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

N°	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 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 NATURALES, PERSONAS JURÍDICAS, ONG, PERSONAL MÉDICO)	OFICINAS Y DEPENDENCIAS QUE OFRECEN EL SERVICIO	DIRECCIÓN Y TELÉFONO DE LA OFICINA Y DEPENDENCIA QUE OFRECE EL SERVICIO (LINK PARA DIRECCIONAR A LA PÁGINA DE INICIO DEL SITIO WEB Y/O DESCRIPCIÓN MANUAL)	TIPOS DE CANALES DISPONIBLES DE ATENCIÓN PRESENCIAL: (DETALLAR SI ES POR VENTANILLA, OFICINA, BRIGADA, PÁGINA WEB,CORREO ELECTRÓNICO, CHAT,EN LÍNEA, CONTACT CENTER, CALL CENTER, TELÉFONO INSTITUCIÓN)	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 GUIAS 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 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 PREDIOS URBANOS ACTUALIZADOS **6.** SI ES SOLAR VACIO, PERMISO DE CONTRUCCION **7.** SI EL TRAMITE LO REALIZA UNA TERCERA PERSONA, CARTA DE AUTORIZACIÓN	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. CREACIÓN DEL PROCESO PARA EJECUCION POR EL AREA DE OPERACIONES COMERCIALES. 5. EL AREA DE NUEVOS CLIENTES RECIBE EL INFORME DELTRABAJO EJECUTADO PROCEDIENDO A LA CREACION DE CUENTA AL SISTEMA COMERCIAL.	LUNES A VIERNES DE 08H30 HASTA 17H00. SABADO 09H00 A 14H00	VARIA SEGÚN LOS MATERIALES A UTILIZAR	15 DÍAS 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**	**105**	**407**	**N/A**
2	RECLAMOS	RESOLUCION A LA INSASTIFACCION 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 ESTARÁ RESUELTO.	CEDULA DE CIUDADANIA, PARA ACTUALIZAR DATOS	1. REVISIÓN DE LA CUENTA DEL USUARIO 2. GENERACION DE INSPECCIÓN SI SE AMERITA. 3.-DE ACUERDO AL INFORME SE REALIZA EL ANALISIS,TRAMITE (ORDENES TRABAJO) Y AJUSTEA LA CUENTA. 4.SE INFORMA AL CLIENTE EL RESULTADO.	LUNES A VIERNES DE 08H30 HASTA 17H00. SABADO 09H00 A 14H00	GRATUITO	20 DÍAS		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	**1151**	**3318**	**N/A**
3	INSPECCIÓN	REALIZAR INSPECCIÓN EN EL PREDIO POR INCONFORMIDADES	EL USUARIO PRESENTA 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 ANTENDIDO.	CEDULA DE CIUDADANIA, PARA ACTUALIZAR DATOS	1.-VERIFICAR REPORTES 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 DÍAS	CIUDADANÍA EN GENERAL	EDIFICIO MATRIZ CAC (CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA) AGENCIA SANTA ELENA			**NO APLICA**	NO APLICA	NO APLICA	**427**	**1109**	**N/A**
4	REPORTE DE FUGAS Y REBOSES	RECEPCION DE QUEJAS RESPECTO A DAÑOS, DESABASTECIMIENTOS, AVERÍAS POR SERVICIOS DE AA.P.P; AA.SS.	EL CLIENTE SE ACERCA AL MÓDULO DE ATENCIÓN AL CLIENTE O LLAMA AL CALL CENTER INDICANDO LA NOVEDAD,PORPORCIONANDO DATOS REFERENCIALES DE UBICACION--	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 09H0 A 14H00	GRATUITO	1 DIA	CIUDADANÍA EN GENERAL	EDIFICIO MATRIZ CAC (CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA) AGENCIA SANTA ELENA		PRESENCIAL, CORREO ELECTRÓNICO, LLAMADAS TELEFÓNICAS	**NO APLICA**	**NO APLICA**	**NO APLICA**	**631**	**1501**	**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 ADEUDADO PARA PROCEDER A GENERAR LA ORDEN DE REAPERTURA.	**1-**PAGO TOTAL, PARCIAL (MÍNIMO EL 50% DE LA DEUDA) O SUSCRIPCIÓN DE CONVENIO. **2.** COPIA DE CEDULA 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 SERVICO (CORTE CON TAPON NITRILO $ 10.35 REAPERTURA DEL SERVICIO (DEL CIERRE DEFINITIVO), VARIABLE SEGÚN LOS MATERIALES A UTILIZAR	48 HORAS	CLIENTES DE AGUAPEN EP	EDIFICIO MATRIZ CAC (CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA) AGENCIA SANTA ELENA		PRESENCIAL,	**NO APLICA**	**NO APLICA**	**NO APLICA**	**656**	**1765**	**N/A**
6	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE EMISIÓN DE FACTURA ELECTRÓNICA	IMPRESIÓN DE FACTURAS ELECTRÓNICAS SOLICITADAS POR EL USUARIO	ACERCANDOSE 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.TENER AUTORIZACIÓN ESCRITA DEL TITULAR DE LA CUENTA PARA ACCEDER A LA INFORMACIÓN	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 OBTNERLA 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 PÁGINA DE LA EMPRESA, PRESENCIAL EN OFICINAS DE SERVICIO AL CLIENTE	**NO APLICA**	NO APLICA	**WWW.AGUAPEN.GOB.EC**	**0**	**0**	**N/A**
7	REUBICACIÓN Y/O LEVANTAMIENTO DE MEDIDOR	EL CLIENTE SOLICITA LA REUBICACIÓN 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 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.	VARIABLE	15 DIAS	CLIENTES DE AGUAPEN EP	EDIFICIO MATRIZ CAC (CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA) AGENCIA SANTA ELENA		PRESENCIAL	**NO APLICA**	**NO APLICA**	**NO APLICA**	**25**	**72**	**N/A**
8	SOLICITUD DE CIERRE DEFINITIVO Y/O CIERRE TEMPORAL	CORTE TOTAL O TEMPORAL DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE	PRESENTAR SU SOLICUTD POR ESCRITO A LA GERENCIA 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 CEDULA 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 $ 22,62 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	EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA AGUAPEN EP / CDLA CAROLINA SOLAR 5 MZ. 9 EDIFICIO DIANITA. TELEFONOS (04)2775439 PRESENCIAL, CORREO ELECTRÓNICO, LLAMADAS TELEFÓNICAS	PRESENCIAL	**NO APLICA**	**NO APLICA**	**NO APLICA**	**1031**	**2981**	**N/A**
9	DENUNCIAS POR GUIAS CLANDESTINAS, BY PASS	RECEPCIÓN 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 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 TELEFÓNICA, CORREO,	**NO APLICA**	**NO APLICA**	**NO APLICA**	**27**	**69**	**N/A**
10	ACTUALIZACIONES DE DATOS O CAMBIOS DE PROPIETARIOS.	CUANDO EL PREDIO CAMBIA DE PROPIETARIO SE REALIZA LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS CORRIGIENDO LA INFORMACIÓN 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 LA DOCUMENTACIÓN 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 ATENCION AL CLIENTE. 2., A TRAVES DE UNA INPECCION SE REALIZA LA VISITA AL PREDIO PARA VERIFICACION DE DATOS. 3., ANALISADO Y APROBADO EL TRAMITE SE ENVIA A FACTURACION PARA PROCESAR LA ACTUALIZACIÓN EN EL SISTEMA COMERCIAL. 4. SE COMUNICA AL CLIENTE DE LA ACTUALIZACIÓN.	LUNES A VIERNES DE 08H30 HASTA 17H00. SÁBADOS DE 9H00 A 14H00	Gratuito	5 días	Clientes registrados de Aguapen E.P.	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 ATENCIÓN CIUDADANA 5. AGENCIA CEPEDA JACOME 6. AGENCIA SANTA ELENA		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 ATENCIÓN CIUDADANA 5. AGENCIA CEPEDA JACOME 6. AGENCIA SANTA ELENA	**NO APLICA**	**NO APLICA**	**NO APLICA**	**193**	**490**	**N/A**
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 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 ACTUALIZACIÓN DE DATOS PARA BENEFICIO DE TERCERA EDAD. 4.LA SUPERVISIÓN DEL ÁREA 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 CDLA COSTA DE ORO DIAGONAL AL CONJUNTO RESIDENCIAL LAS ARENAS		OFICINA MATRIZ, EDIFICIO DIANITA CDLA COSTA DE ORO DIAGONAL AL CONJUNTO RESIDENCIAL LAS ARENAS	**NO APLICA**	**NO APLICA**	**NO APLICA**	**119**	**309**	**N/A**
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 CONADIS 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 CONADIS 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 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		OFICINA MATRIZ, EDIFICIO DIANITA CDLA COSTA DE ORO DIAGONAL AL CONJUNTO RESIDENCIAL LAS ARENAS	**NO APLICA**	**NO APLICA**	**NO APLICA**	**24**	**42**	**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.	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 COMERCAIL PODRÁ REALIZAR LA COMPRA DE ÓRDENES EN LA OFICINA MATRIZ DE LA INSTITUCIÓN.	1-PRESENTAR SOLICITUD DIRIGIDO AL GERENTE GENERAL 2-COPIA DE CÉDULA 3-COPIA CERTIFICADO DE VOTACIÓN 4-MATRÍCULA ACTUALIZADA DEL VEHÍCULO 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.	a)PRIMERA VEZ: 1.SE RECEPTA SOLICITUD EN GERENCIA Y SE DIRECCIONA A LA DIRECCION COMERCIAL. 2.-DIRECCION COMERCIAL RECIBE Y SE ENVIA AL AREA DE FACTURACION PARA PROCEDER A REVISAR REQUISITOS Y CUBICAJE DEL TANQUERO. 3. SE ENVIA 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 REALICE LAS COMPRAS. b)CLIENTE: 1- CLIENTE SE ACERCA A LA OFICINA MATRZIZ EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN PARA SOLICITAR EL AGUA A COMPRAR Y SE FACTURA. 2-GENERADA LA FACTURA DE TANQUEROS SE CANCELA LA MISMA EN EL ÁREA DE RECAUDACIÓN 3-CON EL COMPROBANTE DE PAGO Y LA FACTURA RESPECTIVA, SE DIRIGE A LA BOCATOMA A REGISTRAR SU DESPACHO Y CONTROL DE LOS VIAJES 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 SÁBADOS DE 6H00 A 12H00 PARA DESPACHO EN BOCATOMAS	M3 DE AGUA PARA TANQUEROS DE ACUERDO AL PLIEGO TARIFARIO VIGENTE	a) PRIMERA VEZ: 3 A 5 DÍAS LABORABLES, DEPENDIENDO DE LA INSPECCIÓN AL VEHÍCULO SOLICITANTE b)CLIENTE: DE 5 A 10 MINUTOS APROXIMADAMENTE	a)PRIMERA VEZ: PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS QUE POSEEN CAMIONES TANQUEROS b)CLIENTE: CLIENTES REGISTRADOS DE AGUAPEN E.P. BAJO MODALIDAD TANQUEROS	OFICINA MATRIZ, EDIFICIO DIANITA CDLA COSTA DE ORO DIAGONAL AL CONJUNTO RESIDENCIAL LAS ARENAS		OFICINA MATRIZ, EDIFICIO DIANITA CDLA COSTA DE ORO DIAGONAL AL CONJUNTO RESIDENCIAL LAS ARENAS	**NO APLICA**	**NO APLICA**	**NO APLICA**	**97**	**137**	**N/A**

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/3/2021
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/3/2021
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):	DIRECCION COMERCIAL
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	Ing. Yesenia Barrera
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	ybarrera@aguapen.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	2775439 EXTENSION 114