

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

Nº	DENOMINACIÓN DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CÓMO ACCEDER AL SERVICIO (SE DESCRIBE EL DETALLE DEL PROCESO QUE DEBE SEGUIR LA O LA CIUDADANÍA PARA LA OBTENCIÓN DEL SERVICIO.)	REQUISITOS PARA LA OBTENCIÓN DEL SERVICIO (SE DEBERÁ LISTAR LOS REQUISITOS QUE EXIGE LA OBTENCIÓN DEL SERVICIO Y DONDE SE OBTIENEN)	PROCEDIMIENTO INTERNO QUE SIGUE EL SERVICIO	HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO (DETALLAR LOS DÍAS DE LA SEMANA Y HORARIOS)	COSTO	TIEMPO ESTIMADO DE RESPUESTA (HORAS, DÍAS, SEMANAS)	TIPO DE BENEFICIARIOS O USUARIOS DEL SERVICIO (DESCRIBIR SI ES PARA CIUDADANÍA EN GENERAL, PERSONAS)	OFICINAS Y DEPENDENCIAS QUE OFRECEN EL SERVICIO	DIRECCIÓN Y TELÉFONO DE LA OFICINA Y DEPENDENCIA QUE OFRECEN EL SERVICIO (LINK PARA CIUDADANÍA EN GENERAL Y PÁGINA DE INTERNET)	TIPOS DE CANALES DISPONIBLES DE ATENCIÓN PRESENCIAL: (DETALLAR SI ES POR VENTANILLA, OFICINA, PÁGINA WEB, ETC.)	SERVICIO AUTOMATIZADO (SI/NO)	LINK PARA DESCARGAR EL FORMULARIO DE SERVICIOS	LINK PARA EL SERVICIO POR INTERNET (ON LINE)	NÚMERO DE CIUDADANOS/CIUDADANAS QUE ACCEDIERON AL SERVICIO EN EL ÚLTIMO PERÍODO (MENSUAL)	NÚMERO DE CIUDADANOS/CIUDADANAS QUE ACCEDERON AL SERVICIO ACUMULATIVO	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN SOBRE EL USO DEL SERVICIO
1	SOLICITUD DE GUAS NUEVAS	PROVEER DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE A LOS USUARIOS	SOLICITANDO EL SERVICIO DE AGUA POTABLE EN SERVICIOS AL CLIENTE, ADJUNTANDO COPIAS DE LA DOCUMENTACIÓN QUE LE RESPALDA REQUERIMIENTO.	1. SER GUBERNA. SOLICITUD, PREVIO A REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN PERTINENTE. 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN. 3. COPIA DE ESCRITURA. 4. COPIA DE HISTORIA DE DOMINIO, EMITIDA POR EL REGISTRADOR DE LA PROPIEDAD. 5. COPIA DE PREDIOS URBANOS ACTUALIZADOS. 6. SI ES SOLAR VACIO, PERMISO DE CONSTRUCCIÓN. 7. SI EL TRAMITE LO REALIZA UNA TERCERA PERSONA, CARTA DE AUTORIZACION.	1. SE GUBERNA LA SOLICITUD, PREVIO A REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN PERTINENTE. 2. EL PERSONAL DE CAMPO REALIZA LA INSPECCIÓN PARA LA FACTIBILIDAD DEL SERVICIO. 3. APROBADA LA FACTIBILIDAD USUARIO FIRMA CONTRATO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE. 4. CREACIÓN DEL PROCESO PARA EJECUCIÓN POR EL AREA DE OPERACIONES COMERCIALES. 5. EL AREA DE NUEVOS CLIENTES RECIBE EL INFORME DEL TRABAJO EJECUTADO PROCEDIDO A LA CREACION DE CUENTA AL SISTEMA COMERCIAL.	LUNES A VIERNES DE 08:30 HASTA 17:00H. SABADO 09:00 A 14:00H	VARIA SEGUN LOS MATERIALES A UTILIZAR.	15 DIAS LABORABLES.	CIUDADANÍA EN GENERAL	EDIFICIO MATRIZ CAC (CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA) AGENCIA SANTA ELENA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	322	590	N/A	
2	RECLAMOS	RESOLUCIÓN A LA INSATISFACCIÓN DEL CLIENTE	PRESENTANDOSE A OFICINA MATRIZ INDICANDO SU INCUMPLIMIENTO AL ASISTENTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE, SE LE INDICA EL TIEMPO EN EL QUE SU RECLAMO ESTARÁ RESUELTO.	1. REVISIÓN DE LA CUENTA DEL USUARIO. 2. GENERACION DE INSPECCION SI SE ADECUA. 3. DE ACUERDO AL INFORME SE REALIZA EL ANALISIS, TRAMITE (ORDENES TRABAJADO) Y AJUSTA LA CUENTA. 4. SE INFORMA AL CLIENTE EL RESULTADO.	1. REVISIÓN DE LA CUENTA DEL USUARIO. 2. REALIZAR INSPECCION 3. EMITIR INFORME DE INSPECCION. 4. INFORMAR RESPUESTA AL USUARIO.	LUNES A VIERNES DE 08:30 HASTA 17:00H. SABADO 09:00 A 14:00H	GRATUITO	20 DIAS	CIUDADANÍA EN GENERAL	EDIFICIO MATRIZ CAC (CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA) AGENCIA SANTA ELENA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	1084	2622	N/A	
3	INSPECCION	REALIZAR INSPECCION EN EL PREDIO POR INCONFORMIDADES	EL USUARIO PRESENTA EN SERVICIO AL CLIENTE SU SOLICITUD, EL EJECUTO DEL SAC ABRE LA SOLICITUD EN EL SISTEMA COMERCIAL, FIRMAN EL FORMATO DE SOLICITUD, SE LE INDICA EL TIEMPO EN EL QUE SE REALIZA LA INSPECCION.	1. VERIFICAR REPORTE DE LECTURA. 2. REALIZAR INSPECCION 3. EMITIR INFORME DE INSPECCION. 4. INFORMAR RESPUESTA AL USUARIO.	1. VERIFICAR REPORTE DE LECTURA. 2. REALIZAR INSPECCION 3. EMITIR INFORME DE INSPECCION. 4. INFORMAR RESPUESTA AL USUARIO.	LUNES A VIERNES DE 08:30 HASTA 17:00H. SABADO 09:00 A 14:00H	GRATUITO	15 DIAS	CIUDADANÍA EN GENERAL	EDIFICIO MATRIZ CAC (CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA) AGENCIA SANTA ELENA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	454	858	N/A	
4	REPORTE DE FUGAS Y REDES	RECEPCION DE QUEJAS RESPECTO A DAÑOS, DESASTIACIOMENTOS, AVERIAS POR SERVICIOS DE A.P.P., A.S.S.	EL CLIENTE SE ACERCA AL MODELO DE ATENCIÓN AL CLIENTE O LLAMA AL CALL CENTER INDICANDO LA NOVEDAD, POR CONFORMADO DATOS REFERENCIALES DE UBICACION.	1. RECEPCION DE LA NOVEDAD 2. SE DERIVA A LA DIRECCION TECNICA PARA SU ATENCION Y SOLUCION.	1. RECEPCION DE LA NOVEDAD 2. SE DERIVA A LA DIRECCION TECNICA PARA SU ATENCION Y SOLUCION.	LUNES A VIERNES DE 08:30 HASTA 17:00H. SABADO 09:00 A 14:00H	GRATUITO	1 DIA	CIUDADANÍA EN GENERAL	EDIFICIO MATRIZ CAC (CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA) AGENCIA SANTA ELENA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	596	971	N/A	
5	SOLICITUD DE REAPERTURAS DE SERVICIO	HABILITAR EL SERVICIO DE AGUA POTABLE	REALIZANDO EL PAGO TOTAL, PARCIAL O SUSCRIPCION DE CONVINO POR EL VALOR ADICIONAL PARA PROCEDER A GENERAR LA ORDEN DE AUTORIZACION DEL TITULAR DE LA CUENTA.	1. GENERACION DE ORDEN DE REAPERTURA. 2. AREA DE OPERACIONES COMERCIALES EJECUTA EL TRABAJO Y EMITE SU INFORME. 3. INGRESO DE LA INFORMACION AL SISTEMA COMERCIAL Y FINALIZACION DE LA ORDEN DE TRABAJO. 4. SE COMUNICA AL CLIENTE.	1. GENERACION DE ORDEN DE REAPERTURA. 2. AREA DE OPERACIONES COMERCIALES EJECUTA EL TRABAJO Y EMITE SU INFORME. 3. INGRESO DE LA INFORMACION AL SISTEMA COMERCIAL Y FINALIZACION DE LA ORDEN DE TRABAJO. 4. SE COMUNICA AL CLIENTE.	LUNES A VIERNES DE 08:30 HASTA 17:00H. SABADO 09:00 A 14:00H	REAPERTURA DEL SERVICIO (ORTE CON FAPON NITRIDO 5 10.35)	48 HORAS	CLIENTES DE AGUAPEN EP	EDIFICIO MATRIZ CAC (CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA) AGENCIA SANTA ELENA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	4158	8356	N/A	
6	ATENCION DE REQUERIMIENTO DE EMISION DE FACTURA ELECTRONICA	IMPRESION DE FACTURAS ELECTRONICAS SOLICITADAS POR EL USUARIO	ACERCAOSE A ATENCION AL CLIENTE PARA ACCEDER A SU REQUERIMIENTO O INGRESANDO A LA PAGINA WEB DE AGUAPEN EP Y DESCARGAR SU FACTURA.	1. SER TITULAR DE LA CUENTA. 2. SE ENVIARA INFORME PARA SU UBICACION. 3. INFORMACION SE INGRESA AL SISTEMA COMERCIAL Y SE FINALIZA LA ORDEN DE TRABAJO.	1. SER TITULAR DE LA CUENTA. 2. SE ENVIARA INFORME PARA SU UBICACION. 3. INFORMACION SE INGRESA AL SISTEMA COMERCIAL Y SE FINALIZA LA ORDEN DE TRABAJO.	LUNES A VIERNES DE 08:30 HASTA 17:00H. SABADO 09:00 A 14:00H	GRATUITO	APROXIMADAMENTE 5 MINUTOS	CLIENTES DE AGUAPEN EP O PERSONAS AUTORIZADAS POR EL TITULAR DE LA CUENTA.	EDIFICIO MATRIZ CAC (CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA) AGENCIA SANTA ELENA	NO APLICA	NO APLICA	WWW.AGUAPEN.GOB. EC	0	0	N/A		
7	REUBICACION Y/O LEVANTAMIENTO DE MEDIDOR	EL CLIENTE SOLICITA LA REUBICACION Y/O LEVANTAMIENTO DEL MEDIDOR	ACERCAOSE AL SERVICIO AL CLIENTE SOLICITANDO LA REUBICACION Y/O LEVANTAMIENTO DEL MEDIDOR.	1. GENERACION DE ORDEN DE TRABAJO. 2. EJECUTADO EL TRABAJO, EL AREA DE OPERACIONES COMERCIALES EMITE INFORME PARA SU UBICACION. 3. INFORMACION SE INGRESA AL SISTEMA COMERCIAL Y SE FINALIZA LA ORDEN DE TRABAJO.	1. GENERACION DE ORDEN DE TRABAJO. 2. EJECUTADO EL TRABAJO, EL AREA DE OPERACIONES COMERCIALES EMITE INFORME PARA SU UBICACION. 3. INFORMACION SE INGRESA AL SISTEMA COMERCIAL Y SE FINALIZA LA ORDEN DE TRABAJO.	LUNES A VIERNES DE 08:30 HASTA 17:00H. SABADO 09:00 A 14:00H	VARIABLE	15 DIAS	CLIENTES DE AGUAPEN EP	EDIFICIO MATRIZ CAC (CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA) AGENCIA SANTA ELENA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	10	61	N/A	
8	SOLICITUD DE CIERRE DEFINITIVO Y/O CIERRE TEMPORAL	CORTE TOTAL O TEMPORAL DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE	PRESENTAR SU SOLICITUD POR ESCRITO A LA OFICINA GENERAL PARA SU APROBACION, ADJUNTADO EL PAGO TOTAL DE LA DEUDA (SI EXISTIERA).	1. APROBADO EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE, SE GENERA LA ORDEN DE TRABAJO. 2. AREA DE OPERACIONES COMERCIALES EJECUTA EL TRABAJO Y EMITE SU INFORME. 3. INGRESO DE LA INFORMACION AL SISTEMA COMERCIAL Y FINALIZACION DE LA ORDEN DE CIERRE. 4. SE COMUNICA AL CLIENTE.	1. APROBADO EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE, SE GENERA LA ORDEN DE TRABAJO. 2. AREA DE OPERACIONES COMERCIALES EJECUTA EL TRABAJO Y EMITE SU INFORME. 3. INGRESO DE LA INFORMACION AL SISTEMA COMERCIAL Y FINALIZACION DE LA ORDEN DE CIERRE. 4. SE COMUNICA AL CLIENTE.	LUNES A VIERNES DE 08:30 HASTA 17:00H. SABADO 09:00 A 14:00H	CIERRE DEFINITIVO \$ 22,62 CIERRE TEMPORAL \$12,87	CIERRE DEFINITIVO 7 DIAS CIERRE TEMPORAL 3 DIAS	CLIENTES DE AGUAPEN EP	EDIFICIO MATRIZ CAC (CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA) AGENCIA SANTA ELENA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	TELEFONOS (041) 2775439 PRESENCIAL, CORREO ELECTRONICO, LLAMADAS TELEFONICAS	6138	12705	N/A	
9	DENUNCIAS POR GUAS CLANDESTINAS, BY PASS	RECEPCION DE DENUNCIAS	ACERCAO A LA OFICINAS DE AGUAPEN INDICANDO LA UBICACION DEL PREDIO	NO REQUIERE REQUISITOS, LA DENUNCIA PUEDE SER ANONIMA	2. LA DIRECCION TECNICA REALIZA LA REVISION, LEVANTAMIENTO E INFORME. 3. SE ENCONTRARE NOVEDADES SE APLICA LAS SANCIONES RESPECTIVAS.	LUNES A VIERNES DE 08:30 HASTA 17:00H. SABADO 09:00 A 14:00H	VARIABLE	VARIABLE	CIUDADANÍA EN GENERAL	EDIFICIO MATRIZ CAC (CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA) AGENCIA SANTA ELENA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	31	64	N/A	
10	ACTUALIZACIONES DE DATOS O CAMBIOS DE PROPIETARIOS	CUANDO EL PREDIO CAMBIA DE PROPIETARIO SE REALIZA ACTUALIZACION DE DATOS CORREGIENDO LA INFORMACION QUE SE TIENE EN EL SISTEMA COMERCIAL DE LA EMPRESA	ACERCAO A LA OFICINA PRINCIPAL DE AGUAPEN EP PARA SOLICITAR LA ACTUALIZACION DE DATOS, ADJUNTANDO COPIAS DE LA DOCUMENTACION QUE RESPALDA REQUERIMIENTO.	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA. 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN. 3. COPIA DE ESCRITURAS. 4. PREDIO URBANO ACTUALIZADO. 5. HISTORIA DE DOMINIO. 6. CERTIFICADO DEL REGISTRO DE PROPIEDAD DEBIDAMENTE CATASTRADA.	1. USUARIO PRESENTA COPIAS DE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS PARA SU REVISIÓN Y TRAMITE AL ASISTENTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE. 2. A TRAVÉS DE UNA INSPECCION SE REALIZA LA VISTA AL PREDIO PARA VERIFICACION DE DATOS. 3. ANALIZADO Y APROBADO EL TRAMITE SE ENVA A FACTURACION PARA PROCEDER LA ACTUALIZACION EN EL SISTEMA COMERCIAL. 4. SE COMUNICA AL CLIENTE LA ACTUALIZACION.	LUNES A VIERNES DE 08:30 HASTA 17:00H. SABADOS DE 9:00 A 14:00H	GRATUITO	5 dias	Clientes registrados de Aguapen E.P.	EDIFICIO MATRIZ CAC (CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA) AGENCIA SANTA ELENA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	224	459	N/A	
11	ACTUALIZACION DE DATOS POR TERCERA EDAD	EXONERACION DEL 20% SOBRE EL RUBRO DE AGUA POTABLE POR BENEFICIO DE TERCERA EDAD	ACERCAOSE A LA OFICINA PRINCIPAL DE AGUAPEN EP PARA LA APLICACION DEL BENEFICIO.	1. COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD QUE AVALICE EL BENEFICIO DE TERCERA EDAD. 2. COPIA DEL PREDIO URBANO	1. EL TITULAR DE LA CUENTA O LA PERSONA AUTORIZADA POR EL TITULAR PRESENTA SU REQUERIMIENTO EN ATENCION A CLIENTES 2. SE VERIFICA CON LA CÉDULA DE IDENTIDAD Y COPIA DEL PREDIO URBANO, SI CUMPLE CON LA EDAD PARA APLICAR BENEFICIO. 3. SE INGRESA LA ORDEN DE SERVICIO POR ACTUALIZACION DE DATOS PARA BENEFICIO DE TERCERA EDAD. 4. LA SUPERVISORA DEL AREA REALIZA LA ACTUALIZACION CORRESPONDIENTE AL SISTEMA PARA EFECTOS DE FACTURACION.	LUNES A VIERNES DE 08:30 HASTA 17:00H	GRATUITO	DE 10 A 15 MINUTOS	CLIENTES REGISTRADOS DE AGUAPEN E.P.	OFICINA MATRIZ, EDIFICIO DANITA CDLA COSTA DE ORO DIAGONAL AL CONJUNTO RESIDENCIAL LAS ARENAS 2. AGENCIA BIENVENTURA MORINDO	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	137	227	N/A	
12	ACTUALIZACIONES DE DATOS POR DISCAPACIDAD	EXONERACION DEL 10% SOBRE EL RUBRO DE AGUA POTABLE POR BENEFICIO DE DISCAPACIDAD	ACERCAOSE A LA OFICINA PRINCIPAL DE AGUAPEN EP PARA LA APLICACION DEL BENEFICIO.	1. COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD. 2. COPIA DEL PREDIO URBANO 3. CARNET DEL COMANDANTE QUE CERTIFIQUE DISCAPACIDAD	1. EL TITULAR DE LA CUENTA O LA PERSONA AUTORIZADA POR EL TITULAR PRESENTA SU SOLICITUD EN ATENCION A CLIENTE. 2. VERIFICAR CON LA CÉDULA DE IDENTIDAD, CARNET DEL COMANDANTE Y COPIA DEL PREDIO URBANO, SI CUMPLE PARA BENEFICIO DE DISCAPACIDAD. 3. SE INGRESA LA ORDEN DE SERVICIO POR ACTUALIZACION DE DATOS PARA BENEFICIO DE DISCAPACIDAD. 4. LA SUPERVISORA DEL AREA REALIZA LA ACTUALIZACION CORRESPONDIENTE AL SISTEMA PARA EFECTOS DE FACTURACION.	LUNES A VIERNES DE 08:30 HASTA 17:00H	GRATUITO	DE 10 A 15 MINUTOS	CLIENTES REGISTRADOS DE AGUAPEN E.P.	OFICINA MATRIZ, EDIFICIO DANITA CDLA COSTA DE ORO DIAGONAL AL CONJUNTO RESIDENCIAL LAS ARENAS	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	18	34	N/A	
13	VENTA DE AGUA POR BOCATOMAS	VENTA DE AGUA EN BLOQUE A CARROS CISTERNAS PARA DISTRIBUCION EN LOS SECTORES QUE NO CUENTAN CON RED DE DISTRIBUCION.	PRESENTAR SOLICITUD DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL PARA LA INSPECCION (CUBICAJE) Y APROBACION DEL TANQUERO, SI ES LA PRIMERA VEZ. JUNA VEZ AUTORIZADO EL TANQUERO, E INGRESADO AL SISTEMA COMERCIAL, PODRA REALIZAR LA COMPRA DE ORDENES EN LA OFICINA MATRIZ DE LA INSTITUCION.	1. PRESENTAR SOLICITUD DIRIGIDO AL GERENTE GENERAL 2. COPIA DE CÉDULA 3. COPIA CERTIFICADO DE VOTACION 4. MATRICULA ACTUALIZADA DEL VEHICULO 5. CERTIFICACION DE LA EMPRESA A DONDE SE LE VA A PROVEER EL SERVICIO, EN DONDE NO EXISTA LA RED DE DISTRIBUCION DE AGUA POTABLE.	1. SE RECEPTA SOLICITUD EN GERENCIA Y SE DIRECCIONA A LA DIRECCION COMERCIAL. 2. DIRECCION COMERCIAL RECIBE Y SE ENVA A LA OFICINA DE FACTURACION PARA PROCEDER A REVISAR REQUISITOS Y CUBICAJE DEL TANQUERO. 3. SE ENVA INFORME A GERENCIA PARA APROBACION. 4. GERENCIA APRUEBA Y SE PROCDE A CREAR EN EL SISTEMA COMERCIAL AL CLIENTE. 5. SE INFORMA AL CLIENTE. 6. QUE SE LE QUE SU SOLICITUD FUE APROBADA Y REALICE LAS COMPRAS.	LUNES A VIERNES DE 08:30 HASTA 17:00H PARA LA SOLICITUD DEL SERVICIO LUNES A VIERNES DE 08:30 HASTA 17:00H PARA LA COMPRA DE ORDENES DE TANQUEROS LUNES A SABADOS DE 9:00 A 12:00 PARA DESPACHO EN BOCATOMAS	GRATUITO	a) PRIMERA VEZ: 3 A 5 DIAS LABORABLES, DEPENDIENDO DE LA INSPECCION AL VEHICULO SOLICITANTE b) CLIENTE REGISTRADO DE 5 A 10 MINUTOS APROXIMADAMENTE	CLIENTES REGISTRADOS DE AGUAPEN E.P. CLIENTES REGISTRADOS DE AGUAPEN E.P. BAJO MODALIDAD TANQUEROS	OFICINA MATRIZ, EDIFICIO DANITA CDLA COSTA DE ORO DIAGONAL AL CONJUNTO RESIDENCIAL LAS ARENAS OFICINA MATRIZ, EDIFICIO DANITA CDLA COSTA DE ORO DIAGONAL AL CONJUNTO RESIDENCIAL LAS ARENAS	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	109	221	N/A	