

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, ONGs, 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 periodo (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 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 PAGUE SU CONSUMO. | EL USUARIO SE PRESENTA AL ÁREA DE CATASTRO A SOLICITAR LA LEGALIZACIÓN DE SU CUENTA LLENANDO 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) INFORMACIÓN REGISTRAL DEL PREDIO 4. FORMULARIO | 1. SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS, POR QUE DE COUNTER QUE ENTREGA EL TICKET DE ATENCIÓN 2. USUARIO SOLICITA LA LEGALIZACIÓN DE SU INSTALACIÓN NUEVA EN GESTIÓN DE SERVICIOS DONDE SE LLENA EL FORMATO Y SE RECOPIA LA DOCUMENTACIÓN, SI ES VERIFICABLE SE ENVÍA A CANCELAR EN CASA 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. CON LA INSPECCIÓN DEL MEDIDOR DE AGUA POTABLE REPORTA LA INSTALACIÓN REALIZADA 7. SE ENVÍA MEDIANTE LISTA AL RESPONSABLE DE LA CREACIÓN DE LA CUENTA 8. SE INCORPORA AL NUEVO CUENTE AL SISTEMA AGUA. | | 1. PREDIO CON AA.SS. \$ 51,24 PREDIO SIN AA.SS. \$ 36,60 CASA DE 2 PLANTAS \$ 65,88 MEDIDOR DE AA.PP. \$ 37,52 | 2. 3. 4. | 8 días laborales. | CIUDADANÍA EN GENERAL | | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 388 | 745 | 100% |
| 36 | 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. | 1. \$ 4.20 | | 72 horas | CIUDADANÍA EN GENERAL | OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funcionaba el SRI calle 10 y avenida 5) / PLANTA BAJA/ ESCRITORIO DE ATENCIÓN AL USUARIO | SI | NO APLICA | NO APLICA | 2.714 | 13.170 | 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 días las órdenes de re conexión | LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30. | 1. \$ 4.20 | | 48 horas | CIUDADANÍA EN GENERAL | | SI | NO APLICA | NO APLICA | 1.691 | 9.035 | 100% |
| 4 | 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. 4) SE LE INDICA EL TIEMPO EN EL QUE SU RECLAMO ESTARÁ RESUELTO. | 1. COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD 2. LECTURA ACTUALIZADA 3. 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 calculo de Reliquidación. 7.- 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 | 822 reclamos atendidos 224 reclamos pendientes | 5.171 | 100% |
| 5 | INSPECCIÓN (órdenes de trabajo) | REALIZAR INSPECCIÓN EN EL PREDIO POR INCONFORMIDADES | 1) EL USUARIO PRESENTA EN GESTIÓN 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 ENTENDIDO | 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. | Gratuito | | 10 días | CIUDADANÍA EN GENERAL | | SI | http://www.epam.gob.ec/clientes/comprobantes-electronicos/ | NO APLICA | 1.004 | 2.764 | 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) | | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 74 | 537 | 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 discapacidad, solo se aplica el beneficio en el predio donde habita el cliente (una sola cuenta) | | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 24 | 125 | 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 a 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-El solicitante se acerca a las cajas recaudadoras 3-posteriormente se dirige a la toma asignada para el despacho del líquido, previo a 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 | *NO | De 3 a 5 minutos aproximadamente | Cliente sde EPAM bajo modalidad tanqueros | 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 | 46 | 233 | 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 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 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 emite 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 | 0 | 7 | 100% |
| 11 | 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, 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 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 | Presencial, oficina de Gestión de Servicios | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 152 | 595 | 100% |
| 12 | EMISIÓN 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 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 | ciudadanía en general | | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 14 | 153 | 100% |
| 14 | SUSCRIPCIÓN 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 imprimen láminas actualizadas con el detalle de la deuda 3-el Asesor de Servicios entabla conversación con el cliente a fin de definir fórmula de pago 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 aproximadamente | Clientes de EPAM | presencial | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 1.205 | 4.841 | 100% |

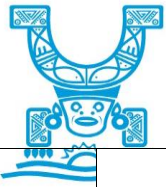


| | | | | | | | | | |
|----|---|---|--|--|--|---------------------------------------|---|---|--|
| 18 | | El cliente se acerca a las oficinas de Gestión de Servicio, si se trata de información sencilla es entregada físicamente por la persona que entrega los turnos de atención, si se trata de información 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 El Asesor de servicios analiza, revisa y entrega la información requerida | 3 | LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30. | Gratuito | De 5 - 10 minutos aproximadamente | Ciudadanía de EPAM, ciudadanía en general |
| 21 | 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-El solicitante 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. 551,24, sin AA.S 536,60; 3/4" con AA.SS. 581,98, sin AA.SS. 558,56; 1" con AA.SS. 5143,47, sin AA.SS. 5102,48. COMERCIAL: 1 1/2" con AA.SS. 5194,71, sin AA.SS. 5139,08; 3/4" con AA.SS. 5292,07, sin AA.SS. 5208,62; 1" con AA.SS. 5512,40, sin AA.SS. 5366,00; 2" con AA.SS. 5691,74, sin AA.SS. 5494,10; 3" con AA.SS. 5922,32, sin AA.SS. 5658,80; 4" con AA.SS. 51.281,00, sin AA.SS. 5.915,00. INDUSTRIAL: 1/2" con AA.SS. 5573,89, sin AA.SS. 5409,92; 3/4" con AA.SS. 5860,83, sin AA.SS. 5614,88; 1" con AA.SS. 51332,24, sin AA.SS. 5951,00; 2" con AA.SS. 51690,92, sin AA.SS. 51207,80; 3" con AA.SS. 52049,60, sin AA.SS. 51464,00; 4" con AA.SS. 52562,00, sin AA.SS. 51830,00; 5" con AA.SS. 53074,40, sin AA.SS. 52.196,00; 6" con AA.SS. 53586,80, sin AA.SS. 52562,00 | 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 collarín y medidor | Ciudadanía en general que requiera el servicio |
| 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 atención | 1-Presentación de copia de cédula de identidad y certificado de votación del reclamante 2-en caso de que el reclamante no presente 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 el 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 | Ciudadanía de EPAM |
| 24 | RECEPCIÓN DE RECONEXIONES | Recepción de requerimientos para legalizar instalación 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 receipta requerimiento por parte de Asesor de Servicios, se remite a Cartera y Cobranzas el requerimiento para su atención | LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30. | \$ 4.20 | 48 horas | Ciudadanía de EPAM |
| 25 | RECEPCIÓN DE SUSENSIONES 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 receipta el requerimiento y los requisitos en formato CS-RG-01 | 1-Se receipta requerimiento de suspensión temporal en formato CS-RG-01 2-se remite a Cartera y Cobranza este requerimiento para su atención | LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30. | \$ 4.20 | 48 horas | Ciudadanía 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 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 3-copia de denuncia | 1-Se receipta la solicitud de reposición 2-se revisan los requisitos 3-se ingresa requerimiento en formato CS-RG-01 4-se envía a Catastro y Conexiones para su atención. | LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30. | medidor de 1/2" \$37,52, especie valorada para registro de reposición \$1,00 | 1 semana aproximadamente | Ciudadanía de la EPAM |
| 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 |
| 31 | FACTURACIÓN DIRECTA | Emisión de facturas directas por diferentes conceptos | Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar cancelación de servicios | 1-Justificar el servicio para la emisión de la factura | 1-El cliente se acerca y presenta su requerimiento, el Asesor de Servicios pide los datos, verifica y emite la orde de facturación | LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30. | Dependiendo del trámite | inmediato | Ciudadanía de EPAM |
| 32 | 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 |

EMPRESA PUBLICA AGUAS DE MANTA EPAM AVENIDA 4TA Y AVENIDA MALECON ENTRE CALLES 7 Y 8 Y OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funcionaba el SRI calle 10 y avenida 5)

OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funcionaba el SRI calle 10 y avenida 5) PLANTA BAJA/ DIRECCION DE COMERCIALIZACION Y MARKETING/ GESTION DE SERVICIO AL CLIENTE

| | | | | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|-------|--------|------|
| presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 2.937 | 14.778 | 100% |
| presencial | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 280 | 681 | 100% |
| presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas | SI | NO APLICA | NO APLICA | 1.080 | 5.392 | 100% |
| presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 0 | 2.928 | 100% |
| presencial | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 18 | 53 | 100% |
| presencial | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 91 | 624 | 100% |
| presencial | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 299 | 852 | 100% |
| presencial | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 0 | 41 | 100% |
| presencial | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 7 | 70 | 100% |



| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|---|---|---|--|---|----------|--|-----------------------|---|-----------|---|-----------|----|-----|------|
| 33 | 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 y que no se facturaron 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 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. | Cientes de EPAM | presencial | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 0 | 8 | 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 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 GESTIÓN DE SERVICIOS DONDE SE TOMA EL TURNO RESPECTIVO PARA SU ATENCIÓN. SE ATENDEN 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 | Cientes de la EPAM | presencial | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 34 | 170 | 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 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 | 64 | 198 | 100% |
| | 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 | 85 | 538 | 100% |
| | 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 | 11 | 47 | 100% |
| | APROBACIÓN Y SELLAO 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 | 3 | 8 | 100% |
| | 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 | 1 | 7 | 100% |
| 35 | 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- Remite 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. | http://www.epam.gob.ec/clientes/comprobantes-electronicos/ | SI | http://www.epam.gob.ec/clientes/comprobantes-electronicos/ | NO APLICA | 0 | 519 | 100% |
| 38 | 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 | OFICINAS DEL EDIFICIO ADMINISTRATIVO DE LA EPAM (edificio donde funcionaba el SRI calle 10 y avenida 5)/OFICINA DE CARTERA Y COBRANZA | 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: | 31/05/2018 |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | MENSUAL |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d): | DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL Y MARKETING |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d): | ING. HUMBERTO ALAVA GUTIERREZ |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | humbertoalava@epam.gob.ec |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | 503208633054 |