Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrecce 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

No.	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)	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 período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	LEGALIZACIÓN DE NUEVOS CLIENTES.	SE INGRESA AL SISTEMA AQUA 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 PAGUE SU CONSUMO.	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 CORRESPONDIENTE COLOCACIÓN DEL MEDIDOR DE AA.PP.	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. COPIA DE ESCRITURA (CARÁTULA, LINDEROS Y SELLOS) O INFORMACION REGISTRAL DEL PREDIO 4. FORMULARIO	1, SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS, POR PORQUE DE COUNTER QUE ETREGA EL TICKET DE ATENCION 2, USUARIO SOLICITA LA LEGALIZACIÓN DE SU INSTALACIÓN NUEVA EN GESTION DE SERVICIOS DONDE SE LLENA EL FORMATO Y SE RECOPILA LA DOCUMENTACION, SI ES VERIFICABLE SE ENVIA A CANCELAR EN CAJA EL DERECHO DE LINEA Y MEDIDOR. 3, SE EMITE LISTADO POR GESTION DE SERVICIOS HACIA LA GESTION DE CATASTRO Y CONEXIONES 4, SE ENVIA AL PERSONAL DE CAMPO A REALIZAR LA INSPECCION PARA VERIFICAR SI ES PROCEDENTE LA INSTALACION. 5, SI ES VIABLE SE PROCEDE CON LA INSPACION DEL MEDIDOR DE AGUA POTABLE 6, SE REPORTA LA INSTALACION REALIZADA 7, SE ENVIA MEDIANTE LISTA AL RESPONSABLE DE LA CREACION DE LA CUENTA 8, SE INCORPORA AL NUEVO CLIENTE AL SISTEMA AQUA.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	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	8 días laborales.	CIUDADANÍA EN GENERAL				NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	91	996	100%
2	ACTUALIZACIONES DE DATOS O CAMBIOS DE NOMBRE DE ABONADOS.	CUANDO EL PREDIO CAMBIA DE DUEÑO SE REALIZA LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS CORRIGIENDO LA INFORMACIÓN CATASTRAL	EL USUARIO SE PRESENTA AL ÁREA DE GESTION DE SERVICIO A SOLICITAR EL CAMBIO DE NOMBRE CON LOS DATOS CORRESPONDIENTES AL NUEVO DUEÑO CON LOS RESPECTIVOS DATOS PERSONALES, LUEGO ES DERIVADO A UN FUNCIONARIO DE LA MISMA ÁREA PARA QUE SE DISPONGA AL RESPECTIVO CAMBIO.	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. COPIA DE ESCRITURA (CARÁTULA, LINDEROS Y SELLOS)	1, SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS POR PARTE DEL ASESORES DE SERVICIOS 2, USUARIO SOLICITA CAMBIO DE NOMBRE. 3, PREVIA REVISIÓN EN EL SISTEMA COMERCIAL DE LA CUENTA Y DE LA DOCUMENTACIÓN SOLICITADA, SE ENVIA A CANCELAR EL VALOR RESPECTIVO POR EL ASESOR DE SERVICIO. 4, EL USUARIO CANCELA EL VALOR RESPECTIVO EN LAS CAJAS DE RECAUDACIÓN, SACA COPIA AL RECIBO DE PAGO Y REGRESA 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 08H00 HASTA 16H30.	1. DOMÉSTICO $ 14,64 2. COMERCIAL $ 28,29 3. INDUSTRIAL $ 42,48 PARA EL SECTOR INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEBE INCLUIR RUC Y NOMBRAMIENTO	24 HORAS	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funcionaba el SRI calle 10 y avenida 5) PLANTA BAJA/ DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING/ GESTION DE CATASTRO Y CONEXIONES		OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funcionaba el SRI calle 10 y avenida 5) / PLANTA BAJA/ ESCRITORIO DE ATENCION AL USUARIO	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	58	273	100%
3	CERTIFICACIONES DE NO ADEUDAR A LA EMPRESA.	EMISIÓN DE CERTIFICACIONES PARA TRÁMITES DE CARÁCTER PERSONAL	EL USUARIO SE PRESENTA AL ÁREA DE CATASTRO A SOLICITAR UNA CERTIFICACIÓN DE NO ADEUDAR A LA EPAM CON LOS DATOS CORRESPONDIENTES DEL SOLICITANTE	1.- COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2.- INFORME REGISTRAL 3.- NO ADEUDAR VALORES A LA EPAM	1, SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS POR EL ASESOR DE SERVICIO. 2, USUARIO SOLICITA CERTIFICACÓN 3, EL ASESOR DE SERVICIO LE ENVIA A CANCELAR LA ESPECIE VALORADA UNA VEZ FACTURADO 4, EL USUARIO CANCELA EL VALOR EN LAS CAJAS DE RECAUDACIÓN 5, EL USUARIO REGRESA A GESTION DE SERVICIOS, DONDE ENTREGA LA ESPECIE VALORADA Y LE PROCEDEN A IMPRIMIR Y CERTIFICAR LA INFORMACIÓN SOLICITADA PREVIA REVISIÓN EN EL SISTEMA COMERCIAL Y PLANOS CATASTRALES DIGITALIZADOS Y/O FÍSICOS BAJO LA FIRMA DE RESPOSABILIDAD DEL ASESOR. 6, EL DOCUMENTO SE LO ENVÍA A LA MEDIANTE LISTADA A LA GESTION DE CATASTRO Y CONEXIONES PARA ARCHIVAR.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	1. $ 2.00	24 HORAS	CIUDADANÍA EN GENERAL				NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	27	138	100%
4	ATENCIÓN DE RECLAMOS	REGISTRAR LOS RECLAMOS DE USUSARIOS	1) EL USUARIO PRESENTA EN GESTION 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. 4) SE LE INDICA EL TIEMPO EN EL QUE SU RECLAMO ESTARÁ RESUELTO.	1. COPIA DE CÉDULA 2.LECTURA ACTUALIZADA 3. ACTUALIZACIÓN DE DATO: cédula de identidad, # de celular .	1.- Verificar Reportes de lectura. 2.- Inspeccion si amerita. 3.-Retiro de Medidor si amerita. 4.-Emitir informes departamentales en el sistema. 5.-Aprobar o negar el reclamo. 6.-Realizar calculo de Reliquidacion. 7.-Informar respuesta al usuario.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Gratuito	10 días	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICINAS ADMINISTRATIVO EPAM (edificio donde funcionaba el SRI calle 10 y avenida 5)/ GESTION DE ANALIIS, FACTURACIÓN Y CONTROL		OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funcionaba el SRI calle 10 y avenida 5)/PLANTA BAJA/OFICINA GESTION DE ANALISIS, FACTURACIÓN Y CONTROL	Si	http://www.epam.gob.ec/clientes/comprobantes-electronicos/	NO APLICA	453 trámites finalizados 111 en trámite 73 no finalizados	3.299	100%
5	INSPECCIÓN	REALIZAR INSPECCIÓN EN EL PREDIO POR INCONFORMIDADES	1) EL USUARIO PRESENTA EN GESTION DE SERVICIOS SU SOLICITUD. 2) EL ASESOR DE SERVICIO REGISTRA LA SOLICITUD EN EL FORMATO ESTABLECIDO. 3) EL ASESOR Y USUARIO FIRMAN EL FORMATO DE SOLICITUD. 4) SE LE INDICA EL TIEMPO EN EL QUE SU REQUERIMIENTO SERÁ ANTENDIDO	1. LECTURA ACTUALIZADA 2. ACTUALIZACIÓN DE DATOS: cédula de identidad, # de celular .	1.-Verificar Reportes de lectura. 2.-Realizar Inspeccion 3.-Emitir informe de inspección. 4.- Informar respuesta al usuario.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Gratuito	10 días	CIUDADANÍA EN GENERAL				Si	http://www.epam.gob.ec/clientes/comprobantes-electronicos/	NO APLICA	159	827	100%
6	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 APLICACIÓN DEL 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 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.	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		OFICINAS DEL EDIFICIO ADMINISTRATIVO DE LA EPAM /PLANTA BAJA/MODULOS/GESTIÓN DE SERVICIOS	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	41	164	100%
7	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 BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	1-Presentar copia de cédula de identidad 2-certificado de discapacidad mínima el 40% 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.	Gratuito	5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM que cuente con carnet de discapacida, solo se aplica el beneficio en el predio donde habita el cliente (una sola cuenta)				NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	15	55	100%
8	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 travès 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 modulos de atencion 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.	m3 de agua para tanqueros *cooperados: $0,65 *NO cooperados $1,15	De 3 a 5 minutos aproximadamente	Cliente sde EPAM bajo modalidad tanqueros	Gestión de Servicios, oficinas de recaudación EPAM-matriz, Agencia de Tránsito, Parroquia Eloy Alfaro, Jaramijó		Presencial 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 Servicio, no aplica en las diferentes ventanillas de recaudación donde también se brinda este servicio)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	0	100%
9	CONTRATO TANQUEROS	Registro de nuevos clientes para compra de agua por tanqueros, emisión de contrato, órdenes de compra de servicio y llave (en caso de retirar agua desde Toma Intermedia - telemetría)	El dueño del tanquero envia 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 caso (con estos documentos se autoriza el respectivo ingreso, emisión de contrato, venta del servicio, llave y venta de agua)	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.	m3 de agua para tanqueros *cooperados: $0,65 *NO cooperados $1,15	Variable	Ciudadanía en general				NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	1	7	100%
10	ATENCION DE REQUERIMIENTO DE CAMBIO DE CATEGORIA	Recepción de requerimientos para cambio de categoría	La persona se acerca al módulo de atención y pide el cambio de categoría de su cuenta, sustentado los motivos para el cambio.	1-El titular 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-RG-01 3-posteriormente se envía requerimiento a Catastro para su atención	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	De 2 a 5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM			Presencial, oficina de Gestión de Servicios	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	7	22	100%
11	ATENCION 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, sustentado con documentación los motivos para el cambio.	1-Presentar copia de escritura actualizada o copia de información registral o certificado de defunción para el caso de conyuges	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.	Doméstica: $14,64 Comercial $29,28 Industrial $43,92	De 2 a 5 minutos por atención dependiendo de cada caso	Clientes de EPAM				NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	47	264	100%
12	EMISION DE CERTIFICACIONES	Emisión de certificaciones varias para trámites de desmembración, bancarios, contratación pública (laboral), trámites varios	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 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 verifican datos, se emite certificación	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	hoja de certificación $2,00	De 5 a 10 minutos dependiendo de la revisión	ciudanaía en general				NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	20	312	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 cédula se pide se presente la cédula para tomar los datos 2-para actualización de número de teléfono se constata que el número pertenezca 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.	Gratuito	De 2 a 5 minutos por atención dependiendo del dato a actualizar	Clientes EPAM			presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	133	883	100%
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 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 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 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.	Gratuito	De 2 a 5 minutos aproximadament	Clientes de EPAM			presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	72	547	100%
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 matriz - 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 instalacion	1-El solicitante se acerca a uno de los módulos de atención para solicitar la creación de su cuenta la cual fue legalizada con anterioridad 2-El Asesor de Servicios verifica datos e ingresa el requerimiento en formato CS-RG-01 para ser derivado a Catastro para su atención	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	De 2 a 5 minutos aproximadament	Clientes de EPAM			presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	1	12	100%
16	ENTREGA DE KARDEX	Entrega de reporte impreso con el detalle de las planillas (en m3 y en $)	El cliente es atendido por un Asesor de Servicio y de ser el titular o tenga autorización del titular se entrega la información requerida de manera inmediata.	1-El solicitante debe ser el titular de la cuenta, familiar cercano (conyuje, 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 solitado	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	1 - 2 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM			Presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	212	1.132	100%
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 16H30.	Gratuito	De 2 - 3 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM o personas autorizadas por el titular de la cuenta.			Opción en página de la Empresa, presencial en oficinas de Gestión de Servicios	Si	http://www.epam.gob.ec/clientes/comprobantes-electronicos/	NO APLICA	30	117	100%
18	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 infomación 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. También se puede acceder a información a través de correos electrónicos, 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 la titular de la cuenta 2-Si 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 16H30.	Gratuito	De 5 - 10 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM, ciudadanía en general			presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	5.157	24.955	100%
19	RESPUESTA A RECLAMO POR FACTUTACIÓN	Entrega de respuestas a clientes que han presentado reclamo por facturación	El cliente toma un turno de respuestas, es atendido por un Asesor de Servicios para obtener la información requerida	1-Haber presentado anteriormente un reclamo por facturación	1-El cliente solicita un turno de "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.	Gratuito	De 5 - 10 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM			Presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	338	2.451	100%
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 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 16H30.	Gratuito	De 1 a 2 minutos por llamada	Clientes de EPAM, ciudadanía en general		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)	teléfono	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	200	1.125	100%
21	RECEPCION DE REQUERIMIENTO DE LEGALIZACION/TRAMITE PARA INSTALACIÓN NUEVA	Recepción de requerimientos para legalizar instalacion de agua potable	El cliente se acerca a uno de los módulos de atención y hace su requerimiento de peticiòn de una nueva instalación	1-Copia de escritura o información registral actualizada 2-copia de cédula y certificado de votacón 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, sin AA.SS. $614,88; 1" con AA.SS. $1332,24, sin AA.SS. $951,60; 2" con AA.SS. $1690,92, sin AA.SS. $1207,80; 3" con AA.SS. $ 2049,60, sin AA.SS. $1464,00; 4" con AA.SS. $2562,00, sin AA.SS. $1830,00; 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 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 collarinn y medidor	Ciudadanía en general que requiera el servicio			presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	112	740	100%
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 responsabililidad	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 registran los datos reportados por el cliente 4-los reportes son enviados a la Unidad Ejecutora correspondiente	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	1 - 2 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM			presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	327	2.147	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 el cual es analizado y de ser procedente se ingresa para ser derivado al área de Análisis, Facturación y Control para su atenciòn	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 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 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 reclamante	Clientes de EPAM	EDIFICIO ADMINISTRATIVO EPAM / PLANTA BAJA/GESTION DE SERVICIO		presencial, correo electrónico,oficios, llamadas telefónicas	Si	NO APLICA	NO APLICA	531	2.900	100%
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, 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	Clientes de EPAM			presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	89	1.444	100%

25	RECEPCION 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 suspension temporal del servicio de agua potable indicando los motivo 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	Clientes de EPAM			presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	14	55	100%
26	RECEPCION FUERA DE SERVICIO	El cliente solicita la anulación de la instalación de agua potable y alcantarillado sanitario	El solicitante requiere en Gestión de Servicios la anulación o fuera de servicio de su instalación de agua potable y alcantarillado sanitario	1-Ser el titular de la cuenta 2-no tener valores pendientes 3-no hacer uso de nuestros servicios (agua potable y alcantarillado sanitario)	1-Se recepta 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 3-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 16H30.	Gratuito	15 días aproximadamente	Clientes de la EPAM			presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	22	110	100%
27	REPOSICION 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 trémite	1-Copia de cédula de identidad del solicitante 2-copia de documento de revision 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	Clientes de la EPAM			presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	70	387	100%
28	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	4	12	100%
29	RECEPCION DE DENUNCIAS VARIAS	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 receptada por cualquier medio para su comprobación.	1-No requiere requisitos, la denuncia puede ser anónima	1-Las denuncias pueden ser receptadas por diferentes medios y derivadas a las uniades ejecutoras respectivas para su comprobación	Se pueden receptar por diversos medios, no tiene horario	Gratuito	Dependiendo de la verificación	ciudadanía en general			presencial, vía telefónica, correo, visitas a barrios, etc.	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	10	72	100%
30	COMPROMISO DE PAGO	Compromisos que realizan clientes con la EPAM para poder honrar sus deudas, aplica cuando el cliente no puede cubrir la cuota inicial del convenio o no puede realizar un convenio de pago	El solicitante accede al módulo de atención, explica al Asesor de Serviciossu imposibilidad de acceder a un convenio de pago y se establece una manera de que el cliente pueda comprometerse a cancelar un valor "X" hasta completar los parámetros normales para suscribir un convenio de pago.	1-Copia de Cédula y Certificado de votación	1-El solicitante accede al módulo de atención, explica al Asesor de Servicios su imposibilidad de acceder a un convenio de pago y se establece una manera de que el cliente pueda comprometerse a cancelar un valor "X" hasta completar los parámetros normales para suscribir un convenio de pago.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM			presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	1	1	100%
31	FACTURACIÓN DIRECTA	Emisión de facturas directas por diferentes conceptos	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar cancelación de servicios	1-Jusficar 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	Clientes de EPAM			presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	9	63	100%
32	REACTIVACION DE CUENTAS	Recepción de requerimientos para reactivacion de cuentas que se encontraban con estatus fuera de servicico o con suspension temporal por emergencia a causa del terremoto del 16A	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de reactivacion 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 recepcion del requerimiento	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	72 horas aproximadamente	Clientes de EPAM			presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	21	105	100%
33	SUSPENSION 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 hasta que no se reactive el servicio de agua potable y alcantarillado.	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 solicitar su reactivación sin perder su línea	1-Solo se requiere que el cliente lo solicite 2-se atiende su requerimiento previa inspeccion 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.	Clientes de EPAM			presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	6	24	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 compensanción de lecturas para la próxima emisión	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para presentar reclamo o pedir se ingrese 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 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 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 recepta 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 16H30.	Gratuito	24 horas	Clientes de EPAM			presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	1	1	100%
35	RECEPCION DE ORDENES DE RETIRO Y REVISION 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 inspeccion 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 ATENCION DE GESTION DE SERVICIOS DONDE SE TOMA EL TURNO RESPECTIVO PARA SU ATENCION, SE ATIENDEN TODOS LOS USUARIOS QUE TENGAN TURNOS.	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 APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	0	100%
35	ATENCIÓN AL SECTOR PÚBLICO	AUTORIZAR, GRABAR Y ELEVAR FACTURA AL RIDER PARA LOS CLIENTES DEL SECTOR PUBLICO I	EL CLIENTE INGRESA A NUESTRA PAGINA WEB A COMPROBANTE ELECTRONICO	La Instituciòn Pùblica solicita se ingrese el RUC para quedar registrado como usuario del Sector Pùblico.	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 Tesoreria, quien constatarà posteriormente el pago. 3- Revisar el cumplimiento y obtener el Indicador de la gestiòn de cobro del Sector Pùblico.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 18H00.	Gratuito	Del 1 al 25 de mes	Instituciòn Pùblica.		http://www.epam.gob.ec/	http://www.epam.gob.ec/clientes/comprobantes-electronicos/	Si	http://www.epam.gob.ec/clientes/comprobantes-electronicos/	NO APLICA	273	1.347	100%
36	REDUCCIÓN DEL SERVICIO	POR ATRASO EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGO	CANCELANDO LA DEUDA TOTAL , ABONANDO O REALIZANDO UN CONVENIO DE PAGO	Mediante presentaciòn del comprobante de pago, solicita la orden de re conexiòn	1- Mediante orden de trabajo se filtra la informaciòn de los clientes deudores desde tres meses .	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	1. $ 4.20	72 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL	EDIFICIO ADMINISTRATIVO/ PLANTA BAJA/GESTIÓN DE CARTERA Y COBRANZA		http://www.epam.gob.ec/clientes/comprobantes-electronicos/ Ventanillas del Edificio Administrativo. Centro de Mensajes con los #0992800353	Si	NO APLICA	NO APLICA	28	12.260	100%
37	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 dìas las òrdenes de re conexiòn	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	1. $ 4.20	48 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL		2625930	http://www.epam.gob.ec/clientes/comprobantes-electronicos/ Ventanillas del Edificio Administrativo. Centro de Mensajes con los #0992800353	Si	NO APLICA	NO APLICA	90	1.669	100%
38	TÍTULO PRE COACTIVO	MEDIANTE LA NOTIFICACIÓN POR DEUDA	EL USUSARIO CANCELA LA DEUDA TOTAL, ABONA O REALIZA CONVENIO DE PAGO	Mediante presentación del comprobante de pago, solicita la suspensión del trámite del Titulo 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			OFICINAS DEL EDIFICIO ADMINISTRATIVO DE LA EPAM /PLANTA BAJA/OFICINA DE CARTERA Y COBRANZA	Si	NO APLICA	NO APLICA	77	368	100%

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/05/2017
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):	DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL Y MARKETING
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	ING. CYNTHIA IÑIGUEZ PAZMIÑO
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	cynthiainiguez@epam.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(593)996331926