

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

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

Nº	DENOMINACIÓN DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CÓMO ACCEDER AL SERVICIO	REQUISITOS PARA LA OBTENCIÓN DEL SERVICIO	PROCESAMIENTO INTERNO QUE SIGUE EL SERVICIO	HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	COSTO	TIEMPO ESTIMADO DE RESPUESTA (HORAS, DÍAS, SEMANAS)	TIPO DE BENEFICIARIOS O USUARIOS DEL SERVICIO	OFICINAS Y DEPENDENCIAS QUE OFRECEN EL SERVICIO	DIRECCIÓN Y TELÉFONO DE LA OFICINA Y DEPENDENCIA QUE OFRECE EL SERVICIO (LINK PARA DIRIGIRSE A LA PÁGINA DE INICIO DEL SITIO WEB Y/O DESCRIPCIÓN MANUAL)	TIPOS DE CANALES DISPONIBLES DE ATENCIÓN PRESENCIAL	SERVICIO AUTOMATIZADO (SI/NO)	LINK PARA DESCARGAR EL FORMULARIO DE SERVICIO	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 GUÍAS NUEVAS	PROVEER DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE A LOS USUARIOS	DE DESCRIBE EL DETALLE DEL PROCESO PARA SER SEGURO LA OBTENCIÓN DEL SERVICIO	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. COPIA DE ESCRITURA 4. COPIA DE HISTORIA DE DOMINIO 5. COPIA DE FREIOS URBANOS ACTUALIZADOS 6. SI ES SOLAR VACIO, PERMISO DE CONSTRUCCION 7. SI EL TRAMITE LO REALIZA UNA TERCERA PERSONA, CARTA DE AUTORIZACION	1. SE GENERA LA SOLICITUD, PREVIO A REVISION DE DOCUMENTACION PERTINENTE. 2. EL PERSONAL DE CAMPO REALIZA LA INSPECCION PARA LA FACTIBILIDAD DEL SERVICIO. 3. APROBADA LA FACTIBILIDAD USUARIO FIRMA CONTRATO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE. 4. CREACION DEL PROCESO PARA EJECUCION POR EL AREA DE OPERACIONES COMERCIALES. 5. EL AREA DE NUEVOS CLIENTES RECIBE EL INFORME DEL TRABAJO EJECUTADO PROCEDENDO A LA CREACION DE CUENTA AL SISTEMA COMERCIAL.	LUNES A VIERNES DE 08H30 HASTA 17H00. SABADO 09H00 A 14H00	VARIA SEGUN LOS MATERIALES A UTILIZAR	15 DIAS LABORALES.	CIUDADANÍA EN GENERAL	EDIFICIO MATRIZ CAC (CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA) AGENCIA SANTA ELENA		OFICINAS DEL EDIFICIO DIANITA - BALCON DE SERVICIOS TELEFONO INSTITUCIONAL PÁGINA WEB	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	209	1834	100%
2	RECLAMOS	RESOLUCION A LA INSATISFACCION DEL CLIENTE	PRESENTANDOSE A OFICINA MATRIZ INDICANDO SU INCONFORMIDAD AL ASISTENTE DE ATENCION AL CLIENTE SE LE INDICA EL TIEMPO EN EL QUE SU RECLAMO ESTARA RESUELTO.	CEDULA DE CIUDADANIA, PARA ACTUALIZAR DATOS	1. REVISIÓN DE LA CUENTA DEL USUARIO 2. GENERACION DE INSPECCION SI SE AMERITA. 3. DE ACUERDO AL INFORME SE REALIZA EL ANALISIS, TRAMITE (ORDENES TRABAJOS) Y AJUSTA LA CUENTA. 4. SE INFORMA AL CLIENTE EL RESULTADO.	LUNES A VIERNES DE 08H30 HASTA 17H00. SABADO 09H00 A 14H00	GRATUITO	20 DIAS		EDIFICIO MATRIZ CAC (CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA) AGENCIA SANTA ELENA		OFICINAS DEL EDIFICIO DIANITA - BALCON DE SERVICIOS TELEFONO INSTITUCIONAL PÁGINA WEB	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	42	1557	100%
3	INSPECCION	REALIZAR INSPECCION EN EL PREDIO POR INCONFORMIDADES	AL USUARIO PRESENTAR EN SERVICIO AL 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 SERA ATENDIDO.	CEDULA DE CIUDADANIA, PARA ACTUALIZAR DATOS	1.-VERIFICAR REPORTE DE LECTURA. 2.-REALIZAR INSPECCION 3.-EMITIR INFORME DE INSPECCION. 4.- INFORMAR RESPUESTA AL USUARIO.	LUNES A VIERNES DE 08H30 HASTA 17H00. SABADO 09H00 A 14H00	GRATUITO	15 DIAS	CIUDADANÍA EN GENERAL	EDIFICIO MATRIZ CAC (CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA) AGENCIA SANTA ELENA		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	710	4767	100%	
4	REPORTE DE FUGAS Y REBOSES	RECEPCION DE QUEJAS RESPECTO A DAÑOS, DESABASTECIMIENTOS, AVERIAS POR SERVICIOS DE A.P.A.A.S.S.	EL CLIENTE SE ACERCA AL MÓDULO DE ATENCIÓN AL CLIENTE O LLAMA AL CALL CENTER INDICANDO LA NOVEDAD POR CONOCIMIENTO DATOS REFERENCIALES DE UBICACION--	INDICAR LA UBICACION DEL DAÑO	1.-RECEPCION DE LA NOVEDAD 2.- SE DERIVA A LA DIRECCION TECNICA PARA SU ATENCION Y SOLUCION.	LUNES A VIERNES DE 08H30 HASTA 17H00. SABADO 09H00 A 14H00	GRATUITO	1 DIA	CIUDADANÍA EN GENERAL	EDIFICIO MATRIZ CAC (CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA) AGENCIA SANTA ELENA		PRESENCIAL, CORREO ELECTRONICO, LLAMADAS TELEFONICAS	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	384	4499	100%
5	SOLICITUD DE REAPERTURAS DE SERVICIO	HABILITAR EL SERVICIO DE AGUA POTABLE	REALIZANDO EL PAGO TOTAL, PARCIAL O SUSCRIPCION DE CONVENIO POR EL VALOR ADECUADO PARA PROCEDER A GENERAR LA ORDEN DE REAPERTURA.	1. PAGO TOTAL, PARCIAL (MÍNIMO EL 50% DE LA DEUDA) O SUSCRIPCION DE CONVENIO. 2. COPIA DE CÉDULA Y PAPELETA DE VOTACIÓN DEL TITULAR DE LA CUENTA. 3. SI ES UNA TERCERA PERSONA CARTA DE AUTORIZACION DEL TITULAR DE LA CUENTA.	1.-GENERACION DE ORDEN DE REAPERTURA. 2. EL 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 08H30 HASTA 17H00. SABADO 09H00 A 14H00.	REAPERTURA DEL SERVICIO (CORTE CON TAPON NITRULO 5 10 35	48 HORAS	CLIENTES DE AGUAPEN EP	EDIFICIO MATRIZ CAC (CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA) AGENCIA SANTA ELENA		PRESENCIAL,	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	410	3844	100%
6	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE EMISION DE FACTURA ELECTRONICA	IMPRESION DE FACTURAS ELECTRONICAS SOLICITADAS POR USUARIO	ACERCANDOSE A ATENCION AL CLIENTE PARA ACCEDER A SU EQUIPAMIENTO O INGRESANDO A LA PAGINA WEB DE AGUAPEN EP Y DESCARGAR SU FACTURA.	1. SER TITULAR DE LA CUENTA. 2. TENER AUTORIZACION ESCRITA DEL TITULAR DE LA CUENTA PARA ACCEDER A LA INFORMACION.	1.-SE REvisa DATOS DE CORREO ELECTRONICO Y SE ACTUALIZA DE SER EL CASO EN EL SISTEMA COMERCIAL. 2.-SE EXPLICA AL CLIENTE COMO PUEDE OBTENERLA EN LA PAGINA WEB DE AGUAPEN EP. 3.- SE IMPRIME LA FACTURA.	LUNES A VIERNES DE 08H30 HASTA 17H00. SABADO 09H00 A 14H00.	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		OPCION EN PAGINA DE LA EMPRESA. PRESENCIAL EN OFICINAS DE SERVICIO AL CLIENTE	NO APLICA	NO APLICA	WWW.AGUAPEN.GOB.EC	0	0	0%
7	REUBICACION Y/O LEVANTAMIENTO DE MEDIDOR	EL CLIENTE SOLICITA LA REUBICACION Y / O LEVANTAMIENTO DEL MEDIDOR	ACERCANDOSE AL SERVICIO AL CLIENTE SOLICITANDO LA REUBICACION Y/O LEVANTAMIENTO DEL MEDIDOR	1. SER EL TITULAR DE LA CUENTA 2. NO TENER VALORES PENDIENTES 3. CEDULA DE IDENTIDAD 4. SI ES UNA TERCERA PERSONA CARTA DE AUTORIZACION DEL TITULAR DE LA CUENTA (NOTARIZADA)	1.-GENERACION DE ORDEN DE TRABAJO. 2.- EJECUTADO EL TRABAJO, EL AREA DE OPERACIONES COMERCIALES EMITE INFORME PARA SU LIQUIDACION. 3. INFORMACION SE INGRESA AL SISTEMA COMERCIAL Y SE FINALIZA LA ORDEN DE TRABAJO.	LUNES A VIERNES DE 08H30 HASTA 17H00. SABADO 09H00 A 14H00.	VARIABLE	15 DIAS	CLIENTES DE AGUAPEN EP	EDIFICIO MATRIZ CAC (CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA) AGENCIA SANTA ELENA	EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANTENIMIENTO AGUAPEN EP / CDLA CAROLINA SOLAR 5 MZ 9 EDIFICIO DIANITA.	PRESENCIAL	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	55	328	100%
8	SOLICITUD DE CIERRE DEFINITIVO Y/O CIERRE TEMPORAL	CORTE TOTAL O TEMPORAL DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE	PRESENTAR LA SOLICITUD POR ESCRITO A LA GERENCIA GENERAL PARA SU APROBACION, ADJUNTANDO 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 AUTORIZACION DEL TITULAR DE LA CUENTA (NOTARIZADA)	1.-APROBADO EL REQUERIMIENTO DEL CLIENTE, SE GENERA LA ORDEN DE TRABAJO. 2. EL 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 08H30 HASTA 17H00. SABADO 09H00 A 14H00.	CIERRE DEFINITIVO \$ 22.42 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		PRESENCIAL	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	1155	8603	100%
9	DENUNCIAS POR GUÍAS CLONDESTINAS, BY PASS	RECEPCION DE DENUNCIAS	ACERCANDO A LAS OFICINAS DE AGUAPEN INDICANDO LA UBICACION DEL PREDIO	NO REQUIERE REQUISITOS, LA DENUNCIA PUEDE SER ANÓNIMA	1.-SE GENERA INSPECCION. 2. LA DIRECCION TECNICA REALIZA LA REVISION, LEVANTAMIENTO E INFORME. 3. DE ENCONTRARSE NOVEDADES SE APLICA LAS SANCIONES RESPECTIVAS.	LUNES A VIERNES DE 08H30 HASTA 17H00. SABADO 09H00 A 14H00.	VARIABLE	VARIABLE	CIUDADANÍA EN GENERAL	EDIFICIO MATRIZ CAC (CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA) AGENCIA SANTA ELENA		PRESENCIAL, VÍA TELEFONICA, CORREO,	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	140	417	100%
10	ACTUALIZACIONES DE DATOS O CAMBIOS DE PROPIETARIOS.	CUANDO EL PREDIO CAMBIA DE PROPIETARIO SE REALIZA LA ACTUALIZACION DE DATOS CORRESPONDIENTE A LA INFORMACION QUE SE TIENE EN EL SISTEMA COMERCIAL DE LA EMPRESA	ACERCANDO A LA OFICINA PRINCIPAL DE AGUAPEN EP PARA SOLICITAR LA ACTUALIZACION DE DATOS, ADJUNTANDO COPIAS DE DOCUMENTACION QUE RESPALDA EL REQUERIMIENTO.	1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA 2. COPIA DE CERTIFICADO DE VOTACIÓN 3. COPIA DE ESCRITURAS 4. FREIO URBANO ACTUALIZADO 5. HISTORIA DE DOMINIO 6. CERTIFICADO DEL REGISTRO DE PROPIEDAD O BIENENMATE CATASTRADA	1. USUARIO PRESENTA COPIAS DE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS PARA SU REVISION Y TRAMITE AL ASISTENTE DE ATENCION AL CLIENTE. 2. A TRAVES DE UNA INSPECCION SE REALIZA LA VISTA AL PREDIO PARA VERIFICACION DE DATOS. 3. ANUZIADO Y APROBADO EL TRAMITE SE ENVA A FACTURACION PARA PROCESAR LA ACTUALIZACION EN EL SISTEMA COMERCIAL. 4. SE COMUNICA AL CLIENTE LA ACTUALIZACION.	LUNES A VIERNES DE 08H30 HASTA 17H00. SABADOS DE 9H00 A 14H00	GRATUITO	5 dias	Clientes registrados de Aguapen EP	1. OFICINA MATRIZ, EDIFICIO DIANITA CDLA COSTA DE ORO DIAGONAL AL CONJUNTO RESIDENCIAL LAS ARENAS 2. AGENCIA BUENAVENTURA MORENO 3. AGENCIA SALINAS 4. AGENCIA CENTRO DE ATENCION CIUDADANA 5. AGENCIA CEPEDA JACOME		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	71	613	100%	
11	ACTUALIZACION DE DATOS POR TERCERA EDAD	EXONERACION DEL 20% SOBRE EL RUBRO DE AGUA POTABLE POR BENEFICIO DE TERCERA EDAD	ACERCANDOSE 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 AL CLIENTE 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 SUPERVISOR DEL AREA REALIZA LA ACTUALIZACION CORRESPONDIENTE AL SISTEMA PARA EFECTOS DE FACTURACION.	LUNES A VIERNES DE 08H30 HASTA 17H00	GRATUITO	DE 10 A 15 MINUTOS	CLIENTES REGISTRADOS DE AGUAPEN E.P.	OFICINA MATRIZ, EDIFICIO DIANITA CDLA COSTA DE ORO DIAGONAL AL CONJUNTO RESIDENCIAL LAS ARENAS		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	5	116	100%	
12	ACTUALIZACIONES DE DATOS POR DISCAPACIDAD	EXONERACION DEL 10% SOBRE EL RUBRO DE AGUA POTABLE POR BENEFICIO DE DISCAPACIDAD	ACERCANDOSE 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 SERVICIO AL 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 08H30 HASTA 17H00	GRATUITO	DE 10 A 15 MINUTOS	CLIENTES REGISTRADOS DE AGUAPEN E.P.	OFICINA MATRIZ, EDIFICIO DIANITA CDLA COSTA DE ORO DIAGONAL AL CONJUNTO RESIDENCIAL LAS ARENAS		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	1	31	100%	
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.	ACERCANDOSE 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	PRIMERA VEZ: 1.-SE RECEPIA SOLICITUD EN GERENCIA Y SE DIRECCIONA A LA DIRECCION COMERCIAL. 2.- DIRECCION COMERCIAL RECIBE Y SE ENVA AL AREA DE FACTURACION PARA PROCEDER A REVISAR REQUISITOS Y CURBAE DEL TANQUERO. 3.- SE ENVA INFORME A GERENCIA PARA APROBACION. 4. GERENCIA APRUEBA Y SE PROCEDE A CREAR EN EL SISTEMA COMERCIAL AL CLIENTE. 5.- SE INFORMA AL CLIENTE QUE SUS SOLICITUD FUE APROBADA Y REALIZA LAS COMPRAS. BICLENTE: 1.- CLIENTE SE ACERCA A LA OFICINA MATRIZ EN EL AREA DE FACTURACION PARA SOLICITAR EL AGUA A COMPRAR Y SE FACTURA. 2.- GENERADA LA FACTURA DE TANQUEROS SE CANCELA LA MISMA EN EL AREA DE RECADACION. 3.- CON EL COMPROBANTE DE PAGO Y LA FACTURA RESPECTIVA, SE DIRIGE A LA BOCATOMA A REGISTRAR SU DESPACHO Y CONTROL DE LOS VARES DISPONIBLES RESPECTIVOS.	LUNES A VIERNES DE 08H30 HASTA 17H00 PARA LA SOLICITUD DEL SERVICIO LUNES A VIERNES DE 08H30 HASTA 17H00 PARA LA COMPRA DE ORDENES DE TANQUEROS LUNES A SABADOS DE 9H00 A 12H00 PARA DESPACHO EN BOCATOMAS	M3 DE AGUA PARA TANQUEROS DE ACUERDO AL PUEGO TAMBAYO VIGENTE	PRIMERA VEZ: 1- 5 A 10 MINUTOS APROXIMADAMENTE BICLENTE: DE 5 A 10 MINUTOS APROXIMADAMENTE	PRIMERA VEZ: PERSONAS NATURALES O JURIDICAS QUE POSEEN CAMIONES TANQUEROS CLIENTES REGISTRADOS DE AGUAPEN E.P. BAJO MODALIDAD TANQUEROS	OFICINA MATRIZ, EDIFICIO DIANITA CDLA COSTA DE ORO DIAGONAL AL CONJUNTO RESIDENCIAL LAS ARENAS	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	237	2014	100%		