

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 (Hora, Día, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Persona Jurídica)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tiempo de canales disponibles atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, taléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	REGISTRACIÓN DE NUEVOS CLIENTES.	SE INGRESA AL SISTEMA AGUA, Y TODOS LOS DATOS DEL ABONADO NUEVO, POSTERIORMENTE A ESTO SE REALIZA LA ASIGNACIÓN DE LA CUENTA 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 IDENTIFICACIÓN (CARÁTULA, LINDERO Y SELLO) 4. INFORMACIÓN REGISTRAL DEL PREDIO FORMULARIO	1. SE LE DA A CONDER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS, POR PONQUE LE 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 RECOPILA LA DOCUMENTACIÓN, SI ES VERIFICABLE SE ENVÍA A CANCELAR EN CASO EL DERECHO DE LÍNEA Y MEDIDOR 3. SE EMITE LISTADO POR GESTIÓN DE SERVICIOS HACIA LA GESTIÓN DE CATASSTRO Y CONEXIONES 4. SE ENVÍA AL PERSONAL DE GESTIÓN DE SERVICIOS PARA VERIFICAR SI PROCEDENTE LA INSTALACIÓN 5. SI ES VISIBLE SE LE ENTREGA EL TICKET DE ATENCIÓN Y AGUA Y TABLA 6. SE REPORTA LA INSTALACIÓN REALIZADA 7. SE ENVÍA MEDIANTE LISTA AL RESPONSABLE DE LA CREACIÓN DE LA CUENTA 8. SE RECOPORA AL NUEVO CLIENTE AL SISTEMA AGUA.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.		8 días laborables.	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona el SR calle 10 y avenida 5) PLANTA BAJA DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING GESTIÓN DE CATASSTRO Y CONEXIONES		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	185	3.444	100%	
2	ACTUALIZACIONES DE DATOS O CAMBIOS DE NOMBRE DE ABONADOS.	CUANDO EL PREDIO CAMBIA DE DUEÑO SE REALIZA EL CAMBIO DE NOMBRE CON LOS DATOS CORREGIDOS LA INFORMACIÓN CATASTRAL.	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. COPIA DE ESCRITURA (CARÁTULA, LINDERO Y SELLO) DEL PREDIO	1. SE LE DA A CONDER AL USUARIO LOS REQUISITOS POR PARTE DEL ASesor DE SERVICIOS 2. USUARIO SOLICITA CAMBIO DE NOMBRE. 3. EL ASesor DE SERVICIO LE ENVI A CANCELAR LA ESPE DE VALORADA UNA VEZ FACTURADO 4. EL USUARIO PREVA REVISIÓN EN EL SISTEMA COMERCIAL DE LA CUENTA Y DE LA DOCUMENTACIÓN SOLICITADA, SE ENVÍA A CANCELAR EL VALOR RESPECTIVO POR EL ASesor DE SERVICIO. 5. EL USUARIO REGISTRA A GESTIÓN DE SERVICIOS PARA EL CAMBIO RESPECTIVO EN EL SISTEMA. 6. SE ARCHIVA LA DOCUMENTACIÓN QUE ES EMITIDA POR GESTIÓN DE SERVICIO MEDIANTE FORMATO CS-RG-02	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.		24 HORAS	CIUDADANÍA EN GENERAL	1. DOMESTICO \$ 14.64 2. COMERCIAL \$ 28.20 INDUSTRIAL \$ 42.48 PARA EL SECTOR INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEBE INCLUIR RUC Y NOMBRAMIENTO		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	58	686	100%	
3	CERTIFICACIONES DE NO ADEUDAR LA EMPRESA.	EMISIÓN DE CERTIFICACIONES PARA FRAMTES DE CARÁCTER PERSONAL.	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. INFORME REGISTRAL 3. NO ADEUDAR VALORES A LA EPAM	1. SE LE DA A CONDER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS POR EL ASesor DE SERVICIO. 2. USUARIO SOLICITA CERTIFICACIÓN 3. EL ASesor DE SERVICIO LE ENVI A CANCELAR LA ESPE DE VALORADA UNA VEZ FACTURADO 4. EL USUARIO PREVA REVISIÓN EN EL SISTEMA COMERCIAL DE LA CUENTA Y DE LA DOCUMENTACIÓN SOLICITADA, SE ENVÍA A CANCELAR EL VALOR RESPECTIVO POR EL ASesor DE SERVICIO. 5. EL USUARIO REGISTRA A GESTIÓN DE SERVICIOS PARA EL CAMBIO RESPECTIVO EN EL SISTEMA. 6. SE ARCHIVA LA DOCUMENTACIÓN QUE ES EMITIDA POR GESTIÓN DE SERVICIO MEDIANTE FORMATO CS-RG-02	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.		24 HORAS	CIUDADANÍA EN GENERAL	1. \$ 2.00		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	14	305	100%	
4	ATENCIÓN DE RECLAMOS	REGISTRAR LOS RECLAMOS DE USUARIOS.	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. ACTUALIZACIÓN DE DATOS: cédula de identidad, # de cédula	1. Verificar Reportes de lectura. 2. Inspección de amperia. 3. Retiro de Medidor y amperia. 4. Emitir informes departamentales en el sistema. 5. Aprobado o reprob el reclamo. 6. Realizar calculo de Retiquidación. 7. Informar respuesta al usuario.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Gratuito	10 días	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona el SR calle 10 y avenida 5) GESTIÓN DE ANÁLISIS, FACTURACIÓN Y CONTROL		SI	http://www.epam.gov.ec/clientes/companhantes/identificacion/	NO APLICABLE	NO APLICABLE	687 trámites finalizados 28 en trámite 124 no finalizados	7.442	100%
5	INSPECCIÓN	REALIZAR INSPECCIÓN EN EL PREDIO POR INCONFORMIDADES	1. LECTURA ACTUALIZADA 2. ACTUALIZACIÓN DE DATOS: cédula de identidad, # de cédula	1. Verificar Reportes de lectura. 2. Realizar respuesta 3. Emitir informe de inspección. 4. Informar respuesta al usuario.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Gratuito	10 días	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (edificio donde funciona el SR calle 10 y avenida 5) GESTIÓN DE ANÁLISIS, FACTURACIÓN Y CONTROL		SI	http://www.epam.gov.ec/clientes/companhantes/electronicos/	NO APLICABLE	NO APLICABLE	139	1.925	100%
6	BENEFICIO DE TERCERA EDAD	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO DE TERCERA EDAD	1. Presentar copia de CÉDULA DE IDENTIDAD 2. Solicitar 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 85 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 16H00.	Gratuito	5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM que hayan cumplido 85 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 APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	56	607	100%	
7	BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	1. Presentar copia de cédula de identidad 2. certificado de discapacidad 3. Presentar copia de formulario	1. El solicitante presenta copia de cédula de identidad del titular de la cuenta y certificado de discapacidad del titular o familiar con discapacidad que vive en el predio 2. se llena formulario 3. se envía documentación a la Unidad Ejecutora correspondiente para su verificación en el campo y aplicación	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	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)	EDIFICIO ADMINISTRATIVO EPAM / PLANTA BAJA / GESTIÓN DE SERVICIO		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	15	134	100%	
8	AUTORIZACIÓN VENTA DE AGUA POR TANQUEROS	Compra de dólares de agua por tanqueros	1. estar registrado como cliente de agua 2. tener un contrato de venta de agua por tanqueros 3. tener un contrato de venta de agua por tanqueros 4. tener un contrato de venta de agua por tanqueros	1. El solicitante se acerca a los módulos de atención y requiere la emisión de orden para comprar agua para su tanquero 2. se realiza el control de los datos requeridos 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 16H00.	Gratuito	De 3 a 5 minutos aproximadamente	Cliente sede EPAM bajo modalidad tanqueros	Gestión de Servicios, oficinas de recaudación EPAM-mariva, Agencia de Trámite, Parrutija (Eloy Alfaro, Jarama)		NO	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	0	31	100%
9	CONTRATO TANQUEROS	Registro de nuevos clientes para compra de agua por tanqueros, emisión de contrato, orden de venta de agua por tanqueros	1. Copia de cédula 2. Copia de contrato de venta de agua por tanqueros 3. Copia de contrato de venta de agua por tanqueros 4. Copia de contrato de venta de agua por tanqueros	1. El solicitante presenta oficina con los requisitos 2. se envía documentación 3. El Director autoriza la venta 4. El Asesor de Servicios emite contrato, orden de pago del servicio y lleva en caso de que retiren agua desde toma intermedia (Telemetría), se cancela factura en Tesorería 5. se envía control para activación de línea 6. luego de que sea registrado formalmente el nuevo cliente puede acercarse directamente a cualquier caja de recaudación para realizar la posteriores compras del líquido. (Telemetría)	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Variable	Variable	Ciudadanía en general			NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	2	19	100%	
10	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE CAMBIO DE CATEGORÍA	Requisición de requerimientos para cambio de categoría	1. Presentar copia dirigida al Director de Gestión Comercial y de Marketing 2. Copia de cédula 3. Copia de contrato de venta de agua por tanqueros 4. Copia de contrato de venta de agua por tanqueros	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. Al Asesor de Servicios analiza la petición y lleva 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 16H00.	Gratuito	De 2 a 5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM			NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	1	44	100%	
11	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE CAMBIO DE NOMBRE	Requisición de requerimientos para cambio de nombre en la cuenta	1. Presentar copia de escritura legalizada o copia de información registral o certificado de defenición para el caso de otorgamiento	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. Al Asesor de Servicios. Catastro analiza la petición y de ser procedente se realiza cambio de nombre en el sistema se cancela el valor correspondiente por esta acción.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Gratuito	De 2 a 5 minutos dependiendo de cada caso	Clientes de EPAM	Doméstico: \$14.64 Comercial: \$28.20 Industrial: \$42.92		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	50	661	100%	
12	EMISIÓN DE CERTIFICACIONES	Emisión de certificaciones para trámites de documentación, Bancarios (laborar), Trámites varios	1. Presentar copia de cédula de identidad 2. Copia de información registral de ser necesario 3. Enviar 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 cuáles son los requisitos a presentar se verifica datos, se emite certificación	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Hoja de certificación \$2,00	De 5 a 10 minutos dependiendo de la revisión	ciudadanía en general			NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	18	396	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 de datos de débitos se pide al cliente que presente la débil para tomar los datos. 2-Para actualización de número de teléfono se constata que el número pertenece al titular de la cuenta. 3-Para correcciones de direcciones se constata con Catastro	1-El cliente se acerca a uno de los módulos de atención y el Asesor de Servicios verifica que los datos que se encuentran registrados en el sistema correspondan al titular. 2-en caso de que haya algún cambio se procede a actualizarlo en el sistema	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	Gratuito	De 2 a 5 minutos por atención dependiendo del dato a actualizar	Clientes EPAM
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 - Gestión de Servicios	1-Copia de débil 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 fórmulas actualizadas con el detalle de la deuda 3-el Asesor de Servicios emite conversación con el cliente a fin de definir fórmula de pago 4-se firma el documento por parte del cliente y del Asesor de Servicios	4. LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	Gratuito	De 2 a 5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM
15	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE CREACIÓN DE CUENTAS	Se atiende requerimiento de cliente que ha realizado trámite de legalización pero no se le creó la cuenta	El cliente se acerca a la Epam matriz - en la planta baja - Gestión de Servicios	5-Se requiere copia del recibo con el que canceló total o parcialmente la legalización de su Asesor de Servicios	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-C2 para ser derivado a Catastro para su atención	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	Gratuito	De 2 a 5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM
16	RECEPCIÓN DE ATENCIONES EN SALIDA, DESABASTECIMIENTOS, AVERÍAS, ETC. POR SERVICIOS DE AAPP. Y A.A.S.S.	Se envía información respecto a daños, desabastecimientos, averías por servicios de AAPP, Y A.A.S.S.	El cliente se acerca al módulo de atención y es atendido por un Asesor de Servicio quien recopila su requerimiento en formato CS-RG-C2 al mismo tiempo que se realiza llamada telefónica al Área Técnica para su atención inmediata de ser procedente	Ninguno	1-El cliente es atendido por el Asesor de Servicios quien registra la queja 2-demanda o requerimiento de la persona que es atendida 3-luego es derivada a la Dirección Técnica para su atención	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	Gratuito	Variable	Ciudadanía en general
17	ENTREGA DE KARDÉX	Entrega de reporte impreso con el detalle de las planillas en inglés y en español	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 (conyuge, 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 solicitado	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	Gratuito	1 - 2 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM
18	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	5-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 08:00 HASTA 16:00.	Gratuito	De 2 - 3 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM o personas autorizadas por el titular de la cuenta.
19	INFORMACIÓN /CONSULTAS	Dar información a los clientes de acuerdo a sus requerimientos	El cliente se acerca a las oficinas de Gestión de Servicios, se le entrega información escrita en las oficinas de Gestión de Servicios. Los Asesores de Servicios comprueban que la base de información más detallada se la entrega turno para que sea atendida por los asesores de servicios. También se puede acceder a información a través de correo electrónico, llamadas telefónicas, etc.	1- Cuando se trata de información requerida en las oficinas de Gestión de Servicios los Asesores de Servicios comprueban que la base de información más detallada se la entrega turno para que sea atendida por los asesores de servicios. También se puede acceder a información a través de correo electrónico, llamadas telefónicas, etc.	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 08:00 HASTA 16:00.	Gratuito	De 5 - 10 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM, ciudadanía en general
20	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 "respuestas" 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 08:00 HASTA 16:00.	Gratuito	De 5 - 10 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM
21	LLAMADAS TELEFÓNICAS A CLIENTES	Llamadas telefónicas a clientes a fin de requerir información relacionada a petición presentada anteriormente en módulos de atención o para indicarles 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 requiere alguna información adicional de parte del cliente para atender su requerimiento o para informarle que su trámite está listo realiza una llamada telefónica al número registrado con anterioridad	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	Gratuito	De 1 a 2 minutos por llamada	Clientes de EPAM, ciudadanía en general
22	RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTO DE LEGALIZACIÓN/TRÁMITE PARA INSTALACIÓN NUEVA	Recepción de requerimientos para legalización de agua potable	El cliente se acerca a uno de los módulos de atención y hace su requerimiento de instalación de una nueva instalación	1-Copia de escritura o información registral actualizada 2-Copie de débil y certificado de votación del solicitante	1-El cliente solicita un turno de "respuestas" 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 08:00 HASTA 16:00.	Gratuito	Variable de quince a veinte días dependiendo de la disponibilidad del solicitante quien debe adquirir por cuenta propia materiales (Dobos, collares), mallas, juntas, colador tubería y tener foto para que la empresa realice el empaque colocando el collarín y medidor	Ciudadanía en general que requiere el servicio
23	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 la lectura, firma de responsabilidad	1-El cliente reporta su lectura al Asesor de Servicios 2-se verifica 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 08:00 HASTA 16:00.	Gratuito	1 - 2 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM

logotipo institucional imagen jpg										
presencial, como electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	211	2706	100%				
presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	217	2.031	100%				
presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	9	92	100%				
presencial, como electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	0	718	100%				
Presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	242	1.488	100%				
Opción en página de la Empresa, presencial en oficina de Gestión de Servicios.	S	http://www.epam.gob.ec/ SERVICIOS@EPAM.GOB.EC EPAM@EPAM.GOB.EC	NO APLICABLE	10	198	100%				
presencial, como electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	4.994	53.443	100%				
Presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	972	6.802	100%				
telefono	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	0	3.247	100%				
presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	158	1.598	100%				
presencial, como electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	333	4.651	100%				

24	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 validado y de ser procedente se ingresa para ser atendido al área de Análisis, Facturación y Control para su atención.	1- Presentación de copia de cédula de identidad y certificado de votación del reclamante 2- en caso de que el reclamante no sea el titular de la cuenta se deberá presentar autorización del titular para atender el reclamo 3- Foto 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 de las explicaciones necesarias al cliente a fin de aclarar la inconformidad del cliente.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Gratis	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	
25	RECEPCIÓN DE RECONEXIONES	Recepción de requerimientos de reconexión del servicio de agua potable	El solicitante requiere en Gestión de Servicios la reconexión del servicio de agua potable previo al pago total, parcial (mínimo el 30% de la deuda) o suscripción de convenio, que orden es registrada 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 16H00.	5.420	48 horas	Clientes de EPAM	EDIFICIO ADMINISTRATIVO EPAM / PLANTA BAA/GESTION DE SERVICIO
26	RECEPCIÓN DE SUSPENSIONES TEMPORALES DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	Recepción de requerimientos de corte temporal del servicio de agua potable	El solicitante requiere en Gestión de Servicios la suspensión del servicio de agua potable.	1- Solicitar el requerimiento de la suspensión temporal del servicio de agua potable indicando los motivos de la petición, adjuntar copia de cédula. 2- Se receipta el requerimiento y los requisitos en formato CS-RG-01	1- Se receipta requerimiento de suspensión temporal en formato CS-RG-01 3- se remite a Cartera y Cobranzas este requerimiento para su atención	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	5.420	48 horas	Clientes de EPAM	
27	RECEPCIÓN FUERA DE SERVICIO	El cliente solicita la amulación de la instalación de agua potable y alcantarillado sanitario	El solicitante requiere en Gestión de Servicios la amulación o fuera de servicio de la instalación de agua potable y alcantarillado sanitario	1- Ser el titular de la cuenta 2- no tener valores pendientes 3- no haber uso de nuestro servicio (agua potable y alcantarillado sanitario)	1- Se receipta 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 ingresa requerimiento en formato CS-RG-01 5- se envía a Catastro y Conexiones para su atención de ser procedente.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Gratis	15 días aproximadamente	Clientes de EPAM	
28	REPOSICIÓN DE MEDIDOR	Cambio o instalación de medidor en cuenta ya creada	El solicitante accede al módulo de atención, pide al Asesor de Servicios la reposición explicando los motivos y presenta los requisitos para este trámite	1- Copia de cédula de identidad del solicitante 2- copia de documento de revisión de medidor anterior dado de baja, en caso de que haya sido robado copia de denuncia	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 16H00.	medidor de 1"2" \$37.52, especie valorada para registro de reposición \$1,00	1 semana aproximadamente	Clientes de EPAM	
29	RETRO/CHIEQUEDUO DE MEDIDOR	Retiro de medidor para revisión en Banco de Pruebas	El solicitante accede al módulo de atención, pide al Asesor de Servicios la revisión de su medidor porque no está conforme con su comportamiento, presenta los requisitos para este trámite	1- Copia de cédula de identidad del solicitante	1- Se receipta la solicitud de revisión (chequeo del medidor) 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 16H00.	Retiro, revisión, reinstalación \$7.50	2 semana aproximadamente	Clientes de EPAM	
30	EMISIÓN DE ORDENES DE PAGO PARA LIMPIEZA CON FONORO	Emisión de órdenes de pago para realizar limpieza de pozos, cisternas de A.A.S. con fonoro	El solicitante requiere el servicio en el Departamento Técnico una vez que tenga informe técnico, no estar atrasado con las planillas de pago en caso de ser cliente.	1- Presentar informe técnico, no estar atrasado con las planillas de pago en caso de ser cliente.	1- El solicitante requiere el servicio en el Departamento Técnico 2- realizan inspección 3- envían informe técnico 4- el solicitante se presenta en Gestión de Servicios con el informe técnico 5- se emite orden de pago para acceder al servicio 6- cliente cancela en ventanilla 7- presenta factura cancelada al departamento Técnico para que procedan con el trabajo	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	*Doméstica: \$60,00 por uso de sifonero *Comercial * Industrial hora: \$120,00 hora: \$160,00	Depende de disponibilidad de vehículo y tiempo en área Técnica	Ciudadanía en general	
31	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 16H00.	\$100,00 pago de estudios de factibilidad	Depende de disponibilidad de vehículo y tiempo en área Técnica	Ciudadanía en general	
32	RECEPCIÓN DE DENUNCIAS MANAS	Recepción de denuncias presentadas por diferentes motivos	El denunciante puede presentar su denuncia de manera verbal, escrita por correo, telefónicamente, la cual es resguardada por cualquier medio para su comprobación.	1- No requiere requisitos, la denuncia puede ser anónima	1- Las denuncias pueden ser recibidas por diferentes medios y derivadas a las unidades ejecutoras respectivas para su comprobación		Se pueden recibir por diversos medios, no tiene horario	Dependiendo de la verificación	ciudadanía en general	
33	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 16H00.	Gratis	5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM	

	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	SI	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	709	6.535	100%	logotipo institucional imagen jpg
	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	605	3.823	100%	
	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	25	551	100%	
	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	27	943	100%	
	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	84	974	100%	
	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	129	100%	
	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	1	251	100%	
	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	3	18	100%	
	presencial, vía telefónica, correo, visita a barrios, etc.	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	13	188	100%	
	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	37	100%	

34	FACTURACIÓN DIRECTA	Emisión de facturas directa 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 orden de facturación	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Dependiendo del trámite	Inmediato	Clientes de EPAM	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	17	306	100%	
35	RECEPCIÓN DE REVISIONES INTRACONSUMIDAS	Recepción de requerimientos para revisiones intracomercializables como: fugas de agua, reparaciones sencillas, pruebas con geofono, cambios de medidores, revisiones de consumos a través de VEDUA.	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición con condición de que se encuentre al día o tenga un convenio de pago que esté cancelando cumplidamente	1-Estar al día en sus planillas o en el convenio de pago suscrito, tener algún problema intra domiciliario que pueda ser detectado con la verificación in situ	El cliente es atendido en uno de los módulos, se revisa su cuenta, se registra el requerimiento, se deriva a VEDUA para su atención, atiende el requerimiento y emite informe	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Gratis	72 horas aproximadamente	Clientes de EPAM	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	0	226	100%	
36	REACTIVACIÓN DE CUENTAS	Recepción de requerimientos para reactivación de cuentas que se encuentran con estado fuera de servicio o con suspensión temporal por emergencia a causa del terremoto del SEA	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, 2-estar al día de 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 16H00.	Gratis	72 horas aproximadamente	Clientes de EPAM	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	13	47	100%	
37	SUSPENSIÓN TEMPORAL POR EMERGENCIA	Recepción de requerimientos para suspensión temporal por emergencia a causa del terremoto del SEA, como aplica a viviendas que fueron afectadas por el terremoto ya que no se facturaron valores hasta que no se reanuda el servicio de agua potable y icsantificado.	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de dejar suspendida su instalación debido a que por el terremoto del SEA sus servicios de agua potable y icsantificados también quedaron suspendidos. Una vez que se restablecen los servicios el cliente podrá solicitar su reactivación sin perder su línea	1-Solo se requiere que el cliente lo solicite 2-estar al día en el requerimiento previa inspección que realiza el personal de Catastro.	1-El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien revisa su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Catastro para su atención.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Gratis	Se realiza durante el mes en que se ha realizado la petición. Se realiza inspección y cambio de status en el sistema a fin de que no genere futuras facturas.	Clientes de EPAM	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	3	37	100%	
38	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 revise 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 sistema 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 se procede a recibir la petición de compensación de consumo para la próxima emisión, requerimiento que es emitido a Facturación para su validación e ingreso.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Gratis	24 horas	Clientes de EPAM	presencial	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	1	65	100%	
39	ATENCIÓN AL SECTOR PÚBLICO	AUTORIZAR, GRABAR Y LEVANTAR FACTURA AL RÍDER PARA LOS CLIENTES DEL SECTOR PÚBLICO.	EL CLIENTE INGRESA A NUESTRA PÁGINA WEB A COMPROMETER EL ELECTRÓNICO	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 todos las facturas autorizadas y elevadas al ríder para el proceso de pago. 2- Revisar el listado a Tesorería, quien ordenará posteriormente el pago. 3- Revisar el cumplimiento y obtener el indicador de cobro del Sector Público.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Gratis	Del 1 al 25 de mes	Institución Pública.	http://www.epam.gob.ec	http://www.epam.gob.ec/Clientes/ComprometerElectronico/	SI	http://www.epam.gob.ec/Clientes/ComprometerElectronico/	NO APLICABLE	312	1.944	100%
40	REDUCCIÓN DEL SERVICIO	POR ATRASO EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGO	CANCELANDO LA DEUDA TOTAL, ABANDONANDO O REALIZANDO UN CONVENIO DE PAGO	Mediante presentación del comprobante de pago, solicita la orden de re conexión	1- Mediante orden de trabajo se filtra la información de los clientes deudores desde tres meses .	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	1. \$ 4.20	72 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL		http://www.epam.gob.ec/Clientes/ComprometerElectronico/	SI	NO APLICABLE	NO APLICABLE	4.992	18.045	100%
41	RECONEXIÓN DEL SERVICIO	MEDIANTE LA ORDEN DE RECONEXION	PRESENTANDO EL COMPROBANTE DE PAGO SE SOLICITA LA RECONEXION	Servicio al cliente remite todos los días las ordenes de reconexión	-Servicio al Cliente remite todos los días las ordenes de re conexión	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	1. \$ 4.20	48 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL	http://www.epam.gob.ec	http://www.epam.gob.ec/Clientes/ComprometerElectronico/	SI	NO APLICABLE	NO APLICABLE	721	3.389	100%
42	TÍTULO PRE COACTIVO	MEDIANTE LA NOTIFICACIÓN POR DELUDA	EL USUARIO CANCELA LA DEUDA TOTAL, ABANDONA O REALIZA CONVENIO DE PAGO	Mediante presentación del comprobante de pago, solicita la suspensión del trámite del Título de precoactivo	-Mediante orden de trabajo del Técnico de cartera y cobranzas se elaboran los Títulos de precoactivo	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Gratis	8 DIAS	CIUDADANÍA EN GENERAL		http://www.epam.gob.ec	SI	NO APLICABLE	NO APLICABLE	121	1.246	100%

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										30/12/2016						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL (S):										DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y MARKETING						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL (S):										ING. HUMBERTO AGUIR CASTELLANOS						
CORREO ELECTRÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										humberto.aguir@epam.gob.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										06123113011111111111111111 - SE 00812411111						