

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de 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 PROCEDA A CREAR EL CODIGO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE PAGUE SU CONSUMO.	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. COPIA DE ESCRITURA (CARÁTULA, LINDEROS Y SELLOS) 4. INFORMACIÓN REGISTRAL DEL PREDIO FORMULARIO	1. SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS, POR PORQUE DE COUNTER QUE ENTREGA EL TICKET DE ATENCIÓN SOLICITA LA LEGALIZACIÓN DE SU INSTALACIÓN NUEVA EN GESTIÓN DE SERVICIOS DONDE SE LLENA EL FORMATO Y SE RECOPILA LA DOCUMENTACIÓN, SI SE VERIFICABLE SE ENVAJA A CANCELAR EN CAJA AL DERECHO DE LÍNEA Y MEDIDOR. 3. SE EMITE LISTADO POR GESTIÓN DE SERVICIOS HACIA LA GESTIÓN DE CATASTRO Y CONEXIONES CAMPO A REALIZAR LA INSPECCION PARA VERIFICAR SI ES PROCEDENTE LA INSTALACION. PROCEDE CON LA INSPIACION DEL MEDIDOR DE AGUA POTABLE SE REPORTA LA INSTALACION REALIZADA. 7. SE ENVAJA MEDIANTE LISTA AL RESPONSABLE DE LA CREACION DE LA CUENTA 8. SE INCORPORA AL NUEVO CLIENTE AL SISTEMA AGUA.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	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	2. USUARIO 3. SE ENVIEM LISTADO POR GESTIÓN DE SERVICIOS 4. SE ENVIEM LISTADO POR GESTIÓN DE SERVICIOS 5. SI ES VIABLE SE 6.	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona el SRI calle 10 y avenida 5)			NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	108	1.775	100%
2	ACTUALIZACIONES DE DATOS O CAMBIOS DE NOMBRE DE ABONADOS.	CUANDO EL PREDIO CAMBIA DE QUIERO SE REALIZA LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS CORREGIENDO LA INFORMACIÓN CATASTRAL.	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 ASESOR DE SERVICIOS SOLICITA CAMBIO DE NOMBRE. 3. PREVA REVISIÓN EN EL SISTEMA COMERCIAL DE LA CUENTA Y DE LA DOCUMENTACIÓN SOLICITADA, SE ENVAJA A CANCELAR EL VALOR RESPECTIVO POR EL ASESOR DE SERVICIO 4. EL USUARIO CANCELA EL VALOR RESPECTIVO EN LAS CAJAS DE RECAUDACIÓN, SACA COPIA AL RECIBO DE PAGO Y REGISTRA A GESTIÓN DE SERVICIO PARA EL CAMBIO RESPECTIVO EN EL SISTEMA. 5. SE ARCHIVA LA DOCUMENTACIÓN QUE ES EMITIDA POR GESTIÓN DE SERVICIO MEDIANTE FORMATO CS-RIG-02	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	1. DOMÉSTICO \$ 14,64 2. COMERCIAL \$ 20,29 3. INDUSTRIAL \$ 42,48 4. PARA EL SECTOR INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEBE INCLUIR RUC Y NOMBRAMIENTO	3.	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona el SRI calle 10 y avenida 5) PLANTA BAJA/ DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING/ GESTIÓN DE CATASTRO Y CONEXIONES		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	67	554	100%	
3	CERTIFICACIONES DE NO ADEUDAR A LA EMPRESA.	EMISIÓN DE CERTIFICACIONES PARA TRÁMITES DE CARÁCTER PERSONAL.	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 CERTIFICACIÓN 3. EL ASESOR DE SERVICIO LE ENVAJA A CANCELAR LA ESPECIE VALORADA UNA VEZ FACTURADO 4. EL USUARIO REGRESA A GESTIÓN DE SERVICIOS, DONDE ENTREGA LA ESPECIE VALORADA Y SE PROCEDA A IMPRIMIR Y CERTIFICAR LA INFORMACIÓN SOLICITADA PREVIA REVISIÓN EN EL SISTEMA COMERCIAL Y PLANOS CATASTRALES DIGITALIZADOS Y/O FÍSICOS BAJO LA FIRMA DE RESPONSABILIDAD DEL ASESOR. 6. EL DOCUMENTO SE LO ENVAJA A LA MEDIANTE LISTADA A LA GESTIÓN DE CATASTRO Y CONEXIONES PARA ARCHIVAR.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	1. \$ 2,00	24 HORAS	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona el SRI calle 10 y avenida 5)		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	17	256	100%	
4	ATENCIÓN DE RECLAMOS	REGISTRAR LOS RECLAMOS DE USUARIOS	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 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. Agregar o negar el reclamo. 6. Realizar cálculo de Reliquidación. 7. Informar respuesta al usuario.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	Gratuito	10 días	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona el SRI calle 10 y avenida 5) GESTIÓN DE ANÁLISIS, FACTURACIÓN Y CONTROL		SI	http://www.epam.gov.ec/clientes/comprobanetes-electronicos/	NO APLICA	258 trámites finalizados 112 en trámite 249 no finalizados	6.550	100%	
5	INSPECCIÓN	REALIZAR INSPECCIÓN EN EL PREDIO POR INCORFORMIDADES	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 08:00 HASTA 16:00.	Gratuito	10 días	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona el SRI calle 10 y avenida 5) GESTIÓN DE ANÁLISIS, FACTURACIÓN Y CONTROL		SI	http://www.epam.gov.ec/clientes/comprobanetes-electronicos/	NO APLICA	105	1.588	100%	
6	BENEFICIO DE TERCERA EDAD	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO DE TERCERA EDAD	1. PRESENTAR COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD 2. SOLICITA EL BENEFICIO A TRAVÉS DE FORMATO	1. El solicitante presenta copia de cédula de identidad del titular de la cuenta mismo que debe haber cumplido los 65 años de edad 2. se llena formulario , se envía documentación a la Unidad Ejecutora correspondiente para su verificación en el campo y aplicación	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	Gratuito	5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM que hayan cumplido 65 años de edad, solo se aplica el beneficio en el predio donde habita el cliente (una sola cuenta)	EDIFICIO ADMINISTRATIVO EPAM / PLANTA BAJA/GESTIÓN DE SERVICIO		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	36	312	100%	
7	BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	1. Presentar copia de cédula de identidad 2. Estar inscrito en el padrón municipal con 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 envía documentación a la Unidad Ejecutora correspondiente para su verificación en el campo y aplicación	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	Gratuito	5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM que cuenten con carnet de discapacidad, solo se aplica el beneficio en el predio donde habita el cliente (una sola cuenta)	EDIFICIO ADMINISTRATIVO EPAM / PLANTA BAJA/GESTIÓN DE SERVICIO		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	10	93	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 través de tanqueros	1- El solicitante se acerca a los módulos de atención y requiere la emisión de orden para comprar agua para su tanquero 2- se cancela en las cajas recaudadoras 3- posteriormente se dirige a la toma asignada para el despacho del líquido, previo la presentación de la factura debidamente cancelada	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	m3 de agua para tanqueros *cooperados \$0,65 **cooperados \$1,15	*NO	De 3 a 5 minutos aproximadamente	Cliente sde EPAM bajo modalidad tanqueros	Gestión de Servicios, oficinas de recaudación EPAM-matriz, Agencia de Talento, Parroquia Eloy Alfaro, Jaramá	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 envía oficina para que se autorice la venta, adjunta requisitos. Una vez autorizada se procede a emitir contrato, orden de venta de servicio y llave (si el agua es retirada desde 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)	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	m3 de agua para tanqueros *cooperados \$0,65 **cooperados \$1,15	Variable	Ciudadanía en general			NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	2	19	100%	
10	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE CAMBIO DE CATEGORÍA	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 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-RIG-01 posteriormente se envía requerimiento a Catastro para su atención	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	Gratuito	De 3 a 5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM			NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	4	53	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- 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 08:00 HASTA 16:00.	Doméstica: \$14,64 Comercial: \$20,29 Industrial: \$43,92	De 2 a 5 minutos por atención dependiendo del caso	Clientes de EPAM			NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	59	542	100%	
12	EMISIÓN DE CERTIFICACIONES	Emisión de certificaciones para trámites de desmembración, bancarios, contratación pública (bancos), trámites varios	La persona se acerca al módulo de atención y pide la emisión certificación de acuerdo a sus necesidades	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 verifica los datos, se emite certificación	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	hoja de certificación \$2,00	De 5 a 10 minutos dependiendo de la revisión	ciudadanía en general			NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	24	476	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- 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 3- en caso de que haya algún cambio se procede a actualizarlo en el sistema	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	Gratuito	De 2 a 5 minutos por atención dependiendo del dato a actualizar	Clientes EPAM			NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	123	1516	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- Presentación de los requisitos por parte de la persona que va a suscribir el convenio 2- se imprime hándes actualizado con el detalle de la deuda 3- el Asesor de Servicios embla 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 08:00 HASTA 16:00.	Gratuito	De 2 a 5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM			NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	109	1.126	100%	

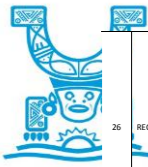


15	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE CREACIÓN DE CUENTAS	Se atiende requerimientos de clientes que han realizado trámite de legislación pero no se ha creado la cuenta	El cliente se acerca a la Epam matriz en la planta baja - Gestión de Servicios donde es atendido por un Asesor de Servicio	1- Se requiere copia del recibo con el que canceló total o parcialmente la legalización de su instalación	1- El solicitante se acerca a uno de los módulos de atención para solicitar la creación de su cuenta la cual fue legalizada con anterioridad 2- El Asesor de Servicios verifica datos e ingresa el requerimiento en formato CS-RG-01 para ser derivado a Catastro para su atención	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	De 2 a 5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM
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 (cónyuge, 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 kardex 4- se entrega el documento impreso con el detalle solicitado	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	1 - 2 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM
17	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE EMISIÓN DE FACTURA ELECTRÓNICA	Impresión de facturas electrónicas solicitadas por clientes	El cliente se acerca a uno de los módulos de atención y hace su requerimiento	1- Ser titular de la cuenta o tener autorización escrita del titular de la cuenta para acceder a la información	1- El cliente requiere la impresión de la factura electrónica 2- el Asesor revisa información, emite factura y entrega el documento	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	De 2 - 3 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM o personas autorizadas por el titular de la cuenta.
18	INFORMACIÓN /CONSULTAS	Dar información varia a los clientes de acuerdo a sus requerimientos	El cliente se acerca a las oficinas de Gestión de Servicio, si se trata de información sencilla es entregada directamente por la persona que entrega los turnos de atención, si se trata de información más detallada se 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- se verifica en archivos los datos entregados por AFC 3- 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	Clientes de EPAM, ciudadanía en general
19	RESPUESTA A RECLAMO POR FACTURACIÓN	Entrega de respuestas a clientes que han presentado reclamo por facturación	El cliente toma un turno de 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
20	LLAMADAS TELEFÓNICAS A CLIENTES	Llamadas telefónicas a clientes a fin de requerir información relacionada a petición presentada anteriormente en módulos de atención o para indicarle que su trámite está listo	El cliente recibe la llamada que realiza un Asesor de Servicio	1- El cliente debe haber presentado algún requerimiento en Gestión de Servicios	1- El Asesor de Servicios que requiera alguna información adicional de parte del cliente para atender su requerimiento o para informarle que su trámite está listo realiza una llamada telefónica al número registrado con anterioridad	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	De 1 a 2 minutos por llamada	Clientes de EPAM, ciudadanía en general
21	RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTO DE LEGALIZACIÓN/TRAMITE PARA INSTALACIÓN NUEVA	Recepción de requerimientos para regular instalación de agua potable	El cliente se acerca a uno de los módulos de atención y hace su requerimiento de petición de una nueva instalación	1- Copia de escritura o información registral actualizada 2- copia de cédula y certificado de votación del solicitante	1- Se revisan los requisitos 2- se revisa que no exista deuda a nombre del solicitante y en el predio se emite orden para adquirir especie valorada para este trámite 3- se genera orden para que el peticionario cancele el valor total o parcial de la instalación y medidor 4- se emite contrato de prestación de servicios 5- se anexa copia de factura cancelada	3- 4- 4- 5- 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. \$141,47, 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. \$1.332,24, sin AA.SS. \$951,60; 2" con AA.SS. \$1.690,52, sin AA.SS. \$1.207,80; 3" con AA.SS. \$2.049,60, sin AA.SS. \$1.464,00; 4" con AA.SS. \$2.562,00, sin AA.SS. \$1.830,00; 5" con AA.SS. \$3.074,40, sin AA.SS. \$2.196,00; 6" con AA.SS. \$3.586,80, sin AA.SS. \$2.562,00	Variable de quince a veinte días dependiendo de la disponibilidad del solicitante quien debe adquirir por cuenta propia materiales (tubos, collarín), realizar sanja, colocar tubería y tener listo para que la empresa realice el empuje colocando el collarín y medidor	Ciudadanía en general que requiera el servicio
22	RECEPCIÓN DE LECTURAS	Recepción de lecturas reportadas por clientes bajo su responsabilidad	Cliente se acerca a la EPAM y reporta su lectura, también puede reportarlo de manera telefónica o por correo.	1- Registro de datos de la persona que reporta lectura, firma de responsabilidad	1- El cliente reporta su lectura al Asesor de Servicios 2- se verifican datos de acuerdo a los datos que se registran en el sistema se registran los datos reportados por el cliente 4- los reportes son enviados a la Unidad Ejecutora correspondiente	3- LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	1 - 2 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM
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 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 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	Clientes de EPAM
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 Cobranas este requerimiento para su atención	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	\$ 4,20	48 horas	Clientes de EPAM
25	RECEPCIÓN DE SUSPENSIÓN 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 Cobranas 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	2	18	100%
Presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	548	3.846	100%
Opción en página de la Empresa, presencial en oficinas de Gestión de Servicios	SI	http://www.epam-ec.com/clients/comprobamos-electronicos/	NO APLICA	20	208	100%
presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	4.854	47.729	100%
Presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	553	4.544	100%
teléfono	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	99	1.774	100%
presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	163	1.819	100%
presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	297	3.877	100%
presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	SI	NO APLICA	NO APLICA	570	5.836	100%
presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	164	2.611	100%
presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	22	131	100%

EMPRESA PÚBLICA AGUAS DE MANTA EPAM AVENIDA 4TA Y AVENIDA MALECÓN ENTRE CALLES 7 Y 8 Y OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funcionaba el SRH calle 12 y avenida 5)

EDIFICIO ADMINISTRATIVO EPAM / PLANTA BAJA/GESTIÓN DE SERVICIO



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 haber usado de nuestros servicios (agua potable y alcantarillado sanitario)	1-Se receta la solicitud de fuera de servicio 2-se revisan los requisitos 3-se explica al cliente cual es la diferencia-de un corte temporal y un fuera de servicio 4-se envía a Catastro y Conexiones para su atención de ser procedente.	4	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	15 días aproximadamente	Clientes de la EPAM
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 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 receta 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
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
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 para su comprobación.	1-Las denuncias pueden ser receptadas por diferentes medios y derivadas a las unidades ejecutoras respectivas para su comprobación		LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Se pueden recibir por diversos medios, no tiene horario	Dependiendo de la verificación	ciudadanía en general
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 Servicios imposibilidad de acceder a un convenio de pago y se establece una manera de que el cliente pueda comprometerse a cancelar un valor "X" hasta completar los parámetros normales para suscribir un convenio de pago.	1-Copia de Cédula y Certificado de votación	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
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	Clientes de EPAM
32	REACTIVACION 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	Clientes de EPAM
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 atende su requerimiento previa inspección que realiza el personal de Catastro.	1-El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien recibe su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Catastro para su atención.		LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 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
34	Compensación de lecturas	El cliente presenta reclamo por que la Empresa ha facturado un consumo superior al que se registra en su medidor pero la diferencia es mínima por lo cual se le sugiere se realice la compensación de lecturas para la próxima emisión	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para presentar reclamo o pedir se 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 hándes 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 recibe la petición de compensación de consumo para la próxima emisión, requerimiento que es enviado a facturación para su validación e ingreso.		LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	24 horas	Clientes de EPAM
35	RECEPCION DE ORDENES DE RETRO 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 atende su requerimiento previa inspección que realiza el personal de Defraudación y Control.	1-El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien recibe su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Defraudaciones y Control para su atención.		LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 30 minutos, luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su atención	Clientes de la EPAM
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		LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Se pueden recibir por diversos medios, no tiene horario	Dependiendo de la verificación	ciudadanía en general

presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	16	199	100%
presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	67	736	100%
presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	4	27	100%
presencial, vía telefónica, correo, visitas a barrios, etc.	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	11	180	100%
presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	2	100%
presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	11	128	100%
presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	33	270	100%
presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	5	64	100%
presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	12	36	100%
presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	5	21	100%
presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	26	78	100%



37	ENVIO DE MENSAJES	De los Reclamos presentados por los usuarios en Gestión de Servicio al cliente, una vez concluido el proceso del mismo, se procede a enviarle un mensaje de aviso que su reclamo ha concluido para que se acerque	Haber presentado un reclamo	Haber presentado un reclamo	Una vez concluido el proceso del reclamo, se le envía un mensaje de texto al usuario para que se acerque a nuestras instalaciones de servicio al cliente para que reciba la respuesta.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	Dependiendo de la verificación	ciudadanía en general		mensaje de texto	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	199	100%		
35	ATENCIÓN AL SECTOR PÚBLICO	AUTORIZAR, GRAFIAR 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.	EDIFICIO ADMINISTRATIVO/ PLANTA BAJA/GESTIÓN DE CARTERA Y COBRANZA	http://www.epam.gob.ec	http://www.epam.gob.ec/clientes/comprobantes-electronicos/	SI	http://www.epam.gob.ec/clientes/comprobantes-electronicos/	NO APLICA	329	2.747	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.	1.54.20	72 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL			http://www.epam.gob.ec/clientes/comprobantes-electronicos/	SI	NO APLICA	NO APLICA	1.040	22.046	100%	
37	RECONEXIÓN DEL SERVICIO	MEDIANTE LA ORDEN DE RECONEXIÓN	PRESENTANDO EL COMPROBANTE DE PAGO SE SOLICITA LA RECONEXIÓN	Servicio al cliente remite todos los días los órdenes de reconexión	1-Servicio al Cliente remite todos los días los órdenes de re conexión	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	1.54.20	48 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL			2625930	http://www.epam.gob.ec/clientes/comprobantes-electronicos/	SI	NO APLICA	NO APLICA	164	2.836	100%
38	TÍTULO PRE COACTIVO	MEDIANTE LA NOTIFICACIÓN POR DEUDA	EL USUARIO CANCELA LA DEUDA TOTAL, AIGUNA 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				http://www.epam.gob.ec/clientes/comprobantes-electronicos/	SI	NO APLICA	NO APLICA	111	1.083	100%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																			
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											31/10/2017								
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. CYNTHIA RÍGUEZ PÁZMIÑO								
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											cynthiariguez@epam.gob.ec								
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											0996331926								