


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 (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles 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 periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	REGISTRACION DE NUEVOS CUENAS	SE INGRESA AL SISTEMA Y A TODOS LOS DATOS DEL ABONADO NUEVO, REGISTRAR EN ESTO SE INSTALA UN MEDIDOR DE AGUA Y SE PROCEDA A CREAR EL CODIGO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE INGRESE SU CONSUMO.	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. COPIA DE ESCRITURA (GABRIATA, LINDERO Y SELLO) 4. INFORMACIÓN REGISTRAL DEL PREDIO FORMULARIO	1. SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS, POR PORQUE DE COUNTER QUE ETREGA EL TICKET DE ATENCION SOLICITA LA LEGALIZACION DE SU INNOVACION NUEVA EN GESTION DE SERVICIOS DONDE SE LLENA EL FORMATO Y SE RECOPILA LA DOCUMENTACION, SI EL VERIFICADO SE ENVA A CANCELAR EN CADA EL DERECHO DE LINDA Y MEDIDOR, GESTION DE SERVICIOS HACIA LA GESTION DE CATASTRO Y CONEXIONES CAMBIO A REALIZAR LA INSPECCION PARA VERIFICAR LA INSTALACION. PROCEDA CON LA INSPIRACION DEL MEDIDOR DE AGUA POTABLE 2. SE REPORTA LA INSTALACION REALIZADA 3. SE ENVIA MEDIANTE LISTA AL RESPONSABLE DE LA CREACION DE LA CUENTA 4. SE INCORPORA AL NUEVO CLIENTE AL SISTEMA AGUA.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	1. PREDIO CON AA.SS. \$ 51,24 PREDIO SIN AA.SS. \$ 36,60 CAGA DE 2 PLANTAS \$ 6,88 MEDIDOR DE AA. PP. \$ 37,52	2, 3, 4, 8 días laborables.	Ciudadanía en General	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona el SR calle 20 y avenida 5) / PLANTA BAJA / DIRECCION DE CONSERVACION Y MANTENIMIENTO / GESTION DE CATASTRO Y CONEXIONES		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	123	1.346	100%	
2	ACTUALIZACIONES DE DATOS O CAMBIOS DE NOMBRE DE ABONADOS.	CUANDO EL PREDIO CAMBIA DE USUARIO SE REALIZA LA ACTUALIZACION DE DATOS CONSIDERANDO LA INFORMACION CATASTRAL	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. COPIA DE ESCRITURA (GABRIATA, LINDERO Y SELLO) 4. INFORMACION REGISTRAL DEL PREDIO FORMULARIO	1. SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS POR PARTE DEL ASSESOR DE SERVICIOS SOLICITA CAMBIO DE NOMBRE. PREVIAMENTE EN EL SISTEMA COMERCIAL DE LA CUENTA Y DE LA DOCUMENTACION SOLICITADA. SE ENVA A CANCELAR EL VALOR RESPECTIVO POR EL ASSESOR DE SERVICIOS, DONDE ENTREGA LA ESPECIE VALORADA Y LE PROCEDEN A IMPRIMIR Y CERTIFICAR LA INFORMACION SOLICITADA PREVIA REVISION EN EL SISTEMA COMERCIAL Y PLANES CATASTRALES DIGITALIZADOS Y/O FOTOS. BAJO LA FIRMA DE RESPONSABILIDAD DEL ASSESOR. 2. SE ARCHIVA LA DOCUMENTACION QUE ES ENTREGADA POR GESTION DE SERVICIO MEDIANTE FORMATO CS-IG-02	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	1. DOMESTICO \$ 14,64 2. COMERCIAL \$ 20,20 INDUSTRIAL \$ 42,48 PARA EL SECTOR INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEBE INCLUIR RUC Y NOMBRIAMIENTO	3 24 HORAS	Ciudadanía en General	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona el SR calle 20 y avenida 5) / PLANTA BAJA / DIRECCION DE CONSERVACION Y MANTENIMIENTO / GESTION DE CATASTRO Y CONEXIONES		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	41	347	100%	
3	CERTIFICACIONES DE NO ADEUDAR A LA EMPRESA.	EMISION DE CERTIFICACIONES PARA TRAMITES DE CARACTER PERSONAL	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. INFORME REGISTRAL 3. NO ADEUDAR VALORES A EPAM	1. SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS POR EL ASSESOR DE SERVICIO. CERTIFICACION 2. USUARIO SOLICITA 3. EL ASSESOR DE SERVICIO LE ENVA A CANCELAR LA ESPECIE VALORADA UNA VEZ FACTURADO 4. EL USUARIO CANCELA EL VALOR RESPECTIVO EN LAS Cajas DE RECARGACION DE SERVICIOS, DONDE ENTREGA LA ESPECIE VALORADA Y LE PROCEDEN A IMPRIMIR Y CERTIFICAR LA INFORMACION SOLICITADA PREVIA REVISION EN EL SISTEMA COMERCIAL Y PLANES CATASTRALES DIGITALIZADOS Y/O FOTOS. BAJO LA FIRMA DE RESPONSABILIDAD DEL ASSESOR. 5. EL USUARIO REGISTRA A GESTION DE SERVICIOS, DONDE ENTREGA LA ESPECIE VALORADA UNA VEZ FACTURADO 6. EL DOCUMENTO SE LEO EN LA MEDIANTE LISTADA A LA GESTION DE CATASTRO Y CONEXIONES PARA ARCHIVAR.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	1. \$ 2,00	24 HORAS	Ciudadanía en General	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona el SR calle 20 y avenida 5) / PLANTA BAJA / DIRECCION DE CONSERVACION Y MANTENIMIENTO / GESTION DE CATASTRO Y CONEXIONES		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	18	189	100%	
4	ATENCIÓN DE RECLAMOS	REGISTRAR LOS RECLAMOS DE USUARIOS	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. ACTUALIZACIÓN DE DATOS: (cédula de identidad, # de cédula)	1. Verificar Reportes de lectura. 2. Inspección si amerita. 3. Retiro de Medidor si amerita. 4. Emitir informes departamentales en el sistema. 5. Aprobar o negar el reclamo. 6. Realizar cálculo de Reflaguación. 7. Informar respuesta al usuario.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	Gratuito	10 días	Ciudadanía en General	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona el SR calle 20 y avenida 5) / PLANTA BAJA / DIRECCION DE CONSERVACION Y MANTENIMIENTO / GESTION DE CATASTRO Y CONEXIONES		SI	http://www.epam.gov.ec/clientes/comprobamos-electronicos/	NO APLICABLE	503 trámites finalizados 111 en trámite 172 no finalizados	4.706	100%	
5	INSPECCIÓN	REALIZAR INSPECCION EN EL PREDIO POR INCONFORMIDADES	1. LETURA ACTUALIZADA 2. ACTUALIZACIÓN DE DATOS: (cédula de identidad, # de cédula)	1. Verificar Reportes de lectura. 2. Realizar inspección. 3. Emitir informe de inspección. 4. Informar respuesta al usuario.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	Gratuito	10 días	Ciudadanía en General	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona el SR calle 20 y avenida 5) / PLANTA BAJA / DIRECCION DE CONSERVACION Y MANTENIMIENTO / GESTION DE CATASTRO Y CONEXIONES		SI	http://www.epam.gov.ec/clientes/comprobamos-electronicos/	NO APLICABLE	135	1.145	100%	
6	BENEFICIO DE TERCERA EDAD	RECEPCION DE DOCUMENTACION PARA ACCEDER AL BENEFICIO DE TERCERA EDAD	1. PRESENTAR COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 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 65 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 65 años de edad, solo se aplica el beneficio en el predio donde habita el cliente (una sola cuenta)	EDIFICIO ADMINISTRATIVO EPAM / PLANTA BAJA / GESTION DE SERVICIO		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	26	216	100%	
7	BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	RECEPCION DE DOCUMENTACION PARA ACCEDER AL BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	1. Presentar copia de cédula de identidad 2. Formulario de discapacidad 3. Solicitar el beneficio a través de formato	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 16:00.	Gratuito	5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM que sean discapacitados, solo se aplica el beneficio en el predio donde habita el cliente (una sola cuenta)	EDIFICIO ADMINISTRATIVO EPAM / PLANTA BAJA / GESTION DE SERVICIO		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	5	70	100%	
8	AUTORIZACIÓN VENTA DE AGUA POR TANQUEROS	Compra de órdenes de agua para retirar por tanqueros desde toma autorizada	1. Estar inscrito como cliente de EPAM bajo 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. se cancela en las cajas de recordados 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.	NO	De 3 a 5 minutos aproximadamente	Cliente sede EPAM bajo modalidad tanquero Cooperados: \$0,65 No cooperados \$1,15	Gestión de Servicios, oficinas de recaudación EPAM-manatí, Agencia de Trámite, Parroquia Eloy Alfaro, Jaramp		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	0	0	100%	
9	CONTRATO TANQUEROS	Registro de nuevos clientes para compra de agua por tanqueros, emisión de contrato, orden de venta de servicio y pago de agua en Toma Intermedia - Telesur	1. Presentar oficina dirigida al Director de Gestión Comercial y Marketing 2. copia de cédula 3. copia certificada de votación 4. matrícula actualizada del vehículo 5. identificación de ser cooperado de ser el caso (con datos de documento de identidad o respectivo ingreso, emisión de contrato, venta del servicio, línea y venta de agua)	1. El solicitante presenta oficina con los requisitos 2. se envía documentación 3. el Director autoriza la venta 4. el Asesor de Servicios emite contrato, orden de pago del servicio y línea (en caso de que retiren agua desde toma intermedia (telemetría), se cancelan facturas en Tesorería) 5. se emite contrato para activación de línea 6. luego 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.	NO	Variable	Ciudadanía en general	Gestión de Servicios, oficinas de recaudación EPAM-manatí, Agencia de Trámite, Parroquia Eloy Alfaro, Jaramp		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	2	10	100%	
10	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE CAMBIO DE CATEGORIA	Recepción de requerimientos para cambio de categoría	1. El titular de la cuenta o persona autorizada por el titular debe presentar el requerimiento de 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 llena formulario para cambio de categoría en el formato CS-IG-01 posteriormente se envía requerimiento a Catastro para su activación	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	Gratuito	De 2 a 5 minutos	Clientes de EPAM	Presencial, oficina de Gestión de Servicios		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	5	32	100%	
11	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE CAMBIO DE NOMBRE	Recepción de requerimientos para cambio de nombre en las cuentas	1. Presentar copia de escritura actualizada y copia de información registral o certificado de inscripción en caso de conyugal	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 se cancela el valor correspondiente por esta acción.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	Doméstica: \$14,64 Comercial: \$20,20 Industrial: \$42,48	De 2 a 5 minutos por atención dependiendo de cada caso	Clientes de EPAM	Presencial, oficina de Gestión de Servicios		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	42	340	100%	

PROCESO	ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	REQUISITOS DEL CLIENTE	REQUISITOS DEL SERVIDOR	TIEMPO DE EJECUCION	VALOR	MODALIDAD DE EJECUCION	TIPO DE SERVICIO	INDICADOR DE CALIDAD
12	EMISION DE CERTIFICACIONES	Emisión de certificaciones varias para trámites de descentralización, bancario, certificación pública (laboral), trámites varios	La persona se acerca al módulo de atención y pide se le envíe certificación de acuerdo a sus necesidades	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 y verifica datos, se emite certificación	2- el 3- LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Hoja de certificación \$2,00	De 5 a 10 minutos dependiendo de la recepción	Ciudadanía en general
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 cédula se pide se presente la cédula para tomar los datos 2- Para actualización de número de teléfono se constata que el número pertenece al titular de la cuenta 3- Para correcciones 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 08H00 HASTA 16H30.	Gratis	De 2 a 5 minutos por atención dependiente del dato a actualizar	Clientes EPAM
14	SUSCRIPCION 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 manifiesta en la planilla baja - Gestión de Servicios	1- Copia de cédula de identidad del titular de la cuenta 2- Una copia 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 ingresa convenio actualizado con el detalle de la deuda 3- El Asesor de Servicios establece conversación con el cliente a fin de definir fórmula de pago se ingresan los datos al sistema informático 4- Se emite el documento por parte del cliente y del Asesor de Servicio	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratis	De 2 a 5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM
15	ATENCION DE REQUERIMIENTO DE CREACION 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 manifiesta en la planilla baja - Gestión de Servicios donde es atendido por un Asesor de Servicio	1- Se requiere copia del recibo con el que consta todo 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-RS-01 para ser derivado a Catastro para su atención	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratis	De 2 a 5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM
16	ENTREGA DE KÁRDEX	Entrega de reporte impreso con el detalle de las planillas (en m3 y en \$)	El cliente es atendido por un Asesor de Servicio y se le entrega la información requerida de manera inmediata.	1- El solicitante debe ser el titular de la cuenta, similar sereno (aporte, hijo) o debe tener una autorización por parte del titular de la cuenta 2- Se ingresa código de la instalación 3- Se accede a la opción de impresión del kárdex 4- se entrega el documento impreso con el detalle solicitado	1- El solicitante pide el detalle de su cuenta 2- se ingresa código de la instalación 3- se accede a la opción de impresión del kárdex 4- se entrega el documento impreso con el detalle solicitado	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratis	De 1 a 2 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM
17	ATENCION DE REQUERIMIENTO DE EMISION DE FACTURA ELECTRONICA	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 a tener la 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 16H30.	Gratis	De 2 - 3 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM o personas autorizadas por el titular de la cuenta.
18	INFORMACION /CONSULETAS	Dar información varia a los clientes de acuerdo a sus requerimientos	El cliente se acerca las oficinas de Gestión de Servicio, se le trata de información escrita es entregada según lo requerido por la persona que solicita la información, más detallada se le entrega luego para que sea entendida por los asesores de servicio. 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 Servicio constataron 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. 3- El solicitante se acerca a uno de los módulos de atención 4- El solicitante realiza al Asesor de Servicio la información que necesita 5- El Asesor de servicios analiza, revisa y entrega la información requerida	1- El solicitante se acerca a uno de los módulos de atención 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 08H00 HASTA 16H30.	Gratis	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 4- se establece forma de pago	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratis	De 5 - 10 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM
20	LLAMADAS TELEFONICAS A CLIENTES	Llamadas telefónicas a clientes a fin de requerir información relacionada a petición presentada anteriormente en módulos de atención o para indicarles que se trata de un caso 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 08H00 HASTA 16H30.	Gratis	De 1 a 2 minutos por llamada	Clientes de EPAM, ciudadanía en general
21	RECEPCION DE REQUERIMIENTO DE LEGALIZACION/ TRAMITE PARA INSTALACION NUEVA	Recepción de requerimientos para regular instalación de agua potable	El cliente se acerca a uno de los módulos de atención y hace su requerimiento de petición de una nueva instalación	1- Copia de escritura o información registral actualizada 2- Copia de cédula y certificado de votación del solicitante	1- Se revisan los requisitos 2- se revisa que no exista deuda a nombre del solicitante y en el predio 3- se emite orden para adquirir el medidor para este trámite 4- se llena el formulario y se visitan los valores a cancelar por derechos de instalación y medidor 5- se genera orden para que el prestionario consigne 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 08H00 HASTA 16H30.	DOMESTICA: 12" con AA.SS. \$51,24, sin AA.SS. \$136,00, 14" con AA.SS. \$81,98, sin AA.SS. \$93,56; 1" con AA.SS. \$143,47, sin AA.SS. \$ 102,48; COMERCIAL: 15" con AA.SS. \$58,71, sin AA.SS. \$ 120,08, 14" con AA.SS. \$292,07, sin AA.SS. \$208,62; 1" con AA.SS. \$332,46, sin AA.SS. \$ 360,00; 2" con AA.SS. \$691,74, sin AA.SS. \$ 84,35; 3" con AA.SS. \$922,31, sin AA.SS. \$698,80; 4" con AA.SS. \$1.281,00, sin AA.SS. \$ 915,00; INDUSTRIAL: 15" con AA.SS. \$573,89, sin AA.SS. \$499,92, 14" con AA.SS. \$802,83, sin AA.SS. \$698,80; 1" con AA.SS. \$1332,24, sin AA.SS. \$995,60; 2" con AA.SS. \$1600,92, sin AA.SS. \$1207,80; 3" con AA.SS. \$ 2049,60, sin AA.SS. \$1464,00; 4" con AA.SS. \$2452,00, sin AA.SS. \$1880,00; 5" con AA.SS. \$3074,40, sin AA.SS. \$2.196,00; 6" con AA.SS. \$3586,80, sin AA.SS. \$2562,00	Variable de acuerdo a veinte días dependiendo del solicitante quien debe adquirir por cuenta propia materiales (tubo, codo, collarín), realizar sanjeo, colocar tubería y tener listo para que la empresa realice el empalme colocando el collarín y medidor	ciudadanía en general que requiere el servicio
22	RECEPCION DE LECTURAS	Recepción de lecturas reportadas por clientes bajo su responsabilidad	Cliente se acerca a la EPAM y reporta su lectura, también puede reportarse de manera telefónica o por correo	1- Registro de datos de la persona que reporta lectura, firma de responsabilidad 2- El cliente reporta su lectura al Asesor de Servicios 3- se verifican datos de acuerdo a los datos que se registran en el sistema 4- los reportes son enviados a la Unidad Ejecutora correspondiente	1- El cliente reporta su lectura al Asesor de Servicios 2- se verifican datos de acuerdo a los datos que se registran en el sistema 3- se ingresan los datos reportados por el cliente	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratis	1 - 2 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM

INDICADOR DE CALIDAD	INDICADOR DE CALIDAD	INDICADOR DE CALIDAD	INDICADOR DE CALIDAD	INDICADOR DE CALIDAD	INDICADOR DE CALIDAD	INDICADOR DE CALIDAD	INDICADOR DE CALIDAD	INDICADOR DE CALIDAD	INDICADOR DE CALIDAD
NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	25	381	100%				
presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	139	1118	100%			
presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	103	707	100%			
presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	0	13	100%			
Presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	640	2.198	100%			
Opción en página de la Empresa, presencial en oficinas de Gestión de Servicios	SÍ	http://www.epam.gob.ec/clientes/comprobantes-electronicos/	NO APLICABLE	23	156	100%			
presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	5.334	34.174	100%			
Presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	415	3.221	100%			
teléfono	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	80	1.368	100%	EMPRESA PUBLICA AGUAS DE MANA EPAM- AVENIDA ETA Y AVENIDA MALECON ENTRE CAJALES 7 Y 8 - OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funcionan las SRI calle 10 y avenida 5)		
presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	191	1.214	100%			
presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	324	2.804	100%			

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, expone su reclamo o duda 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- caso contrario de las explicaciones necesarias al cliente a fin de aclarar la inconformidad del cliente.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Gratuito	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. 2- Ser el titular de la cuenta	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 recibe el requerimiento y los requisitos en formato CS-RG-01	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	5.420	48 horas	Clientes de EPAM	
26	RECEPCIÓN FUERA DE SERVICIO	El cliente solicita la amплación de la instalación de agua potable y alcantarillado sanitario	El solicitante requiere en Gestión de Servicios la ampliación 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) 4- se envía a Catastro y Conexiones para su atención de ser procedente.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Gratuito	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	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.	Accede a Gestión de Servicio para tramitar el pago de estudio de factibilidad	1- Presentación de informe técnico con el estudio de factibilidad 2- 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 INIBIDAS	Recepción de denuncias presentadas en Gestión de Servicio por diferentes motivos	El denunciante puede presentar su denuncia de manera verbal, escrita por correo, telefónicamente, la cual es registrada por cualquier medio para su comprobación.	1- No requiere requisitos, la denuncia puede ser anónima 2- Las denuncias pueden ser registradas por diferentes medios y derivadas a las unidades ejecutoras respectivas para su comprobación	Se pueden registrar por diversos medios, no tiene horario	Gratuito	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 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 2- 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.	Gratuito	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 2- 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	
32	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 15A	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 2- 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.	Gratuito	72 horas aproximadamente	Clientes de EPAM	

	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	SI	NO APLICA	NO APLICA	713	4.170	100%
	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	207	1.740	100%
	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	12	80	100%
	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	18	138	100%
	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	66	519	100%
	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	2	18	100%
	presencial, vía telefónica, correo, visitas a barrios, etc.	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	28	112	100%
	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	1	100%
	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	14	86	100%
	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	27	170	100%





33	SUSPENSIÓN TEMPORAL POR EMERGENCIA	Recepción de requerimientos para suspender temporal por emergencia a causa del terremoto del SGA. Solo aplica a viviendas que tienen afectadas por el terremoto se 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 SGA sus servicios de agua potable y saneamiento cambiaron quedando suspendidos. Una vez que se restablezcan los servicios el cliente podrá solicitar su reactuación sin pagar su finca	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 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	9	44	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 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 kárdex 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 Servicio analice el caso.	1-El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien omite 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	5	9	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 potable	1 Solo se requiere que el cliente lo solicite 2 se atiende su requerimiento previa inspección que realiza el personal de Defraudación y Control.	1-El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien recibe su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Defraudación 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 ATIENDEN TODOS LOS USUARIOS QUE TENGAN TURNOS.	Gratuito	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 10 minutos. Jugare derivado a la Unidad Ejecutora para su atención	Clientes de la EPAM	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	1	10	100%
36	QUEJAS VARIAS	Recepción de quejas presentadas en Gestión de Servicio por diferentes motivos	El usuario puede presentar su queja de manera verbal, escrita, por correo, telefónicamente, la cual es tomada en cuenta para a 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		Gratuito	Dependiendo de la verificación	ciudadanía en general	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	3	3	100%
38	ATENCIÓN AL SECTOR PÚBLICO	AUTORIZAR, GRABAR Y LEVAR FACTURA AL SEJER PARA LOS CLIENTES DEL SECTOR PÚBLICO	EL CLIENTE INGRESA A NUESTRA PAGINA WEB A COMPROMISANTE ELECTRONICO	La Institución Pública solicita se registre en 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 rder para el proceso de pago. 2- Remite el listado a Tesorería, quien contabiliza 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 al 25 de mes.	Institución Pública.	http://www.epam.gob.ec/ http://clientes.comprobanteelectronico/	SI	http://www.epam.gob.ec/ http://clientes.comprobanteelectronico/	NO APLICABLE	285	1.896	100%
36	REDUCCIÓN DEL SERVICIO	POR ATRASO EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGO	CANCELANDO LA DEUDA TOTAL, RENOVANDO 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/ http://clientes.comprobanteelectronico/ Ventanilla del Edificio Administrativo. Centro de Mensajes con los 8002800033	SI	NO APLICABLE	NO APLICABLE	2.010	14.978	100%
37	RECONEXIÓN DEL SERVICIO	MEDIANTE LA ORDEN DE RECONEXIÓN	PRESENTANDO EL COMPROBANTE DE PAGO SE SOLICITA LA RECONEXION	Servicio al cliente remite todos los días las órdenes de reconexión	1-Servicio al Cliente remite todos los días las órdenes de reconexión	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	1. \$ 4.20	48 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL	http://www.epam.gob.ec/ http://clientes.comprobanteelectronico/ Ventanilla del Edificio Administrativo. Centro de Mensajes con los 8002800033	SI	NO APLICABLE	NO APLICABLE	207	1.965	100%
38	TÍTULO PRE COACTIVO	MEDIANTE LA NOTIFICACIÓN POR SEDELA	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	SI	NO APLICABLE	NO APLICABLE	189	625	100%
Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											31/07/2017					
PERSONAL DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MISQUELA					
UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: LITERAL #:											DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL Y MARKETING					
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL #:											ING. CYNTHIA RIVERA PALMIRO					
CORREO ELECTRONICO DEL LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN:											ingcynthia.rivera@epam.gob.ec					
NÚMERO TELEFÓNICO DEL LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN:											04122641144					