

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 (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio y dónde se obtiene)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Indicar 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 dependencias que ofrece el servicio (Indicar los días de la semana y hora de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tiempo 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 interacción)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (no line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Este formato público permite obtener información amparada en el Art. 61 de la Constitución de la República del Ecuador, la misma que garantiza el acceso a la información pública, cuando la información solicitada no se encuentra expresada o está expresada, pero no se ha proporcionado o no se ha completado o se ha denegado.	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico. 2. Estar pendiente de que la respuesta de constatación de entrega antes de los 15 días dispuestos en el Art. 9 de la LOTAIP (15 días y 5 días con prórroga). 3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o retiro en oficina).	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante.	08:30 a 17:00	Gratuito	15 días laborables	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas	http://www.portaguas.gov.ec	http://www.portaguas.gov.ec	Si	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	0	0	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.	
2	Tipo de Reclamos: Cuenta Errada, Consumo Estimado, Error de Lectura, Categoría Errada, Rubro Variable, Tercera Edad	Atención a la solicitud del reclamo a través del proceso de Análisis de la cuenta sujeta al reclamo administrativo por parte de la Unidad de Reclamos, con los documentos habilitados adheridos al expediente, en donde se determinará si es procedente o no la Reclamación, notificando en el domicilio al cliente/usuario con una Resolución donde se describe la normativa legal vigente, componentes considerados para el estudio del análisis y la parte Resolutoria, firmada por la Autoridad Comercial y el Análisis involucrados en el proceso.	1. Usuariar toma turno por Call Center. 2. Se atiende en los módulos de Atención al Cliente. 3. Exponer su reclamo y se adjunta formulario de la empresa de Reclamos, con los documentos habilitados adheridos al expediente, en donde se determinará si es procedente o no la Reclamación, notificando en el domicilio al cliente/usuario con una Resolución donde se describe la normativa legal vigente, componentes considerados para el estudio del análisis y la parte Resolutoria, firmada por la Autoridad Comercial y el Análisis involucrados en el proceso.	REQUISITOS PARA RECLAMOS EN GENERAL: 1.- Oficio de reclamación en formato de la empresa. Se obtiene en los módulos de Atención al Cliente, o sistema (en línea). 2.- Cédula de Identidad. 3.- Croquis del predio (de empresa o otorga). 4.- Copia de Pago predial/Certificado de Clase predial para ingresar la solicitud, adjuntando documentos habilitados que respalden la petición. 5.- En caso de ser una casa de habitación, 2 verificaciones notariadas de vecinos de la vivienda. 6.- Recibo de pago de la vivienda. 7. Levantamiento del informe en el Sistema por el Analista. 8. Cédula con respecto al informe en caso de proceder. 9.- Reclamos in procedente. 10. Autorización de la Dirección General. 11. Refructación/Bajo de Valores. 12. Notificación a abonado de Resolución. 13. Registro de Notificación en el sistema. 14. Entrega de Resolución en el domicilio del cliente/usuario. POR VALOR FACTURADO HABERIDO SOLICITADO CIERRE TEMPORAL O DEFINITIVO (ANEXAR) • Copia de solicitud del cierre temporal o definitivo.	1. Inicio del Proceso en el Sistema informático. 2. Registro de información. 3. Revisión de Documentación. 4. Asignación de Inspector. 5. Registro de inspección de la Empresa. 6. Asignación de Analista en el Sistema. 7. Levantamiento del informe en el Sistema por el Analista. 8. Cédula con respecto al informe en caso de proceder. 9.- Reclamos in procedente. 10. Autorización de la Dirección General. 11. Refructación/Bajo de Valores. 12. Notificación a abonado de Resolución. 13. Registro de Notificación en el sistema. 14. Entrega de Resolución en el domicilio del cliente/usuario.	Agencia Centro Luzuri, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Recaudación - Caja de 0700 a 1700. Agencia Matriz: Luzuri, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Cruzota: Atención pública de Luzuri, martes, miércoles, jueves y viernes, desde las 0800 a 1700. Agencia Calderón: Luzuri, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700.	Gratuito	15 días laborables	Ciudadanía en general	Agencia Recaudación Centro, Cruzota y Cruzota. Agencia Cruzota y Cruzota. Agencia Calderón.	Agencia Recaudación: Calle Corbova y Chile, esquina Teléfono: 3702960. Calle San Francisco, km 1.5 vía a Cruzota. Teléfono: 3702960. Agencia Cruzota: Calle principal, Avda. del deportista Teléfono: 2.340.000. Agencia Calderón: Plaza Calderón Link para descargar a la página de inicio del sitio web: http://www.portaguas.gov.ec	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florón y Cruzota.	Si	SOLICITUD PARA SOLICITAR CIERRE TEMPORAL O DEFINITIVO	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	467	3.251	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.
3	Exoneración de Consumo por Tercera Edad	Acceder a la rebaja del 50% de un medidor de agua potable con consumo mensual que sea de hasta 20 metros cúbicos, el exceso de estos metros pagará las tarifas normales.	1. Se toma turno por Call Center. 2. Personal de módulo de Atención al Cliente, toma formato "Solicitud del Beneficio Tercera Edad".	1. Cédula de Identidad	1. Tramita ingresado por módulos de Atención al Cliente, es asignado al reclamo mediante el Sistema Informático Afilié, a la ventanilla del (la) responsable de la prestación del beneficio. 2. Verificación de documentos habilitados y aprobación del beneficio por parte del (la) responsable. 3. Archivo de documentos de respaldo.	Agencia Recaudación Centro, Centro de Atención Ciudadana, CAC. Luzuri, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Matriz: Luzuri, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Cruzota: Atención pública de Luzuri, martes, miércoles, jueves y viernes, desde las 0800 a 1700. Agencia Calderón: Luzuri, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700.	Gratuito	Inmediato	Portoviejo Calderón y la parroquia Cruzota.	Agencia Recaudación Centro, CAC, Agencia Matriz, Agencia Cruzota y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro, Cruzota y Cruzota. Calle Corbova y Chile, esquina. Teléfono: 3702960. Agencia Matriz: Calle San Francisco, km 1.5 vía a Cruzota. Teléfono: 3702960. Agencia Cruzota: Calle principal y Avda. del deportista. Teléfono: 3702960. Agencia Calderón: Plaza Calderón. Link para descargar a la página de inicio del sitio web: http://www.portaguas.gov.ec	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florón y Cruzota.	No	SOLICITUD DEL BENEFICIO DE TERCERA EDAD	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	0	16	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.
4	Exoneración de Consumo por Discapacidad	Acceder a la rebaja del cincuenta por ciento (50%) del valor del consumo mensual hasta por diez (10) metros cúbicos, tanto del servicio de agua potable como del alcantarillado.	1. Se toma turno por Call Center. 2. Personal de módulo de Atención al Cliente, toma formato "Solicitud del Beneficio de la Persona con Discapacidad" y/o "Solicitud del Beneficio de Discapacidad para Pareientes y/o Cónyuges", según el caso.	EN CASO DE SER BENEFICARIA DIRECTAMENTE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD: 1. Carnet del Conaño, o Cédula de Ciudadanía que acredite la calificación y el registro correspondiente (Art. 12 Ley Orgánica de Discapacitados). ANEXOS PARA LA SOLICITUD DEL BENEFICIO DE DISCAPACIDAD AMPARADOS EN EL ART. 2.- ANEXO 1.- FANT.5.- SUJETOS DE LEY ORGANICA DE DISCAPACIDADES. • Cédula del dueño de la cuenta. • Documento notariado que acredite que la persona con discapacidad, vive en el predio del dueño de la cuenta, está bajo su custodia y es responsable, de este parente que se encuentra con capacidad y amparado dentro del Art.2.- Anexo y Art. 4.- de la Ley de	1. Tramita ingresado por módulos de Atención al Cliente, es asignado al reclamo mediante el Sistema Informático Afilié, a la ventanilla del (la) responsable de la prestación del beneficio. 2. Verificación de documentos habilitados y aprobación del beneficio por parte del (la) responsable. 3. Archivo de documentos de respaldo.	Agencia Recaudación Centro: Luzuri, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Matriz: Luzuri, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Cruzota: Atención pública de Luzuri, martes, miércoles, jueves y viernes, desde las 0800 a 1700. Agencia Calderón: Luzuri, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700.	Gratuito	Inmediato	Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruzota.	Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzota y Agencia Calderón.	Agencia Centro: Calle Corbova y Chile esquina. Teléfono: 3702960. Calle San Francisco, km 1.5 vía a Cruzota. Teléfono: 3702960. Agencia Cruzota: Calle principal y Avda. del deportista. Teléfono: 3702960. Agencia Calderón: Plaza Calderón. Link para descargar a la página de inicio del sitio web: http://www.portaguas.gov.ec	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Edificio Centro, Matriz, Calderón y Cruzota.	No	SOLICITUD DEL BENEFICIO DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	23	178	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.

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 (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la y 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 cómo se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Describir de para ciudadanía en la semana y festivos)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir de 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 periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
5	Reapertura de Servicio (cuando el usuario tiene cuenta temporal o solicita la reapertura de cuenta.)	Habilitar la activación de la cuenta, previa petición del Abonado para volver a obtener el servicio de agua potable, para lo cual se realizará la inspección respectiva que indique la procedencia o no de la solicitud, así como la verificación de la facturación mensual por el consumo.	1- Entrar la solicitud de Reapertura en los módulos de Atención al Cliente. 2- Usuario/cliente estar pendiente de que se realice la inspección respectiva que indique la procedencia o no de la solicitud, así como la verificación de la facturación mensual por el consumo.	1- Solicitud por escrito 2- Cédula de Identidad 3- Detalle de la última factura 4- Cronograma del grado.	1- Registro de solicitud en la Bitácora. 2- Entrega de documentos al Departamento de Medidores para la inspección respectiva. 3- Departamento de Casos que habilita la cuenta, si procede la solicitud previo informe de inspección. 4- Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. 5- Agencia Cruzota: Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes desde las 08:00 a 17:00. 6- Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cruzota: Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gustulú	10 días Laborales	Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruzota.	Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzota y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Corobá y Chile, esquina. Teléfono: 3701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1.5 vía a Cruzota. Teléfono: 3701960 Agencia Cruzota: Calle Pinarosa y Huila, al deportivo. Teléfono: 3701960 Agencia Calderón: Plaza Calderón Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoaguas.gob.ec	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florón y Cruzota.	No	TIPOS DE SOLICITUDES DE SERVICIO	NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	8	16	NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.
6	Legitimación del servicio de Agua Potable y Saneamiento	Acceder al servicio de agua potable y alcantarillado, de manera legal y responsable.	1- Entrar la solicitud de Legitimación por módulos de Atención al Cliente. 2- Usuario/cliente estar pendiente de que se realice la inspección en el predio. 3- Si el momento de la inspección el inspector la confirma al usuario se procede como Legitimación o como Instalación Nueva. 4- Al siguiente día, el Abonado se acerca por Call Center a conocer su número de cuenta en PORTOAGUAS EP.	1. Llenar el formulario de Solicitud de Legitimación 2. Cédula de Identidad 3. Copia de cartilla de escritura 4. Pago de predio urbano 5. Ficha catastral 6. Posesión efectiva (*) 7. Certificado de Defunción (*) 8. Pago de tasa 9. Permiso Municipal de Construcción (*) en el caso lo amerita. 4. Se constata la solicitud ingresada.	1- Registro de solicitud en la Bitácora. 2- Entrega de documentación al Inspector, para la respectiva inspección, que se lleva a cabo en el predio. 3- Si el momento de la inspección el inspector la confirma al usuario para que ingrese al sistema como Legitimación o como Instalación Nueva. 4. Se constata la solicitud ingresada.	El costo está basado de acuerdo al diámetro de la tubería (5", 6", 8", 10", 12", 14", 16", 18", 20", 22", 24", 26", 28", 30", 32", 34", 36", 38", 40", 42", 44", 46", 48", 50", 52", 54", 56", 58", 60", 62", 64", 66", 68", 70", 72", 74", 76", 78", 80", 82", 84", 86", 88", 90", 92", 94", 96", 98", 100") y de acuerdo a la categoría del predio (Residencial, Comercial, Oficial Pública o Industrial). En valores porcentuales, de acuerdo a la remuneración básica unificada vigente.	Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cruzota: Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	3 a 4 días Laborales	Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruzota.	Agencia Recaudación Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzota y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Corobá y Chile, esquina. Teléfono: 3701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1.5 vía a Cruzota. Teléfono: 3701960 Agencia Cruzota: Calle Pinarosa y Huila, al deportivo. Teléfono: 3701960 Agencia Calderón: Plaza Calderón Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoaguas.gob.ec	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florón y Cruzota.	No	SOLICITUD DE LEGITIMACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO	NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	5	70	NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.
7	Instalación de Conexiones Iniciales de Agua Potable y Alcantarillado.	Obtención del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario.	1- Se toma turno por Call Center 2- Personal de módulos de Atención al Cliente, lleva Formulario "Tipo de Solicitud de Servicio". 3- Usuario/cliente esta pendiente de que se realice el proceso del informe de factibilidad y creación de cuenta. 4- Abonado paga derechos de conexiones de agua potable y alcantarillado. 5- Usuario debe por sus propios recursos contratar personal para la ejecución donde se realizará las respectivas conexiones. 6- Pago del derecho de conexión. 7- Personal de PORTOAGUAS EP realiza conexiones de agua potable y alcantarillado sanitario. 8- Registro de usuario nuevo 9- Se crea la cuenta.	1. Cédula de Identidad 2. Copia de compra de escritura debidamente catasrada e inscrita en el Registro de la Propiedad. 3. Cronograma del predio. (otorga la empresa) 4. - Pago del derecho de conexión.	1. Envío de correo electrónico a la Dirección Comercial (Servicios), con las solicitudes ingresadas por el Usuario, y cambiando el foco de los expedientes a la Dirección Comercial. 2. Dirección Comercial, envía Memorando a la Dirección Técnica dando a conocer el requerimiento. 3. Dirección Técnica, envía a realizar inspección el predio para conocer si hay factibilidad de red de agua potable y alcantarillado sanitario. 4. El Staff de Agua Potable envía el informe de factibilidad y entrega al Director Técnico. 5. Dirección Técnica comunica a la Dirección Comercial resultados del informe de factibilidad. 6. Dirección Comercial, comunica mediante Memorando al Departamento de Casos, la factibilidad para la creación de la cuenta. 7. Casos/Iniciativa de conexión, realiza la instalación inicial del servicio de red de agua potable y alcantarillado respectivamente, previo pago del derecho de conexión.	Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cruzota: Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	El costo está basado de acuerdo al diámetro de la tubería (5", 6", 8", 10", 12", 14", 16", 18", 20", 22", 24", 26", 28", 30", 32", 34", 36", 38", 40", 42", 44", 46", 48", 50", 52", 54", 56", 58", 60", 62", 64", 66", 68", 70", 72", 74", 76", 78", 80", 82", 84", 86", 88", 90", 92", 94", 96", 98", 100") y de acuerdo a la categoría del predio (Residencial, Comercial, Oficial Pública o Industrial). En valores porcentuales, de acuerdo a la remuneración básica unificada vigente.	De acuerdo a la disponibilidad del personal de cuantía de la Dirección Comercial y del tiempo de respuesta de factibilidad de la Dirección Técnica.	Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzota y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro, Agencia Cruzota y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Corobá y Chile, esquina. Teléfono: 3701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1.5 vía a Cruzota. Teléfono: 3701960 Agencia Cruzota: Calle Pinarosa y Huila, al deportivo. Teléfono: 3701960 Agencia Calderón: Plaza Calderón Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoaguas.gob.ec	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florón y Cruzota.	No	ILUSTRACIÓN DE SOLICITUD DE SERVICIO PARA EL CLIENTE	NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	64	524	NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.
8	Solicitud de Cambio de Nombre /Actualización de Datos.	Acceder al cambio de nombre o a la actualización de datos.	1- Entrar la solicitud de acceso al Cambio de Nombre y/o Actualización de Datos, por los módulos de Atención al Cliente. 2- Usuario/cliente estar pendiente de que se realice la inspección en el predio. 3- Usuario debe por sus propios recursos contratar personal para la ejecución donde se realizará las respectivas conexiones. 4- Pago del derecho de conexión. 5- Personal de PORTOAGUAS EP realiza conexiones de agua potable y alcantarillado sanitario. 6- Registro de usuario nuevo 7- Se crea la cuenta.	1. Solicitud por escrito 2. Cédula de Identidad 3. Copia de la cartilla de escritura y de la inscripción en el Registro de la Propiedad. 4. - Copia de Pago predial/Certificado del cine predial 5. Cronograma del grado.	1. Registro de solicitud en la Bitácora. 2. La solicitud con los documentos habilitantes se entregan al Departamento de Casos para que verifique y se procesa el Cambio de Nombre/Actualización de Datos. 3. Se realiza la inspección técnica para la verificación de la información. 4. Según el informe del Inspector se procede a modificar los datos solicitados. 5. Se constata la solicitud ingresada.	Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cruzota: Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gustulú	1 a 3 días Laborales	Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruzota.	Agencia Recaudación Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzota y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Corobá y Chile, esquina. Teléfono: 3701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1.5 vía a Cruzota. Teléfono: 3701960 Agencia Cruzota: Calle Pinarosa y Huila, al deportivo. Teléfono: 3701960 Agencia Calderón: Plaza Calderón Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoaguas.gob.ec	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florón y Cruzota.	No	SOLICITUD DE CAMBIO DE NOMBRE/ACTUALIZACIÓN DE DATOS.	NO DISPONIBLE. Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	56	204	NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.

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 (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la y 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 dónde 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)	Tiempo de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, página, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono interacción)	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 periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
9	Verificación de Aprobación de Plano	Verificación de la factibilidad del plano para la construcción de obras de alcantarillado, registro al abastecedor como cliente factible.	1. Obtención del Formulario para la obra potable y alcantarillado. 2. Ingreso por los módulos de Atención al Cliente.	1. Llenar el formulario de la solicitud. 2. Copia de Cédula de Escritura. 3. Pago de Proceso Urbano. 4. Fecha de Abastecimiento. 5. Posesión Efectiva (*) 6. Certificado de Defunción (**) 7. Pago de Tasa 8. Permiso Municipal de Construcción (*) Si el caso lo amerita	1. La solicitud de Aprobación de Plano ingresa a la Dirección Técnica. 2. Personal de la Dirección Técnica, realiza la verificación en el sitio, para constatar factibilidad de agua potable, alcantarillado y saneamiento. 3. Por el Área de Atención al Cliente, se recibe la documentación, se verifica la documentación (copia de cédula, posesión, copia de escritura, predios urbanos actualizados y/o ficha catastral, o plan regulador emitido por el Municipio. 4. Se entrega documentación al Departamento de Catastro para la creación de cuenta a nombre del propietario del predio. 5. Por módulo de Atención al Cliente, mediante el programa Abastec, se procede a facturar a nombre del Abastecedor, el valor correspondiente que viene autorizado en el Formulario de Datos para el Trámite de Aprobación de Plano, por parte de personal de la Dirección Técnica. 6. Usuario cancela por Caja, valor de la aprobación de plano, y en caso de que el abastecedor no tenga cuenta ENRAP creada, debe también pagar los valores por regularización del servicio de agua potable y alcantarillado, la misma que queda en estado pendiente en el sistema Abastec, hasta que el usuario instale las redes de agua potable y alcantarillado sanitario.	Agencia Recaudación Centro Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Matriz Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00 y los sábados de 08:00 a 12:30.	Costos varían de acuerdo al área de construcción y de la disponibilidad de los servicios básicos.	1 día Laborable	Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruza.	Agencia Matriz.	Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruza. Teléfono: 3-701960. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portugualas.gob.ec	Atención personalizada por módulos de Atención al Cliente, Edificio Matriz.	No	DATOS PARA EL TRÁMITE DE APROBACIÓN DE PLANO.	NO DISPONIBLE Ya que PORTUGALAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	47	487	NO DISPONIBLE Ya que PORTUGALAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.
10	Solicitud de Cierre temporal.	Cerrar temporalmente la cuenta y el acceso del líquido vital, se mantiene el pago por mantenimiento de red de agua potable. El abastecedor suspendido se compromete a cancelar la tarifa básica por gastos administrativos (Art.57 - Reglamento para la Administración de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado).	1.- Se toma turno por Call Center 2.- Personal de módulos de Atención al Cliente, lleva Formulario "Tipo de Solicitud de Servicio". 3.- Usuario/Cliente esta pendiente de que se le realice el cierre temporal y que en la siguiente factura, no se le cobren valores por concepto de consumo de agua potable y alcantarillado sanitario.	1.- Solicitud por escrito 2.- Cédula de Identidad 3.- Detalle de la factura de la última planilla de pago (debe estar al día en los pagos) 4.- Copia del predio.	1. Registro de Solicitud en Bitácora 2. Entrega documentación al Departamento de Medidores, por parte del área de Atención al Cliente. 3. Departamento de Medidores asigna inspector para que entienda informe, si la vivienda está deshabitada procede el cierre y se deja tapada la grúa de agua potable, hasta que el usuario solicite nuevamente la reapertura del servicio, esto comprendiendo el costo de la mano de obra asociada a una solicitud de auto prestación a otra modalidad de abastecimiento 4. Departamento de Catastro procede a cambiar el estado de conexión, de Activo a Cierre Temporal.	Agencia Recaudación Centro Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Matriz Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cruza Atención pública de lunes, martes, miércoles, jueves, viernes desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calderón Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gustatno	10 días Art.57- del Reglamento para la Administración de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado.	Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruza.	Agencia Matriz, Agencia Cruza y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Corobay y Chilo, equisito. Teléfono: 3-701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruza. Teléfono: 3-701960. Agencia Cruza: Calle Principal y Avda. el deportivo. Teléfono: 3-701960. Agencia Calderón: Plaza Calderón. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portugualas.gob.ec	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, Calderón y Cruza.	No	TIPOS DE SOLICITUDES DE SERVICIO.	NO DISPONIBLE Ya que PORTUGALAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	0	0	NO DISPONIBLE Ya que PORTUGALAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.
11	Solicitud de Cierre definitivo.	Cerrar definitivamente la cuenta y el acceso del líquido vital, sin cargo futuro por pagar de ninguna índole, se termina la relación Empresa-Abastecedor. El abastecedor se compromete a cancelar la tarifa básica por gastos administrativos (Art.57 - Reglamento para la Administración de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado).	1.- Se toma turno por Call Center 2.- Personal de módulos de Atención al Cliente, lleva Formulario "Tipo de Solicitud de Servicio". 3.- Abastecedor se acerca a los módulos de Atención al Cliente a consultar y comprobar en el sistema de que el estado de su cuenta definitivo.	1.- Solicitud por escrito 2.- Cédula de Identidad 3.- Copia de la factura de la última planilla de pago (debe estar al día en los pagos) 4.- Croquis del predio.	1. Registro de Solicitud en Bitácora 2. Entrega de documentación al Departamento de Medidores por parte del área de Atención al Cliente. 3. Departamento de Medidores asigna inspector para comprobar e informar que esta cuenta en ningún caso se encuentra asociada a una solicitud de auto prestación a otra modalidad de abastecimiento (solo en este caso procede). 4. Departamento de Catastro procede a cambiar el estado de conexión, de Activo a Cierre Definitivo.	Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00 y los sábados de 08:00 a 12:30. Agencia Cruza: Atención pública de lunes, martes, miércoles, jueves, viernes desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gustatno	10 días Art.57- del Reglamento para la Administración de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado.	Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruza.	Agencia Matriz, Agencia Cruza y Agencia Calderón.	Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruza. Teléfono: 3-701960. Agencia Cruza: Calle Principal y Avda. el deportivo. Teléfono: 3-701960. Agencia Calderón: Plaza Calderón. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portugualas.gob.ec	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, Calderón y Cruza.	No	TIPOS DE SOLICITUDES DE SERVICIO.	NO DISPONIBLE Ya que PORTUGALAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	10	225	NO DISPONIBLE Ya que PORTUGALAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.

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 (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio y dónde se atiende)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se atiende)	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 (Detallar 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 dependencias 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 (Y/N)	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	
12	Inspección de Pozas Sépticas y Redes de Alcantarillado sanitario.	Acceder al servicio de Impresión de poza séptica o redes de alcantarillado sanitario.	1. Se toma turno por Call Center 2. Personal de módulos de Atención al Cliente, lleva formato "Solicitud Servicio de Alcantarillado y Poza Séptica". 3. Usuaria/Cliente esta pendiente de que se le realice la impresión en su predio, y se le informe valores a cancelar. 4. Usuario cancela valores, según el servicio, sea red de poza séptica o redes de alcantarillado sanitario.	1. Cédula de Identidad 2. Croquis del predio (otorga la empresa) REDES DE ALCANTARILLADO • Copia de la cartula de la escritura • Copia de comprobante de pago de impuestos prediales.	INSPECCIONES DE POZA SÉPTICA 1. Registro de Solicitud en Bitácora 2. El área de Atención al Cliente, entrega documentación al inspector para que realice la inspección, y envía informe de valores a pagar según Kilometraje y viajes. 3. Operaciones de medidos conforman con la factura el valor a cancelar por este servicio, y proceden a emitir cheque electrónico al Departamento de Operación y Mantenimiento de Alcantarillado, para que se proceda con la atención del servicio de impresión de poza séptica. INSPECCIONES DE REDES DE ALCANTARILLADO 1. Registro de Solicitud. 2. El área de Atención al Cliente, entrega documentación al inspector para que realice la inspección, y envía informe de viabilidad de permiso de conexión de alcantarillado. 3. Departamento de Catastro, verifica si el terreno ya tiene cuanta creada; si es así se le factura el rubro del derecho de conexión de redes de alcantarillado.	Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00 Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00 Agencia Cruzota: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00	POK 1 VIAJE DIRECTO. \$45,00 de Impresión de poza \$56,00 de fte de viaje del carro \$1,00 de fte de fte de viaje del carro \$103,00 TOTAL DEL VIAJE DIRECTO Si el servicio de Impresión de poza, es con bomba son \$100,00 más. SI SON 2 VIAJES EL VIAJE ES \$90,00 de Impresión de poza \$12,00 de fte de viaje del carro \$1,00 de Solicitud \$203,00 TOTAL DEL VIAJE DIRECTO Si el servicio de Impresión de poza, es con bomba como son DOS VIAJES el valor del uso de la bomba es de \$20,00 más.	1 a 3 días Laborales	Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruzota.	Agencia Martín, Agencia Cruzota y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Coroboe y Chila, equinina. Teléfono: 3-7021960 Agencia Martín: Calle San Francisco, Km 1.5 vía a Cruzota. Teléfonos: 3-7021960, 3702560. Agencia Calderón: Plaza Calderón. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoviejo.gub.ec	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicio en las Agencias: Martín, Calderón y Cruzota.	No	www.servicio-de-alcantarillado-portoviejo.gub.ec	www.servicio-de-alcantarillado-portoviejo.gub.ec	37	295	"NO DISPONIBLE" ya que PORTOGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	"NO DISPONIBLE" ya que PORTOGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.
13	Solicitud de instalación de Medidor	Instalación del instrumento de medición, mediante el cual se contabilizan valores por consumo real de agua potable.	1. Se toma turno por Call Center 2. Personal de módulos de Atención al Cliente, lleva formato "Tipo de Solicitud de Servicio". 3. Usuaria/Cliente esta pendiente de que se le realice la instalación del medidor. 3. Abogado paga valores por rubro de mano de obra, fte de medidor e instalación de instalación, que se refleja en el primer pago mediante la factura.	1. Cédula de Identidad 2. Croquis del predio (otorga la empresa) 3. Copia de la factura de pago de los valores del fte del medidor, mano de obra e materiales.	1. Registro de Solicitud en Bitácora 2. Entrega de documentos habilitados al Departamento de Medidores. 3. Se informa al usuario que debe realizar el pago por los rubros de instalación. 4. Se envía un informe de la inspección in situ. 5. Se activa en el Sistema Billing, rubro por costo del fte de medidor - material de instalación y mano de obra. 6. El usuario cancela los costos determinados. 7. Instalación del instrumento de medición por parte de personal del Departamento de Medidores, previa pago. 8. Se informa al Departamento de Medición para registro y toma de lectura.	Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Martín: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cruzota: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00	132,24 USD del precio real por el litro completo, caja de seguridad, medidor, válvulas, mano de obra y accesorios varios)	15 días Laborales	Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruzota.	Agencia Martín, Agencia Cruzota y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Coroboe y Chila, equinina. Teléfono: 3-7021960 Agencia Martín: Calle San Francisco, Km 1.5 vía a Cruzota. Teléfonos: 3-7021960, 3702560. Agencia Cruzota: Calle Principal y Avda. el deportista. Teléfono: 3702560. Agencia Calderón: Plaza Calderón. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoviejo.gub.ec	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicio en las Agencias: Martín, Calderón y Cruzota.	No	www.servicio-de-alcantarillado-portoviejo.gub.ec	www.servicio-de-alcantarillado-portoviejo.gub.ec	36	216	"NO DISPONIBLE" ya que PORTOGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	"NO DISPONIBLE" ya que PORTOGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.
14	Solicitud de Retiro de Medidor (se procede cuando el funcionamiento impide la correcta medición del consumo de acuerdo a la presión que se determina en el informe del banco de prueba).	Retirar el instrumento de medición (Art.18. Reglamento para la administración de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado).	1. Se toma turno por Call Center 2. Personal de módulos de Atención al Cliente, lleva formato "Tipo de Solicitud de Servicio". 3. Usuaria/Cliente esta pendiente, si con el nuevo medidor se prueba su consumo real que a través bajo los consumos de m3, lo que sufre el detalle del medidor. 4. Con la comprobación de que el instrumento de medición estaba dañado, usuario solicita la instalación de un nuevo medidor. 5. Abogado cancela en su próximo factura los nuevos rubros por fte de medidor, conforme petición de costado o hasta 03 meses de crédito.	1. Solicitud por escrito 2. Cédula de Identidad 3. Croquis del predio.	1. Registro de Solicitud en Bitácora 2. Entrega de documentos al Departamento de Medidores 3. Departamento de Medidores asigna inspector. 4. Inspector envía el informe respectivo de viabilidad y costo, cuando su funcionamiento impide la correcta medición del consumo de acuerdo a la presión que se determina en el informe del banco de prueba. 5. Departamento de Medidores procede a retirar el instrumento de medición. 6. Departamento de Medidores instala un nuevo medidor de prueba.	Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00 Agencia Cruzota: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00 Agencia Calderón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00	Gratis	15 días Laborales	Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruzota.	Agencia Martín, Agencia Cruzota y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Coroboe y Chila, equinina. Teléfono: 3-7021960 Agencia Cruzota: Calle Principal y Avda. el deportista. Teléfono: 3702560. Agencia Calderón: Plaza Calderón. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoviejo.gub.ec	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicio en las Agencias: Martín, Calderón y Cruzota.	No	www.servicio-de-alcantarillado-portoviejo.gub.ec	www.servicio-de-alcantarillado-portoviejo.gub.ec	0	0	"NO DISPONIBLE" ya que PORTOGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	"NO DISPONIBLE" ya que PORTOGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.

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 (Se describe el detalle del proceso que debe seguir 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 (Indicar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir de qué ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrece el servicio (Indicar de qué oficina de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tiempo 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 interacción)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (por línea)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
15	Entrega de Medidor (cuando el cliente/usuario compra fuera de la empresa el medidor para ser instalado por Portuaguas EP)	Ejecutar la instalación del instrumento de medición del medidor	1. Se toma turno por Call Center 2. Personal de módulo de Atención al Cliente, lleva formato "Tipos de Solicitud de Servicio". 3. Se recibe el instrumento de medición	1. Deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen 2. Cédula de identidad 3. Copia de factura de la adquisición del medidor 4. Departamento de Mediciones, genera comprobación del estado del medidor con el banco de prueba, indica el informe 5. Departamento de Mediciones, procede a la instalación del medidor.	1. Registro de Solicitud en Bitácora 2. Entrega del instrumento de medición al Departamento de Mediciones. 3. El Departamento de Mediciones, genera comprobación del estado del medidor con el banco de prueba, indica el informe 4. Departamento de Mediciones, procede a la instalación del medidor.	Agencia Recaudación Centro Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00 Agencia Matriz Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00 y los sábados de 08:00 a 13:00. Agencia Cruzota Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes desde las 08:00 a 17:00 Agencia Calderón Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gratuito	Inmediato	Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruzota.	Agencia Matriz, Agencia Cruzota y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Corbova y Chib, ecuana. Teléfono: 3-701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, km 1.5 vía a Cruzota. Teléfonos: 3-701960, 3-701960, 3-701960. Agencia Cruzota: Calle Principal y Avda. el deportista. Teléfono: 3701960. Agencia Calderón: Plaza Calderón Link para descargar el formulario de inicio del sitio web: http://www.portuaguas.gub.ec	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, Calderón y Cruzota.	No	LINKS DE SOLICITUDES DE SERVICIO	"NO DISPONIBLE", ya que PORTUAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	0	0	"NO DISPONIBLE" ya que PORTUAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.
16	Solicitud de servicio - Convenios de Pago Administrativo	La Solicitud de Convenio de pago es un servicio que brinda PORTUAGUAS EP para aquellos usuarios que mantienen deudas pendientes, y que por motivos económicos solicitan facilidades de pago para cancelar gradualmente la deuda pendiente con la Empresa, de acuerdo al art 152, 151 y 152 del Código Tributario.	1. Se puede acceder a este servicio acercándose a cada una de nuestras agencias en el Área de Cartera y Cobranza 2. Reconocer la deuda pendiente con la Empresa, de acuerdo al art 152, 151 y 152 del Código Tributario.	1. Actualizar datos del usuario 2. Inicio de Proceso. 3. Registro de información 4. Reconocimiento de la deuda pendiente y/o haber suscrito convenio de pago.	1. Actualizar datos del usuario 2. Inicio de Proceso. 3. Registro de información 4. Reconocimiento de la deuda pendiente y/o haber suscrito convenio de pago.	Agencia Recaudación Centro Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Matriz Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00 y los sábados de 08:00 a 13:00. Agencia Cruzota Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calderón Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gratuito	Inmediato	Usuarios PORTUAGUAS EP con deuda	Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzota y Agencia Calderón.	Agencia Centro: Calle Corbova y Chib, ecuana. Teléfono: 3-701960. Agencia Matriz: Calle San Francisco, km 1.5 vía a Cruzota. Teléfonos: 3-701960, 3-701960, 3-701960. Agencia Cruzota: Calle Principal y Avda. el deportista. Teléfono: 3701960. Agencia Calderón: Plaza Calderón Link para descargar el formulario de inicio del sitio web: http://www.portuaguas.gub.ec	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, Calderón y Cruzota.	Si	"NO APLICA" ya que no existe ninguna solicitud para el trámite. Se realiza un convenio de pago.	"NO DISPONIBLE", ya que PORTUAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	221	1810	"NO DISPONIBLE" ya que PORTUAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.
17	Solicitud Reconexión de Servicio	La Solicitud de Reconexión de un servicio que brinda PORTUAGUAS EP para aquellos usuarios que por mantener deudas pendientes se les ha suspendido el servicio y que luego de pagar los valores adeudados o por medio de llamadas telefónicas.	1. Se puede acceder a este servicio acercándose a cada una de las agencias de atención al público con la factura al día de los pagos y/o haber suscrito convenio de pago.	1. Actualizar datos del usuario 2. Inicio de Proceso. 3. Registro de información 4. Reconocimiento de la deuda pendiente y/o haber suscrito convenio de pago.	1. Actualizar datos del usuario 2. Inicio de Proceso. 3. Registro de información 4. Reconocimiento de la deuda pendiente y/o haber suscrito convenio de pago.	Agencia Recaudación Centro Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Matriz Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00 y los sábados de 08:00 a 13:00. Agencia Cruzota Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calderón Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	1. Reconocimiento con llave de acero 3 USD 2. Reconocimiento con llave de esfera 3 USD 3. Reconocimiento con llave de acero con cámara roturada 5 USD 4. Reconocimiento con excavación en tierra con apertura manual de jarra 13 USD 5. Reconocimiento con excavación manual de jarra en línea con H.S. 12 USD	Inmediato	Usuarios PORTUAGUAS EP con proceso de corte del servicio de agua potable.	Agencia Matriz, Agencia Cruzota y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Corbova y Chib, ecuana. Teléfono: 3-701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, km 1.5 vía a Cruzota. Teléfonos: 3-701960, 3-701960, 3-701960. Agencia Cruzota: Calle Principal y Avda. el deportista. Teléfono: 3701960. Agencia Calderón: Plaza Calderón Link para descargar el formulario de inicio del sitio web: http://www.portuaguas.gub.ec	Atención personalizada por personal del Área de Cartera y Cobranza.	NO	"NO APLICA" El usuario debe acercarse a un módulo de atención al cliente.	"NO DISPONIBLE", ya que PORTUAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	1013	4873	"NO DISPONIBLE" ya que PORTUAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.
18	Solicitud de servicio - Convenios de Pago Usuarios en Coactiva	La Solicitud de Convenios para usuarios Coactivos es un servicio que brinda PORTUAGUAS EP para aquellos usuarios que por mantener deudas pendientes se les ha suspendido el servicio y que luego de pagar los valores adeudados o por medio de llamadas telefónicas.	1. Presentarse al propietario de la cuenta al balcón del servicio al cliente de Coactiva.	1. Se ingresa el convenio al sistema 2. Se procede a la firma con el usuario coactivo.	1. Se ingresa el convenio al sistema 2. Se procede a la firma con el usuario coactivo.	Agencia Matriz Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Recaudación - Caja de 07:30 a 17:00; los sábados de 08:00 a 13:00.	Gratuito	Inmediato	Usuarios Coactivados	Se atiende en la Vía Cruzota km 1 172 Calle San Francisco	Agencia Recaudación: Calle Corbova y Chib, ecuana. Teléfono: 3-701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, km 1.5 vía a Cruzota. Teléfonos: 3-701960, 3-701960, 3-701960. Agencia Cruzota: Calle Principal y Avda. el deportista. Teléfono: 3701960. Agencia Calderón: Plaza Calderón Link para descargar el formulario de inicio del sitio web: http://www.portuaguas.gub.ec	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en la Agencia Matriz	NO	"NO APLICA" ya que no existe ninguna solicitud para el trámite. Se realiza un convenio de Coactiva.	"NO DISPONIBLE", ya que PORTUAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	3	36	"NO DISPONIBLE" ya que PORTUAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.
19	Denuncia Limpieza de Colectores, Mantenimiento de Redes de Agua Potable, Rotación de Tapas, y Servicios Generales.	Brindar asistencia técnica de mantenimiento de Colectores y Redes de Agua Potable, así también acceso a la reparación en servicios generales que brinda PORTUAGUAS EP, como son: fallas de tuberías, sopletes y otras.	1. Presentarse al propietario de la cuenta al balcón del servicio al cliente de Coactiva.	1. Se ingresa el reclamo al sistema 2. Se deriva automática y sistemáticamente la denuncia a la brigada de personal de la Dirección Técnica. 3. Personal pertinente de la Dirección Técnica agenda la actividad para ser ejecutada en el lugar afectado.	1. Se ingresa el reclamo al sistema 2. Se deriva automática y sistemáticamente la denuncia a la brigada de personal de la Dirección Técnica. 3. Personal pertinente de la Dirección Técnica agenda la actividad para ser ejecutada en el lugar afectado.	Agencia Matriz Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cruzota Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calderón Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gratuito	De acuerdo al cronograma establecido de actividades, y a la disponibilidad del personal de la Dirección Técnica destinado para estos fines.	Portoviejo, Calderón y la parroquia Cruzota.	Agencia Matriz, Agencia Cruzota y Agencia Calderón.	Agencia Recaudación: Calle Corbova y Chib, ecuana. Teléfono: 3-701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, km 1.5 vía a Cruzota. Teléfonos: 3-701960, 3-701960, 3-701960. Agencia Cruzota: Calle Principal y Avda. el deportista. Teléfono: 3701960. Agencia Calderón: Plaza Calderón Link para descargar el formulario de inicio del sitio web: http://www.portuaguas.gub.ec	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Edficio, Matriz, Calderón y Cruzota.	Si	"NO APLICA" ya que no existe ninguna solicitud para el trámite. El usuario debe acercarse a módulos de atención al cliente a través de los canales de comunicación.	"NO DISPONIBLE", ya que PORTUAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	259	4283	"NO DISPONIBLE" ya que PORTUAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.

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 (Se describe el detalle del proceso que debe seguir 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 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 instructivo)	Servicio Automatizado (S/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanos que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanos que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
20	Solicitud de Despacho de Tanquero Particular	Brindar el servicio de agua potable, a través de la venta de Tanqueros de agua, para satisfacer la necesidad del líquido vital en lugares donde hay difícil acceso al servicio.	1. Se toma turno por Call Center 2. Personal de Módulos de Atención al Cliente procede a facturar valores según los m3. 3. Emitir factura y derivar al cliente a Caja 4. Recaudar valores por pago de agua 5. Despacho de orden de venta de agua	1. Usuario otorga su código de cliente Tanquero Particular, registrado en el Sistema Abitreg.	1. Personal de Módulos de Atención al Cliente, emite las órdenes de despacho por cada tanquero de agua. 2. Personal de Módulos de Atención al Cliente, emite las órdenes de despacho por cada tanquero de agua. 3. Usuario con los ordenes impreso, se acerca a la tienda de agua de Loma Blanca, donde se realiza el abastecimiento de tanqueros. 4. Usuario con los ordenes impreso, se acerca a la tienda de agua de Loma Blanca, donde se realiza el abastecimiento de tanqueros. 5. Personal delegado de PORTAGUAS EP del área Comercial, con el original del ticket de ordenes de despacho, procede a finalizar el trámite sistemáticamente.	Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención de 07h30 a 17h00. Recaudación: Caja de 07h30 a 17h00.	Valor facturado, dependiendo de los m3 de cada tanquero de agua.	Inmediato	Ciudadanía en General.	Agencia Centro	Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1.5, vta a Ciudad. Teléfono: 3-702560 Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portaguas.gob.ec	Atención personalizada por ventanilla o canal de servicio en la Agencia Eficacia Matriz.	Si	"NO APLICA", ya que no existe ninguna solicitud para el trámite. El usuario debe acercarse a módulos de atención al cliente para solicitar los ordenes de despacho.	"NO DISPONIBLE", ya que PORTAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	22	218	"NO DISPONIBLE" ya que PORTAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)						"NO APLICA" PORTAGUAS EP NO CUENTA CON PORTAL DE TRAMITES CIUDADANOS												
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:						31/03/2024												
PRIORIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:						MÉDULA												
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: LITERAL d)						DIRECCIÓN COMERCIAL												
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d)						ING. CARLOS CEBALDO FARIAN												
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:						comercial@portaguas.gob.ec												
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:						(05) 3-702560 EXTENSIÓN 106												