



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 la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tiempo 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 acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	LEGALIZACIÓN DE NUEVOS CLIENTES.	SE INGRESA AL SISTEMA AGUA V.1. TODOS LOS DATOS DEL ABONADO NUEVO, POSTERIOR A ESTO SE INSTALA UN MEDIDOR DE AGUA Y SE PROCEDE A CREAR EL CODIGO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE	EL USUARIO SE PRESENTA AL ÁREA DE CATASTRO A SOLICITAR LA LEGALIZACIÓN DE SU CUENTA LLENADO EL FORMULARIO CON SUS RESPECTIVOS DATOS PERSONALES. LUEGO ES DERIVADO A UN FUNCIONARIO DE LA MISMA ÁREA PARA QUE SE DISPONGA LA	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. COPIA DE ESCRITURA (CARÁTULA, LINDEROS Y SELLOS) O INFORMACIÓN REGISTRAL DEL PREDIO 4. FORMULARIO	1. SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS, POR QUÉ DE COUNTER QUE ETREGA EL TICKET DE ATENCIÓN 2. USUARIO SOLICITA LA LEGALIZACIÓN DE SU INSTALACIÓN NUEVA EN GESTIÓN DE SERVICIOS DONDE SE LLENA EL FORMATO Y SE RECOPILA LA DOCUMENTACIÓN, SI ES VERIFICABLE SE ENVÍA A CANCELAR EN CAJA EL DERECHO DE LÍNEA Y MEDIDOR. 3. SE EMITE LISTADO POR GESTIÓN DE SERVICIOS HACIA LA GESTIÓN DE CATASTRO Y CONEXIONES 4. SE ENVÍA AL PERSONAL DE CAMPO A REALIZAR LA INSPECCIÓN PARA VERIFICAR SI ES PROCEDENTE LA INSTALACIÓN. 5. SI ES VIABLE SE PROCEDE CON LA INSPECCIÓN DEL MEDIDOR DE AGUA POTABLE 6. SE REPORTA LA INSTALACIÓN REALIZADA 7. SE ENVÍA MEDIANTE LISTA AL RESPONSABLE DE LA CREACIÓN DE LA CUENTA 8. SE INCORPORA AL NUEVO CLIENTE AL SISTEMA AGUA.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	8 días laborales.	1. PREDIO CON AA.SS. \$ 51,24 2. PREDIO SIN AA.SS. \$ 36,60 3. CASA DE 2 PLANTAS \$ 65,88 4. MEDIDOR DE AA.PP. \$ 37,52	CIUDADANÍA EN GENERAL		OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funcionaba el SRI calle 10 y avenida 5) / PLANTA BAJA/ ESCRITORIO DE ATENCIÓN AL USUARIO	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	85	919	100%
2	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 16H30.	72 horas	1. \$ 4.27	CIUDADANÍA EN GENERAL			SI	NO APLICA	NO APLICA	1.795	17.908	100%
3	RECONEXIÓN DEL SERVICIO	MEDIANTE LA ORDEN DE RECONEXION	PRESENTANDO EL COMPROBANTE DE PAGO SE SOLICITA LA RE-CONEXION	Servicio al cliente remite todos los días las órdenes de reconexión	1-Servicio al Cliente remite todos los días las órdenes de re conexión	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	48 horas	1. \$ 4.62	CIUDADANÍA EN GENERAL			SI	NO APLICA	NO APLICA	1.722	12.546	100%
1	ATENCIÓN DE RECLAMOS	REGISTRAR LOS RECLAMOS DE USUARIOS	1) EL USUARIO PRESENTA EN GESTIÓN DE SERVICIOS SU INCONFORMIDAD. 2) EL ASESOR DE SERVICIO REGISTRA EL RECLAMO EN EL SISTEMA COMERCIAL. 3) EL ASESOR Y USUARIO FIRMAN EL FORMATO DE RECLAMO ESTABLECIDO.	1.- LECTURA ACTUALIZADA 2. ACTUALIZACIÓN DE DATO: cédula de identidad, # de celular .	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 Relequidación. 7.- Informar respuesta al usuario.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	10 días	Gratuito	CIUDADANÍA EN GENERAL		OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funcionaba el SRI calle 10 y avenida 5)/PLANTA BAJA/OFICINA GESTIÓN DE SERVICIOS	SI	http://www.epam.g	NO APLICA	1362 reclamos atendidos 243 reclamos pendientes	7.953	100%
2	INSPECCIÓN (ordenes de trabajo)	REALIZAR INSPECCIÓN EN EL PREDIO POR INCONFORMIDADES	1) EL ASESOR DE SERVICIO REGISTRA LA SOLICITUD EN EL FORMATO ESTABLECIDO. 2) EL ASESOR Y USUARIO FIRMAN EL FORMATO ESTABLECIDO.	1. LECTURA ACTUALIZADA 2. ACTUALIZACIÓN DE DATOS: cédula de identidad, # de celular .	1.- Verificar Reportes de lectura. 2.- Realizar Inspección 3.- Emitir informe de inspección. 4.- Informar respuesta al usuario.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	10 días	Gratuito	CIUDADANÍA EN GENERAL			SI	http://www.epam.g	NO APLICA	1.004	2.764	100%
3	BENEFICIO DE TERCERA EDAD	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO DE TERCERA EDAD	EL SOLICITANTE O DELEGADO SE ACCEDE A LA ATENCIÓN EN UNO DE LOS MÓDULOS Y SOLICITA LA	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 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 08H00 HASTA 16H30.	5 minutos aproximadamente	Gratuito	Clientes de EPAM que hayan cumplido 65 años de edad, solo se aplica el beneficio en el predio donde el cliente de EPAM que cuente con carnet de discapacidad, solo se aplica el beneficio en el predio donde	OFICINAS DEL EDIFICIO ADMINISTRATIVO DE LA EPAM /PLANTA BAJA/MÓDULOS/G ESTIÓN DE SERVICIOS	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	74	671	100%	
4	BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	EL SOLICITANTE O DELEGADO SE ACCEDE A LA ATENCIÓN EN UNO DE LOS MÓDULOS Y SOLICITA LA APLICACIÓN DEL	1-Presentar copia de cédula de identidad 2-certificado de discapacidad mínima el 30% 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 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 08H00 HASTA 16H30.	5 minutos aproximadamente	Gratuito	Clientes de EPAM que hayan cumplido 65 años de edad, solo se aplica el beneficio en el predio donde el cliente de EPAM que cuente con carnet de discapacidad, solo se aplica el beneficio en el predio donde	OFICINAS DEL EDIFICIO ADMINISTRATIVO DE LA EPAM /PLANTA BAJA/MÓDULOS/G ESTIÓN DE SERVICIOS	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	24	174	100%	
5	AUTORIZACIÓN VENTA DE AGUA POR TANQUEROS	Compra de órdenes de agua para retirar por tanqueros desde tomas autorizadas	Una vez que se haya autorizado la venta de agua a un tanquero determinado, este puede solicitar en los módulos de atención o cajas recaudadoras la compra de m3 de agua para ser transportada a través de tanqueros	1-Estar ingresado 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-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 08H00 HASTA 16H30.	De 3 a 5 minutos aproximadamente	m3 de agua para tanqueros *cooperados: \$0,65 *NO cooperados \$1,15	Cliente sde EPAM bajo modalidad tanqueros	OFICINAS DEL EDIFICIO ADMINISTRATIVO DE LA EPAM /PLANTA BAJA/VENTANILLAS DE RECAUDACIÓN/ GESTIÓN DE SERVICIOS (la contabilización de este requerimiento solo es en Gestión de Servicios)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	16	312	100%	
6	CONTRATO TANQUEROS	registro de nuevos clientes para compra de agua por tanqueros, emisión de contrato, órdenes de compra de servicio y llave (en caso de retirar agua desde Toma Intermedia - Telemetría)	El dueño del tanquero envía oficio para que se autorice la venta, adjunta requisitos. Una vez autorizado se procede a emitir contrato, orden de venta de servicio y llave (si el agua es retirada en Toma Intermedia - Telemetría)	1-presentar oficio dirigido al Director de Gestión Comercial y de Marketing 2-copia de cédula 3-copia certificado de votación 4-matrícula actualizada del vehículo 5-certificación de ser cooperado de ser el	1-El solicitante presenta oficio con los requisitos 2-se revisa documentación 3-el Director autoriza la venta 4-el Asesor de Servicios emite contrato, orden de pago del servicio + llave (en caso de que retiren agua desde toma intermedia (telemetría), se cancelan facturas en Tesorería 5-se envía contrato para activación de llave 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 08H00 HASTA 16H30.	Variable	m3 de agua para tanqueros *cooperados: \$0,65 *NO cooperados \$1,15	Ciudadanía en general	Presencial, oficina de Gestión de Servicios	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	1	11	100%	
7	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 o actualización del titular de la cuenta,	1-presentar copia de escritura actualizada o copia de información registral o certificado de defunción para el	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 08H00 HASTA 16H30.	De 2 a 5 minutos por atención dependiendo de cada caso	Doméstica: \$14,64 Comercial \$29,28 Industrial \$43,92	Clientes de EPAM		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	157	907	100%	
8	EMISIÓN DE CERTIFICACIONES	certificaciones varias para trámites de desmembración, bancarios, contratación	La persona se acerca al módulo de atención y pide se le extienda certificación de acuerdo a sus necesidades	1-presentar copia de cédula de identidad 2-copia de información registral de ser necesario 3-estar al día en sus	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 verifican datos, se emite certificación	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	De 5 a 10 minutos dependiendo de la revisión	hoja de certificación \$2,00	ciudadanía en general		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	17	187	100%	
9	SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS	Los clientes que requieren cancelar su deuda y no pueden hacerlo de contado pueden realizarlo a través de un convenio de	El cliente se acerca a la Epam matriz - en la planta baja - Gestión de Servicios	1-Copia de cédula 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	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 entabla 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 16H30.	De 2 a 5 minutos aproximadamente	Gratuito	Clientes de EPAM		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	1.338	8.103	100%	
10	INFORMACIÓN /CONSULTAS	Dar información varia a los clientes de acuerdo a sus requerimientos	El cliente se acerca las oficinas de Gestión de Servicio, si se trata de información sencilla es entregada ágilmente por la persona que entrega los turnos de atención, si se trata de información más detallada se le entrega turno para que sea atendida por los asesores de servicios.	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 la titular de la cuenta 2- Si se trata de información general el	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 16H30.	De 5 - 10 minutos aproximadamente	Gratuito	Clientes de EPAM, ciudadanía en general	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	3.369	21.449	100%	



Nº	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	REQUISITOS	CONDICIONES DE PRESTACIÓN	PRECIO	TIEMPO DE ATENCIÓN	MODALIDAD DE ATENCIÓN	UBICACIÓN	INDICADORES DE CALIDAD									
11	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 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 especie valorada 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 contrato de prestación de servicios 7-se anexa copia de factura cancelada	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	DOMESTICA: 1/2" con AA.SS. \$51,24, sin AA.S \$36,60; 3/4" con AA.SS. \$81,98, sin AA.SS. \$58,56; 1" con AA.SS. \$143,47, 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. \$208,62; 1" con AA.SS. \$512,40, sin AA.SS. \$ 366,00; 2" con AA.SS. \$691,74, sin AA.SS. \$494,10; 3" con AA.SS. \$922,32, sin AA.SS. \$658,80; 4" con AA.SS. \$1,281,00, sin AA.SS. \$ 915,00. INDUSTRIAL: 1/2" con AA.SS. \$573,89, sin AA.SS. \$409,92; 3/4" con AA.SS. \$860,83.	Variable de quince a veinte días dependiendo de la disponibilidad del solicitante quien debe adquirir por cuenta propia materiales (tubos, collarín), realizar zanja, colocar tubería y tener listo para que la empresa realice el empate colocando el	Ciudadanía en general que requiera el servicio	EMPRESA PUBLICA AGUAS DE MANTA EPAM AVENIDA 4TA Y AVENIDA MALECÓN ENTRE CALLES 7 Y 8 Y OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funcionaba el SRI calle 10 y avenida 5)	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	62	942	100%
12	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 analizado y de ser procedente se ingresa para ser derivado 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-dato de lectura	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 aclarar la inconformidad del cliente.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	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	Ciudadanía de EPAM	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funcionaba el SRI calle 10 y avenida 5) PLANTA BAJA/ DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING/ GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	presencial, correo electrónico,oficios, llamadas telefónicas	SI	NO APLICA	NO APLICA	1.389	7.987	100%
13	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, cuya orden es ingresada al formato CS-RG-09.	1-Pago total, parcial (mínimo el 30% de la deuda) o suscripción de convenio.	1-Se recepta requerimiento por parte de Asesor de Servicios, se remite a Cartera y Cobranzas el requerimiento para su atención	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	\$ 4,20	48 horas	Ciudadanía de EPAM		presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	2.928	100%
14	RECEPCIÓN DE SUSPENSIONES TEMPORALES 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 recepta el requerimiento y los requisitos en formato CS-RG-01	1-Se recepta requerimiento de suspensión temporal en formato CS-RG-01 2-se remite a Cartera y Cobranza este requerimiento para su atención	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	\$ 4,20	48 horas	Ciudadanía de EPAM		presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	40	145	100%
15	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 las razones 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 recepta 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 16H30.	medidor de 1/2" \$37,52, especie valorada para registro de reposición \$1,00	1 semana aproximadamente	Ciudadanía de EPAM		presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	110	892	100%
16	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 16H30.	\$100,00 pago de estudios de factibilidad	Depende de disponibilidad de vehículo y tiempo en área Técnica	Ciudadanía en general		presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	239	1305	100%
17	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 16H30.	Dependiendo del trámite	inmediato	Ciudadanía de EPAM		presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	4	45	100%
18	REACTIVACIÓN DE CUENTAS	Recepción de requerimientos para reactivación de cuentas que se encontraban con estatus fuera de servicio o con suspensión temporal por emergencia a causa del terremoto del 16A	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de reactivación del servicio ya que necesita nuevamente el servicio de agua potable	1-Estar al día en sus planillas o en el convenio de pago suscrito, presentar 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 16H30.	Gratuito	72 horas aproximadamente	Ciudadanía de EPAM		presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	17	97	100%
19	SUSPENSIÓN TEMPORAL POR EMERGENCIA	Recepción de requerimientos para suspender temporal por emergencia a causa del terremoto del 16A. Solo aplica a viviendas que fueron afectadas por el terremoto ya que no se facturarán valores.	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de dejar suspendida su instalación debido a que por el terremoto del 16A sus servicios de agua potable y alcantarillado sanitario quedaron suspendidos. Una vez que se restablezcan los servicios el cliente podrá	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 recepta su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Catastro para su atención.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	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.	Ciudadanía de EPAM		presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	8	100%
20	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 recepta 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 SERVICIOS DONDE SE TOMA EL TURNO RESPECTIVO	Gratuito	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 10 minutos, luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su atención	Ciudadanía de EPAM		presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	37	287	100%
21	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 revisión.	1-No requiere requisitos, la queja puede ser anónima	1-Las quejas pueden ser receptadas por diferentes medios y derivadas a las unidades ejecutoras respectivas para su comprobación	Se pueden receptar por diversos medios, no tiene horario	Gratuito	Dependiendo de la verificación	ciudadanía en general		presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	70	366	100%



22	RECLAMOS TÉCNICOS	Recepción de reclamos presentados por usuarios sobre problemas técnicos en el campo, ya sea por falta de agua, escapes en la vía pública entre otros.	El cliente es atendido por un Asesor de Servicios, expone su reclamo y se ingresa para ser derivado al área Técnica	No requiere requisitos	Se derivan a la unidad ejecutora para su respectiva verificación	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	De 2 a 5 minutos dependiendo del reclamo, la atención del Asesor y la apertura del cliente en las explicaciones brindadas por el funcionario que atiende al reclamante	Cientes de EPAM		presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	50	618	100%
23	LIMPIEZA POZO SÉPTICO	Recepción de requerimiento de usuarios para limpieza de pozo séptico con vehículo sifonero.	El cliente es atendido por un Asesor de Servicios, realiza su requerimiento el cual es enviado al área técnica	No requiere requisitos	Se derivan a la Unidad Ejecutora para su respectiva solución	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 5 minutos, luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su atención	Ciudadanía en General		presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	10	67	100%
24	APROBACIÓN Y SELLADO DE PLANOS	Recepción de requerimiento de usuarios para aprobación y sellado de Planos	El cliente es atendido por un Asesor de Servicios, realiza su requerimiento el cual es enviado al área técnica	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 recepta su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Catastro para su atención.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 10 minutos, luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su atención	Cientes EPAM		Presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	1	9	100%
25	PREFACTIBILIDAD DE SERVICIOS BÁSICOS	Recepción de requerimiento de usuarios para Prefactibilidad de Servicios Básicos	El cliente es atendido por un Asesor de Servicios, realiza su requerimiento el cual es enviado al área de operaciones comerciales	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 recepta su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Operaciones Comerciales para su atención.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 10 minutos, luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su atención	Ciudadanía en General		Presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	4	17	100%
1	ATENCIÓN AL SECTOR PÚBLICO	AUTORIZAR, GRABAR Y ELEVAR FACTURA AL RIDER PARA LOS CLIENTES DEL SECTOR PÚBLICO I	EL CLIENTE INGRESA A NUESTRA PAGINA WEB A COMPROBANTE ELECTRONICO	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- Remitir el listado a Tesorería, quien constatará 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 18H00.	Gratuito	Del 1 al 25 de mes	Institución Pública.		<a href="http://www.epam.gob.ec/clientes/comprobantes-electronicos/">http://www.epam.gob.ec/clientes/comprobantes-electronicos/</a>	Si		NO APLICA	0	519	100%
2	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 precoactiva	1-Mediante orden de trabajo del Técnico de cartera y cobranzas se elaboran los Títulos de precoactiva	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	8 DIAS	CIUDADANÍA EN GENERAL	EDIFICIO ADMINISTRATIVO (edificio donde funcionaba el SRI calle 10 y avenida 5)/GESTIÓN DE CARTERA Y COBRANZA	<a href="http://www.epam.gob.ec/">http://www.epam.gob.ec/</a>	Si	NO APLICA	NO APLICA	0	307	100%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																	
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										31/07/2018							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL a):										GESTIÓN COMERCIAL							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):										ING. HUMBERTO ALAVA GUTIERREZ							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										<a href="mailto:humbertoalava@epam.gob.ec">humbertoalava@epam.gob.ec</a>							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										N/A							