

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

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 De describir el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio.	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberán listar los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde 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 (Especificar 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 descargar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual	Tiempo de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, teléfono, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, telefonía institucional)	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 Y A TODOS LOS DATOS DEL ABONADO NUEVO. POSTERIORMENTE SE INSTALA UN MEDIDOR DE AGUA Y SE PROCEDA A CREAR EL CÓDIGO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE PAGUE SU CONSUMO.	EL USUARIO SE PRESENTA AL ÁREA DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOLICITA LA LEGALIZACIÓN DE SU CUENTA NUEVA. POSTERIORMENTE CON SU RESPECTIVOS DATOS PERSONALES, LUGAR DE ENTREGA Y MEDIDOR, LUGAR DE ENTREGA Y MEDIDOR, LUGAR DE ENTREGA Y MEDIDOR PARA QUE SE DEDUJERAN LA CORRESPONDIENTE CUDODACION DEL MEDIDOR DE AA.PP.	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. COPIA DE ESCRITURA (CARPETA, LINDEOS Y SELLOS) 4. NO ADEUDAR VALORES A LA EPAM 5. SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS, POR PORQUE DE COUNTER QUE ENTREGA EL TICKET DE ATENCIÓN 6. SE VERIFICA SI SE ENVIÓ LA SOLICITUD NUEVA EN GESTIÓN DE SERVICIOS DONDE SE LEUNA EL FORMATO Y SE RECIBIDA LA DOCUMENTACIÓN, SI ES VERIFICABLE SE ENVA A CANCELAR EN LAS CASAS DEL DISTRITO DE LINEA Y MEDIDOR. 7. SE ENVIAN AL PERSONAL DE GESTIÓN DE SERVICIOS HACIA LA GESTIÓN DE CATASTRO Y CONEXIONES PARA REALIZAR LA INSPECCIÓN PARA VERIFICAR SI EL PROCEDENTE LA INSTALACION. 8. SE ENVIAN MEDIANTE LISTA AL RESPONSABLE DE LA CREACION DE LA CUENTA 9. SE INCORPORA AL NUEVO CLIENTE AL SISTEMA AGUA.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00 H.	1. PRECIO CON A.A.S. \$ 13,24 2. PRECIO SIN A.A.S. \$ 8,08 3. CASO DE PLANEA \$ 0,28 4. MEDIDOR DE AA.P. \$ 12,92	8 días laborales.	CIUDADANÍA EN GENERAL				NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	150	1.007	100%
2	ACTUALIZACIONES DE DATOS O CAMBIOS DE NOMBRE DE ABONADOS.	CUANDO EL PRECIO CAMBIA DE DUEÑO SE REALIZA LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS CONSIDERANDO LA INFORMACIÓN CATASTRAL	EL USUARIO SE PRESENTA AL ÁREA DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOLICITA CAMBIO DE NOMBRE CON LOS DATOS PERSONALES, LUGAR DE ENTREGA Y MEDIDOR, LUGAR DE ENTREGA Y MEDIDOR, LUGAR DE ENTREGA Y MEDIDOR PARA QUE SE DEDUJERAN LA CORRESPONDIENTE CUDODACION DEL MEDIDOR DE AA.PP.	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. COPIA DE ESCRITURA (CARPETA, LINDEOS Y SELLOS) 4. NO ADEUDAR VALORES A LA EPAM 5. SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS POR PARTE DEL ASESOR DE SERVICIOS 6. SE VERIFICA SI SE ENVIÓ LA SOLICITUD CAMBIO DE NOMBRE. 7. SE ENVIAN AL PERSONAL DE GESTIÓN DE SERVICIOS HACIA LA GESTIÓN DE CATASTRO Y CONEXIONES PARA REALIZAR LA INSPECCIÓN PARA VERIFICAR SI EL PROCEDENTE LA INSTALACION. 8. SE ENVIAN MEDIANTE LISTA AL RESPONSABLE DE LA CREACION DE LA CUENTA 9. SE INCORPORA AL NUEVO CLIENTE AL SISTEMA AGUA.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00 H.	1. DOMESTICO \$ 14,64 2. COMERCIAL \$ 28,29 3. INDUSTRIAL Y 4248 4. PARA EL SECTOR INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEBE INCLUIR IFCU Y NOMBRAMIENTO	24 HORAS	CIUDADANÍA EN GENERAL	EDIFICIO ADMINISTRATIVO EPAM/PLANTA BANA/DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING/GESTIÓN DE CATASTRO Y CONEXIONES			NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	77	581	100%
3	CERTIFICACIONES DE NO ADEUDAR A LA EMPRESA.	EMISIÓN DE CERTIFICACIONES PARA TRÁMITE DE CARÁCTER PERSONAL.	EL USUARIO SE PRESENTA AL ÁREA DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOLICITA LA CERTIFICACIÓN DE NO ADEUDAR A LA EMPRESA CON LOS DATOS PERSONALES, LUGAR DE ENTREGA Y MEDIDOR, LUGAR DE ENTREGA Y MEDIDOR, LUGAR DE ENTREGA Y MEDIDOR PARA QUE SE DEDUJERAN LA CORRESPONDIENTE CUDODACION DEL MEDIDOR DE AA.PP.	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. COPIA DE ESCRITURA (CARPETA, LINDEOS Y SELLOS) 4. NO ADEUDAR VALORES A LA EPAM 5. SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS POR EL ASESOR DE SERVICIO 6. SE VERIFICA SI SE ENVIÓ LA SOLICITUD CAMBIO DE NOMBRE. 7. SE ENVIAN AL PERSONAL DE GESTIÓN DE SERVICIOS HACIA LA GESTIÓN DE CATASTRO Y CONEXIONES PARA REALIZAR LA INSPECCIÓN PARA VERIFICAR SI EL PROCEDENTE LA INSTALACION. 8. SE ENVIAN MEDIANTE LISTA AL RESPONSABLE DE LA CREACION DE LA CUENTA 9. SE INCORPORA AL NUEVO CLIENTE AL SISTEMA AGUA.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00 H.	\$ 1,2 200	24 HORAS	CIUDADANÍA EN GENERAL				NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	26	270	100%
4	ATENCIÓN DE RECLAMOS	REGISTRAR LOS RECLAMOS DE USUARIOS	1) EL USUARIO PRESENTA EN GESTIÓN DE SERVICIOS SU RECLAMO. 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. Verificar Reportes de lectura. 2. Inspeción si amerita. 3. Retiro de medidor si amerita. 4. Emitir informes departamentales en el sistema. 5. Retiro o mejor el reclamo. 6. Realizar control de Reclamos. 7. Informar respuesta al usuario.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00 H.	Gratuito	10 días	CIUDADANÍA EN GENERAL	EDIFICIO ADMINISTRATIVO EPAM/ PLANTA BANA/GESTIÓN DE ANÁLISIS, FACTURACIÓN Y CONTROL		SI	<a href="http://www.epam.gob.ec/temas/comerciales-electronicos/">http://www.epam.gob.ec/temas/comerciales-electronicos/</a>	NO APLICABLE	NO APLICABLE	350 trámites Finalizados 21 en trámite 20 no Finalizados	585	100%
5	INSPECCIÓN	REALIZAR INSPECCIÓN EN EL MEDIDOR POR INCONFORMIDADES	1) EL USUARIO PRESENTA EN GESTIÓN DE SERVICIOS SU RECLAMO. 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 ATENDIDO	1. Verificar Reportes de lectura. 2. Realizar inspección 3. Retiro de medidor si amerita. 4. Informar respuesta al usuario.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00 H.	Gratuito	10 días	CIUDADANÍA EN GENERAL	EDIFICIO ADMINISTRATIVO EPAM/ PLANTA BANA/GESTIÓN DE ANÁLISIS, FACTURACIÓN Y CONTROL		SI	<a href="http://www.epam.gob.ec/temas/comerciales-electronicos/">http://www.epam.gob.ec/temas/comerciales-electronicos/</a>	NO APLICABLE	NO APLICABLE	213	213	100%
6	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO DE TERCEERA EDAD	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO DE TERCEERA EDAD	EL SOLICITANTE O DELEGADO SE ACCEDE A LA ATENCIÓN EN UNO DE LOS MÓDULOS Y SOLICITA LA APLICACIÓN DEL BENEFICIO DE TERCEERA EDAD	1. PRESENTAR COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD 2. SOLICITA EL BENEFICIO A TRAVÉS DE FORMATO 3. El solicitante presenta copia de cédula de identidad del titular de la cuenta mínima que debe haber cumplido los 65 años de edad se lleva formulario 4. Se envía documentación a la Unidad Ejecutora correspondiente para su verificación en el campo y aplicación	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00 H.	Gratuito	5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM que cuentan con carnet de discapacidad, solo se aplica el beneficio en el predio donde habita el cliente (una sola cuenta)	EDIFICIO ADMINISTRATIVO EPAM/ PLANTA BANA/GESTIÓN DE SERVICIO		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	71	474	100%	
7	RECEPCIÓN DE SOLICITUD PARA 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. Verificada de discapacidad mínima al 40% solicitar el beneficio a través de formato 3. El solicitante presenta copia de cédula de identidad y certificado de discapacidad del titular o familiar con discapacidad que vive en el predio 4. Se lleva formulario 5. Se envía documentación a la Unidad Ejecutora correspondiente para su verificación en el campo y aplicación	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00 H.	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 BANA/GESTIÓN DE SERVICIO		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	25	108	100%	
8	AUTORIZACIÓN VENTA DE AGUA POR TANQUEROS	Compra de ordenes de agua para vender 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 en las neoadministración la compra de m3 de agua para ser transportada a través de tanqueros	1. El titular o persona autorizada por el titular presenta su requerimiento ante el Asesor de Servicios sustentando los motivos de la petición 2. El Asesor de Servicios emite contrato, orden de pago del servicio + fave (en caso de que retiren agua desde toma reservada (telmetría), se cancelan facturas en Tesorería de agua por tanqueros 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 18:00 H.	m3 de agua para tanqueros cooperados: \$0,65 NO cooperados \$1,15	De 3 a 5 minutos aproximadamente	Cliente ide EPAM bajo modalidad tanqueros	Gestión de Servicios, oficina de recaudación EPAM multi, Agencia de Tránsito, Permisos y Fave, Energía.		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	0	31	100%	
9	CONTRATO TANQUEROS	Registro de nuevos clientes para compra de agua por tanqueros, emisión de contratos, ordenes de compra de servicio y fave (en caso de retirar agua desde Toma Intermedia - Telmetría)	1. Presentar copia de cédula de identidad 2. Verificada de discapacidad mínima al 40% solicitar el beneficio a través de formato 3. El solicitante presenta copia de cédula de identidad y certificado de discapacidad del titular o familiar con discapacidad que vive en el predio 4. Se lleva formulario 5. Se envía documentación a la Unidad Ejecutora correspondiente para su verificación en el campo y aplicación	1. El solicitante presenta copia de cédula de identidad y certificado de discapacidad del titular o familiar con discapacidad que vive en el predio 2. Se lleva formulario 3. Se envía documentación a la Unidad Ejecutora correspondiente para su verificación en el campo y aplicación	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00 H.	m3 de agua para tanqueros cooperados: \$0,65 NO cooperados \$1,15	Variable	Ciudadanía en general	EDIFICIO ADMINISTRATIVO EPAM/ PLANTA BANA/GESTIÓN DE SERVICIO		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	4	17	100%	
10	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE CAMBIO DE NOMBRE	Recepción de requerimientos para cambio de categoría	La persona se acerca al módulo de atención y pide el cambio de categoría de su cuenta, sustentado los motivos para el cambio.	1. El titular o persona autorizada por el titular presenta su requerimiento ante el Asesor de Servicios sustentando los motivos de la petición 2. El Asesor de Servicios emite contrato, orden de pago del servicio + fave (en caso de que retiren agua desde toma reservada (telmetría), se cancelan facturas en Tesorería de agua por tanqueros 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 18:00 H.	Gratuito	De 2 a 5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM	Presencial, oficina de Gestión de Servicios		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	81	559	100%	
11	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE CAMBIO DE CATEGORÍA	Recepción de requerimientos para cambio de nombre en las cuentas	La persona se acerca al módulo de atención y pide el cambio de nombre y actualización del titular de la cuenta, sustentado con documentación los motivos para el cambio.	1. El titular o persona autorizada por el titular presenta su requerimiento ante el Asesor de Servicios sustentando los motivos de la petición 2. El Asesor de Servicios emite contrato, orden de pago del servicio + fave (en caso de que retiren agua desde toma reservada (telmetría), se cancelan facturas en Tesorería de agua por tanqueros 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 18:00 H.	Doméstica: \$14,64 Industrial \$43,92	De 2 a 5 minutos por atención dependiendo de caso caso	Clientes de EPAM	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Agua de Montalva - planta baja, Gestión de Servicios		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	3	39	100%	
12	EMISIÓN DE CERTIFICACIONES	Emisión de certificaciones varias para trámites de abastecimiento, bancarios, contratación pública (laboral), trámites varios	La persona se acerca al módulo de atención y pide la emisión de 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 cuáles son los requisitos a presentar se verifican datos, se emite certificación 3. Retar al día en sus planillas	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00 H.	hoja de certificación \$2,00	De 5 a 10 minutos dependiendo de la revisión	Ciudadanía en general	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Agua de Montalva - planta baja, Gestión de Servicios		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	28	347	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. El titular o persona autorizada por el titular presenta su requerimiento ante el Asesor de Servicios sustentando los motivos de la petición 2. El Asesor de Servicios emite contrato, orden de pago del servicio + fave (en caso de que retiren agua desde toma reservada (telmetría), se cancelan facturas en Tesorería de agua por tanqueros 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 18:00 H.	Gratuito	De 2 a 5 minutos por atención dependiendo del día a actualizar	Clientes EPAM	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Agua de Montalva - planta baja, Gestión de Servicios		NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	335	2317	100%	

14	SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS	Los clientes que requieren cancelar su deuda o no pueden hacerlo de contado pueden realizarlo a través de un convenio de pago.	El cliente se acerca a la Epam manija 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	4.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratis	De 3 a 5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Aguas de Manantla - Planta Baja oficina de Gestión de Servicios	presencial	<a href="#">NO APLICA</a>	<a href="#">NO APLICA</a>	<a href="#">NO APLICA</a>	243	1.658	100%
15	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE CREACIÓN DE CUENTAS	Se atiende requerimientos de clientes que han realizado trámite de legalización pero no se ha creado la cuenta	El cliente se acerca a la Epam manija en la planta baja - Gestión de Servicios donde es atendido por un Asesor de Servicio	1-Cliente requiere copia del recibo con el que canceló total o parcialmente la legalización de su instalación		LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratis	De 2 a 5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Aguas de Manantla - Planta Baja oficina de Gestión de Servicios	presencial	<a href="#">NO APLICA</a>	<a href="#">NO APLICA</a>	<a href="#">NO APLICA</a>	5	76	100%
16	RECEPCIÓN DE ATENCIONES EN DAÑOS, DESABASTECIMIENTOS, FURTO, ETC. DE SERVICIOS DE A.A.P.P. Y A.A.S.	Se recibe información respecto a daños, desabastecimientos, averías, etc. por servicios de A.A.P.P. y A.A.S.	El cliente se acerca al módulo de atención y es atendido por un Asesor de Servicio quien registra su requerimiento en formato CS-REG-01 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-Formulario o requerimiento de la persona que es atendida 3-uego es despatchada a la Dirección Técnica para su atención	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratis	Variable	Ciudadanía en general	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Aguas de Manantla - Planta Baja oficina de Gestión de Servicios	presencial, como electrónico, llamadas telefónicas	<a href="#">NO APLICA</a>	<a href="#">NO APLICA</a>	<a href="#">NO APLICA</a>	1	718	100%
17	ENTREGA DE KANDEX	Entrega de reporte impreso con el detalle de los platinos (en mt y en G)	El cliente es atendido por un Asesor de Servicio y de ver 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 (esposo, hijo) o debe tener una autorización por parte del titular de la cuenta		LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratis	1 - 2 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Aguas de Manantla - Planta Baja oficina de Gestión de Servicios	Presencial	<a href="#">NO APLICA</a>	<a href="#">NO APLICA</a>	<a href="#">NO APLICA</a>	114	1.097	100%
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	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.	Gratis	De 2 - 3 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM o personas autorizadas por el titular de la cuenta.	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Aguas de Manantla - Planta Baja oficina de Gestión de Servicios	Opción en página de la Empresa, presencial en oficinas de Gestión de Servicios	SI	<a href="http://www.epam.gub.ve/areas/comercial/areas/electronicos/">http://www.epam.gub.ve/areas/comercial/areas/electronicos/</a>	<a href="#">NO APLICA</a>	8	175	100%
19	INFORMACIÓN /CONSULTAS	Dar información vari a los clientes de acuerdo a sus requerimientos.	El cliente se acerca las oficinas de Gestión de Servicios, el 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 la entrega turno para que sea atendida por los asesores de servicios. También se puede acceder a información a través de servicios electrónicos, llamadas telefónicas, etc.	1-Cuando se trata de información requerida en las oficinas de Gestión de Servicios, los Asesores de Servicios compraban que la información 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 Servicio la información que necesita 3-El Asesor de servicios revisa, analiza y entrega la información requerida	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratis	De 5 - 10 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM, ciudadanía en general	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Aguas de Manantla - planta Baja, Gestión de Servicios	presencial, como electrónico, llamadas telefónicas	<a href="#">NO APLICA</a>	<a href="#">NO APLICA</a>	<a href="#">NO APLICA</a>	4.429	43.174	100%
20	RESPUESTA A RECLAMO POR FALTACIÓN	Entrega de respuestas a clientes que han presentado reclamo por faltación	El cliente toma un turno de respuesta, es atendido por un Asesor de Servicios para obtener la información requerida	1-Haber presentado anteriormente un reclamo por faltación	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.	Gratis	De 5 - 10 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Aguas de Manantla - planta Baja, Gestión de Servicios	Presencial	<a href="#">NO APLICA</a>	<a href="#">NO APLICA</a>	<a href="#">NO APLICA</a>	794	5.081	100%
21	Llamadas TELEFONICAS A CLIENTES	Llamadas telefónicas a clientes a fin de requerir información relacionada a peticion presentada anteriormente en módulos de atención o para indiciar 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 08H00 HASTA 16H30.	Gratis	De 1 a 2 minutos por llamada	Clientes de EPAM, ciudadanía en general	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Aguas de Manantla - planta Baja, Gestión de Servicios	teléfono	<a href="#">NO APLICA</a>	<a href="#">NO APLICA</a>	<a href="#">NO APLICA</a>	325	2.992	100%
22	RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTO DE LEJALIZACIÓN/TRÁMITE PARA INSTALACIÓN NUEVA	Recepción de requerimientos para registrar 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 registro del solicitante 3-Anexo copia de factura cancelada	2- Se revisan los requisitos 3- Se revisa que no exista deuda a nombre del solicitante y en el predio 4- Se emite orden para adquirir espesor validada para este trámite 5- Se llena el formulario y se establecen los valores a cancelar por derechos de instalación y medidor 6- Se genera orden para que el petionario cancele el valor total o parcial de la instalación y medidor 7- Se emite contrato de prestación de servicios 7- Anexo copia de factura cancelada	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	DOMESTICA: 1/2" con A.A.S. \$5124, sin A.A.S \$3630, 3/4" con A.A.S. \$4126, sin A.A.S. \$2836, 1" con A.A.S. \$4147, sin A.A.S. \$ 10246, COMERCIAL: 1/2" con A.A.S. \$3471, sin A.A.S. \$1938, 3/4" con A.A.S. \$2027, sin A.A.S. \$2842, 1" con A.A.S. \$5124, sin A.A.S. \$3660, 2" con A.A.S. \$69174, sin A.A.S. \$44101, 3" con A.A.S. \$9232, sin A.A.S. \$6930, 4" con A.A.S. \$12020, sin A.A.S. \$ 15100, INDUSTRIAL: 1/2" con A.A.S. \$20430, sin A.A.S. \$40860, 3/4" con A.A.S. \$60690, sin A.A.S. \$61488, 1" con A.A.S. \$13324, sin A.A.S. \$95100, 2" con A.A.S. \$18002, sin A.A.S. \$120780, 3" con A.A.S. \$26966, sin A.A.S. \$166400, 4" con A.A.S. \$266200, sin A.A.S. \$183000, 5" con A.A.S. \$307680, sin A.A.S. \$236000, 6" con A.A.S. \$358880, sin A.A.S. \$266200	Variable de quince a veinte días dependiendo de la disponibilidad del solicitante quien debe adquirir por cuenta propia materiales (tubo, collarín, realizar campo, collarín) fabricar y tener listo para que la empresa realice el empaque colocando el collarín y medidor	Ciudadanía en general que requiere el servicio	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Aguas de Manantla - planta Baja, Gestión de Servicios  EMPRESA PÚBLICA AGUAS DE MANANTLA - Av. 7 de MAYO ALMACÉN ENTRE CALES 7 y 8, TELEFONOS Fijos: 5200 / 621400	presencial	<a href="#">NO APLICA</a>	<a href="#">NO APLICA</a>	<a href="#">NO APLICA</a>	178	1.319	100%
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 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-Se reportan con email a la Unidad Ejecutora correspondiente	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratis	1 - 2 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Aguas de Manantla - Planta Baja oficina de Gestión de Servicios	presencial, como electrónico, llamadas telefónicas	<a href="#">NO APLICA</a>	<a href="#">NO APLICA</a>	<a href="#">NO APLICA</a>	537	3.900	100%
24	RECEPCIÓN DE RECLAMOS DE PLANILAS (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, espere su reclamo el cual es analizado y de ser procedente se entrega para ser derivado al Área de Análisis, Facturación y Control para su atención	1- Presentación de copia de cédula de identidad y certificado de inscripción del reclamante 2- Formulario de reclamo 3- Caso contrario da el reclamo no se deberá presentar autorización del titular para atender el reclamo 4- Datos 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 a 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.	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	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Aguas de Manantla - Planta Baja oficina de Gestión de Servicios	presencial, como electrónico, llamadas telefónicas	SI	<a href="#">NO APLICA</a>	<a href="#">NO APLICA</a>	864	5.105	100%

25	RECEPCION DE RECOMENDACIONES	Recepción de requerimiento 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 20% de la deuda) o suscripción de convenio, cuyo orden es ingresado al formato CS-RG-01.	1-Pago total, parcial (mínimo el 20% de la deuda) o suscripción de convenio.	3-Se recibe requerimiento por parte de Asesor de Servicios, se remite a Cartera y Cobranza el requerimiento para su atención	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	5 420	48 horas	Clientes de EPAM	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Aguas de Maná - Planta Baja oficina de Gestión de Servicios	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	475	2.812	100%
26	RECEPCION DE SUSPENSIONES TEMPORALES DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	Recepción de requerimientos de corte temporal del servicio de agua potable	El solicitante requiere en Gestión de Servicios la suspensión del servicio de agua potable,	1-Solicitar el requerimiento de la suspensión temporal del servicio de agua potable indicando los motivos de la petición, adjuntar copia de cédula 3-se receipt el requerimiento y los requisitos en formato CS-RG-01	3-Se recibe requerimiento de suspensión temporal en formato CS-RG-01-2-que remita a Cartera y Cobranza este requerimiento para su atención	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	5 420	49 horas	Clientes de EPAM	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Aguas de Maná - Planta Baja oficina de Gestión de Servicios	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	14	488	100%
27	RECEPCION FUERA DE SERVICIO	El cliente solicita la instalación de la instalación de agua potable y alcantarillado sanitario	El solicitante requiere en Gestión de Servicios la instalación de agua potable y alcantarillado sanitario	1-Ser el titular de la cuenta 2-no tener valores pendientes	3-Se recibe la solicitud de fuera de servicio 4-no hacer uso de nuestros servicios (agua potable y alcantarillado sanitario) 5-Se envía a Catastro y Conexiones para su atención de ser procedente.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	Gratuito	15 días aproximadamente	Clientes de EPAM	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Aguas de Maná - Planta Baja oficina de Gestión de Servicios	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	27	885	100%
28	REPOSICION DE MEDIDOR	Cambio o instalación de medidor en cuenta su cruzada	El solicitante accede al módulo de atención, pide al Asesor de Servicios la reposición explicando las razones y presentando los requisitos para ese trámite	1-Copie de cédula de identidad del solicitante 2-copia de documento de revisión de medidor anterior (dato de bala), en caso de que haya sido robado copia de denuncia	3-Se recibe la solicitud de reposición 2-se revisan los requisitos 3-se envía al cliente con la diferencia de un corte temporal y un fuera de servicio 4-se envía a Catastro y Conexiones para su atención.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	medidor de 1/2" 517.32, respecto valorada para registro de reposición \$1,00	1 semana aproximadamente	Clientes de EPAM	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Aguas de Maná - Planta Baja oficina de Gestión de Servicios	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	66	805	100%
29	RETRO/CHEQUEO 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 ese trámite	1-Copie de cédula de identidad del solicitante	3-Se recibe 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 08:00 HASTA 16:00.	Retiro, revisión, reinstalación \$7,50	2 semana aproximadamente	Clientes de EPAM	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Aguas de Maná - Planta Baja oficina de Gestión de Servicios	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	128	100%
30	EMISION DE ORDENES DE PAGO PARA LIMPIEZA CORTAFONOS	Emisión de órdenes de pago para realizar limpiezas de pozos, tapajones de A.A. u otros dispositivos	El solicitante requiere el servicio en el Departamento Técnico y una vez que tenga informes emitidos en los módulos de atención la emisión de órdenes de pago para acceder al servicio	1-Presentar informe técnico, no estar atrazado con las planillas de pago en caso de ser cliente.	1-El solicitante requiere el servicio en el Departamento Técnico 2-realizan inspección 3-emiten 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 08:00 HASTA 16:00.	Doméstica: \$60,00 por uso de ofiñero, Comercial hora: \$120,00 Industrial hora: \$180,00	Depende de disponibilidad de vehículo y tiempo en Área Técnica	Ciudadanía en general	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Aguas de Maná - Planta Baja oficina de Gestión de Servicios	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	10	247	100%
31	EMISION DE ORDENES DE PAGO DE ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	Emisión de órdenes para pago de estudio de factibilidad	Acercarse a Gestión de Servicio para tramitar pago de estudio de factibilidad	1-Presentación de informe técnico	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 08:00 HASTA 16:00.	\$100,00 pago de estudios de factibilidad	Depende de disponibilidad de vehículo y tiempo en Área Técnica	Ciudadanía en general	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Aguas de Maná - Planta Baja oficina de Gestión de Servicios	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	7	11	100%
32	RECEPCION DE DENUNCIAS VARIAS	Recepción de denuncias presentadas en Gestión de Servicios por diferentes motivos	El denunciante puede presentar su denuncia de manera verbal, escrita, por correo, telefónicamente, la cual se respalda por cualquier medio para su comprobación.	1-No requiere requisitos, la denuncia puede ser anónima para su comprobación.	1-Las denuncias pueden ser recibidas por diferentes medios y derivadas a las unidades ejecutoras respectivas para su comprobación	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	Gratuito	Dependiendo de la verificación	ciudadanía en general	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Aguas de Maná - Planta Baja oficina de Gestión de Servicios	presencial, vía telefónica, correo, visitas a barrios, etc.	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	18	160	100%
33	COMPROMISO DE PAGO	Compromisos que realizan clientes con la EPAM para poder honor los cheques, aplica cuando el cliente no puede cubrir la cuota social del convenio o no puede realizar un convenio de pago	El solicitante accede al módulo de atención, explica al Asesor de Servicios la 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-Copie de Cédula y Certificado de atención	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 08:00 HASTA 16:00.	Gratuito	5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Aguas de Maná - Planta Baja oficina de Gestión de Servicios	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	35	100%
34	FACTURACION 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 orden de facturación	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 16:00.	Dependiendo del trámite	inmediato	Clientes de EPAM	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Aguas de Maná - Planta Baja oficina de Gestión de Servicios	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	8	278	100%

35	RECEPCION DE REVISIONES INTRADOMICILIARIAS	Recepción de requerimientos para revisiones domiciliarias tales como: fugas de agua, reparaciones sanitarias, pruebas con gasfóforo, cambios de medidores, revisiones de consumos a través de VEOLIA	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición con el convenio de pago suscrito y tener algún problema intra domiciliario que pueda ser atendido con la verificación in situ	3-Estar al día en sus planillas o en el convenio de pago suscrito, presentar la solicitud por parte del titular de la cuenta y persona autorizada por el titular para realizar este trámite.	El cliente es atendido en uno de los módulos, se revisa su cuenta, se registra el requerimiento, se deriva a VEOLIA para su atención, atiende el requerimiento y emite informe	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 18H30.	Gratuito	72 horas aproximadamente	Clientes de EPAM	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Agua de Maná - Planta Baja oficina de Gestión de Servicios	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	17	225	100%	
36	REACTIVACION DE CUENTA	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 ISA	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de reactivación de cuentas que se encuentran con estado fuera de servicio o con suspensión temporal por emergencia a causa del terremoto del ISA	3-Estar al día en sus planillas o en el convenio de pago suscrito, presentar la solicitud por parte del titular de la cuenta y persona autorizada por el titular para realizar este trámite.	3-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 18H30.	Gratuito	72 horas aproximadamente	Clientes de EPAM	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Agua de Maná - Planta Baja oficina de Gestión de Servicios	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	9	12	100%	
37	SUSPENSIÓN TEMPORAL POR EMERGENCIA	Recepción de requerimientos para suspender temporal por emergencia a causa del terremoto del ISA. Solo aplica a viviendas que fueron afectadas por el terremoto ya que 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 bajar suspendida su instalación debido a que por el terremoto del ISA los servicios de agua potable y alcantarillado tanto quedaron suspendidos, una vez que se restablecen los servicios el cliente podrá solicitar su reactivación sin perder su línea	3-Sólo se requiere que el cliente lo solicite 3-a) si necesita su requerimiento previa inspección que realiza el personal de Catastro.	2-El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien recibe su solicitud la cual es trabajada posteriormente a Catastro para su atención.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 18H30.	Gratuito	Se realiza durante el mes en que se ha realizado la petición. Se realiza inspección y cambio de estado en el sistema a fin de que no genere futuras facturas.	Clientes de EPAM	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Agua de Maná - Planta Baja oficina de Gestión de Servicios	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	12	22	100%	
38	Compensación de lectura	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 lectura para la próxima emisión	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para presentar reclamo o pedir se genere la lectura reportada ya que se observa que la Empresa tiene un registro superior al real, por lo cual el Asesor de Servicio revisa los consumos anteriores en el medidor y sugiere en caso de que la diferencia sea mínima se realice la compensación de consumo para el siguiente mes	3-El cliente debe traer el dato de la lectura actual a fin de que el Asesor de Servicio analice el caso.	3-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 18H30.	Gratuito	24 horas	Clientes de EPAM	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Agua de Maná - Planta Baja oficina de Gestión de Servicios	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	2	63	100%	
39	ATENCIÓN AL SECTOR PÚBLICO	AUTONDIAR, GRABAR Y ELIMINAR FACTURA A BANCAR PARA LOS CLIENTES DEL SECTOR PÚBLICO	EL CLIENTE INGRESA A NUESTRA PAGINA WEB A COMPROMETIDO ELECTRONICO	La Institución Pública solicita se ingrese el RUC para poder registrar como usuario del sector Público.	1- Se elaboran mensualmente los listados en excel de todas las facturas autorizadas y elevadas al rder para el proceso de pago. 2- Rellenar el listado 3- Facturar, quien constatará posteriormente el pago. 3- Revisar el cumplimiento y obtener el indicador de la gestión de cobro del Sector Público.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 18H00.	Gratuito	Del 1 al 25 de mes	Institución Pública.		<a href="http://www.epam.gub.ec">www.epam.gub.ec</a>	<a href="http://www.epam.gub.ec/Clientes/ComprometidoElectronico/">http://www.epam.gub.ec/Clientes/ComprometidoElectronico/</a>	SI	<a href="http://www.epam.gub.ec/Clientes/ComprometidoElectronico/">http://www.epam.gub.ec/Clientes/ComprometidoElectronico/</a>	NO APLICA	290	230	100%
40	REDUCCIÓN DEL SERVICIO	POR ATRASO EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGO	CANCELANDO LA DEUDA TOTAL, ABOGADO Y REALIZADO UN CONVENIO DE PAGO	Mediante presentación del comprobante de pago, solicita la orden de re conexión	2- Mediante orden de trabajo se filtra la información de los clientes deudores desde tres meses.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 18H30.	1, 5 4 20	72 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL	EDIFICIO ADMINISTRATIVO/ PLANTA BAJA/ GESTIÓN DE CARTERA Y COBRANZA	<a href="http://www.epam.gub.ec/Clientes/ComprometidoElectronico/">http://www.epam.gub.ec/Clientes/ComprometidoElectronico/</a>	SI	NO APLICA	NO APLICA	2.901	2.901	100%	
41	RECONEXIÓN DEL SERVICIO	MEDIANTE LA ORDEN DE RECONEXIÓN	PRESENTANDO EL COMPROBANTE DE PAGO SE SOLICITA LA RECONEXIÓN	Servicio al cliente remite todos los días las órdenes de reconexión	3-Servicio al Cliente remite todos los días las órdenes de re conexión	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 18H30.	1, 5 4 20	48 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL		<a href="http://www.epam.gub.ec/Clientes/ComprometidoElectronico/">http://www.epam.gub.ec/Clientes/ComprometidoElectronico/</a>	SI	NO APLICA	NO APLICA	533	533	100%	
42	TÍTULO PRE COACTIVO	MEDIANTE LA NOTIFICACIÓN POR DEUDA	EL USUARIO CANCELA LA DEUDA TOTAL, ABOGA Y REALIZA CONVENIO DE PAGO	Mediante presentación del comprobante de pago, solicita la suspensión del Estado del Título de precoactivo	3-Mediante orden de trabajo del Técnico de cartera y cobranza se elaboran los Títulos de precoactivo	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 18H30.	Gratuito	8 DIAS	CIUDADANÍA EN GENERAL			SI	NO APLICA	NO APLICA	154	154	100%	

Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																	
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											31/10/2016						
DIRECCIÓN DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											SECRETARÍA						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL 6º:											DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL 6º:											ING. HUMBERTO ALAVA GUTIERREZ						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											hug.gutierrez@epam.gub.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											001 2984 385 EXT:1000/11-19 / 006241103						