telefono	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	90	1.458	100%
	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	226	1.440	100%
	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	369	3.173	100%

EMPRESA PÚBLICA AGUAS DE MANÁ A EPAM AVENIDA 8 Y PASEADA MALDON ENTRE CALLES 7 Y 8 Y OFICINA ADMINISTRATIVA EPAM (edificio donde funcionaba el SR calle 10 avenida 8)

23	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 y quien realiza el cobro en el módulo 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 sea el titular de la cuenta se deberá presentar autorización del titular para atender el reclamo 3- dato 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 da las explicaciones necesarias al cliente a fin de actuar a la in conformidad 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	EDIFICIO ADMINISTRATIVO EPAM / PLANTA BAA/GESTION DE SERVICIO
24	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 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	
25	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	
26	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 servicio (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 4- 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	
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 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"2" \$37.52, especie valorada para registro de reposición \$1,00	1 semana aproximadamente	Clientes de EPAM	
28	EMISIÓN DE ORDENES DE PAGO DE ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	Emisión de órdenes para pago de estudio de factibilidad.	Acordar a Gestión de Servicio para tramite 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	
29	RECEPCIÓN DE DENUNCIAS VERBALES	Recepción de denuncias presentadas en Gestión de Servicios	El denunciante puede presentar su denuncia de manera verbal, escrita por correo, telefónicamente, la cual es receiptada por cualquier medio para su comprobación.	1- No requiere requisitos, la denuncia puede ser anónima	1- Las denuncias 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	
30	COMPROMISO DE PAGO	Compromiso que realizan clientes con la EPAM para poder financiar los deudas, aplica cuando el cliente opta por 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 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	
31	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 16H00.	Dependiendo del trámite	inmediato	Clientes de EPAM	
32	REACTIVACIÓN DE CUENTAS	Recepción de requerimientos para reactivación de cuentas que se encuentran con estado fuera de servicio o con suspensión temporal por emergencia a causa del terremoto del BSA	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de reactivación del servicio de agua potable	1- Estar al día en sus planillas o en el convenio de pago suscrito, presenta 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	

Nombre de la institución pública										
----------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

												
presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	SI	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	556	4.726	100%					
presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	303	2.043	100%					
presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	16	96	100%					
presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	25	163	100%					
presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	79	598	100%					
presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	3	21	100%					
presencial, vía telefónica, correo, visitas a barrios, etc.	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	23	135	100%					
presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	1	100%					
presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	18	104	100%					
presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	38	208	100%					



33	SUSPENSIÓN TEMPORAL POR EMERGENCIA	Recepción de requerimientos para suspender temporal por emergencia a causa del terremoto del 20A. Solo facturas a vencer 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 suspendida su instalación debido a que por el terremoto del 20A los servicios de agua potable y saneamiento suscritos quedaron suspendidos. Una vez que se restablecen los servicios el cliente podrá solicitar su reactivación un poder en línea.	1-Solo se requiere que el cliente lo solicite 2-Atiende su requerimiento previa inspección que realiza el personal de Catastro.	1-El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien recibe su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Catastro para su atención.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Gratuito	Se realiza durante el mes en que se ha realizado la petición. Se realiza inspección y cambio de status en el sistema a fin de que no genere futuras facturas.	Clientes de EPAM	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	10	54	100%
34	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 que se 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 Servicios revisa los consumos, actúenlos en el sistema 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.	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 enviado a Facturación para su validación e ingreso.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Gratuito	24 horas	Clientes de EPAM	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	6	17	100%
35	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 de mal funcionamiento para ser revisado	1-Solo se requiere que el cliente lo solicite 2-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 recibe 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.	Gratuito	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 10 minutos, luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su atención	Clientes de la EPAM	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	2	12	100%
36	QUEJAS VARIAS	Recepción de quejas presentadas en Gestión de Servicio por diferentes medios	El usuario puede presentar su queja de manera verbal, escrita, por correo, telefónicamente, la cual es tomada en cuenta para revisión.	1-No requiere requisitos, la queja puede ser anónima	1-Las quejas pueden ser recibidas por diferentes medios y derivadas a las unidades ejecutoras respectivas para su comprobación	Se pueden recibir por diversos medios, no tiene horario	Gratuito	Dependiendo de la verificación	ciudadanía en general	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	17	20	100%
37	ENVÍO DE MENSAJES	De los Reclamos presentados por los usuarios en Gestión de Servicio al cliente, una vez concluido el proceso del mismo, se procede a enviarle un mensaje de correo que su reclamo ha concluido para que se baje	Haber presentado un reclamo	Haber presentado un reclamo	Una vez concluido el proceso del reclamo, se le envía un mensaje de texto al usuario para que se acerque a nuestras instalaciones de servicio al cliente para que reciba la respuesta.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Gratuito	Dependiendo de la verificación	ciudadanía en general	mensaje de texto	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	57	57	100%
38	ATENCIÓN AL SECTOR PÚBLICO	AUTORIZAR GRABAR Y LEVANTAR FACTURA AL RIDER PARA LOS CLIENTES DEL SECTOR PÚBLICO	EL CLIENTE INGRESA A NUESTRA PÁGINA WEB A COMPROMISANTE 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 rider para el proceso de pago. 2- Remite el listado a Tesorería, quien constata 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.	Gratuito	Del 1 a 25 de mes	Institución Pública.	http://www.epam.gob.ec http://www.epam.gob.ec/clientes/comprobantes-electronicos/	SÍ	http://www.epam.gob.ec/clientes/comprobantes-electronicos/	NO APLICABLE	257	2.153	100%
39	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.	1, \$ 4,20	72 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL	http://www.epam.gob.ec/clientes/comprobantes-electronicos/ Ventanilla del Edificio Administrativo, Centro de Mensajes con los #092800933	SÍ	NO APLICABLE	NO APLICABLE	2.860	17.838	100%
40	RECONEXIÓN DEL SERVICIO	MEDIANTE LA ORDEN DE RECONEXION	PRESENTANDO EL COMPROBANTE DE PAGO DE SOLICITA LA RE-CONEXION	Servicio al cliente remite todos los días las ordenes de reconexión	1- Servicio al Cliente remite todos los días las ordenes de re conexión	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	1, \$ 4,20	48 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL	http://www.epam.gob.ec/clientes/comprobantes-electronicos/ Ventanilla del Edificio Administrativo, Centro de Mensajes con los #092800933	SÍ	NO APLICABLE	NO APLICABLE	303	2.268	100%
41	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.	Gratuito	8 DIAS	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICINAS DEL EDIFICIO ADMINISTRATIVO DE LA EPAM PLANTA BAJA, OFICINA DE CARTERA Y COBRANZA	SÍ	NO APLICABLE	NO APLICABLE	196	821	100%

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)															
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/06/2017														
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL														
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL (B)	DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL Y MARKETING														
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL (B)	ING. CYNTHIA RIVERA PALMADO														
CORREO ELECTRÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	ing.cynthia.rivera@epam.gob.ec														
NÚMERO TELEFÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	092800933														