

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

d) los servicios que ofrecen 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 seguirse si se es ciudadano para la obtención del servicio y si se es trabajador)	Requisitos para la obtención del servicio (De describir los requisitos que exige la obtención del servicio y si se es trabajador)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (De describir los días de la semana y los horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Directorio o en persona, 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 a la que ofrece el servicio, link para descargar el pliego de inicio del año web (de disponible manual)	Tiempo de atención presencial (De describir si es por ventanilla, oficina, teléfono, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono interactivo)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicio	Link para el servicio por internet (por Web)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (previsto)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de cumplimiento sobre el mes del servicio
1	LIQUIDACIÓN DE NUEVOS CUENTAS	SE INGRESA A SISTEMA AGUA Y TENDRÉ LOS DATOS DEL CLIENTE, INGRESANDO NUEVO PROYECTO A ESTO SE INYECTA UN MEDIDOR DE AGUA Y SE INYECTA EL CÍRCULO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE INGRESE SU CONTRATO	1. CONEJA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. CONEJA DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONA 3. CONEJA DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONA 4. SI SE INYECTA EL MEDIDOR SE INYECTA EL CÍRCULO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE INGRESE SU CONTRATO	1. SE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS, POR FOMAR DE CONTAR QUE ENTREGA EL TIOET DE ATENCIÓN 2. USUARIO SOLICITA LA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 3. SE INYECTA LA LIQUIDACIÓN DE LA MEDICIÓN Y EL USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 4. SE INYECTA LA LIQUIDACIÓN DE LA MEDICIÓN Y EL USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 5. SE INYECTA EL MEDIDOR Y SE INYECTA EL CÍRCULO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE INGRESE SU CONTRATO	1. USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 2. SE INYECTA LA LIQUIDACIÓN DE LA MEDICIÓN Y EL USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 3. SE INYECTA EL MEDIDOR Y SE INYECTA EL CÍRCULO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE INGRESE SU CONTRATO	1. PRECIO CON IVA S. \$ 1,61 2. RIGID CON IVA S. \$ 1,61 3. CARGA DE 2 PLUMAS S. \$ 1,61 4. SI RESPONDA LA V. \$ 1,61	8 días hábiles	CIUDADANÍA EN GENERAL							961	2.837	100%
3	ACTUALIZACIONES DE DATOS O CAMBIO DE NOMBRE DE ANONIMOS	CAMBIAR EL PRODUCTO PARA DE QUE SE REALICE LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS O CAMBIO DE NOMBRE	1. CONEJA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. CONEJA DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONA 3. CONEJA DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONA	1. SE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS POR PARTE DEL AGESOR DE SERVICIOS 2. USUARIO SOLICITA CAMBIO DE NOMBRE 3. SE INYECTA LA LIQUIDACIÓN DE LA MEDICIÓN Y EL USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 4. SE INYECTA EL MEDIDOR Y SE INYECTA EL CÍRCULO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE INGRESE SU CONTRATO	1. USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 2. SE INYECTA LA LIQUIDACIÓN DE LA MEDICIÓN Y EL USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 3. SE INYECTA EL MEDIDOR Y SE INYECTA EL CÍRCULO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE INGRESE SU CONTRATO	1. PRECIO DOMESTICO \$ 1,61 2. PRECIO COMERCIAL \$ 2,29 3. PRECIO INDUSTRIAL \$ 3,46 4. PRECIO PARA EL SECTOR INDUSTRIAL COMERCIAL INCLUIR RIGID Y ROBARREAMIENTO	24 HORAS	CIUDADANÍA EN GENERAL	EDIFICIO ADMINISTRATIVO PANAQUILANTA, SUBDIRECCIÓN DE CONSERVACIÓN Y MANUTENCIÓN DE CARACTERES Y FORMAS						73	504	100%
3	CERTIFICACIONES DE NO AGUAS A LA EMPRESA	EMISION DE CERTIFICACIONES PARA EMPRESAS DE CARACTER PERSONAL	1. CONEJA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. CONEJA DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONA 3. CONEJA DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONA	1. SE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS POR EL AGESOR DE SERVICIOS 2. USUARIO SOLICITA CERTIFICACION 3. SE INYECTA LA LIQUIDACIÓN DE LA MEDICIÓN Y EL USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 4. SE INYECTA EL MEDIDOR Y SE INYECTA EL CÍRCULO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE INGRESE SU CONTRATO	1. USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 2. SE INYECTA LA LIQUIDACIÓN DE LA MEDICIÓN Y EL USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 3. SE INYECTA EL MEDIDOR Y SE INYECTA EL CÍRCULO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE INGRESE SU CONTRATO	2,00	24 HORAS	CIUDADANÍA EN GENERAL							33	333	100%
4	ATENCIÓN DE RECLAMOS	REGISTRAR LOS RECLAMOS DE USUARIOS	1. CONEJA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. CONEJA DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONA 3. CONEJA DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONA	1. SE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS POR EL AGESOR DE SERVICIOS 2. USUARIO SOLICITA CERTIFICACION 3. SE INYECTA LA LIQUIDACIÓN DE LA MEDICIÓN Y EL USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 4. SE INYECTA EL MEDIDOR Y SE INYECTA EL CÍRCULO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE INGRESE SU CONTRATO	1. USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 2. SE INYECTA LA LIQUIDACIÓN DE LA MEDICIÓN Y EL USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 3. SE INYECTA EL MEDIDOR Y SE INYECTA EL CÍRCULO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE INGRESE SU CONTRATO		10 días	CIUDADANÍA EN GENERAL	EDIFICIO ADMINISTRATIVO EPAM / SECCIÓN DE ANÁLISIS, PLANIFICACIÓN Y CONTROL				http://www.epam.gub.ve atencion@epam.gub.ve		355	3.796	100%
5	IMPUNCIÓN	REALIZAR IMPUNCIÓN EN LOS RECLAMOS	1. CONEJA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. CONEJA DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONA 3. CONEJA DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONA	1. SE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS POR EL AGESOR DE SERVICIOS 2. USUARIO SOLICITA CERTIFICACION 3. SE INYECTA LA LIQUIDACIÓN DE LA MEDICIÓN Y EL USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 4. SE INYECTA EL MEDIDOR Y SE INYECTA EL CÍRCULO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE INGRESE SU CONTRATO	1. USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 2. SE INYECTA LA LIQUIDACIÓN DE LA MEDICIÓN Y EL USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 3. SE INYECTA EL MEDIDOR Y SE INYECTA EL CÍRCULO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE INGRESE SU CONTRATO		10 días	CIUDADANÍA EN GENERAL	EDIFICIO ADMINISTRATIVO EPAM / SECCIÓN DE ANÁLISIS, PLANIFICACIÓN Y CONTROL				http://www.epam.gub.ve atencion@epam.gub.ve		112	1.339	100%
6	RECIBIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO DE TERCERIDAD	RECIBIR DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO DE TERCERIDAD	1. CONEJA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. CONEJA DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONA 3. CONEJA DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONA	1. SE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS POR EL AGESOR DE SERVICIOS 2. USUARIO SOLICITA CERTIFICACION 3. SE INYECTA LA LIQUIDACIÓN DE LA MEDICIÓN Y EL USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 4. SE INYECTA EL MEDIDOR Y SE INYECTA EL CÍRCULO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE INGRESE SU CONTRATO	1. USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 2. SE INYECTA LA LIQUIDACIÓN DE LA MEDICIÓN Y EL USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 3. SE INYECTA EL MEDIDOR Y SE INYECTA EL CÍRCULO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE INGRESE SU CONTRATO		5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM que como clientes de discapacidad, debe ser aplicable en el punto donde habita el cliente (para solo cliente)	EDIFICIO ADMINISTRATIVO EPAM / SECCIÓN DE ANÁLISIS, PLANIFICACIÓN Y CONTROL						52	469	100%
6	RECIBIÓN DE SOLICITUD PARA BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	RECIBIR SOLICITUD PARA BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	1. CONEJA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. CONEJA DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONA 3. CONEJA DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONA	1. SE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS POR EL AGESOR DE SERVICIOS 2. USUARIO SOLICITA CERTIFICACION 3. SE INYECTA LA LIQUIDACIÓN DE LA MEDICIÓN Y EL USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 4. SE INYECTA EL MEDIDOR Y SE INYECTA EL CÍRCULO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE INGRESE SU CONTRATO	1. USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 2. SE INYECTA LA LIQUIDACIÓN DE LA MEDICIÓN Y EL USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 3. SE INYECTA EL MEDIDOR Y SE INYECTA EL CÍRCULO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE INGRESE SU CONTRATO		5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM que como clientes de discapacidad, debe ser aplicable en el punto donde habita el cliente (para solo cliente)	EDIFICIO ADMINISTRATIVO EPAM / SECCIÓN DE ANÁLISIS, PLANIFICACIÓN Y CONTROL						15	83	100%
8	AUTORIZACIÓN VARIANTE AGUA POR TRABAJOS	Compro de idoneas de agua por trabajos	1. CONEJA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. CONEJA DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONA 3. CONEJA DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONA	1. SE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS POR EL AGESOR DE SERVICIOS 2. USUARIO SOLICITA CERTIFICACION 3. SE INYECTA LA LIQUIDACIÓN DE LA MEDICIÓN Y EL USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 4. SE INYECTA EL MEDIDOR Y SE INYECTA EL CÍRCULO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE INGRESE SU CONTRATO	1. USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 2. SE INYECTA LA LIQUIDACIÓN DE LA MEDICIÓN Y EL USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 3. SE INYECTA EL MEDIDOR Y SE INYECTA EL CÍRCULO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE INGRESE SU CONTRATO		24 horas	no de agua para trabajos cooperativos \$2,65 NO cooperativos \$1,15	Cliente de EPAM tipo residencial (trabajo)						0	31	100%
9	CONTACTO TELEFONICO	Región de nuevos clientes para compra de agua por trabajos	1. CONEJA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. CONEJA DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONA 3. CONEJA DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONA	1. SE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS POR EL AGESOR DE SERVICIOS 2. USUARIO SOLICITA CERTIFICACION 3. SE INYECTA LA LIQUIDACIÓN DE LA MEDICIÓN Y EL USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 4. SE INYECTA EL MEDIDOR Y SE INYECTA EL CÍRCULO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE INGRESE SU CONTRATO	1. USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 2. SE INYECTA LA LIQUIDACIÓN DE LA MEDICIÓN Y EL USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 3. SE INYECTA EL MEDIDOR Y SE INYECTA EL CÍRCULO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE INGRESE SU CONTRATO		Variable	Ciudadanía en general	EDIFICIO ADMINISTRATIVO EPAM / SECCIÓN DE ANÁLISIS, PLANIFICACIÓN Y CONTROL						3	13	100%
10	ATENCIÓN DEL REQUERIMIENTO DE CAMBIO DE NOMBRE	Recepción de requerimiento para cambio de nombre	1. CONEJA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. CONEJA DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONA 3. CONEJA DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONA	1. SE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS POR EL AGESOR DE SERVICIOS 2. USUARIO SOLICITA CERTIFICACION 3. SE INYECTA LA LIQUIDACIÓN DE LA MEDICIÓN Y EL USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 4. SE INYECTA EL MEDIDOR Y SE INYECTA EL CÍRCULO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE INGRESE SU CONTRATO	1. USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 2. SE INYECTA LA LIQUIDACIÓN DE LA MEDICIÓN Y EL USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 3. SE INYECTA EL MEDIDOR Y SE INYECTA EL CÍRCULO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE INGRESE SU CONTRATO		De 2 a 5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM							5	36	100%
11	ATENCIÓN DEL REQUERIMIENTO DE CAMBIO DE NOMBRE	Recepción de requerimiento para cambio de nombre en la cuenta	1. CONEJA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. CONEJA DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONA 3. CONEJA DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONA	1. SE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS POR EL AGESOR DE SERVICIOS 2. USUARIO SOLICITA CERTIFICACION 3. SE INYECTA LA LIQUIDACIÓN DE LA MEDICIÓN Y EL USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 4. SE INYECTA EL MEDIDOR Y SE INYECTA EL CÍRCULO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE INGRESE SU CONTRATO	1. USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 2. SE INYECTA LA LIQUIDACIÓN DE LA MEDICIÓN Y EL USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 3. SE INYECTA EL MEDIDOR Y SE INYECTA EL CÍRCULO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE INGRESE SU CONTRATO		De 2 a 5 minutos por petición dependiente de cada caso	Clientes de EPAM							67	478	100%
12	EMISION DE CERTIFICACIONES	Emisión de certificaciones para clientes de discapacidad	1. CONEJA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. CONEJA DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONA 3. CONEJA DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONA	1. SE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS POR EL AGESOR DE SERVICIOS 2. USUARIO SOLICITA CERTIFICACION 3. SE INYECTA LA LIQUIDACIÓN DE LA MEDICIÓN Y EL USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 4. SE INYECTA EL MEDIDOR Y SE INYECTA EL CÍRCULO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE INGRESE SU CONTRATO	1. USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 2. SE INYECTA LA LIQUIDACIÓN DE LA MEDICIÓN Y EL USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 3. SE INYECTA EL MEDIDOR Y SE INYECTA EL CÍRCULO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE INGRESE SU CONTRATO		De 2 a 5 minutos dependiente de la solicitud	Ciudadanía en general	EDIFICIO ADMINISTRATIVO de la Empresa Pública Agua de Maricao, Planta Baja, Oficina de Gestión de Servicios						44	319	100%
13	ACTUALIZACIONES DE DATOS	Actualización de datos del cliente	1. CONEJA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. CONEJA DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONA 3. CONEJA DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONA	1. SE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS POR EL AGESOR DE SERVICIOS 2. USUARIO SOLICITA CERTIFICACION 3. SE INYECTA LA LIQUIDACIÓN DE LA MEDICIÓN Y EL USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 4. SE INYECTA EL MEDIDOR Y SE INYECTA EL CÍRCULO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE INGRESE SU CONTRATO	1. USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 2. SE INYECTA LA LIQUIDACIÓN DE LA MEDICIÓN Y EL USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 3. SE INYECTA EL MEDIDOR Y SE INYECTA EL CÍRCULO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE INGRESE SU CONTRATO		De 2 a 5 minutos por petición dependiente de cada caso	Clientes EPAM							24	192	100%
14	SUICISION DE CONVENIOS	Clientes que requieren cancelar su deuda y no pueden pagar su deuda por ser incapaces	1. CONEJA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. CONEJA DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONA 3. CONEJA DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONA	1. SE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS POR EL AGESOR DE SERVICIOS 2. USUARIO SOLICITA CERTIFICACION 3. SE INYECTA LA LIQUIDACIÓN DE LA MEDICIÓN Y EL USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 4. SE INYECTA EL MEDIDOR Y SE INYECTA EL CÍRCULO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE INGRESE SU CONTRATO	1. USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 2. SE INYECTA LA LIQUIDACIÓN DE LA MEDICIÓN Y EL USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 3. SE INYECTA EL MEDIDOR Y SE INYECTA EL CÍRCULO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE INGRESE SU CONTRATO		De 2 a 5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM	EDIFICIO ADMINISTRATIVO de la Empresa Pública Agua de Maricao, Planta Baja, Oficina de Gestión de Servicios						203	1.615	100%
15	ATENCIÓN DEL REQUERIMIENTO DE CREACION DE CUENTAS	Creación de requerimiento de clientes que han realizado cambios de nombre o cambio de nombre en la cuenta	1. CONEJA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. CONEJA DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONA 3. CONEJA DE IDENTIFICACIÓN DE PERSONA	1. SE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS POR EL AGESOR DE SERVICIOS 2. USUARIO SOLICITA CERTIFICACION 3. SE INYECTA LA LIQUIDACIÓN DE LA MEDICIÓN Y EL USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 4. SE INYECTA EL MEDIDOR Y SE INYECTA EL CÍRCULO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE INGRESE SU CONTRATO	1. USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 2. SE INYECTA LA LIQUIDACIÓN DE LA MEDICIÓN Y EL USUARIO DEBE LLENAR EL FORMARIO Y SE INYECTA LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO PARA LIQUIDACIÓN DE SU CUENTA 3. SE INYECTA EL MEDIDOR Y SE INYECTA EL CÍRCULO COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE INGRESE SU CONTRATO		De 2 a 5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM	EDIFICIO ADMINISTRATIVO de la Empresa Pública Agua de Maricao, Planta Baja, Oficina de Gestión de Servicios						1	71	100%

16	RECEPCIÓN DE ATENCIONES DE DAÑOS, DEMERITOS, CANCELACIONES, RECLAMOS, TÍTULOS DE SERVICIOS DE MA. Y PA.S.	Se receipt información respecto a daños, demeritos, cancelaciones, reclamos por servicios de MA. Y PA.S.	El cliente se acerca al rubro de atención y es atendido por un Asesor de Servicio quien realiza el registro en formato CS-9C-01. En caso de que se realice la cancelación de un servicio, se emite un boleto de cancelación y se entrega al cliente.	Ninguno	El cliente es atendido por el Asesor de Servicio quien registra la queja del cliente o requerimiento de persona que se atiende luego es dirigidos a la Dirección Técnica para su atención	3	UNICA VEINES DE GRABO HASTA 30 MINUTOS	Grabado	Variable	Clientes en general	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Agua de Maná - Planta Baja oficina de Gestión de Servicio	Presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO_QUEJA	NO_QUEJA	NO_QUEJA	112	717	100%	
17	ENTREGA DE KAREX	Entrega de recibo impreso con el detalle de los planes (Forma y su D)	El cliente es atendido por un Asesor de Servicio quien realiza el registro en formato CS-9C-01. En caso de que se realice la cancelación de un servicio, se emite un boleto de cancelación y se entrega al cliente.	El cliente debe ser el titular de la cuenta, recibir el correo electrónico, y debe tener una identificación por parte del titular de la cuenta	El solicitante pide el detalle de la cuenta 2- Se ingresa el código de la instalación 3- Se genera el documento impreso con el detalle solicitado	1	UNICA VEINES DE GRABO HASTA 30 MINUTOS	Grabado	1- 2 minutos aproximadamente	Clientes de EFAM	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Agua de Maná - Planta Baja oficina de Gestión de Servicio	Presencial	NO_QUEJA	NO_QUEJA	NO_QUEJA	118	983	100%	
18	ATENCIÓN DE RECLAMOS DE EMISIÓN DE FACTURA LUCRENCIA	Recepción de Facturas electrónicas solicitadas por clientes	El cliente se acerca a uno de los rubros de atención y hace su requerimiento	Se envía el detalle de la cuenta a través del correo electrónico o se entrega al cliente para acceder a la información	El cliente requiere la impresión de la factura electrónica 2- El Asesor revisa información, emite factura y entrega el documento	3	UNICA VEINES DE GRABO HASTA 30 MINUTOS	Grabado	De 2 - 3 minutos aproximadamente	Clientes de EFAM o personas autorizadas por el titular de la cuenta	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Agua de Maná - Planta Baja oficina de Gestión de Servicio	Opón en página de la página, presencial en oficinas de Gestión de Servicio	SI	http://www.epamagua.com.ec clientes@epamagua.com.ec	NO_QUEJA	NO_QUEJA	23	167	100%
19	INFORMACIÓN CONSULTAS	Dar información sobre los clientes de acuerdo a sus requerimientos	El cliente se acerca a las oficinas de atención de servicios, se le brinda información sobre los servicios que presta la Empresa Pública Agua de Maná y se entrega el formulario correspondiente	Se cambia un tipo de información solicitada en las oficinas de Gestión de Servicio, los Asesores de Servicio brindan la información solicitada	El solicitante se acerca a uno de los rubros de atención 2- El solicitante explica al Asesor de Servicio la información que necesita 3- Se genera el documento impreso con el detalle solicitado	3-01	UNICA VEINES DE GRABO HASTA 30 MINUTOS	Grabado	De 5 - 10 minutos aproximadamente	Clientes de EFAM, ciudadanos en general	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Agua de Maná - Planta Baja, Gestión de Servicio	Presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO_QUEJA	NO_QUEJA	NO_QUEJA	4012	18,745	100%	
20	RESPUESTA A RECLAMO DE FACTURACIÓN	Entrega de respuesta a clientes que han presentado reclamos por facturación	El cliente es atendido por un Asesor de Servicio quien realiza el registro en formato CS-9C-01. En caso de que se realice la cancelación de un servicio, se emite un boleto de cancelación y se entrega al cliente.	Se recibe el reclamo y se genera el formulario correspondiente	El cliente solicita un turno de "Resposta" y es atendido por el Asesor de Servicio quien realiza el registro en formato CS-9C-01. En caso de que se realice la cancelación de un servicio, se emite un boleto de cancelación y se entrega al cliente.	3	UNICA VEINES DE GRABO HASTA 30 MINUTOS	Grabado	De 5 - 10 minutos aproximadamente	Clientes de EFAM	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Agua de Maná - Planta Baja, Gestión de Servicio	Presencial	NO_QUEJA	NO_QUEJA	NO_QUEJA	596	4,397	100%	
21	LAMARAS TELEFONICAS A CLIENTES	Llamadas telefónicas a clientes y/o de respuesta a reclamos	El cliente recibe la llamada que realiza un Asesor de Servicio quien realiza el registro en formato CS-9C-01. En caso de que se realice la cancelación de un servicio, se emite un boleto de cancelación y se entrega al cliente.	El cliente debe haber presentado el reclamo en la oficina de Gestión de Servicio	El Asesor de Servicio realiza alguna información adicional de parte del cliente para atender su requerimiento o para informarle que su reclamo está bajo revisión	3	UNICA VEINES DE GRABO HASTA 30 MINUTOS	Grabado	De 1-2 minutos por llamada	Clientes de EFAM, ciudadanos en general	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Agua de Maná - Planta Baja, Gestión de Servicio	Llamero	NO_QUEJA	NO_QUEJA	NO_QUEJA	488	2,667	100%	
22	RECEPCIÓN DE RECLAMO DE SERVICIOS DE PARALIZACIÓN DE SERVICIO	Recepción de reclamos por interrupción de servicios	El cliente se acerca a uno de los rubros de atención y hace su requerimiento	Se recibe el reclamo y se genera el formulario correspondiente	Se recibe el reclamo y se genera el formulario correspondiente	3-01	UNICA VEINES DE GRABO HASTA 30 MINUTOS	Grabado	De 1-2 minutos por llamada	Clientes de EFAM, ciudadanos en general	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Agua de Maná - Planta Baja, Gestión de Servicio	Presencial	NO_QUEJA	NO_QUEJA	NO_QUEJA	101	1,541	100%	
23	RECEPCIÓN DE LECTURA RECLAMOS DE SERVICIO	Recepción de reclamos por interrupción de servicios	El cliente se acerca a uno de los rubros de atención y hace su requerimiento	Se recibe el reclamo y se genera el formulario correspondiente	Se recibe el reclamo y se genera el formulario correspondiente	3-01	UNICA VEINES DE GRABO HASTA 30 MINUTOS	Grabado	De 1-2 minutos por llamada	Clientes de EFAM	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Agua de Maná - Planta Baja, Gestión de Servicio	Presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO_QUEJA	NO_QUEJA	NO_QUEJA	118	1,363	100%	
24	RECEPCIÓN DE RECLAMO DE PARALIZACIÓN DE SERVICIO	Recepción de reclamos por interrupción de servicios	El cliente se acerca a uno de los rubros de atención y hace su requerimiento	Se recibe el reclamo y se genera el formulario correspondiente	Se recibe el reclamo y se genera el formulario correspondiente	3-01	UNICA VEINES DE GRABO HASTA 30 MINUTOS	Grabado	De 1-2 minutos por llamada	Clientes de EFAM	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Agua de Maná - Planta Baja, Gestión de Servicio	Presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO_QUEJA	NO_QUEJA	NO_QUEJA	100	4,241	100%	
25	RECEPCIÓN DE RECLAMO DE SERVICIO	Recepción de reclamos por interrupción de servicios	El cliente se acerca a uno de los rubros de atención y hace su requerimiento	Se recibe el reclamo y se genera el formulario correspondiente	Se recibe el reclamo y se genera el formulario correspondiente	3-01	UNICA VEINES DE GRABO HASTA 30 MINUTOS	Grabado	De 1-2 minutos por llamada	Clientes de EFAM	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Agua de Maná - Planta Baja, Gestión de Servicio	Presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO_QUEJA	NO_QUEJA	NO_QUEJA	107	3,337	100%	

16	RECEPCIÓN DE ATENCIONES DE DAÑOS, DEMERITOS, CANCELACIONES, RECLAMOS, TÍTULOS DE SERVICIOS DE MA. Y PA.S.	Se receipt información respecto a daños, demeritos, cancelaciones, reclamos por servicios de MA. Y PA.S.	El cliente se acerca al rubro de atención y es atendido por un Asesor de Servicio quien realiza el registro en formato CS-9C-01. En caso de que se realice la cancelación de un servicio, se emite un boleto de cancelación y se entrega al cliente.	Ninguno	El cliente es atendido por el Asesor de Servicio quien registra la queja del cliente o requerimiento de persona que se atiende luego es dirigidos a la Dirección Técnica para su atención	3	UNICA VEINES DE GRABO HASTA 30 MINUTOS	Grabado	Variable	Clientes en general	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Agua de Maná - Planta Baja oficina de Gestión de Servicio	Presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO_QUEJA	NO_QUEJA	NO_QUEJA	112	717	100%	
17	ENTREGA DE KAREX	Entrega de recibo impreso con el detalle de los planes (Forma y su D)	El cliente es atendido por un Asesor de Servicio quien realiza el registro en formato CS-9C-01. En caso de que se realice la cancelación de un servicio, se emite un boleto de cancelación y se entrega al cliente.	El cliente debe ser el titular de la cuenta, recibir el correo electrónico, y debe tener una identificación por parte del titular de la cuenta	El solicitante pide el detalle de la cuenta 2- Se ingresa el código de la instalación 3- Se genera el documento impreso con el detalle solicitado	1	UNICA VEINES DE GRABO HASTA 30 MINUTOS	Grabado	1- 2 minutos aproximadamente	Clientes de EFAM	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Agua de Maná - Planta Baja oficina de Gestión de Servicio	Presencial	NO_QUEJA	NO_QUEJA	NO_QUEJA	118	983	100%	
18	ATENCIÓN DE RECLAMOS DE EMISIÓN DE FACTURA LUCRENCIA	Recepción de Facturas electrónicas solicitadas por clientes	El cliente se acerca a uno de los rubros de atención y hace su requerimiento	Se envía el detalle de la cuenta a través del correo electrónico o se entrega al cliente para acceder a la información	El cliente requiere la impresión de la factura electrónica 2- El Asesor revisa información, emite factura y entrega el documento	3	UNICA VEINES DE GRABO HASTA 30 MINUTOS	Grabado	De 2 - 3 minutos aproximadamente	Clientes de EFAM o personas autorizadas por el titular de la cuenta	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Agua de Maná - Planta Baja oficina de Gestión de Servicio	Opón en página de la página, presencial en oficinas de Gestión de Servicio	SI	http://www.epamagua.com.ec clientes@epamagua.com.ec	NO_QUEJA	NO_QUEJA	23	167	100%
19	INFORMACIÓN CONSULTAS	Dar información sobre los clientes de acuerdo a sus requerimientos	El cliente se acerca a las oficinas de atención de servicios, se le brinda información sobre los servicios que presta la Empresa Pública Agua de Maná y se entrega el formulario correspondiente	Se cambia un tipo de información solicitada en las oficinas de Gestión de Servicio, los Asesores de Servicio brindan la información solicitada	El solicitante se acerca a uno de los rubros de atención 2- El solicitante explica al Asesor de Servicio la información que necesita 3- Se genera el documento impreso con el detalle solicitado	3-01	UNICA VEINES DE GRABO HASTA 30 MINUTOS	Grabado	De 5 - 10 minutos aproximadamente	Clientes de EFAM, ciudadanos en general	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Agua de Maná - Planta Baja, Gestión de Servicio	Presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO_QUEJA	NO_QUEJA	NO_QUEJA	4012	18,745	100%	
20	RESPUESTA A RECLAMO DE FACTURACIÓN	Entrega de respuesta a clientes que han presentado reclamos por facturación	El cliente es atendido por un Asesor de Servicio quien realiza el registro en formato CS-9C-01. En caso de que se realice la cancelación de un servicio, se emite un boleto de cancelación y se entrega al cliente.	Se recibe el reclamo y se genera el formulario correspondiente	El cliente solicita un turno de "Resposta" y es atendido por el Asesor de Servicio quien realiza el registro en formato CS-9C-01. En caso de que se realice la cancelación de un servicio, se emite un boleto de cancelación y se entrega al cliente.	3	UNICA VEINES DE GRABO HASTA 30 MINUTOS	Grabado	De 5 - 10 minutos aproximadamente	Clientes de EFAM	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Agua de Maná - Planta Baja, Gestión de Servicio	Presencial	NO_QUEJA	NO_QUEJA	NO_QUEJA	596	4,397	100%	
21	LAMARAS TELEFONICAS A CLIENTES	Llamadas telefónicas a clientes y/o de respuesta a reclamos	El cliente recibe la llamada que realiza un Asesor de Servicio quien realiza el registro en formato CS-9C-01. En caso de que se realice la cancelación de un servicio, se emite un boleto de cancelación y se entrega al cliente.	El cliente debe haber presentado el reclamo en la oficina de Gestión de Servicio	El Asesor de Servicio realiza alguna información adicional de parte del cliente para atender su requerimiento o para informarle que su reclamo está bajo revisión	3	UNICA VEINES DE GRABO HASTA 30 MINUTOS	Grabado	De 1-2 minutos por llamada	Clientes de EFAM, ciudadanos en general	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Agua de Maná - Planta Baja, Gestión de Servicio	Llamero	NO_QUEJA	NO_QUEJA	NO_QUEJA	488	2,667	100%	
22	RECEPCIÓN DE RECLAMO DE SERVICIOS DE PARALIZACIÓN DE SERVICIO	Recepción de reclamos por interrupción de servicios	El cliente se acerca a uno de los rubros de atención y hace su requerimiento	Se recibe el reclamo y se genera el formulario correspondiente	Se recibe el reclamo y se genera el formulario correspondiente	3-01	UNICA VEINES DE GRABO HASTA 30 MINUTOS	Grabado	De 1-2 minutos por llamada	Clientes de EFAM, ciudadanos en general	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Agua de Maná - Planta Baja, Gestión de Servicio	Presencial	NO_QUEJA	NO_QUEJA	NO_QUEJA	101	1,541	100%	
23	RECEPCIÓN DE LECTURA RECLAMOS DE SERVICIO	Recepción de reclamos por interrupción de servicios	El cliente se acerca a uno de los rubros de atención y hace su requerimiento	Se recibe el reclamo y se genera el formulario correspondiente	Se recibe el reclamo y se genera el formulario correspondiente	3-01	UNICA VEINES DE GRABO HASTA 30 MINUTOS	Grabado	De 1-2 minutos por llamada	Clientes de EFAM	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Agua de Maná - Planta Baja, Gestión de Servicio	Presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO_QUEJA	NO_QUEJA	NO_QUEJA	118	1,363	100%	
24	RECEPCIÓN DE RECLAMO DE PARALIZACIÓN DE SERVICIO	Recepción de reclamos por interrupción de servicios	El cliente se acerca a uno de los rubros de atención y hace su requerimiento	Se recibe el reclamo y se genera el formulario correspondiente	Se recibe el reclamo y se genera el formulario correspondiente	3-01	UNICA VEINES DE GRABO HASTA 30 MINUTOS	Grabado	De 1-2 minutos por llamada	Clientes de EFAM	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Agua de Maná - Planta Baja, Gestión de Servicio	Presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO_QUEJA	NO_QUEJA	NO_QUEJA	100	4,241	100%	
25	RECEPCIÓN DE RECLAMO DE SERVICIO	Recepción de reclamos por interrupción de servicios	El cliente se acerca a uno de los rubros de atención y hace su requerimiento	Se recibe el reclamo y se genera el formulario correspondiente	Se recibe el reclamo y se genera el formulario correspondiente	3-01	UNICA VEINES DE GRABO HASTA 30 MINUTOS	Grabado	De 1-2 minutos por llamada	Clientes de EFAM	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Agua de Maná - Planta Baja, Gestión de Servicio	Presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO_QUEJA	NO_QUEJA	NO_QUEJA	107	3,337	100%	

DOMINICAL
10^h con A.S. 5147, con A.S. 5148, 10^h con A.S. 5149, con A.S. 5150, 11^h con A.S. 5151, con A.S. 5152, con A.S. 5153, con A.S. 5154, con A.S. 5155, con A.S. 5156, con A.S. 5157, con A.S. 5158, con A.S. 5159, con A.S. 5160, con A.S. 5161, con A.S. 5162, con A.S. 5163, con A.S. 5164, con A.S. 5165, con A.S. 5166, con A.S. 5167, con A.S. 5168, con A.S. 5169, con A.S. 5170, con A.S. 5171, con A.S. 5172, con A.S. 5173, con A.S. 5174, con A.S. 5175, con A.S. 5176, con A.S. 5177, con A.S. 5178, con A.S. 5179, con A.S. 5180, con A.S. 5181, con A.S. 5182, con A.S. 5183, con A.S. 5184, con A.S. 5185, con A.S. 5186, con A.S. 5187, con A.S. 5188, con A.S. 5189, con A.S. 5190, con A.S. 5191, con A.S. 5192, con A.S. 5193, con A.S. 5194, con A.S. 5195, con A.S. 5196, con A.S. 5197, con A.S. 5198, con A.S. 5199, con A.S. 5200.

16	REACTIVACION DE CUENTA	Asignación de requerimientos para reactivación de cuentas para el mantenimiento de actividad para de servicios o la suspensión temporal por emergencia a cargo del funcionario del ICA.	Cliente se acerca a Gestión de Servicios para realizar petición de reactivación del servicio ya que ha estado suspendido el servicio a raíz del término del ICA.	3-Estar al día en sus planes y en cumplimiento de pago de cuenta. 3-Entregar la solicitud por parte del titular de la cuenta y personal autorizado por el titular para realizar los trámites.	Si el cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien debe verificar datos para la recepción del requerimiento	GRATUITO	72 horas aproximadamente	Clientes de EPAM	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Agua de Maná - Planta Baja oficina de Gestión de Servicios	prezonal	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	3	3	100%
17	SUSPENSIÓN TEMPORAL POR EMERGENCIA	Asignación de requerimientos para suspensión temporal por emergencia a cargo del funcionario del ICA. Solo para el momento que se encuentre afectado por el fenómeno de fuerza mayor que se encuentre en vigencia, para lo cual se requiere el consentimiento del cliente para poder realizar el trámite	Cliente se acerca a Gestión de Servicios para realizar petición de suspensión a cargo del funcionario del ICA. Solo para el momento que se encuentre afectado por el fenómeno de fuerza mayor que se encuentre en vigencia, para lo cual se requiere el consentimiento del cliente para poder realizar el trámite	3-Solo se requiere que el Cliente lo solicite. 3-El cliente va requerimiento para suspensión que realice el personal de Callcenter.	Si el cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien verifica su solicitud a cual se le tratada posteriormente a Callcenter para su atención.	GRATUITO		Clientes de EPAM	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Agua de Maná - Planta Baja oficina de Gestión de Servicios	prezonal	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	10	10	100%
18	Compensación de facturas	El cliente presenta reclamo por que la Empresa ha facturado al consumo de agua que no se registra en su medidor para la diferencia de consumo que se le cobra al registrarse en medidor.	Cliente se acerca a Gestión de Servicios para presentar reclamo o para que se registre la lectura respectiva ya que se observa que la Empresa tiene un registro superior al medidor, lo cual el Asesor de Servicio revisa los consumos anteriores en el sistema y registra en caso de que la diferencia sea menor a realizar 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 valide el consumo.	Si el cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien valida el caso y de ser procedente se registra la petición de compensación de consumo para la próxima emisión, requerimiento que es enviado a Facturación para su validación e ingreso.	GRATUITO	24 horas	Clientes de EPAM	Edificio Administrativo de la Empresa Pública Agua de Maná - Planta Baja oficina de Gestión de Servicios	prezonal	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	61	61	100%
19	ATENCIÓN AL SECTOR PÚBLICO	AUTOREAL GABARÍ Y EVALUAR FACTURA AL SECTOR PÚBLICO (CÓDIGO DEL SECTOR PÚBLICO)	EL CLIENTE INGRESA A NUESTRA PÁGINA WEB A COMPROMETER ELECTRONICAMENTE	La Institución Pública solicita al ingreso en PUC para poder registrarse como usuario del Sector Público.	1-Se elaboran mensualmente los listados en excel de todos los sectores subsectoriales y aborígenas e Infor para el primer de pago. 2-Remite al listado a Telexnet, quien comprueba positivamente el pago. 3-Revisar el cumplimiento y obtener el listado de la gestión de cobros del Sector Público.	GRATUITO	DH1 al 25 de mes	Institución Pública		prezonal	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	180	1,320	100%
40	REDUCCIÓN DEL SERVICIO	FOR ATADO EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGO	CANCELAR/ANULAR LA SELVA TOTAL, ADOBIENDO E REALIZANDO UN CONVENIO DE PAGO	Mediante presentación del comprobante de pago, se solicita la reducción en consumo	1-Mediante orden de trabajo se filtra la información de los clientes deudores desde tres meses.	\$ 4,20	72 horas	CIUDADANA EN GENERAL	EDIFICIO ADMINISTRATIVO PLANTA MANEJO DE CANTINA Y COBANDIA	prezonal	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	3,638	8,064	100%
41	RECONEXIÓN DEL SERVICIO	MEJORAR LA OBRAS DE RECONEXIÓN	PRESENTANDO EL COMPROBANTE DE PAGO, SOLICITA LA RECONEXIÓN	Mediante presentación del comprobante de pago, se solicita la reconexión de servicio	1-Servicio al Cliente vende todos los días las boletines de re conexión	\$ 4,20	48 horas	CIUDADANA EN GENERAL		prezonal	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	516	1,947	100%
42	TÍTULO PRE COACTIVO	MEJORAR LA OBRAS DE RECONEXIÓN	EL DEUDOR CANCIA LA SELVA TOTAL, ANADA O REALIZA CONVENIO DE PAGO	Mediante presentación del comprobante de pago, se solicita la reconexión del servicio	1-Mediante orden de trabajo del Técnico de cantina y cobros se elaboran los Títulos de precoactivo	GRATUITO	8 DIAS	CIUDADANA EN GENERAL		prezonal	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	86	695	100%
Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										30-09-2016						
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										IDIFICIO						
CIUDADANOS POSSESION DE LA INFORMACIÓN:										DIRECCIÓN DE COOPERACIONES Y SERVICIOS						
PERSONAL DE LA UNIDAD POSSESION DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL b):										ING. ROBERTO ALVARO GUTIERREZ						
CONTACTO TELEFÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSSESION DE LA INFORMACIÓN:										005391 800 100 0000						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSSESION DE LA INFORMACIÓN:										005391 800 100 0000						