

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 | 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 | TIPOS DE CANALES DISPONIBLES DE ATENCIÓN PRESENCIAL | SERVICIO AUTOMATIZADO | LINK PARA DESCARGAR EL FORMULARIO DE SERVICIO | LINK PARA EL SERVICIO POR INTERNET | NÚMERO DE CIUDADANOS/CIUDADANAS QUE ACCEDIERON AL SERVICIO EN EL ÚLTIMO PERÍODO | 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 | DESEBIE EL DETALLE DEL PROCESO PARA SEGUIR LA OBTENCIÓN DE 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 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 AUTORIZACIÓN | 1. SE GENERA LA SOLICITUD, PREVIO A REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN 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. CREACIÓN 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 TELÉFONO INSTITUCIONAL PÁGINA WEB | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 209 | 1834 | 100% |
| 2 | RECLAMOS | RESOLUCIÓN A LA INSATISFACCIÓN DEL CLIENTE | PRESENTANDOSE A OFICINA MATRIZ INDICANDO SU INCONFORMIDAD AL ASISTENTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE SE LE INDICA EL TIEMPO EN EL QUE SU RECLAMO ESTARÁ RESUELTO. | 1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA, 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 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 TELÉFONO INSTITUCIONAL PÁGINA WEB | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 42 | 1557 | 100% |
| 3 | INSPECCIÓN | 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 SERÁ ATENDIDO. | 1. COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA, PARA ACTUALIZAR DATOS | 1. VERIFICAR REPORTE DE LECTURA. 2. REALIZAR INSPECCIÓN. 3. EMITIR INFORME DE INSPECCIÓN. 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 DAÑOS, DESASTASTOCAMIENTOS, 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 CONDICIONES DATOS REFERENCIALES DE UBICACIÓN-- | INDICAR LA UBICACIÓN 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 AUTORIZACIÓN 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 NITRIL 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 ELECTRÓNICA | IMPRESIÓN DE FACTURAS ELECTRONICAS SOLICITADAS POR USUARIO | ACERCANDOSE A ATENCIÓN 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 AUTORIZACIÓN ESCRITA DEL TITULAR DE LA CUENTA PARA ACCEDER A LA INFORMACION | 1. SE REVISAN 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 | | OPCIÓN EN PAGINA DE LA EMPRESA. PRESENCIAL EN OFICINAS DE SERVICIO AL CLIENTE | NO APLICA | NO APLICA | WWW.AGUAPEN.GOB.EC | 0 | 0 | 0% |
| 7 | REUBICACIÓN Y/O LEVANTAMIENTO DE MEDIDOR | EL CLIENTE SOLICITA LA REUBICACIÓN Y / O LEVANTAMIENTO DEL MEDIDOR | ACERCANDOSE AL SERVICIO AL CLIENTE SOLICITANDO LA REUBICACIÓN Y/O LEVANTAMIENTO DEL MEDIDOR | 1. SER EL 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 (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. | REAPERTURA DEL SERVICIO (CORTE DEFINITIVO), VARIABLE SEGUN LOS MATERIALES A UTILIZAR | 15 DIAS | CLIENTES DE AGUAPEN EP | EDIFICIO MATRIZ CAC (CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA) AGENCIA SANTA ELENA | EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNIDAD AGUAPEN EP / CDIA CAROLINA SOLAR 5 MZ 9 EDIFICIO DIANITA. TELÉFONOS (04)2775439 PRESENCIAL, CORREO ELECTRONICO, LLAMADAS TELEFONICAS | 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 AUTORIZACIÓN 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 GUAS CLONDESTINAS, BY PASS | RECEPCION DE DENUNCIAS | ACERCANDO A LAS OFICINAS DE AGUAPEN INDICANDO LA UBICACIÓN 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. SE ENCONTRARSE NOVEDADES SE APLICA LAS SANCCIONES 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 ACTUALIZACIÓN DE DATOS CORRESPONDIENTE A LA INFORMACIÓN QUE SE TIENE EN EL SISTEMA COMERCIAL DE LA EMPRESA | ACERCANDO A LA OFICINA PRINCIPAL DE AGUAPEN EP PARA LA SOLICITUD LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS, ADJUNTANDO COPIAS DE DOCUMENTACIÓN QUE RESPALDA EL 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 O BIEN INMUEBLE REGISTRADO | 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. APROBADA 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 E.P. | 1. OFICINA MATRIZ, EDIFICIO DIANITA CDIA COSTA DE ORO DIAGONAL AL CONJUNTO RESIDENCIAL LAS ARENAS 2. OFICINA MATRIZ, EDIFICIO DIANITA CDIA COSTA DE ORO DIAGONAL AL CONJUNTO RESIDENCIAL LAS ARENAS 3. AGENCIA BUENAVENTURA MORENO 4. AGENCIA SALINAS 5. AGENCIA CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA 6. AGENCIA CEPEDA JACOME | | | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 71 | 613 | 100% |
| 11 | ACTUALIZACIÓN 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 APLICACIÓN DEL BENEFICIO. | 1. COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD 2. COPIA DEL PREDIO URBANO 3. COPIA DEL PREDIO URBANO ACTUALIZADO | 1. EL TITULAR DE LA CUENTA O LA PERSONA AUTORIZADA POR EL TITULAR PRESENTA SU REQUERIMIENTO EN ATENCIÓN 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 ACTUALIZACIÓN DE DATOS PARA BENEFICIO DE TERCERA EDAD. 4. LA SUPERVISIÓN DEL AREA REALIZA LA ACTUALIZACIÓN CORRESPONDIENTE AL SISTEMA PARA EFECTOS DE FACTURACIÓN. | LUNES A VIERNES DE 08H30 HASTA 17H00 | GRATUITO | DE 10 A 15 MINUTOS | CLIENTES REGISTRADOS DE AGUAPEN E.P. | OFICINA MATRIZ, EDIFICIO DIANITA CDIA 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 APLICACIÓN 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 ACTUALIZACIÓN DE DATOS PARA BENEFICIO DE DISCAPACIDAD. 4. LA SUPERVISORA DEL AREA REALIZA LA ACTUALIZACIÓN CORRESPONDIENTE AL SISTEMA PARA EFECTOS DE FACTURACIÓN. | LUNES A VIERNES DE 08H30 HASTA 17H00 | GRATUITO | DE 10 A 15 MINUTOS | CLIENTES REGISTRADOS DE AGUAPEN E.P. | OFICINA MATRIZ, EDIFICIO DIANITA CDIA 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 CAMBIOS SISTEMAS PARA DISTRIBUCION EN LOS SECTORES QUE NO CUENTAN CON RED DE DISTRIBUCION. | 1. PRESENTAR SOLICITUD DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL PARA LA INSPECCION (UBICACION Y APROBACION DEL TANQUERO, SI ES LA PRIMERA VEZ. 2. LINEA VEZ AUTORIZADO EL SISTEMA COMERCIAL PODRÁ 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 VOTACIÓN 4. MATRÍCULA ACTUALIZADA DEL VEHICULO 5. CERTIFICACIÓN DE LA EMPRESA A DONDE SE LE VA A PROVEER EL SERVICIO, EN DONDE NO EXISTA LA RED DE DISTRIBUCION DE AGUA POTABLE. | PRIMERA VEZ: 1. SE RECIBIÓ 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 CURVAE 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 EMITE LA 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 VAIRES DISPONIBLES | 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 PUEGEO TAMBAYO VIGENTE BICLENTE: DE 5 A 10 MINUTOS APROXIMADAMENTE | PRIMERA VEZ: 3 A 5 DIAS LABORABLES, DEPENDIENDO DE LA INSPECCION AL VEHICULO SOLICITANTE BICLENTE: CLIENTES REGISTRADOS DE AGUAPEN E.P. BAJO MODALIDAD TANQUEROS | OFICINA MATRIZ, EDIFICIO DIANITA CDIA COSTA DE ORO DIAGONAL AL CONJUNTO RESIDENCIAL LAS ARENAS | | | NO APLICA | NO APLICA | NO APLICA | 337 | 2614 | 100% | |

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)
 FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: 31/07/2016
 PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: 31/07/2016
 UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: LITERAL 4B) DIRECCION COMERCIAL
 RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL 4B: LCDA SUSANA DUNKLEY TOMAJA
 CORREO ELECTRONICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: sdundley@aguapen.gob.ec
 NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: 2775439 EXTENSION 115