Nº	DENOMINACIÓN DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CÓMO ACCEDER AL SERVICIO (SE DESCRIBE EL DETALLE DEL PROCESO QUE DEBE SEGUIR LA O EL CIUDADANO PARA LA OBTENCIÓN DEL SERVICIO.)	REQUISITOS PARA LA OBTENCIÓN DEL SERVICIO (SE DEBERÁ LISTAR LOS REQUISITOS QUE DEBE OBTENER EL CIUDADANO PARA 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, PERSONAL, ETC.)	OPINIÓN Y DEPENDENCIA QUE OFRECEN EL SERVICIO	DIRECCIÓN Y TELÉFONO DE LA OFICINA Y DEPENDENCIA QUE OFRECEN EL SERVICIO (LINK PARA DIRECCIONAR A LA PÁGINA WEB SI EXISTE)	TIPOS DE CANALES DISPONIBLES DE ATENCIÓN PRESENCIAL: (DETALLAR SI ES POR VENTANILLA, OFICINA, TELEFONO, PÁGINA WEB)	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 ACCEDIERON 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 AL CIUDADANO, ADJUNTANDO COPIAS DE LA DOCUMENTACIÓN QUE RESPALDA REQUERIMIENTO .	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 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 PRECIOS URBANOS ACTUALIZADOS 6. 9 ES SOLAR VACIO, PERMISO DE CONSTRUCCIÓN 7. SI EL TRAMITE LO REALIZA UNA TERCERA PERSONA, CARTA DE AUTORIZACIÓN	1- SE GENERA LA SOLICITUD, PREVIO A REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN PERTINENTE. 2- EL PERSONAL DE CAMPO REALIZA LA INSPECCIÓN PARA LA FACILITACIÓN DEL SERVICIO 3- APROBADA LA FACILITACIÓN USUARIO FIRMA CONTRATO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE 4- CREACIÓN DEL PROCESO PARA ELECCIÓN POR EL ÁREA DE OPERACIONES COMERCIALES. 5- EL ÁREA DE NUEVOS CLIENTES RECIBE E INFORME DEL TRABAJO EJECUTADO PROCEDIENDO A LA CREACIÓN DE CUENTA AL SISTEMA COMERCIAL.	LUNES A VIERNES DE 08:30HASTA 17:00H SABADO 09:00H A 14:00H	VARIA SEGUN LOS MATERIALES A UTILIZAR	15 DÍAS LABORALES.	CIUDADANÍA EN GENERAL	EDIFICIO MATRIZ CAC (CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA) AGENCIA SANTA ELENA		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	268	268	N/A	
2	RECLAMOS	RESOLUCIÓN A LA INSTAURACION DEL CLIENTE	PRESENTÁNDOSE A OFICINA MATRIZ INDICANDO SU INCONFORMIDAD AL ASISTENTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE SE LE INDICA EL TIEMPO EN EL QUE SU RECLAMO ESTARÁ RESUELTO.	CEDEULA DE CIUDADANIA, PARA ACTUALIZAR DATOS	1. REVISIÓN DE LA CUENTA DEL USUARIO 2. GENERACIÓN DE INSPECCIÓN SI SE AMERITA 3- DE ACUERDO AL INFORME SE REALIZA EL ANALISIS,TRAMITE (ORDENES TRABAJO) Y AJUSTA LA CUENTA. 4-SE INFORMA AL CLIENTE EL RESULTADO.	LUNES A VIERNES DE 08:30HASTA 17:00H SABADO 09:00H A 14:00H	GRATUITO	20 DÍAS		EDIFICIO MATRIZ CAC (CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA) AGENCIA SANTA ELENA		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	1538	1538	N/A	
3	INSPECCIÓN	REALIZAR INSPECCIÓN EN EL PREDIO POR INCONFORMIDADES	CLIENTE SU SOLICITUD, EL EJECUTIVO DEL SAC INGRESA LA SOLICITUD EN EL SISTEMA COMERCIAL, FIRMAN EL FORMATO DE SOLICITUD, SE LE INDICA EL TIEMPO EN EL QUE SU REQUERIMIENTO SERÁ ANTENDIDO.	CEDEULA DE CIUDADANIA, PARA ACTUALIZAR DATOS	1- VERIFICAR REPORTE DE LECTURA. 2- REALIZAR INSPECCION 3- EMITIR INFORME DE INSPECCIÓN. 4- INFORMAR RESPUESTA AL USUARIO.	LUNES A VIERNES DE 08:30HASTA 17:00H SABADO 09:00H A 14:00H	GRATUITO	15 DÍAS	CIUDADANÍA EN GENERAL	EDIFICIO MATRIZ CAC (CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA) AGENCIA SANTA ELENA		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	404	404	N/A	
4	REPORTE DE FUGAS Y REBOSES	RECEPCION DE QUEJAS RESPECTO A DAÑOS, DESASTASTICAMENTOS, REBOSES POR SERVICIOS DE AA.P.P. AA.SS.	EL CLIENTE SE ACERCA AL MÓDULO DE RESPECTO AL CLIENTE O LLAMA AL CALL CENTER INDICANDO LA NOVEDAD/OPORCIONADO DATOS REFERENCIALES DE UBICACIÓN-	INDICAR LA UBICACION DEL DAÑO	1-RECEPCION DE LA NOVEDAD 2- SE ENVIA A LA DIRECCION TECNICA PARA SU ATENCION Y SOLUCION.	LUNES A VIERNES DE 08:30HASTA 17:00H SABADO 09:00H 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	375	375	N/A	
5	SOLICITUD DE REAPERTURAS DE SERVICIO	HABILITAR EL SERVICIO DE AGUA POTABLE	REALIZANDO EL PAGO TOTAL, PARCIAL O SUSCRIPCION DE CONVENIO POR EL VALOR ADICIONAL PARA PROCEDER A GENERAR LA ORDEN DE REAPERTURA.	1-PAGO TOTAL, PARCIAL, (MÍNIMO EL 50% DE LA DEUDA) O SUSCRIPCION DE CONVENIO POR EL VALOR ADICIONAL PARA PROCEDER A GENERAR LA ORDEN DE REAPERTURA. 2- COPIA DE CÉDULA Y PARELETA DE VOTACIÓN DEL TITULAR DE LA CUENTA. 3- SI ES UNA TERCERA PERSONA CARTA DE AUTORIZACIÓN DEL TITULAR DE LA CUENTA	1-GENERACIÓN 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 FINALIZACIÓN DE LA ORDEN DE TRABAJO. 4-SE COMUNICA AL CLIENTE	LUNES A VIERNES DE 08:30HASTA 17:00H SABADO 09:00H A 14:00H.	REAPERTURA DEL SERVICIO (CORRE CON TAPON NITRELO \$ 10.35	48 HORAS	CLIENTES DE AGUAPIEN EP	EDIFICIO MATRIZ CAC (CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA) AGENCIA SANTA ELENA		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	4198	4198	N/A	
6	ATENCIÓN DE RECLAMAMIENTO DE EMISIÓN DE FACTURA ELECTRÓNICA	IMPRESIÓN DE FACTURAS ELECTRÓNICAS SOLICITADAS POR EL USUARIO	ACERCÁNDOSE A ATENCIÓN AL CLIENTE PARA ACCEDER A SU REQUERIMIENTO O RECLAMANDO A LA PAGINA WEB DE AGUAPIEN EP Y DESCARGAR SU FACTURA.	1- SER TITULAR DE LA CUENTA. 2- TENER AUTORIZACIÓN ESCRITA DEL TITULAR DE LA CUENTA PARA ACCEDER A LA INFORMACIÓN	1- SER TITULAR DE LA CUENTA. 2- SE ENVIARÁ A LA DIRECCION TECNICA PARA SU ATENCION Y SOLUCION. 3- SE IMPRIME LA FACTURA.	LUNES A VIERNES DE 08:30HASTA 17:00H SABADO 09:00H A 14:00H.	GRATUITO	APROXIMADAMENTE 5 MINUTOS	CLIENTES DE AGUAPIEN 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.AGUAPIEN.GOB.EC	0	0	N/A	
7	REUBICACIÓN Y/O LEVANTAMIENTO DE MEDIDOR	EL CLIENTE SOLICITA LA REUBICACION Y/O LEVANTAMIENTO DEL MEDIDOR	ACERCÁNDOSE AL SERVICIO AL CLIENTE SOLICITANDO LA REUBICACION Y/O LEVANTAMIENTO DEL MEDIDOR	1- SER TITULAR DE LA CUENTA 2- NO TENER VALORES PENDIENTES 3- CÉDULA DE IDENTIDAD 4- SI ES UNA TERCERA PERSONA CARTA DE AUTORIZACIÓN DEL TITULAR DE LA CUENTA (NOTIFICANZAR)	1- GENERACION DE ORDEN DE TRABAJO. 2- EJECUTADO EL TRABAJO, EL ÁREA DE OPERACIONES COMERCIALES EMITE INFORME PARA SU UBICACION. 3- INFORMACION DE REPORTE AL SISTEMA COMERCIAL Y SE FINALIZA LA ORDEN DE TRABAJO.	LUNES A VIERNES DE 08:30HASTA 17:00H SABADO 09:00H A 14:00H.	VARIABLE	15 DÍAS	CLIENTES DE AGUAPIEN EP	EDIFICIO MATRIZ CAC (CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA) AGENCIA SANTA ELENA.	EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNIDAD AGUAPIEN EP / CDLA CAROLINA SOLAR 5 y 4 z. EDIFICIO DIAMANTA	PRESENCIAL	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	51	51	N/A
8	SOLICITUD DE CIERRE DEFINITIVO Y/O CIERRE TEMPORAL	CORRE 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- SER EL TITULAR DE LA CUENTA 2- NO TENER VALORES PENDIENTES 3- COPIA DE CÉDULA DEL TITULAR DE LA CUENTA 4- SI ES UNA TERCERA PERSONA CARTA DE AUTORIZACIÓN DEL TITULAR DE LA CUENTA (NOTIFICANZAR)	1- APROBADO EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE, SE GENERA LA ORDEN DE TRABAJO. 2- EL ÁREA DE OPERACIONES COMERCIALES EJECUTA EL TRABAJO Y EMITE SU INFORME. 3- INGRESO DE LA INFORMACION AL SISTEMA COMERCIAL Y FINALIZACIÓN DE LA ORDEN DE CIERRE. 4- SE COMUNICA AL CLIENTE.	LUNES A VIERNES DE 08:30HASTA 17:00H SABADO 09:00H A 14:00H.	CIERRE DEFINITIVO \$ 27,62 CIERRE TEMPORAL \$12,87	CIERRE DEFINITIVO 7 DIAS CIERRE TEMPORAL 3 DIAS	CLIENTES DE AGUAPIEN EP	EDIFICIO MATRIZ CAC (CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA) AGENCIA SANTA ELENA	EDIFICIO MATRIZ CAC (CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA) AGENCIA SANTA ELENA	PRESENCIAL, CORREO ELECTRÓNICO, LLAMADAS TELEFÓNICAS	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	6587	6587	N/A
9	DENUENCIAS POR GUAS CLANDESTINAS, BY PASS	RECEPCION DE DENUNCIAS	ACERCANDO A LAS OFICINAS DE AGUAPIEN INDICANDO LA UBICACION DEL PREDIO	NO REQUIERE REQUISITOS, LA DENUNCIA PUEDE SER ANONIMA	1- SE GENERA INSPECCION. 2- LA DIRECCION TECNICA REALIZA LA REVISION, LEVANTAMIENTO E INFORME. 3- SE ENCONTRAREN NOVEDADES SE APLICA LAS SANCIONES RESPECTIVAS.	LUNES A VIERNES DE 08:30HASTA 17:00H SABADO 09:00H A 14:00H.	VARIABLE	VARIABLE	CIUDADANÍA EN GENERAL	EDIFICIO MATRIZ CAC (CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA) AGENCIA SANTA ELENA		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	33	33	N/A	
10	ACTUALIZACIONES DE DATOS O CAMBIOS DE PROPIETARIOS.	CUANDO EL PREDIO CAMBIA DE PROPIETARIO SE REALIZA LA ACTUALIZACION DE DATOS CORRIGIENDO LA INFORMACION QUE SE TIENE EN EL SISTEMA COMERCIAL DE LA TABLERA.	ACERCANDO A LA OFICINA PRINCIPAL DE AGUAPIEN 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. ANALISIS Y APROBADO EL TRAMITE SE ENVA A FACTURACION PARA PROCESAR LA ACTUALIZACION EN EL SISTEMA COMERCIAL. 4- SE COMUNICA AL CLIENTE DE LA ACTUALIZACION	LUNES A VIERNES DE 08:30HASTA 17:00H SABADOS DE 9:00 A 14:00H	GRATUITO	5 días	Clientes registrados de Aguapien E.P.	EDIFICIO MATRIZ EDIFICIO DIAMANTA CDLA COSTA DE ORO DIAGONAL AL CONJUNTO RESIDENCIAL LAS ARENAS 2- AGENCIA BIENVENIDURA MORENO AGENCIA SANTA ELENA	1- OFICINA MATRIZ EDIFICIO DIAMANTA CDLA COSTA DE ORO DIAGONAL AL CONJUNTO RESIDENCIAL LAS ARENAS	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	235	235	N/A	
11	ACTUALIZACIÓN DE DATOS POR TERCERA EDAD	EXONERACION DEL 20% SOBRE EL RUBRO DE AGUA POTABLE POR BENEFICIO DE TERCERA EDAD	ACERCÁNDOSE A LA OFICINA PRINCIPAL DE AGUAPIEN 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 LEY PARA APLICAR BENEFICIO. 3- SE INGRESA LA ORDEN DE SERVICIO POR ACTUALIZACIÓN DE DATOS PARA BENEFICIO DE TERCERA EDAD. 4- LA SUPERVISOR DEL ÁREA REALIZA LA ACTUALIZACIÓN CORRESPONDIENTE AL SISTEMA PARA EFECTOS DE FACTURACIÓN	LUNES A VIERNES DE 08:30HASTA 17:00H	GRATUITO	DE 10 A 15 MINUTOS	CLIENTES REGISTRADOS DE AGUAPIEN E.P.	OFICINA MATRIZ, EDIFICIO DIAMANTA CDLA COSTA DE ORO DIAGONAL AL CONJUNTO RESIDENCIAL LAS ARENAS	OFICINA MATRIZ, EDIFICIO DIAMANTA CDLA COSTA DE ORO DIAGONAL AL CONJUNTO RESIDENCIAL LAS ARENAS	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	90	90	N/A	
12	ACTUALIZACIONES DE DATOS POR DISCAPACIDAD	EXONERACION DEL 10% SOBRE EL RUBRO DE AGUA POTABLE POR BENEFICIO DE DISCAPACIDAD	ACERCÁNDOSE A LA OFICINA PRINCIPAL DE AGUAPIEN EP PARA LA APLICACION DEL BENEFICIO.	1- COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD . 2. COPIA DEL PREDIO URBANO 3. CARNET DEL COMANDI QUE CERTIFIQUE DISCAPACIDAD	1- EL TITULAR DE LA CUENTA O LA PERSONA AUTORIZADA POR EL TITULAR PRESENTA SU SOLICITUD EN SERVICIO AL CLIENTE. 2- VERIFICAR CON LA CÉDULA DE IDENTIDAD, CARNET DEL COMANDI Y COPIA DEL PREDIO URBANO, SI CUMPLE PARA BENEFICIO DE DISCAPACIDAD. 3- SE INGRESA LA ORDEN DE SERVICIO POR ACTUALIZACIÓN DE DATOS PARA BENEFICIO DE DISCAPACIDAD. 4- LA SUPERVISORA DEL ÁREA REALIZA LA ACTUALIZACIÓN CORRESPONDIENTE AL SISTEMA PARA EFECTOS DE FACTURACIÓN	LUNES A VIERNES DE 08:30HASTA 17:00H	GRATUITO	DE 10 A 15 MINUTOS	CLIENTES REGISTRADOS DE AGUAPIEN E.P.	OFICINA MATRIZ, EDIFICIO DIAMANTA CDLA COSTA DE ORO DIAGONAL AL CONJUNTO RESIDENCIAL LAS ARENAS	OFICINA MATRIZ, EDIFICIO DIAMANTA CDLA COSTA DE ORO DIAGONAL AL CONJUNTO RESIDENCIAL LAS ARENAS	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	16	16	N/A	
13	VENTA DE AGUA POR BOCATOMAS	VENTA DE AGUA EN BLOQUE A CARROS COSTRUIDO PARA DISTRIBUCION EN LOS SECTORES QUE NO CUENTAN CON RED DE DISTRIBUCION.	1- PRESENTAR SOLICITUD DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL PARA LA INSPECCION (CUBICAJE) Y APROBACION DEL TANQUERO, SI ES LA PRIMERA VEZ. 2- UNA VEZ AUTORIZADO EL TANQUERO, E INGRESADO AL SISTEMA COMERCIAL PODRÁ REALIZAR LA COMPRA DE ORDENES EN LA OFICINA MATRIZ DE LA INSTALACION.	1- PRESENTAR SOLICITUD DIRIGIDO AL GERENTE GENERAL 2- COPIA DE CÉDULA 3- COPIA- CERTIFICADO DE VOTACION 4- MATRÍCULA ACTUALIZADA DEL VEHICULO 5- CERTIFICACIÓN DE LA EMPRESA A DONDE SE LE VÁ A PROVEER EL SERVICIO, EN DONDE NO EXISTA LA RED DE DISTRIBUCION DE AGUA POTABLE.	1- SE RECETA SOLICITUD EN GENERAL Y SE DIRECCIONA A LA DIRECCION COMERCIAL. 2- DIRECCION COMERCIAL RECIBE Y SE ENVA AL AREA DE FACTURACION PARA PROCEDER A REVISAR REQUISITOS Y CUBICAJE DEL TANQUERO. 3- SE ENVA INFORME A GERENCIA PARA APROBACION. 4- GERENCIA APROBADA Y SE PROCEDA A CREAR EN EL SISTEMA COMERCIAL AL CLIENTE. 5- SE INFORMA AL CLIENTE QUE SUS SOLICITUD FUE APROBADA Y REALICE LAS COMPRAS. BY CLIENTE: 1- CLIENTE SE ACERCA A LA OFICINA MATRIZ EN EL AREA DE FACTURACION PARA SOLICITAR EL AGUA A COMPRAR Y SE FACTURA.	LUNES A VIERNES DE 08:30HASTA 17:00H PARA LA SOLICITUD DEL SERVICIO LUNES A VIERNES DE 08:30HASTA 17:00H PARA LA COMPRA DE TANQUEROS LUNES A SABADOS DE 9:00 A 17:00H PARA DESPACHO EN BOCATOMAS	NO APLICA	8) PRIMERA VEZ: 3 A 5 DÍAS LABORALES, DEPENDIENDO DE LA REPLICACION AL VEHICULO SOLICITANTE BY CLIENTE: DE 10 A 30 MINUTOS APROXIMADAMENTE	OFICINA MATRIZ, EDIFICIO DIAMANTA CDLA COSTA DE ORO DIAGONAL AL CONJUNTO RESIDENCIAL LAS ARENAS	OFICINA MATRIZ, EDIFICIO DIAMANTA CDLA COSTA DE ORO DIAGONAL AL CONJUNTO RESIDENCIAL LAS ARENAS	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	112	112	N/A		