ROL		NOMBRE Y CARGO	FIRMA
ELABORADO	NOMBRE	Bryan Macías Montalván	Firmado electrónicamente por: BRYAN ANTONIO MACIAS MONTALVAN
	CARGO	**Jefe de atención al cliente y operaciones**	
	NOMBRE	Victoria Vera Vera	Firmado electrónicamente por: VICTORIA CAROLINA VERA VERA
	CARGO	**Profesional de Diseño de Proyectos**	
REVISADO	NOMBRE	Jorge Palacio Moreira	Firmado electrónicamente por: JORGE EDUARDO PALACIO MOREIRA
	CARGO	**Jefe de Seguimiento y Control**	
	NOMBRE	Fabricio Alcívar Rodríguez	Firmado electrónicamente por: JOSE FABRICIO ALCIVAR RODRIGUEZ
	CARGO	**Especialista 7 de Operaciones de Asesoría Técnica de Estudios y Diseños**	
	NOMBRE	Mariella Vélez Moreira	Firmado electrónicamente por: JANETH MARIELLA VELEZ MOREIRA
	CARGO	**Gerente de la Gestión Comercial**	
	NOMBRE	Eric Rodríguez Rodríguez	Firmado electrónicamente por: ERIC RENE RODRIGUEZ RODRIGUEZ
	CARGO	**Gerente de la Gestión Técnica**	
	NOMBRE	Karla Saltos Saltos	Firmado electrónicamente por: KARLA ANGELA SALTOS SALTOS
	CARGO	**Gerente de Planificación Gestión Estratégica y Calidad**	
APROBADO	NOMBRE	Miguel Cevallos Chávez	Firmado electrónicamente por: JOSE MIGUEL CEVALLOS CHAVEZ
	CARGO	**Gerente General**	

NOTA:

*"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como **COPIA NO CONTROLADA".***

CONTENIDO

1. OBJETIVO 3
2. ALCANCE 3
3. REFERENCIAS 3
4. DEFINICIONES 3
5. RESPONSABLE 5
6. DESARROLLO 7
7. SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL 22
8. MEDIO AMBIENTE 23
9. PLAN DE CONTINGENCIA 23
10. REGISTROS GENERADOS 23
11. ANEXOS 23
12. REVISIÓN HISTÓRICA 23

NOTA:

"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como ***COPIA NO CONTROLADA".***

1. OBJETIVO

Establecer las directrices y lineamientos necesarios para el correcto desarrollo y ejecución de factibilidades de servicios hidrosanitarios de los tres sistemas administrados por la EP-Aguas de Manta (agua potable, agua lluvia y agua residual).

2. ALCANCE

El presente documento es de aplicación para los usuarios / promotores y áreas internas de la EP-Aguas de Manta, abarcando las acciones a ejecutar para:

- Solicitud y análisis previo (prefactibilidades técnicas) de servicios hidrosanitarios.
- Solicitud y análisis de factibilidades (comercial y técnica) de servicios hidrosanitarios desde la solicitud, verificación, revisión, aprobación, legalización y oficialización del servicio para el usuario / promotor.
- Actualización / regularización de servicios hidrosanitarios, en relación a cambio de dominio y/o de actividad.

3. REFERENCIAS

- Constitución de la República del Ecuador;
- Código Tributario;
- Reglamento a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor;
- Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado;
- Ordenanza GADMC-Manta No. 052 “Ordenanza Municipal para regular el funcionamiento del sistema de alcantarillado sanitario, drenaje pluvial y control de vertidos de aguas residuales residenciales y no residenciales del cantón Manta.”;
- Reglamento para la administración de las Instalaciones de Agua Potable, alcantarillado Sanitario y Pluvial de la EP-Aguas de Manta;
- Norma Ecuatoriana de la Construcción NEC-11, Capítulo 16 Norma Hidrosanitaria NHE Agua;
- Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN-ISO 4064, Medidores para agua potable fría y caliente;
- Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 1680, Urbanización. Sistema de abastecimiento de agua potable. Requisitos;
- Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 1754, Urbanización. Sistema de depuración de residuos líquidos. Requisitos.
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)

4. DEFINICIONES

- **Acometida:** es la conexión desde la tubería matriz hasta el medidor.
- **Acometidas individuales:** son las destinadas a proveer de agua en una forma normal a domicilios, comercios, industrias, servicios especiales, etc.
- **Acometidas múltiples:** son las que se utilizan para proveer del servicio en edificios multifamiliares, de propiedad horizontal y de uso compartido y en aquellas se exigirá la presentación de los diseños donde se justifique los diámetros de acometida a utilizarse.

NOTA:

*“Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como **COPIA NO CONTROLADA”.***

- **Acometidas especiales:** son aquellas instalaciones que debido al volumen de agua requerido o al tipo de instalación o equipos a utilizarse, o por la utilización que vaya a darse al agua, difieran del tipo de instalación normal de la ciudad.
- **Aguas lluvias (AA.LL.):** agua que mediante precipitación cae esporádicamente a la tierra.
- **Agua potable (A.P.):** agua potabilizada, apta para el consumo humano.
- **Aguas servidas (AA.SS.)**: es el agua de composición variada proveniente de uso doméstico, industrial, comercial, agrícola, pecuario o de otra índole, sea público o privado y que por tal motivo haya sufrido degradación en su calidad original.
- **Agua residual domestica:** mezcla de desechos líquidos de uso doméstico evacuados de residencias, locales públicos, educacionales, comerciales e industriales, que cumplan los límites de descarga al sistema de alcantarillado público establecido en la tabla 8 del TULSMA (Registro Oficial Vigente).
- **Agua residual industrial:** Agua de desecho generada en las operaciones o procesos industriales que no cumplan los límites de descarga al sistema de alcantarillado público establecido en la tabla 8 del TULSMA (Registro Oficial Vigente).
- **Contrato de prestación de servicios hidrosanitarios:** es el instrumento legal que suscriben de mutuo acuerdo el usuario y la EP – Aguas de Manta a través del funcionario delegado para tal efecto, en el que se incluyen las obligaciones y responsabilidades de cada una de las partes.
- **Contrato de fiscalización:** es el documento legal firmado por el usuario y el fiscalizador de la EP – Aguas de Manta, que contiene las facultades y obligaciones de cada una de las partes durante la ejecución de los trabajos de un proyecto.
- **Factibilidad técnica y comercial de servicios hidrosanitarios:** es el documento técnico que avala que el usuario en su proyecto cumple con las especificaciones de conexiones hidrosanitarias establecidas en la prefactibilidad técnica del servicio, dentro del área de cobertura del cantón.
- **Fiscalizador comercial:** es el funcionario designado por la Gerencia de Gestión Comercial de la EP – Aguas de Manta, encargado de determinar los costos de las instalaciones hidrosanitarias a la red pública y de hacer cumplir con las especificaciones técnicas para otorgar la viabilidad comercial de las nuevas conexiones de agua potable y alcantarillado sanitario, según lo establecido en el Reglamento.
- **Fiscalizador técnico:** es el funcionario designado por la Gerencia de Gestión Técnica de la EP – Aguas de Manta, encargado de la revisión, corrección y aprobación de los proyectos para determinar su factibilidad técnica; así como de brindar el acompañamiento, asesoramiento y verificación de la ejecución de los proyectos aprobados, de acuerdo al diseño y las especificaciones técnicas, desde el inicio hasta el fin de la ejecución de los trabajos.
- **Orden de Trabajo:** es el documento (físico o digital) donde se especifican las instrucciones del trabajo o servicio a realizar. Es además, un tipo de documento de carácter legal que respalda tanto al usuario como a la empresa que presta el servicio, ante cualquier reclamo o inconveniente.

NOTA:

"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como ***COPIA NO CONTROLADA".***

- **Prefactibilidad técnica de servicios hidrosanitarios:** es un análisis previo hidrosanitario, solicitado por el usuario antes de iniciar con detalles el estudio y análisis que tendría determinado proyecto, para que la empresa pueda identificar los puntos de conexión válidos para los sistemas de agua potable, aguas servidas y aguas lluvias del proyecto.
- **Red Pública:** conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de transporte y/o de distribución de agua potable o de recolección y/o de conducción de alcantarillado sanitario, del cual derivan las acometidas de los predios.
- **Usuario / Promotor:** Es toda persona natural o jurídica que contrata productos y/o servicios con la EP-Aguas de Manta

5. RESPONSABLE

5.1. GERENCIA GENERAL

- ❑ Elaborar y firmar los oficios de respuesta que se emitan a los usuarios que hayan presentado a la EP-Aguas de Manta la solicitud para ejecución de estudios de factibilidad, para montos de $25.000 en adelante, del presupuesto referencial del proyecto.

5.2. GERENCIA DE GESTIÓN COMERCIAL

- ❑ Elaborar y firmar los oficios de respuesta que se emitan a los usuarios que hayan presentado a la EP-Aguas de Manta, la solicitud para ejecución de estudios de factibilidad, siempre y cuando el monto sea menor a $25.000, del presupuesto referencial del proyecto.

- ❑ Solicitar reportes al área de Atención al Cliente para verificar y controlar el estado de las solicitudes de factibilidad, a fin de que se cumplan los tiempos y lineamientos definidos en este procedimiento.

5.2.1. Unidad de Atención al Cliente

- Conocer los requisitos habilitantes para la solicitud de estudios de factibilidad comercial, prefactibilidad y factibilidad técnica, con la finalidad de ofrecer asesoría oportuna a los usuarios y para asegurar que la documentación recibida esté completa y correcta, evitando retrasos y contratiempos.
- Verificar en el sistema de información geográfica de la empresa, que la ubicación de las solicitudes de los usuarios se encuentre dentro de la circunscripción territorial del cantón Manta, así como de la existencia de las redes públicas hidrosanitarias, de manera que el trámite pueda ser atendido como corresponde.
- Mantener el sistema comercial y las demás herramientas de seguimiento actualizados, de tal manera que, se puedan generar reportes y monitoreos constantes al cumplimiento de este procedimiento.
- Comunicar al usuario de manera clara y oportuna los requisitos y el estado del proceso solicitado.

NOTA:

"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como ***COPIA NO CONTROLADA".***

5.2.2. Unidad de Operaciones Comerciales

- Realizar la inspección en sitio de la factibilidad comercial solicitada (que incluirá presupuesto de instalación del servicio de agua potable y AA.SS.), levantamiento de datos e información y registrar resultados.
- Elaborar el presupuesto con los costos por las instalaciones, derechos de línea de agua potable y alcantarillado, y otras tasas que establezca el Reglamento, para la generación de la factura de servicios con cargo a la cuenta del usuario.
- Ejecutar las órdenes de trabajo y cerrarlas una vez concluidas las actividades.

5.2.3. Área de Catastro

- Registrar los puntos establecidos en el sistema de información geográfica de la empresa para las conexiones de Agua Potable, AA.SS. y AA.LL.; de acuerdo a lo indicado en el informe de factibilidad técnica y factibilidad comercial.
- Realizar inspecciones en sitio para verificar y complementar la información necesaria para la creación y activación de la cuenta del usuario en la base comercial.

5.3. GERENCIA DE GESTIÓN TÉCNICA

- Revisar y aprobar los informes técnicos de las factibilidades de servicios hidrosanitarios solicitadas, al igual que los planos hidrosanitarios y memorias técnicas del proyecto.

5.3.1. Unidad de Diseño y Desarrollo de Proyecto

- Asigna en el tiempo óptimo al Técnico responsable de la inspección in situ y elaboración del informe de prefactibilidad y factibilidad técnica.
- Dar seguimiento a las solicitudes de estudios de factibilidad técnica que no hayan sido ejecutadas en el tiempo máximo definido en este procedimiento.
- Definir los requisitos (técnicos) necesarios para solicitar estudios de factibilidad y solicitar su publicación en la página web de la empresa.
- Realizar inspecciones in situ para verificación de condiciones del proyecto solicitado.
- Coordinar con las unidades técnicas pertinentes para las verificaciones en sitio
- Elaborar los informes técnicos, resultado de las verificaciones realizadas.

5.3.2. Jefatura de Agua Potable y Saneamiento

- Realizar inspecciones in situ para verificación de líneas de A.P., que puedan abastecer al proyecto solicitado.

5.3.3. Jefatura de AA.SS.

- Dar acompañamiento e inspección in situ para verificar que los colectores y redes de alcantarillado sanitario, tengan las condiciones necesarias para dar el servicio del proyecto solicitante.

NOTA:

"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como ***COPIA NO CONTROLADA".***

5.3.4. Jefatura de Ambiente

- Realizar inspecciones in situ para las factibilidades de servicios hidrosanitarios que requieran trampa de grasa, estableciendo la identificación del modelo que deberá utilizar el usuario según la actividad a generar y en relación a lo que establezcan los procedimientos, que puedan abastecer al proyecto solicitado.

5.4. GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Mantener en condiciones óptimas de operatividad el sistema utilizado por el área Comercial para la ejecución de sus actividades; garantizando también el respaldo seguro y oportuno de la información de factibilidades de servicio.
- Asegurar que los requisitos definidos por las áreas se encuentren publicados en la página web de la EP – Aguas de Manta.

6. DESARROLLO

6.1. CONDICIONES GENERALES

- Las comunicaciones (memorándum, informe y oficio) realizadas dentro del proceso de Factibilidad de Servicios Hidrosanitarios serán realizadas bajo el Sistema de Gestión documental aprobado en la EP-Aguas de Manta.
- El análisis de factibilidades de servicios hidrosanitarios incluye los tres sistemas administrados por la EP – Aguas de Manta (agua potable, aguas lluvias y aguas servidas).
- Bajo la facultad que especifica el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) y por ningún motivo, se pueden emitir informes para conexiones parciales de un solo sistema, ya que en ese caso aplicaría como una actualización de alguno(s) de los servicios hidrosanitarios, salvo el caso de los sectores donde no exista(n) alguno(s) de los sistemas.
- El servicio de factibilidad tendrá las siguientes consideraciones:
  - Factibilidad para conexiones de agua potable hasta ¾” que no requieran acometidas especiales.
- Factibilidad para conexiones de agua potable que requieran acometidas especiales mayores a ¾” y/o descargas industriales (aguas residuales no residenciales), incluyendo las de ½”, cuya solicitud tendrá una fase previa denominada prefactibilidad técnica.
- Los usuarios existentes así como los nuevos usuarios que deben regularizarse podrán estar motivados por iniciativa propia como accionar de buena práctica ciudadana o en su defecto por la notificación recibida por la Jefatura Ambiental de EP-Aguas de Manta, mediante la FICHA DE NOTIFICACION DE SERVICIOS HIDROSANITARIOS (MA-PT-01), documento que constará de información relevante del punto notificado y establecerá los tiempos máximos para el inicio de la regularización, cabe indicar que el caso omiso a esta notificación y las acciones que deban proceder para regularización, estarán sujeto a los ejercicios legales que competan según lo establecido en el reglamento vigente.

NOTA:

*“Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como **COPIA NO CONTROLADA”.***

6.2. FACTIBILIDAD COMERCIAL PARA CONEXIONES DE AGUA POTABLE QUE NO REQUIERAN ACOMETIDAS ESPECIALES Y/O DESCARGA INDUSTRIALES (AGUAS RESIDUALES NO RESIDENCIALES)

Los usuarios cuyas instalaciones de agua potable requieran conexión de hasta ¾", que no contemplen acometidas especiales y/o descargas industriales (aguas residuales no residenciales), solicitarán a la EP – Aguas de Manta únicamente la factibilidad comercial de los servicios.

Se incluyen en esta categoría a: viviendas, tiendas, comercios de ropa, consultorios médicos, restaurantes y otros, siempre que el agua a descargar al sistema de alcantarillado sanitario no requiera un tratamiento previo.

NO.	ACTIVIDAD	FORMATO	RESPONSABLE	TIEMPO
1	**RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO, EMISIÓN DE SOLICITUD Y REGISTRO AL SISTEMA COMERCIAL** El asistente de atención al cliente, deberá realizar lo siguiente: • Verificar que los documentos (requisitos) habilitantes que presente el usuario estén completos y correctos. • Generar en sistema comercial la Solicitud para la factibilidad Comercial (AP-AASS-AALL). ❑ Si el usuario no dispone de la documentación o la misma se encuentra incompleta, el Asistente de Atención al Cliente deberá dar las indicaciones / información necesaria, a fin de que se solvente la solicitud del usuario. **Nota:** a) La Gerencia Comercial y el Jefe de la Unidad de Atención al Cliente deberán asegurar a través del Asistente de Atención al Cliente, el desarrollo e implementación de las herramientas necesarias para el seguimiento oportuno de las solicitudes ingresadas; esto incluye la verificación y cumplimiento de tiempos de respuesta al usuario, pagos pendientes y ejecutados, y cualquier otra información adicional relevante del proceso. b) Los requisitos para solicitar la factibilidad de servicio constan en el Reglamento y se encontrarán disponibles para consulta en la página web de la EP – Aguas de Manta e incluye: • Copia de cédula (titular). • Certificado de solvencia actualizado vigente y/o escritura actualizada. • No tener deudas pendientes con la EPAM. • Si el trámite lo realizará un tercero, debe contar con autorización firmada por el dueño del predio y copia de cédula de ambos. • Si existen herederos o si el predio pertenece a más de un dueño los cuales no se encuentren casados legalmente, se deberá adjuntar declaración juramentada. • Certificado de rompimiento de Vía (Si aplica)	Solicitud (Sistema Comercial) /	Usuario promotor / Asistente de Atención al Cliente	30 min

NOTA:

"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como ***COPIA NO CONTROLADA".***

NO.	ACTIVIDAD	FORMATO	RESPONSABLE	TIEMPO
2	**GENERACIÓN DE ORDEN DE PAGO** El Asistente de Atención al Cliente generará la orden de pago por factibilidad de en el sistema para que el usuario proceda a la cancelación de los valores e iniciar el trámite, conforme a lo establecido en el Reglamento.	Orden de pago del servicio (Sistema Comercial)	Unidad de Atención al Cliente	5 minutos
3	**GENERACIÓN DE ORDEN DE TRABAJO** El Asistente de Atención al Cliente generará en el sistema comercial la Orden de Trabajo (OT) solicitando la inspección al área de Operaciones Comerciales.	Sistema comercial (Orden de Trabajo -OT)	Unidad de Atención al Cliente	5 minutos
4	**INSPECCIÓN DE FACTIBILIDAD COMERCIAL** El responsable del área de Operaciones Comerciales asignará a un técnico responsable para la inspección in situ de la factibilidad comercial solicitada. ❑ Para los casos de **factibilidades de servicios hidrosanitarios que requieran trampas de grasa** el responsable del área de Operaciones Comerciales deberá coordinar con la Gerencia Técnica-área de Ambiente la inspección en situ. El resultado de la inspección quedará registrado en el formato **OC-RG-02** e ingresado en el sistema comercial. **Nota:** c) El acompañamiento de la Jefatura Ambiental permitirá identificar al usuario el modelo de trampa de grasa que deberá utilizar según la actividad a generar y en relación a lo que establezcan los procedimientos. La incorporación adecuada de las trampas de grasa permitirá la posterior Certificación oficial de la misma. d) Si la inspección no es factible se comunicará al área de Atención al Cliente para que informe al usuario. El área de Operaciones Comerciales cerrará la OT en el sistema y finaliza el proceso.	Presupuesto referencial para instalaciones de acometida y medidor **(OC-RG-02)** Sistema Comercial	Unidad de Operaciones Comerciales	Optimista: 2 días Promedio: 3 días Pesimista: 5 días
5	**ELABORACIÓN DE PRESUPUESTO REFERENCIAL** Si la inspección es factible, se elabora el presupuesto de instalación del servicio (AP-AASS-AALL). Se deberá indicar en el presupuesto referencial cómo y dónde se deben descargar las aguas lluvias y aguas residuales ❑ Para los casos de **factibilidades de servicios hidrosanitarios que requieran trampas de grasa,** se deberá identificar el modelo de tipo de trampa de grasa a implementar por el usuario en la Ficha de notificación de Servicios Hidrosanitarios-Gestión Ambiental (MA-PT-01)	Presupuesto referencial para instalaciones de acometida y medidor **(OC-RG-02)** Ficha de notificación de Servicios Hidrosanitarios-Gestión Ambiental (**MA-PT-01)**	Unidad de Operaciones Comerciales	1 día

NOTA:

*"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como **COPIA NO CONTROLADA".***

NO.	ACTIVIDAD	FORMATO	RESPONSABLE	TIEMPO
	(estos modelos estarán cargados en la página web de la EP-Aguas de Manta) ❑ El documento deberá ser escaneado y subido al sistema informático para que tenga acceso de visualización el Asistente de Atención al Cliente. **Nota:** e) En el formato de Presupuesto Referencial para instalaciones de acometida y medidor (OC-RG-02), se deberá cumplir con el levantamiento del croquis en la parte posterior del mismo en las solicitudes factibles, ya que esta información va a ser anexada al Certificado del Permiso de Rompimiento de Vía.			
6	**ENTREGA DE RESULTADOS DE INSPECCIÓN** Los resultados de la inspección serán entregados al Asistente de Atención al Cliente para que se contacte al usuario y dar continuidad al proceso o finalizarlo en caso de no ser factible. El usuario recibirá una copia del formato **OC-RG-02,** adicional estará la información cargada a la pagina de Ep-Aguas de Manta **Nota:** f) El documento emitido por Operaciones Comerciales tendrá una validez de 90 días para que los valores sean cancelados por el usuario, de lo contrario se dará por finalizado el trámite. El Asistente de Atención al Cliente realizará el seguimiento con el usuario. g) Si el usuario desea continuar con el trámite cuando haya finalizado el periodo de 90 días, deberá realizar un reingreso de la solicitud, misma que no tendrá costo.	Presupuesto referencial para instalaciones de acometida y medidor **(OC-RG-02)**	Unidad de Atención al Cliente	1 día
7	**PAGO Y FIRMA DE CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS** Una vez que el usuario ha verificado y aceptado los valores del presupuesto referencial, el Asistente de Atención al Cliente procederá a elaborar la Orden de Pago (Sistema Comercial) por las instalaciones y otras tasas detalladas en el "Presupuesto referencial para instalaciones de acometida y medidor". ❑ El usuario podrá realizar el pago total o solicitar un financiamiento de pago, posterior a ello, se realizará la firma del Contrato de Prestación de Servicios (Ver Reglamento para Administración de las instalaciones de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario y Pluvial). ❑ Si el usuario no acepta los valores del presupuesto referencial, el Asistente de Atención al Cliente procede a cerrar la OT en el sistema y finalizar el trámite. Si el usuario requiere **certificación para solicitud del permiso de rompimiento de vía**, el Asistente de Atención al Cliente procederá a la	Orden de Pago (Sistema comercial) Contrato de Prestación de Servicios.	Usuario / Promotor / Unidad de Atención al Cliente	30 min

NOTA:

"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como ***COPIA NO CONTROLADA".***

NO.	ACTIVIDAD	FORMATO	RESPONSABLE	TIEMPO
	emisión del mismo, incluyendo una copia del presupuesto y croquis (formato **OC-RG-02**) como requisito OBLIGATORIO. **Nota:** h) Se realizarán inspecciones de manera periódica para verificar que el usuario no ha realizado una conexión indebida o sin autorización.			
8	**GENERACIÓN DE ORDEN DE TRABAJO (OT)** Si el usuario acepta el presupuesto y firma el Contrato de Prestación de Servicios, el Asistente de Atención al Cliente, generará en el sistema la OT para instalación de elemento de medición y conexión de Agua Potable.	Contrato / Sistema comercial (Orden de Trabajo)	Atención al Cliente	5 minutos
9	**EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS** El área de Operaciones Comerciales ejecutará los trabajos solicitados. **Nota**: i) Cuando se autoriza al usuario hacer la conexión, se realizará la fiscalización de los trabajos por parte de un técnico del área Comercial.	N/A	Operaciones comerciales	Optimista: 3 días Promedio: 5 días Pesimista: 8 días
10	**CIERRE DE ORDEN Y LEGALIZACIÓN** Culminados los trabajos solicitados, el área de Operaciones Comerciales deberá cerrar la OT en el sistema y proceder a su validación. **Nota:** j) La validación es parte del proceso de cierre de la OT en el sistema, es dar la aceptación una vez que se han ingresado o llenado todos los campos requeridos**.** k) De acuerdo al reglamento los medidores serán proporcionados única y exclusivamente por la EPAM (**Art. 36**). Cuando EPAM no cuente en stock con algún equipo de medición de agua potable que necesite instalarse, se entregan al usuario las especificaciones técnicas de los medidores como parte de la respuesta a la solicitud del usuario.	Sistema comercial	Operaciones comerciales	
12	**REGISTRO DE INFORMACIÓN GEO-REFERENCIADA** La persona designada de Operaciones Comerciales deberá remitir la información a Catastro para alimentar base de datos catastral de conexiones ejecutadas por EPAM y se incluyan los otros datos requeridos para la legalización y activación de la cuenta en la base comercial de usuarios.	Sistema comercial	Operaciones Comerciales /Catastro	1 día

NOTA:

"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como ***COPIA NO CONTROLADA".***

6.3. PROCESOS DE INSTALACIONES MAYORES A ¾" DE AGUA POTABLE Y/O DESCARGA DE AGUAS RESIDUALES INDUSTRIALES (NO RESIDENCIALES).

Aquellas instalaciones que requieran conexiones de agua potable mayores a ¾", y/o que realicen descargas de aguas residuales industriales (no residenciales); cumplirán **dos fases del proceso**: prefactibilidad y factibilidad. El usuario solicitará a la EP – Aguas de Manta de manera inicial la prefactibilidad técnica del servicio hidrosanitario y posterior a ello, la factibilidad comercial y técnica.

Se incluyen en esta categoría a: industrias, urbanizaciones, hoteles, centros comerciales, plazas comerciales, centros de salud, laboratorios, clínicas y hospitales, estaciones de servicio (gasolineras), lavadora de autos, lavadora de ropa, centros de faenamiento animal, instituciones educativas, y cualquier otra actividad que conlleve descargas al sistema de alcantarillado que requieran un tratamiento previo.

6.3.1. Etapa I. Prefactibilidad técnica

NO.	ACTIVIDAD	FORMATO	RESPONSABLE	TIEMPO
1	**RECEPCIÓN DE SOLICITUD DEL USUARIO** La solicitud (**Oficio**) de análisis de prefactibilidad técnica de servicios requerida por el usuario será receptada por el área de Atención al Cliente, quien deberá verificar que los documentos (requisitos) habilitantes que presente el usuario/promotor estén completos y correctos. ❑ Si el usuario/promotor no dispone de la documentación o la misma se encuentra incompleta, el Asistente de Atención al Cliente deberá dar las indicaciones / información necesaria a fin de que se solvente la solicitud del usuario. **Nota:** a) Los requisitos para solicitar la factibilidad de servicio constan en el Reglamento y se encontrarán disponibles para consulta en la página web de la EP – Aguas de Manta e incluyen: • Oficio del usuario solicitando el servicio de pre factibilidad en el cual el usuario detalle: ✓ Coordenadas de lugar que solicita el servicio, ✓ Generalidades del proyecto que ejecutara ✓ Referencia del sitio ✓ Teléfonos de contacto ✓ Correo electrónico • Copia de cédula (titular) • Copia del RUC • Nombramiento • No tener deudas pendientes con la EPAM. • Certificado de Solvencia actualizado vigente y/o escritura actualizada • Si el trámite lo realizará un tercero, debe contar con autorización firmada por el dueño del predio y copia de cédula de ambos; Si existen herederos o si el predio pertenece a más de un dueño los cuales no se	Oficio	Usuario/ Promotor / Atención al cliente	30 min

NOTA:

"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como ***COPIA NO CONTROLADA".***

NO.	ACTIVIDAD	FORMATO	RESPONSABLE	TIEMPO
	encuentren casados legalmente, se deberá adjuntar declaración juramentada. • Certificado de uso de suelo (GAD MANTA)			
2	**INGRESO DE SOLICITUD** Una vez que los documentos habilitantes presentados por el usuario han sido verificados, el Asistente de Atención al Cliente ingresará la solicitud recibida (AP-AASS-AALL) en el sistema comercial de la EP – Aguas de Manta. **Nota:** b) La Gerencia Comercial y el Jefe de la Unidad de Atención al Cliente deberán asegurar a través del Asistente de Atención al Cliente, el desarrollo e implementación de las herramientas necesarias para el seguimiento oportuno de las solicitudes ingresadas; esto incluye la verificación y cumplimiento de tiempos de respuesta al usuario, pagos pendientes y ejecutados, y cualquier otra información adicional relevante del proceso.	Sistema comercial	Unidad de Atención al Cliente	Ingreso solicitud: 5 min Seguimiento: 5 min
3	**GENERAR ORDEN DE PAGO** El Asistente de Atención al Cliente generará la orden de pago por factibilidad (Fase I) de instalaciones en el sistema, para que el usuario proceda a la cancelación de los valores e iniciar el trámite, conforme a lo establecido en el Reglamento.	Orden de pago del servicio. (Sistema Comercial)	Unidad de Atención al Cliente	5 min
4	**REALIZACIÓN DEL PAGO** El usuario/promotor realizará el pago total correspondiente (según lo establecido en el Reglamento); pago que se ejecutará en los puntos autorizados.	Comprobante de pago	Usuario/promotor /Área de Recaudación	10 min
5	**GENERACIÓN DE ORDEN DE TRABAJO (OT)** El Asistente de Atención al Cliente generará en el sistema comercial la Orden de trabajo (OT) de pre factibilidad y la remitirá al Departamento de Diseño de Proyectos de la Gerencia Técnica en conjunto con el expediente de solicitud.	Sistema comercial/ Memorándum	Unidad de Atención al Cliente	10 min
6	**DESIGNACIÓN DE TÉCNICO RESPONSABLE DE INSPECCIÓN** El Departamento de Diseño de Proyectos de la Gerencia Técnica designará un técnico responsable del proceso solicitado (revisión de expediente de solicitud, inspección y elaboración de informe técnico), quien deberá ponerse en contacto con el usuario.	Correo electrónico institucional	Departamento de Diseño de Proyecto - Gerencia Técnica	1 hora

NOTA:

"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como ***COPIA NO CONTROLADA".***

NO.	ACTIVIDAD	FORMATO	RESPONSABLE	TIEMPO
7	**REVISIÓN DE INFORMACIÓN** El técnico asignado deberá revisar la trazabilidad de la solicitud y coordinar con la jefatura de Agua Potable, Alcantarillado y de Ambiente, la realización de las inspecciones *in situ*, para verificación de líneas y puntos de conexión viables para el proyecto.	Requisitos entregados	Departamento de Diseño de Proyecto - Gerencia Técnica	1 día
8	**INSPECCIÓN IN SITU** El técnico asignado realizará la inspección in situ con la jefatura de Agua Potable y Alcantarillado y de Ambiente, para verificación líneas de agua potable y de pozos referente al proyecto **Nota:** c) Las inspecciones que realice el técnico responsable serán ejecutadas en conjunto con las áreas involucradas, previa coordinación con el Cliente y asegurando la optimización de tiempos en el proceso (de ser posible).	N/A	Departamento de Diseño de Proyecto - Gerencia Técnica	Optimista: 3 días Promedio: 5 días Pesimista: 8 días
9	**ELABORACIÓN DE INFORME DE PREFACTIBILIDAD TÉCNICA** El Técnico asignado elabora el informe de prefactibilidad técnica, en el cual se indicará lo siguiente: ❑ Los puntos viables de conexión que deberán ser considerados en el diseño definitivo del proyecto para los tres sistemas (A.P., AA.SS., AA.LL.) ❑ Los modelos de trampas de grasas que deberán incluirse o actualizarse (si aplica) ❑ Los modelos de cámaras de hormigón para posterior instalación del equipo de medición de aguas residuales (si aplica). El informe se entregará a Gerencia Técnica para aprobación. **Nota**: d) El informe es un requisito indispensable para que el usuario solicite la factibilidad de servicio (fase II del proceso de legalización). e) El informe puede ser favorable o no, sin embargo, en cualquiera de los casos el informe deberá ser ejecutado.	Informe de Prefactibilidad (Plantilla de informe)	Departamento de Diseño de Proyectos - Gerencia Técnica	Optimista: 3 días Promedio: 5 días Pesimista: 8 días
10	**APROBACIÓN DEL INFORME TECNICO** La Gerencia Técnica revisará y emitirá la aprobación del Informe de Prefactibilidad Técnica y enviará a través de memorando a la Gerencia Comercial para continuar con el proceso.	Memorando/ Plantilla de Informe (Informe de prefactibilidad)	Gerencia Técnica	1 día
11	**ELABORACIÓN DE OFICIO** La Gerencia Comercial emitirá pronunciamiento de la solicitud de **prefactibilidad** realizada por el usuario/promotor a través de oficio; este documento	Oficio	Gerencia Comercial	1 día

NOTA:

"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como ***COPIA NO CONTROLADA".***

NO.	ACTIVIDAD	FORMATO	RESPONSABLE	TIEMPO
	será remitido al área de Atención al Cliente y acogerá lo referido en el Informe de Prefactibilidad Técnica. **Nota:** f) El oficio será dirigido al usuario, con copia a la Gerencia General (para conocimiento) y área de Atención al Cliente.			
12	**ENTREGA DEL OFICIO AL USUARIO** Atención al Cliente contactará al usuario para confirmar la recepción del oficio e informe. ❑ De no ser factible la solicitud del usuario, cerrará el trámite en el sistema y de igual manera se informará al usuario. ❑ La finalización de este proceso será registrada en el sistema comercial de la EP – Aguas de Manta y en las herramientas de control que el área haya definido. **Nota:** g) En la entrega del oficio al usuario, Atención al Cliente deberá indicar el tiempo de validez del documento hasta la presentación del proyecto de ingeniería (factibilidad de servicio), transcurrido ese tiempo se cerrará el trámite automáticamente en el sistema.	Oficio / Expediente del proceso de Prefactibilidad	Unidad de Atención al cliente/ Usuario/ Promotor	1 día

Notas:

1. Se respetarán los plazos establecidos en el “Reglamento para Administración de las instalaciones de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario y Pluvial”.
2. La solicitud de **prefactibilidad** responde a la necesidad del usuario para que realice el diseño hidrosanitario, mas no para el inicio de los trabajos y conexión, de hacerlo incurriría en una ilegalidad sujeta a sanciones.

6.3.2. Etapa II. Factibilidad técnica - comercial

NO.	ACTIVIDAD	FORMATO	RESPONSABLE	TIEMPO
1	**RECEPCIÓN DE SOLICITUD DE FACTIBILIDAD** La solicitud(**oficio)** de factibilidad técnica – comercial de servicios requerida por el usuario serán receptadas por el área de Atención al Cliente, quien deberá verificar que los documentos (requisitos) habilitantes que presente el usuario/promotor estén completos y correctos. ❑ Si el usuario/promotor no dispone de la documentación o la misma se encuentra incompleta, el Asistente de Atención al Cliente deberá dar las indicaciones / información necesaria a fin de que se solvente la solicitud del usuario. La información habilitante incluirá:	Oficio / Requisitos	Usuario / Promotor/ Unidad de Atención al cliente	30 min

NOTA:

*“Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como **COPIA NO CONTROLADA”.***

NO.	ACTIVIDAD	FORMATO	RESPONSABLE	TIEMPO
	Nota: a) Los requisitos para solicitar la factibilidad de servicio se encontrarán disponibles para consulta en la página web de la EP-Aguas de Manta e incluyen, entre los requisitos están: • Oficio del usuario solicitando el servicio de factibilidad • Memoria técnica del proyecto con la respectiva ingeniería con firmas de responsabilidad por profesional civil - hidráulico – sanitario; • Cálculos hidráulicos del proyecto hidrosanitario (formato Excel) • Especificaciones técnicas constructivas • Presupuesto del Proyecto hidrosanitario • Planos Hidrosanitarios internos y externos del proyecto en formato DWG y Shape, con firmas de responsabilidad por profesional civil - hidráulico – sanitario; • Permiso Ambiental habilitado. De ser necesario, con base en la revisión técnica del proyecto se solicitará certificación de uso de suelo y estudio de impacto ambiental. **Nota:** b) La documentación recibida por la Unidad de Atención al Cliente deberá cargarse al Sistema Comercial, con la finalidad de que la misma este respaldada dentro del Sistema c) Los planos e información deberán ser entregados de forma física y digital cumpliendo con los formatos establecidos plantillas de planos y de memorias técnicas referidos en la página web de la EPAM.			
2	**INGRESO DE SOLICITUD EN SISTEMA** Una vez que los documentos habilitantes presentados por el usuario han sido verificados, el Asistente de Atención al Cliente ingresará la solicitud recibida (A.P.-AA.SS.-AA.LL.) en el sistema comercial de la EP – Aguas de Manta y remitirá al Departamento de Diseño de Proyectos. **Nota:** d) La Gerencia Comercial y el Jefe de la Unidad de Atención al Cliente deberán asegurar a través del Asistente de Atención al Cliente, el desarrollo e implementación de las herramientas necesarias para el seguimiento oportuno de las solicitudes ingresadas; esto incluye la verificación y cumplimiento de tiempos de respuesta al usuario, pagos pendientes y ejecutados, y cualquier otra información adicional relevante del proceso.	Sistema comercial	Unidad de Atención al cliente	5 min
3	**GENERACIÓN DE ORDEN DE TRABAJO (OT)** El Asistente de Atención al Cliente generará en el sistema comercial la Orden de Trabajo (OT), solicitando el análisis de factibilidad dirigida al Departamento de Diseño de Proyectos de la Gerencia Técnica.	Orden de Trabajo (Sistema comercial) Memorándum/ Requisitos	Unidad de Atención al Cliente	1 día

NOTA:

"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como ***COPIA NO CONTROLADA".***

NO.	ACTIVIDAD	FORMATO	RESPONSABLE	TIEMPO
	Nota: a) Los planos e información deberán ser entregados de forma física y digital al área de Estudios y Diseños con copia a la Gerencia Técnica cumpliendo con los formatos establecidos plantillas de planos y de memorias técnicas referidos en la página web de la EPAM.			
4	**DESIGNACIÓN DEL TÉCNICO RESPONSABLE DE REVISIÓN DEL PROYECTO** El Departamento de Diseño de Proyectos de la Gerencia Técnica designará un técnico responsable, para ejecutar la revisión de la documentación, inspección y elaboración de informe técnico, quien deberá ponerse en contacto con el usuario.	Requisitos solicitados del proyecto	Departamento de Diseño de Proyectos - Gerencia Técnica	1 día
5	**REVISIÓN TÉCNICA INICIAL** El técnico asignado deberá revisar la trazabilidad, memoria técnica, cálculos hidráulicos, presupuesto, planos del proyecto, especificaciones técnicas de construcción y demás insumos necesarios requeridos para elaborar el informe técnico de factibilidad. **Nota:** b) En caso de existir observaciones técnicas a la documentación entregada por el usuario y/o representante del proyecto, como cálculos, memorias especificaciones técnicas, o temas de forma y/o fondo en la documentación presentada, el Departamento de Proyectos solicitará al usuario/promotor las correcciones pertinentes, indicando tiempos establecidos para entrega, mismo que están establecidos en el Reglamento interno. c) El tiempo de entrega de correcciones por parte del usuario no es imputable a los tiempos del Técnico asignado. d) Si existen observaciones técnicas en los planos, el Departamento de Proyecto solicitará al usuario/promotor las correcciones pertinentes.	Requisitos solicitados del proyecto	Departamento de Diseño de Proyectos de la Gerencia Técnica	1 día
6	**ATENCIÓN DE OBSERVACIONES** De ser el caso, el usuario / promotor deberá atender las observaciones recibidas y una vez resueltas, enviará al Departamento de Diseño de Proyectos. Esta entrega la realizará mediante oficio, mismo que dará constancia de los tiempos y cumplimientos tanto del usuario/promotor como del Departamento de Diseño de Proyectos.	Oficio	Usuario / Departamento de Diseño de Proyectos de la Gerencia Técnica	Optimista: 10 días Promedio: 25 días Pesimista: 45 días
7	**ELABORACIÓN DEL INFORME DE FACTIBILIDAD TÉCNICA** El técnico asignado revisará los planos y demás insumos técnicos para elaborar el informe que evidencie que el proyecto presentado acoge las	Plantilla informe de factibilidad	Departamento de Diseño de Proyectos de la Gerencia Técnica	Optimista: 3 días Promedio: 5 días Pesimista: 8 días

NOTA:

*"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como **COPIA NO CONTROLADA".***

NO.	ACTIVIDAD	FORMATO	RESPONSABLE	TIEMPO
	recomendaciones técnicas entregadas mediante informe de cumplimiento de la **prefactibilidad** técnica. ❑ El informe también deberá incluir los costos a cobrar al usuario por aprobación del proyecto y fiscalización de los trabajos, según lo establecido en el Reglamento. El informe de factibilidad y los planos hidrosanitarios serán entregados a la Gerencia Técnica. **Nota:** e) En caso de no ser factible el proyecto, el informe deberá indicar detalles específicos y técnicos que faculten la negación de la factibilidad de servicio.			
8	**APROBACIÓN DEL INFORME Y REVISIÓN DE PLANOS** La Gerencia Técnica revisará y aprobará los planos y el informe de factibilidad técnica (si es procedente), posteriormente remitirá mediante memorando a la Gerencia Comercial para que se verifique la viabilidad comercial del proyecto en conjunto con el Departamento de Catastro de EPAM. ❑ Por designación del Gerente Técnico, se incluirá en el Informe de Factibilidad Técnica la sugerencia del fiscalizador técnico, quien será el responsable de velar por el fiel cumplimiento de lo establecido en el informe y posterior contrato de fiscalización. **Nota:** f) La Gerencia Técnica remitirá los planos hidrosanitarios (en formato DWG y Shape). También será entregado el expediente presentado por el usuario (proyecto de ingeniería)	Informe de factibilidad/ Memorando/ Planos hidrosanitarios / Expediente del proyecto	Gerencia Técnica / Gerencia Comercial	1 día
9	**VERIFICACIÓN DE VIABILIDAD COMERCIAL** La Gerencia Comercial verifica la viabilidad comercial del proyecto, remitiendo copia digital del expediente documental de aprobación de la factibilidad técnica a la Unidad de Operaciones Comerciales para la inspección de factibilidad comercial.	Memorando / Expediente del proyecto	Gerencia Comercial	1 día
10	**GENERACIÓN DE ORDEN DE TRABAJO** La persona designada de la Unidad de Operaciones Comerciales generará en el sistema comercial la Orden de Trabajo (OT) para realizar la inspección por parte de un técnico del área.	Orden de Trabajo (Sistema comercia).	Unidad de Operaciones Comerciales	5 min

NOTA:

*"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como **COPIA NO CONTROLADA".***

NO.	ACTIVIDAD	FORMATO	RESPONSABLE	TIEMPO
11	**INSPECCIÓN DE FACTIBILIDAD COMERCIAL SOLICITADA** El técnico comercial designado revisará la información técnica remitida por la Gerencia Técnica y luego de verificada la información, evaluará en torno al reglamento y a la actividad que se vaya a ejecutar la procedencia o no procedencia comercial de la factibilidad. ❑ Se deberá incluir en el presupuesto el tipo y característica de medidor, al igual que la ubicación. **Nota:** g) El resultado de la inspección quedará registrado en el formato OC-RG-02 e ingresado en el sistema comercial.	Presupuesto referencial para instalaciones de acometida y medidor **(OC-RG-02)** Sistema comercial	Unidad de Operaciones Comerciales	1 día
12	**10.1. ELABORACIÓN DE PRESUPUESTO REFERENCIAL** Se elabora el presupuesto referencial de instalación del servicio (A.P., AA.LL. y AA.SS.) en los puntos determinados en el informe técnico de factibilidad, y se entrega mediante formato **(OC-RG-02)** los montos comerciales que se sumaran a los costos referidos en el informe técnico, para que sean totalizados y cancelados por el usuario. **10.2. ENTREGA DE RESULTADOS DE INSPECCIÓN** Los resultados de la inspección serán entregados a la Gerencia Comercial para verificación y validación de presupuesto comercial y dar continuidad al proceso. **Nota:** h) El documento emitido por Operaciones Comerciales tendrá una validez de 90 días.	Presupuesto referencial para instalaciones de acometida y medidor **(OC-RG-02)**	Unidad de Operaciones Comerciales	1 día
13	**ELABORACIÓN DE OFICIO DE APROBACIÓN DE FACTIBILIDAD** El oficio estará dirigido al usuario, o en su defecto a la Gerencia General de la EPAM (según el monto del proyecto), y especificará los valores a cancelar respecto al proyecto, indicando además la aprobación de la factibilidad, la solicitud de cancelación de los montos correspondientes (montos técnicos y comerciales) y la necesidad de suscribir los contratos de fiscalización y de prestación del servicio. La aprobación de factibilidades deberá tener las siguientes consideraciones:	Oficio	Gerencia General	2 días

"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como ***COPIA NO CONTROLADA".***

NO.	ACTIVIDAD	FORMATO	RESPONSABLE	TIEMPO
	• Los proyectos cuyos montos de factibilidad sean **menores a $25.000**, serán aprobados mediante **oficio** por la Gerencia Comercial. • Si el proyecto **excede el monto de $25.000** dólares, se remitirá memorándum a la Gerencia General, para análisis y aprobación por medio de Oficio, para que continúe el proceso deberá ser entregado a la Gerencia Comercial. **Nota:** i) La Gerencia Comercial remitirá el oficio, con los documentos de soporte al Asistente de Atención al Cliente, para continuar con el trámite respectivo.	Memorándum	Gerencia Comercial	
14	**GESTIÓN INFORMATIVA CON EL USUARIO** Atención al Cliente contactará al usuario indicándole lo siguiente: ❑ Aprobación del proceso de factibilidad ❑ Valores a cancelar ❑ Tiempo máximo en el que debe acercarse a realizar el pago; dichos montos serán enviados al usuario de manera digital por correo electrónico, para que pueda acercarse a caja a realizar el pago y luego con la factura en atención al cliente pueda retirar la documentación respectiva (que también será enviada de manera digital por correo electrónico). ❑ Suscripción de los contratos de fiscalización y de prestación del servicio para que pueda iniciar la construcción del proyecto, luego de ejecutar los pagos respectivos. ❑ Numero de copias de planos (5 juegos), que deberá presentar en la Gerencia Técnica para firma y sellado posterior al pago **Nota:** j) Atención al Cliente debe recalcarle al usuario los tiempos de validez del documento e indicar el plazo máximo de 90 días para acercarse a realizar los pagos pertinentes y retirar la documentación que valida la factibilidad de servicio. k) Si el usuario no se acerca en el tiempo establecido a ejecutar el pago y retirar la documentación habilitante, el Asesor de Atención al Cliente informará a la Gerencia Comercial, y esta a su vez designará a un técnico para realizar la inspección in situ al proyecto referido. Si se evidencia que el usuario ha iniciado la construcción sin ejecutar los pagos pertinentes, se procederá a emitir la sanción de acuerdo a lo establecido en el Reglamento.	Oficio / correo electrónico	Unidad de Atención al Cliente / Usuario / Promotor	1 día
15	**GENERACIÓN DE ORDEN DE PAGO** El usuario se acercará a las ventanillas de atención al cliente a realizar el pago de los valores notificados mediante Oficio.	Orden de pago (Sistema Comercial)	Usuario /Promotor	10 min

NOTA:

"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como ***COPIA NO CONTROLADA".***

NO.	ACTIVIDAD	FORMATO	RESPONSABLE	TIEMPO
	Nota: l) El Cliente podrá realizar el pago total o solicitar un convenio de pago de acuerdo al Reglamento.			
16	**ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN Y FIRMA DE CONTRATOS** El usuario deberá presentar el comprobante de pago al Asistente de Atención al Cliente, para que se proceda a la generación de los contratos (fiscalización y prestación del servicio) y firma de los mismos. **14. 1. FIRMA DE CONTRATO** Una vez firmados los contratos por parte del usuario, el Asistente de Atención al Cliente le entregará al usuario en físico los siguientes documentos: - Oficio de aprobación de factibilidad. - Memoria técnica del proyecto con el sellado. - Los planos hidrosanitarios (verificados). - Un ejemplar de los Contratos de servicio y fiscalización. - Informe técnico de factibilidad. - Informe comercial de factibilidad ❑ Adicionalmente, el Asistente de Atención al Cliente deberá recordar las responsabilidades adquiridas como promotores de obras. ❑ El Asistente de Atención al Cliente cerrará la Orden de Trabajo (Sistema Comercial), dado que se ha cumplido con la gestión de factibilidad de servicio y emite expediente digital y físico a la Gerencia Comercial. **Nota:** m) El contrato deberá estar listo. Será firmado por el cliente y/o representante legal del proyecto y por el/la Gerente Comercial de EPAM (según delegación de la máxima autoridad). La firma del contrato se realizará únicamente con la constancia del recibo de pago o en su defecto con el aval de convenio de pago. n) El plazo del convenio de pago será de acuerdo a lo establecido en el Reglamento para Administración de las instalaciones de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario y Pluvial. o) El contrato contará con la designación de un fiscalizador técnico y un Fiscalizador Comercial, y deberá incluir los correos electrónicos y números telefónicos de los fiscalizadores asignados **14.2. FIRMA Y SELLADO DE PLANOS** El usuario deberá acercarse a la Gerencia Técnico (Unidad de Estudios y Diseños) con los 5 juegos de planos y el recibo de pago, para que la persona designada del área proceda con la revisión de los	Recibo de pago / Contrato de prestación de servicios / Expediente del proyecto Juego de Planos(5)	Unidad de Atención al Cliente / Usuario/ Promotor	30 min

"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como ***COPIA NO CONTROLADA".***

NO.	ACTIVIDAD	FORMATO	RESPONSABLE	TIEMPO
	documentos (5 juegos de planos, recibo de pago) y se proceda a la firma y sellado de aprobación de los mismos.			
17	**DIFUSIÓN DE APROBACIÓN DE FACTIBILIDAD** La Gerencia Comercial mediante correo electrónico envía la documentación de aprobación de factibilidad, y los documentos habilitantes a los involucrados para gestión pertinente y seguimiento. - **Al usuario/cliente**: para constancia de la aprobación de factibilidad y de inicio de la fase de construcción (previo a la coordinación con los fiscalizadores asignados por EPAM). - A los **fiscalizadores asignados** para constancia de la delegación y responsabilidades que se establecen para velar por el fiel cumplimiento de lo establecido en el contrato. - A **Gerencia General y Gerencia Técnica** (Departamento de Diseño de Proyecto): para retroalimentación del trámite. - **Departamento de Catastro** para registros de puntos georreferenciados establecidos para las conexiones de AAPP, AASS, AALL. **Nota:** p) Este proceso de Factibilidad Comercial Técnica continua con el Proceso de Fiscalización (Ver Fiscalización de Proyectos Hidrosanitarios-AM-PR-03)	Correo electrónico institucional / expediente de factibilidad	Gerencia Comercial	1 día

Nota 1. El usuario solicitará a la empresa, la factibilidad técnica del abastecimiento de servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial, para lo cual presentará planos del anteproyecto, memorias y especificaciones técnicas certificados por Ingenieros civiles y/o sanitarios habilitados. Simultáneamente el Promotor deberá entregar copia del certificado de uso del suelo, y el estudio de impacto ambiental relacionado con la construcción y la operación del impacto ambiental relacionado con la construcción y la operación de la infraestructura de los referidos sistemas, el que deberá ceñirse a las normas vigentes en la materia.
La empresa estudiará el requerimiento pudiendo exigir la presentación de información adicional o complementaria debiendo finalmente pronunciarse dentro de los 45 días de complementada toda la información.
Nota 2: La firma de aprobación de planos se realiza en conjunto con Técnico Responsable, Técnico de Diseño de Proyecto y Gerente Técnico.
Nota 3: Se respetarán los plazos establecidos en el "Reglamento para Administración de las instalaciones de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario y Pluvial"

7. SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

- Cumplir con el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad de la EPAM.

NOTA:

"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como ***COPIA NO CONTROLADA".***

8. MEDIO AMBIENTE

- Cumplir con las disposiciones, programas y políticas que Gerencia General determine para temas ambientales.

9. PLAN DE CONTINGENCIA

AMENAZAS EN ESTE PROCESO	CONTINGENCIAS ANTE LA AMENAZA
1. Falta de control de las solicitudes de prefactibilidad	El área de Atención al Cliente, deberá definir herramientas (matrices, sistema, etc.) que le permitan efectuar control y seguimiento de las solicitudes recibidas.
2. Demoras en la ejecución del proceso	La Gerencia Comercial deberá solicitar informes frecuentes del estado de las solicitudes para verificar tiempos de respuesta y estado de pagos.

Nota: Se respetará los plazos establecidos en el "Reglamento para Administración de las instalaciones de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario y Pluvial"

10. REGISTROS GENERADOS

No aplica

11. ANEXOS

- **Anexo 1:** Atención e identificación de la categoría del usuario
- **Anexo 2:** Factibilidad Comercial para conexiones de Agua Potable que no requieran acometidas especiales y/o descargas industriales (Agua residual no residencial
- **Anexo 3:** Instalaciones mayores a ¾" de Agua Potable y/o descargas residuales industriales (Etapa I: Prefactibilidad Técnica)
- **Anexo 4:** Instalaciones mayores a ¾" de Agua Potable y/o descargas residuales industriales (Etapa II: Factibilidad Técnica- Comercial)

12. REVISIÓN HISTÓRICA

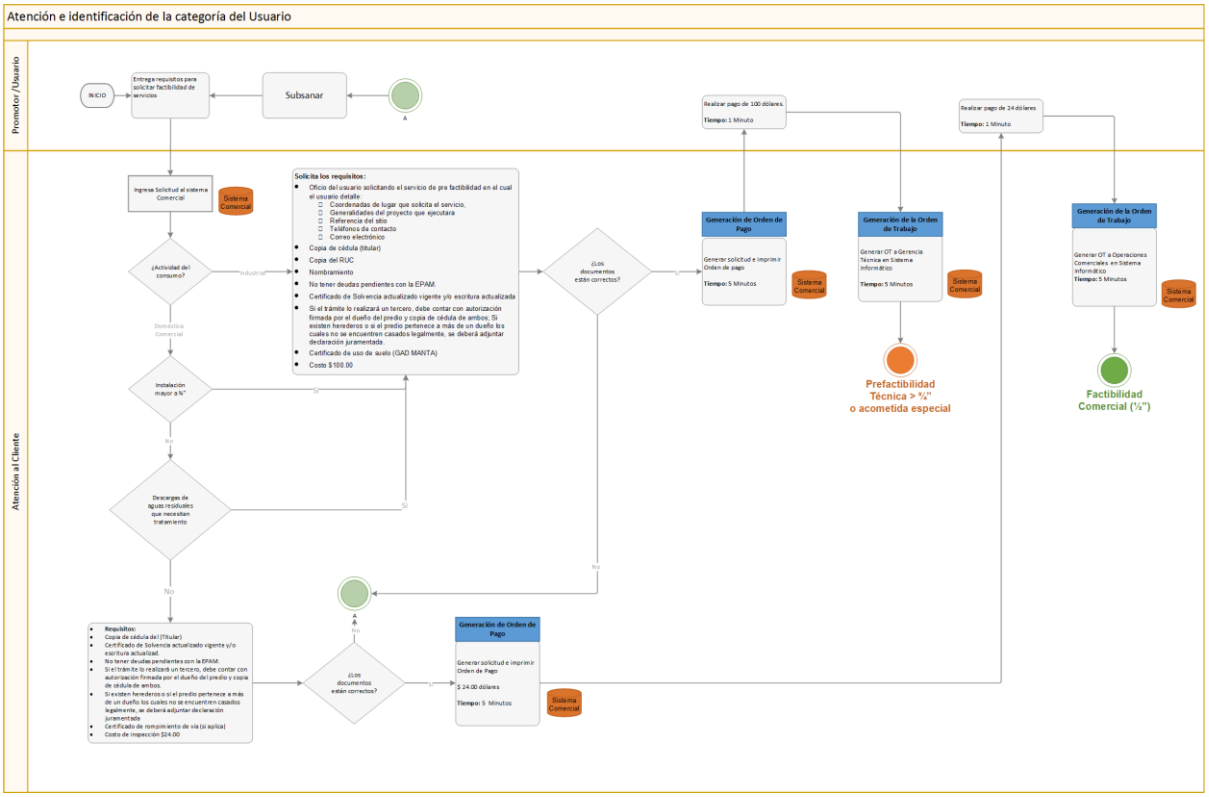
Se utiliza el siguiente diseño, se documenta hasta 10 revisiones históricas:

No. Rev.	Fecha de Revisión	Detalle de la Modificación	Causa de la Modificación
02	21/06/2021	En relación al Reglamento 015 y cumplimiento a los tiempos establecidos, se realiza actualización a todo el procedimiento en sus diferentes etapas para detallar las actividades de las diferentes etapas del proceso de Factibilidad de Servicios. Adicional se levanta un nuevo procedimiento para detallar las actividades del proceso de fiscalización y se modifican el formato de acta	❑ Se realizan las actualizaciones de acuerdo a mejoras en el proceso y al nuevo Sistema Comercial

NOTA:

*"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como **COPIA NO CONTROLADA".***

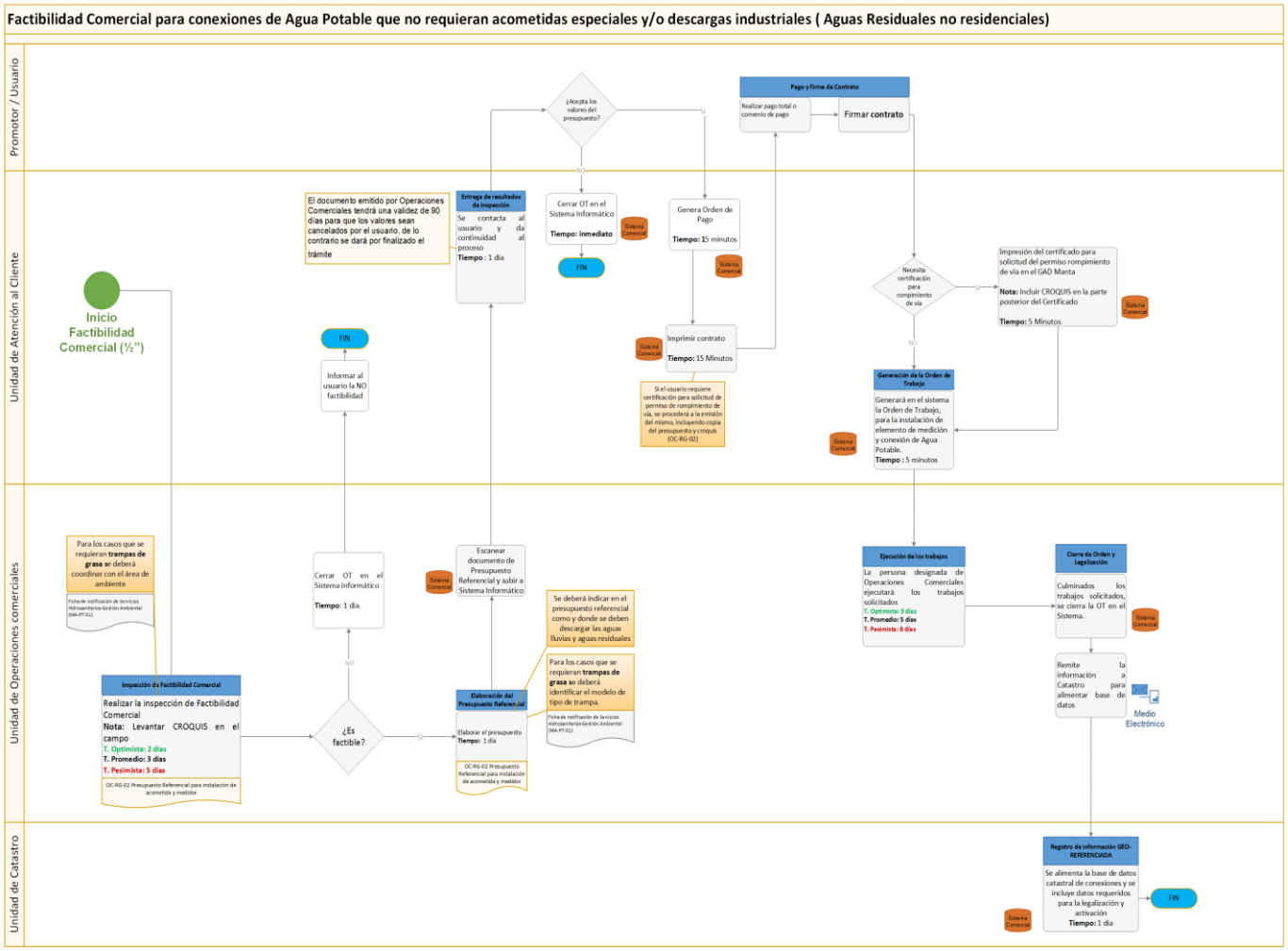
- **Anexo 1:** Atención e identificación de la categoría del usuario



NOTA:

"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como ***COPIA NO CONTROLADA".***

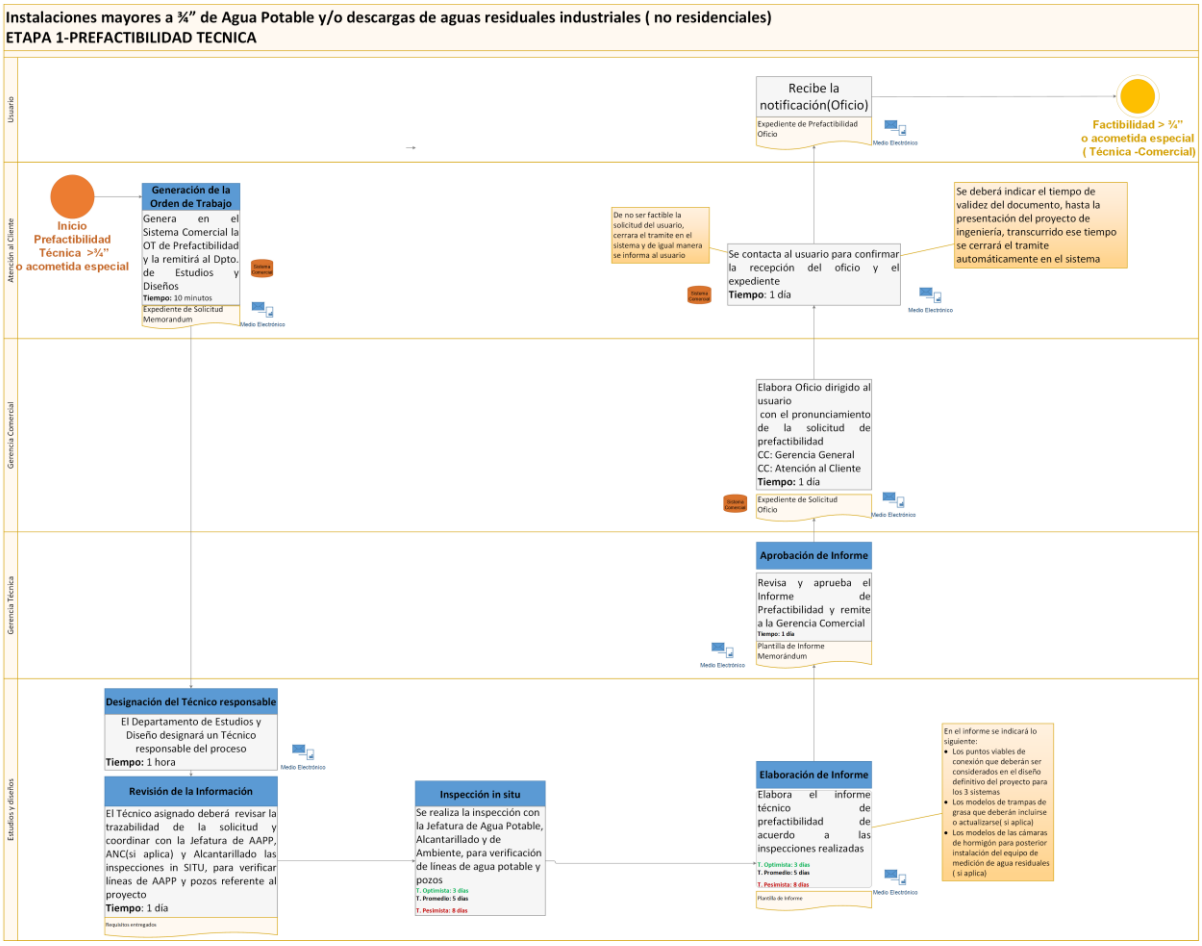
- **Anexo 2:** Factibilidad Comercial para conexiones de Agua Potable que no requieran acometidas especiales y/o descargas industriales (Agua residual no residencial



NOTA:

"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como ***COPIA NO CONTROLADA".***

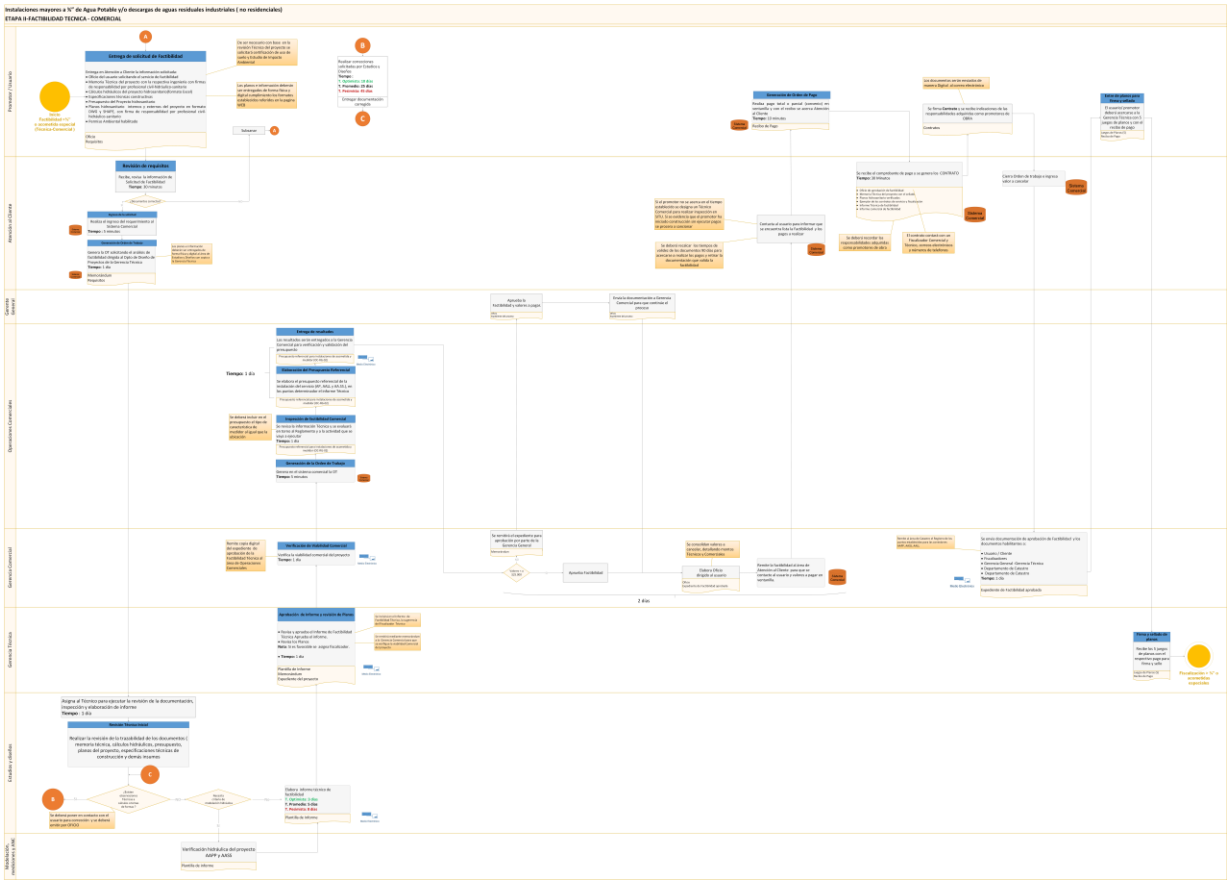
- **Anexo 3:** Instalaciones mayores a ¾" de Agua Potable y/o descargas residuales industriales (Etapa I: Prefactibilidad Técnica)



NOTA:

"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como ***COPIA NO CONTROLADA".***

- **Anexo 4:** Instalaciones mayores a ¾" de Agua Potable y/o descargas residuales industriales (Etapa II: Factibilidad Técnica- Comercial)



NOTA:

"Este documento es de propiedad exclusiva de EPAM y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni facilitado a terceros sin el consentimiento de su Propietario. Al momento de ser IMPRESO sin autorización se considera como ***COPIA NO CONTROLADA".***