

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 detallan 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 en su para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Persona jurídica)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Incluir 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, etc.)	Servicio Automatizado (S/N)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Link para el servicio por internet (en 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 del servicio	
1	Solicitud de Acceso a la Información Pública	El formato público permite obtener información amparada en el Art. 91.1 de la Constitución de la República del Ecuador; la misma que establece que tiene por objeto garantizar el acceso a la información pública, cuando ha sido designado expresa o tácitamente, o cuando la que se ha proporcionado no sea completa o fidedigna	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico 2. Está pendiente de que la Respuesta de contestación se entregue antes de los 15 días hábiles en el Art. 9 de la LOTAIP (10 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 retro en oficina)	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública, o 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea). 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al/a solicitante	08:30 a 17:00	Gratis	15 días laborables	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas	https://www.portoguas.gov.ec/	Página web y oficinas Portoguas EP	Si	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA			0	0	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTOGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.		
2	Tipo de Reclamo: 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 Reclamo, con los documentos habilitantes adheridos al expediente, en donde se determinará si es procedente o no la Reclamación, justificando en el domicilio al cliente/usuario con una Resolución donde se describe la normativa legal vigente, compromisos considerados para el estudio del análisis y la parte Resolutiva, firmado por la Autoridad Comercial y el Analista involucrado en el proceso.	1. Usuario toma turno por Call Center 2. Se le atiende en los módulos de Atención al Cliente. 3. Expone su reclamo y se utiliza Formatos de Cheq preelaborados para ingresar la solicitud, adjuntando documentos habilitantes que respalden la petición. 4. Abonado, realiza seguimiento del trámite, para que se cumpla en el tiempo estimado de conformidad al Art. 7, numeral 3, de la Resolución No.007 del 06 de octubre de 2014, firmada por la Gerencia General. 5. Acreditación de la Resolución.	REQUISITOS PARA RECLAMOS EN GENERAL: 1. Oficina de reclamación en formato de empresa (se obtiene en los módulos de Atención al Cliente, o internet (en línea)) 2. Cédula de identidad 3. Copia del medio (ta empresa lo otorga) 4. Copia de Pago preelaborado/Carrito de cheq preelaborado para ingresar la solicitud. 5. Levantamiento del informe en el Sistema, por el Analista. 6. Cálculo con respecto al informe en caso de proceder. 7. Fin- Reclamo si no procede, si procede. 8. Autorización de la Dirección Comercial. 9. Refutación/Baja de Valores. 10. Notificación a abonado (Resolución). 11. Registro de Notificación en el sistema. 12. Entrega de Resolución en el domicilio del cliente/usuario. CONSUMO ESTIMADO (ANEXAR) • En Caso de ser una casa distribuidora, 2 justificaciones notariadas de vecinos que certifiquen el tiempo de abandono de la vivienda. CATEGORÍA ERRADA (ANEXAR) • Copia del correo del Buzo o cambio de denominación. POR VALOR FACTURADO HABERSE 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 en el Sistema 6. Asignación de Analista en el Sistema, por el Analista. 7. Fin- Reclamo si no procede, si procede. 8. Autorización de la Dirección Comercial. 9. Refutación/Baja de Valores. 10. Notificación a abonado (Resolución). 11. Registro de Notificación en el sistema. 12. Entrega de Resolución en el domicilio del cliente/usuario.	Agencia 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 Cruzota: Atención pública de martes, miércoles, jueves, viernes y sábado desde las 08:00 a 17:00. Agencia El Florón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gratis	15 días laborables	Ciudadanía en general	Agencia Reclamación Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzota y Agencia El Florón.	Agencia Reclamación: Calle Olmedo entre Pedro Gual y 10 de Agosto, Teléfono: 3-701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a 1/4 a Crucecita, Teléfono: 3701960 Agencia Cruzota: Calle Malecón, intersección a Costa Azul, junto al hotel Vista Hermosa, Teléfono: 2-340-090 Agencia El Florón: Calle 21 de Diciembre y Alamedanos, junto al antiguo UPC. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoguas.gov.ec	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florón y Crucecita.	Si	Instrucciones para el usuario para el reclamo			271	1215	"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.
3	Exoneración de Consumo por Tercera Edad	Acceder a la rebaja del 50%, de un medidor de agua potable cuyo consumo mensual sea de hasta 20 metros cúbicos, tanto el servicio de agua potable pagarán las tarifas normales.	1. Se toma turno por Call Center 2. Personal de módulos de Atención al Cliente, lleva formato "Solicitud de Beneficio de Tercera Edad".	1. Cédula de Identidad	1. Trámite ingresado por módulos de Atención al Cliente, se asignado directamente mediante el Sistema informático Allow, a la benefited del responsable de la aprobación del beneficio. 2. Verificación de documentos habilitantes y aprobación del beneficio por parte del (la) responsable. 3. Archivo de documentos de respaldo.	Agencia Reclamación Centro, Centro de Atención Ciudadana CAC. 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 12:00. Agencia Cruzota: Atención pública de martes, miércoles, jueves, viernes y sábado desde las 08:00 a 17:00. Agencia El Florón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gratis	Inmediato	Portoviejo y la parroquia Crucecita.	Agencia Reclamación Centro, CA, Agencia Matriz, Agencia Cruzota y Agencia El Florón.	Agencia Reclamación Centro: Calle Olmedo entre Pedro Gual y 10 de Agosto, Teléfono: 3-701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a 1/4 a Crucecita, Teléfono: 3701960. Agencia Cruzota: Calle Principal 25 de Mayo y Acad. Periodista, Teléfono: 3701960. Agencia El Florón: Calle 21 de Diciembre y Alamedanos, junto al antiguo UPC. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoguas.gov.ec	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florón y Crucecita.	No	SOLICITUD DEL BENEFICIO DE TERCERA EDAD			57	300	"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.
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 el servicio de agua potable como del alcantarillado.	1. Se toma turno por Call Center 2. Personal de módulos de Atención al Cliente, lleva formato "Solicitud de Beneficio de la Persona con Discapacidad", y/o "Solicitud del Beneficio de Discapacidad" para Padres y/o Cónyuges", según sea el caso.	EN CASO DE SER BENEFICIADA DIRECTAMENTE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD 1. Carnet del Gozafis, o Cédula de Ciudadanía y/o Acta de la calificación y el registro correspondiente (Art. 12 Ley Orgánica de Discapacitados) ANEXOS PARA LA SOLICITUD DEL BENEFICIO DE DISCAPACIDAD AMPARADOS EN EL ART. 7, AMBITO Y ART. 5.- SUETOS, DE LEY ORGÁNICA DE DISCAPACITADOS: • Cédula del dueño de la cuenta. • Documento notariado que acredite que la persona con discapacidad, vive en el predio del dueño de la cuenta, esté bajo la custodia y es responsable, de este predio que se encuentra comprendido y amparado dentro del Art. 2.- Ambito - y Art. 5.- de la Ley de Discapacitados, para que pueda acceder al beneficio de discapacidad de conformidad con el Art. 7.- de la ley. EN CASO DE SER BENEFICIADO POR PADRES Y/O CONYUGES: 1. Copia de solicitud del cierre temporal o definitivo.	1. Trámite ingresado por módulos de Atención al Cliente, se asignado directamente mediante el Sistema informático Allow, a la benefited del responsable de la aprobación del beneficio. 2. Verificación de documentos habilitantes y aprobación del beneficio por parte del (la) responsable. 3. Archivo de documentos de respaldo.	Agencia Reclamación 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 12:00. Agencia Cruzota: Atención pública de martes, miércoles, jueves, viernes y sábado desde las 08:00 a 17:00. Agencia El Florón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gratis	Inmediato	Portoviejo y la parroquia Crucecita.	Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzota y Agencia El Florón.	Agencia Cruzota: Calle Principal 25 de Mayo y Acad. Periodista, Teléfono: 3701960. Agencia El Florón: Calle 21 de Diciembre y Alamedanos, junto al antiguo UPC. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoguas.gov.ec	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Edificio Centro, Matriz, El Florón y Crucecita.	No	SOLICITUD DEL BENEFICIO DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD			10	94	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTOGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.	"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 - LOTAP																		
El/ 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 detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar día, día de la semana y horarios)	Costa	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir sí es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Persona Jurídica)	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)	Tipo 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 interactivo)						
5	Reapertura de Servicio (cuando el usuario tiene cierre temporal y solicita la reapertura de cuenta.)	Habilitar la activación de la cuenta, previa petición del Abonado para volver a cobrar el servicio de agua potable, para lo cual se realizará la inspección respectiva que indique la procedencia o no de la solicitud, una vez aprobado se factura mensualmente por el consumo.	1.- Entregar 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, una vez aprobado se factura mensualmente por el consumo.	1. - Solicitud por escrito 2. - Cédula de Identidad 3. - Detalle de la última Factura de agua 4. - Copias del predio.	Departamento de Medidas para la Inspección respectiva. 4. Departamento de Catastro habilita a quien se procede la solicitud previo informe de inspección. II	Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.	Gratuito	10 días Laborables	Portujeño y la parroquia Crucita.	Agencia Central, Agencia Matriz, Agencia Crucita y Agencia El Florón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Olmedo entre Pedro Gual y 10 de Agosto. Teléfono: 3-701960. Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Crucita. Teléfono: 3701960. Agencia Crucita: Calle Principal 25 de Mayo y Yacaré. Períodica. Teléfono: 3701960. Agencia El Florón: Calle 21 de Octubre y Alameda, junto al antiguo UPC. 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 Crucita.	No	TIPOS DE SOLICITUDES DE SERVICIO	NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	2	13	NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.
6	Legalización del servicio de Agua Potable y Saneamiento	Acceder al servicio de agua potable y saneamiento, de manera legal y responsable.	1.- Entregar la solicitud de legalización por módulos de Atención al Cliente. 2.- Usuario/cliente estar pendiente de que se realice la inspección en el predio. 3. Es al momento de la inspección, el Inspector le confirma al usuario o proleto como legalización 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 legalización 2. Cédula de Identidad 3. Copia de cartula 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 (*) si el caso lo amerita.	1. Registro de solicitud en la Bilsora. 2. Entrega de documentación al Inspector, para la respectiva inspección, por el área de Atención al Cliente. 3. El Inspector entrega informe de inspección, el cual es factible de crear la cuenta, si no procede, se comunica al usuario para que ingrese solicitud como instalación Nueva. 4. Se contesta la solicitud ingresada.	Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.	El costo está basado de acuerdo al diámetro de la tubería (Di. 1", 1.5", 2", 3", 4") y de acuerdo a la categoría del predio (Residencial, Comercial, Industrial, Oficina Pública e Industrial). En valores porcentuales, de acuerdo a la remuneración básica unificada vigente.	3 a 4 días Laborales	Portujeño y la parroquia Crucita.	Agencia Recaudación Centro, Agencia Matriz, Agencia Crucita y Agencia El Florón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Olmedo entre Pedro Gual y 10 de Agosto. Teléfono: 3-701960. Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Crucita. Teléfono: 3701960. Agencia Crucita: Calle Principal 25 de Mayo y Yacaré. Períodica. Teléfono: 3701960. Agencia El Florón: Calle 21 de Octubre y Alameda, junto al antiguo UPC. 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 Crucita.	No	SOLICITUD DE LEGALIZACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO	NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	10	65	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 Saneamiento.	Obtención del servicio de agua potable y saneamiento sanitario.	1.- Se toma turno por Call Center 2.- Personal de módulos de Atención al Cliente, linea formato "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 derecho de conexiones de agua potable y saneamiento sanitario. 5. Usuario debe por sus propios recursos contratar personal para la excavación donde se realizará sus respectivas conexiones. 6.- Pago del derecho de conexión. 7.- Personal de PORTOAGUAS EP realiza conexiones de agua potable y saneamiento sanitario. 8.- Registro de usuario nuevo 9.- Se crea la cuenta.	1.- Cédula de Identidad 2.- Copia de comprobante de pago de impuestos predial y/o escritura debidamente cancelada e inscrita en el Registro de la Propiedad. 3.- Copias del predio (foto, planos de la propiedad). 4.- Pago del derecho de conexión.	1. Dirección Comercial (Secretaría), con las solicitudes signadas por el usuario, y remitiendo el físico de los expedientes a la Dirección Comercial. 2. Dirección Comercial, envía Memorando a la Dirección Técnica para a conocer el requerimiento. 3. Dirección Técnica, envía a realizar inspección al predio para conocer si hay factibilidad de red de agua potable y saneamiento sanitario. 4. El Área 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 Catastro, la factibilidad para la creación de la cuenta. 7. Cuadrilla especializada de conexión (Departamento Comercial), realiza la instalación inicial del servicio de agua potable y saneamiento sanitario respectivamente, previa pago del derecho de conexión.	Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.	El costo está basado de acuerdo al diámetro de la tubería (Di. 1", 1.5", 2", 3", 4") y de acuerdo a la categoría del predio (Residencial, Comercial, Industrial, Oficina Pública e Industrial). En valores porcentuales, de acuerdo a la remuneración básica unificada vigente.	De acuerdo a la disponibilidad del personal de cuadrilla de la Dirección Comercial, el tiempo de respuesta de informe de factibilidad de la Dirección Técnica.	Portujeño y la parroquia Crucita.	Agencia Central, Agencia Matriz, Agencia Crucita y Agencia El Florón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Olmedo entre Pedro Gual y 10 de Agosto. Teléfono: 3-701960. Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Crucita. Teléfono: 3701960. Agencia Crucita: Calle Principal 25 de Mayo y Yacaré. Períodica. Teléfono: 3701960. Agencia El Florón: Calle 21 de Octubre y Alameda, junto al antiguo UPC. 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 Crucita.	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.	31	177	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 a la actualización de datos.	1.- Entregar la solicitud de acción 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 respectiva que indique la procedencia o no de la solicitud, una vez aprobado se factura mensualmente por el consumo.	1. - Solicitud por escrito 2. - Cédula de Identidad 3.- Copia de la cartula de escritura y de la inscripción en el Registro de la Propiedad. 4. - Copia de pago predial/Certificado de clave predial 5.- Copias del predio.	1. Registro de solicitud en la Bilsora. 2. La solicitud con los documentos habilitados se entregan al Departamento de Catastro para que verifique y proceda a la inscripción de la cuenta. 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 contesta la solicitud ingresada.	Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.	Gratuito	1 a 3 días Laborales	Portujeño y la parroquia Crucita.	Agencia Recaudación Centro, Agencia Matriz, Agencia Crucita y Agencia El Florón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Olmedo entre Pedro Gual y 10 de Agosto. Teléfono: 3-701960. Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Crucita. Teléfono: 3701960. Agencia Crucita: Calle Principal 25 de Mayo y Yacaré. Períodica. Teléfono: 3701960. Agencia El Florón: Calle 21 de Octubre y Alameda, junto al antiguo UPC. 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 Crucita.	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.	40	237	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 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 dónde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costa	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiario o usuario del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Persona Jurídica)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Incluir para direccionar a la página 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 interactivo)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en 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
9	Facturación de Aprobación de Plano	Verificación de la factibilidad del plano para la conexión de agua potable y alcantarillado, registrando el abono como cliente factible.	1. Obtención del Formulario de Atención al Cliente y adjuntar requisitos. 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 Presto Urbano. 4. Ficha Catastral. 5. Posición Efectiva (*). 6. Certificado de Defensión (*). 7. Permiso Municipal de Construcción. (*) Si el caso lo amerita	1. La solicitud de Aprobación de Plano regresa a la Dirección Técnica. 2. Personal de la Dirección Técnica, realiza la verificación en el sitio, para constatar factibilidad de que pueda, alcantarillado y saneamiento. 3. Por el área de atención al Cliente, se receipta la documentación, se verifica la documentación (copia de cédula, votación, copia de escritura, predios urbanos actualizados y/o ficha catastral, o plan regulador emitido por el Municipio. 4. Se entrega documentación al Cliente. 5. Por módulos de Atención al Cliente, mediante el programa Abonar, se procede a facturar nombre del Abonado, el valor correspondiente que viene autorizado en el Formato de Datos para el Formulario de Aprobación de Plano, por parte de personal de la Dirección Técnica. 6. Usuario cancela por Caja, valor de la aprobación de plano; en caso de que el abonado no tenga cuenta EPMAAP creada, debe también pagar los valores por legislación del servicio de agua potable y alcantarillado, la misma que queda en estado pendiente en el sistema Afloa, 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.		1 día Laborable	Costos varían de acuerdo al Área de construcción y a la disponibilidad de los servicios básicos.	Portoviejo y la parroquia Crucita.	Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/4 a Crucita. Teléfono: 3 701960. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoguas.gub.ec	Atención personalizada por Módulos de Atención al Cliente, Edificio Matriz.	No	DATOS PARA EL TRAMITE DE APROBACION DE PLANOS.	NO DISPONIBLE Ya que PORTOGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	18	101	NO DISPONIBLE Ya que PORTOGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.
10	Solicitud del Cierre temporal.	Cerrar temporalmente la cuenta y el acceso del líquido vital, se mantiene el pago por mantenimiento de redes de agua potable. El abonado 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 formato "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 cobre 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. - Copias del prelio.	1. Registro de Solicitud en Bilsora 2. Entrega documentación al Departamento de Mediciones por parte del área de Atención al Cliente. 3. Departamento de Mediciones asigna inspector para que emita informe, si la vivienda está deshabitada procede el cierre y se deja instalado la guía de agua potable, hasta que el usuario solicite nuevamente la reapertura del servicio, esto comprobando el informe que esta cuenta no tiene ningún caso se encuentra asociado a una solicitud de auto conexión o 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 12:30. Agencia El Florón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gratuito	10 días Art.57, del Reglamento para la Administración de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado.	Portoviejo y la parroquia Crucita.	Agencia Matriz, Agencia Crucita y Agencia El Florón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Omeado entre Pedro Gual y 10 de Agosto. Teléfono: 3 701960. Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/4 a Crucita. Teléfono: 3 701960. Agencia Crucita: Calle Principal 51 de Mayo y Aca. de Periodista. Teléfono: 3 701960. Agencia El Florón: Calle 21 de Diciembre y Almirantes, junto al antiguo UPC. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoguas.gub.ec	*Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florón y Crucita.	No	TIPOS DE SOLICITUDES DE SERVICIO	NO DISPONIBLE Ya que PORTOGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	12	65	NO DISPONIBLE Ya que PORTOGUAS 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, en ningún futuro por pagar de ninguna índole, se termina la relación empresa - Abonado. El abonado 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 formato "Tipo de Solicitud de Servicio" 3. - Abonado se acerca a los módulos de atención al Cliente, a consultar y comprobar en el sistema de que el estado de su cuenta se encuentre como cierre 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. - Copias del prelio.	1. Registro de Solicitud en Bilsora 2. Entrega de documentación al Departamento de Mediciones por parte del área de Atención al Cliente. 3. Departamento de Mediciones asigna inspector, para constatar e informar que esta cuenta en ningún caso se encuentra asociado a una solicitud de auto conexión o a otra modalidad de abastecimiento (esto 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 12:30. Agencia Crucita: Atención pública de martes, miércoles, jueves, viernes y sábado desde las 08:00 a 17:00. Agencia El Florón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gratuito	10 días Art.57, del Reglamento para la Administración de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado.	Portoviejo y la parroquia Crucita.	Agencia Matriz, Agencia Crucita y Agencia El Florón.	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florón y Crucita.	No	TIPOS DE SOLICITUDES DE SERVICIO	NO DISPONIBLE Ya que PORTOGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	20	118	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 la 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 indicar 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, Persona Jurídica)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Incluye para direcciones a la página 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 interactivo)	Servicio Automatizado (%/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Link para el servicio por internet (en 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
12	Inspección de Pozas Sépticas y Redes de Alcantarillado Sanitario.	Acceder al servicio de limpieza de poza séptica y redes de alcantarillado, según sea la solicitud.	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.- Usuario/cliente está pendiente de que se le realice la inspección en su predio, y se le informa valores a cancelar. 4.- Usuario cancela valores, según el servicio, sea este de poza séptica o redes de alcantarillado sanitario.	CON CUENTA PARA POZA SEPTICA 1. Cédula de identidad 2. Croquis del predio (otorga la empresa) REDES DE ALCANTARILLADO * Copia de comprobante de pago de impuestos prediales.	INSPECCIONES DE POZA SEPTICA 1. Registro de Solicitud en Balcón 2. El área de Atención al Cliente, entrega documentación al Inspector para que realice la inspección, y emita informe de viabilidad a pagar según kilometraje y viajes. 3. Operadores de módulos conforman con la factura al valor a cancelar por este servicio, y proceden a enviar correo electrónico al Dpto. Técnico - Área de Operación y Mantenimiento de Alcantarillado, para que se proceda con la atención del servicio de limpieza 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 emita informe de viabilidad de permisos de conexión de alcantarillado. 3. Departamento de Catastro verifica si el abonado ya tiene cuenta creada, si es así se le factura el monto del derecho de conexión de redes de alcantarillado.	Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia El Florón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Si el servicio de limpieza de poza, es con bomba con son DOS VIAES, el valor del servicio es de \$20.00 más.	POR 1 VIAJE DIRECTO: \$45.00 de limpieza de poza \$56.00 de Km de viaje del carro \$1.00 de Solicitud \$102.00 TOTAL DEL VIAJE DIRECTO Si el servicio de limpieza de poza, es con bomba con son DOS VIAES, el valor es con bomba son \$10.00 más. \$150.00 2 VIAES EL VIAJE ES: \$90.00 de limpieza de marías, miércoles, jueves, viernes y sábado desde las 0800 a 1700 \$1.00 de Solicitud \$20.00 TOTAL DE VIAJE DIRECTO Si el servicio de limpieza de poza, es con bomba con son DOS VIAES, el valor del servicio es de \$20.00 más.	1 a 3 días laborales	Portoviejo y la parroquia Cruca.	Agencia Matriz, Agencia Cruca y Agencia El Florón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Olmedo entre Pedro Gual y 10 de Agosto. Teléfono: 3701960. Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruca. Teléfono: 3701960. Agencia El Florón: Calle Principal 21 de Mayo y 6 de Agosto. Teléfono: 3701960. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoguas.gov.ec	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florón y Cruca.	No	SOLICITUD SERVICIO DE ALCANTARILLADO Y POZA SEPTICA	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTOGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	13	56	"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 cancelará 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.- Usuario/cliente está pendiente de que se le realice la instalación del medidor. 4.- Abonado paga valores por rubros de mano de obra, los de medidor y materiales 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 del pago de los valores del KI del medidor, mano de obra y materiales.	1. Registro de Solicitud en Balcón 2. Entrega de documentos habilitantes al Departamento de Medidores. 3. Se informa al usuario que debe realizar el pago por los derechos de instalación. 4. Se emite un informe de la inspección en sitio. 5. Se activa en el Sistema Billing, rubros por costos 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, previo pago. 8. Se informa al Departamento de Medición por registro y toma de lectura.	Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia El Florón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.	108.79 USD del precio (incluye el KI completo, caja de seguridad, medidor, válvulas, mano de obra y accesorios varios)	15 días Laborales	Portoviejo y la parroquia Cruca.	Agencia Matriz, Agencia Cruca y Agencia El Florón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Olmedo entre Pedro Gual y 10 de Agosto. Teléfono: 3701960. Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruca. Teléfono: 3701960. Agencia Cruca: Calle Principal 21 de Mayo y 6 de Agosto. Teléfono: 3701960. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoguas.gov.ec	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florón y Cruca.	No	TIPOS DE SOLICITUDES DE SERVICIO	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTOGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	18	65	"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 su funcionamiento impide la correcta medición del consumo de acuerdo a la precisión que se exige en el informe del banco de pruebas).	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. El usuario debe estar pendiente, si con el nuevo medidor se prueba su consumo real que será elevado, bajo los consumos de 400, lo que reafirma el diagnóstico del medidor. 4. Con la compra de un nuevo medidor, usuario solicita la instalación de un nuevo medidor. 5. Abonado cancela en su próxima factura los nuevos rubros por KI de medidor, conforme petición de contado o hasta 03 meses de crédito.	1. Solicitud por escrito 2. Cédula de Identidad 3. Croquis del predio.	1. Registro de Solicitud en Balcón 2. Entrega de documentos al Departamento de Medidores y asigna Inspector. 3. Inspector emite el informe respecto de viabilidad o no, esta procesa, cuando su funcionamiento impide la correcta medición del consumo de acuerdo a la precisión que se determina en el informe del banco de pruebas. 4. Departamento de Medidores, procede a retirar el instrumento de medición. 5. Departamento de Medición instala un nuevo medidor de prueba.	Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia El Florón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.	Gratis	15 días laborales	Portoviejo y la parroquia Cruca.	Agencia Matriz, Agencia Cruca y Agencia El Florón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Olmedo entre Pedro Gual y 10 de Agosto. Teléfono: 3701960. Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruca. Teléfono: 3701960. Agencia Cruca: Calle Principal 21 de Mayo y 6 de Agosto. Teléfono: 3701960. Agencia El Florón: Calle 21 de Diciembre y Alameda, junto al antiguo UPC. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoguas.gov.ec	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florón y Cruca.	No	TIPOS DE SOLICITUDES DE SERVICIO	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTOGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	0	0	"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

El/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 dónde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Cota	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, Persona Jurídica)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dirección que ofrece el servicio (Incluir para direccionar a la página 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 estructurado)	Servicio Automatizado (S/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
15	Entrega de Medidor (cuando el cliente/usuario compra fuera de la empresa el medidor para ser instalado por PORTUGUAS EP)	Ejecutar la instalación del instrumento de medición.	1. Se toma turno por Call Center 2. Personal de módulos de Atención al Cliente, realiza formato "Tipo de Solicitud de Servicio" 3. Se recorre el instrumento de medición	1. Dócula de identidad 2. Croquis del predio (otorga la empresa) 3. Copia de factura de la adquisición del medidor	1. Registro de Solicitud en Bitácora 2. Entrega del instrumento de medición al Departamento de Medidores 3. El Departamento de Medidores, envía copia de factura de la adquisición del medidor con el banco de pruebas, realiza el informe. 4. Departamento de Medidores, procede a la instalación del medidor.	Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700 y los sábados de 0800 a 12:30. Agencia Cruzata: Atención pública de martes, miércoles, jueves, viernes y sábado desde las 0800 a 1700. Agencia El Florón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700.	Gratuito	Instantáneo	Portoviejo y la parroquia Cruzata.	Agencia Matriz, Agencia Cruzata y Agencia El Florón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Omado entre Pedro Gual y 10 de Agosto. Teléfono: 3 701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a Cruzata. Teléfono: 3 701960. Agencia Cruzata: Calle Principal 25 de Mayo y Aada. Periodista. Teléfono: 3 701960. Agencia El Florón: Calle 21 de Diciembre y Almirantes, junto al antiguo LFC. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portugas.gov.ec	No	TIPOS DE SOLICITUDES DE SERVICIO		5	89	"NO DISPONIBLE". Ya que PORTUGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	"NO DISPONIBLE". Ya que PORTUGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.
16	Solicitud de convenio - Convenios de Pago Administrativo	La Solicitud de Convenios de pago es un servicio que brinda PORTUGUAS EP para aquellos usuarios que mantengan deudas pendientes, y que por motivos económicos soliciten facilidades de pago para cancelar gradualmente la deuda sostenida con la Empresa, de acuerdo al art 152, 51 y 5 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. Presentar la deuda gradualmente la deuda sostenida con la Empresa, de acuerdo al art 152, 51 y 5 del Código Tributario.	1- Ser usuario de PORTUGUAS EP 2. Copia de Cédula 3. Porcentaje de cuota fidejato con copia de factura de pago 4. Fin de proceso	1. Actualizar datos del usuario 2. Inicio de Proceso 3. Registro de convenio 4. Fin de proceso	Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700 y los sábados de 0800 a 12:30. Agencia Cruzata: Atención pública de martes, miércoles, jueves, viernes y sábado desde las 0800 a 1700. Agencia El Florón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700.	Gratuito	Instantáneo	Usuarios PORTUGUAS EP con deudas	Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzata y Agencia El Florón.	Agencia Centro: Calle Omado entre Pedro Gual y 10 de Agosto. Teléfono: 3 701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a Cruzata. Teléfono: 3 701960. Agencia Cruzata: Calle Principal 25 de Mayo y Aada. Periodista. Teléfono: 3 701960. Agencia El Florón: Calle 21 de Diciembre y Almirantes, junto al antiguo LFC. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portugas.gov.ec	SI	"NO APLICA" ya que no existe ninguna solicitud para el trámite.	"NO DISPONIBLE". Ya que PORTUGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	76	658	"NO DISPONIBLE". Ya que PORTUGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.	
17	Solicitud Reconocimiento de Servicio	La Solicitud de Reconocimiento es un servicio que brinda PORTUGUAS EP para aquellos usuarios que por deudas suspendieron el servicio y que luego de pagar los valores adeudados o suscribir el respectivo convenio de pago solicitan la Reinstalación del servicio brindado por la Empresa.	Se puede acceder a este servicio acercándose a cada una de las agencias de atención al público con la factura al día de sus pagos o convenio o por medio de llamadas telefónicas	1- Ser usuario de PORTUGUAS EP y estar al día en la planta de agua potable y/o haber suscrito convenio de pago. 2. Inicio de Proceso. 3. Registro de información 4. Reconocimiento de Servicio 5. Fin de proceso	1. Actualizar datos del usuario 2. Inicio de Proceso. 3. Registro de información 4. Reconocimiento de Servicio 5. Fin de proceso	Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700. Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700 y los sábados de 0800 a 12:30. Agencia Cruzata: Atención pública de martes, miércoles, jueves, viernes y sábado desde las 0800 a 1700. Agencia El Florón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700.	Gratuito	Instantáneo	Usuarios PORTUGUAS EP con problema de corte del servicio de agua potable.	Agencia Matriz, Agencia Cruzata y Agencia El Florón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Omado entre Pedro Gual y 10 de Agosto. Teléfono: 3 701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a Cruzata. Teléfono: 3 701960. Agencia Cruzata: Calle Principal 25 de Mayo y Aada. Periodista. Teléfono: 3 701960. Agencia El Florón: Calle 21 de Diciembre y Almirantes, junto al antiguo LFC. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portugas.gov.ec	NO	"NO APLICA" El usuario debe acercarse a módulos de atención al cliente	"NO DISPONIBLE". Ya que PORTUGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	346	2436	"NO DISPONIBLE". Ya que PORTUGUAS 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 PORTUGUAS EP para aquellos usuarios que por deudas firmes se encuentran dentro de un proceso Coactivo y para los cuales se haya determinado la procedencia de económica, solicitan facilidades de pago para cancelar gradualmente la deuda sostenida con la Empresa.	1. Presentarse el propietario de la cuenta al balcón del servicio al cliente de Coactiva.	1- Presentar cédula de identidad.	1- Se ingresa el convenio al sistema. 2- Se deriva automáticamente 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 0800 a 1700. Agencia Cruzata: Atención pública de martes, miércoles, jueves, viernes y sábado desde las 0800 a 1700. Agencia El Florón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700.	Gratuito	Instantáneo	Usuarios Coactivos	Se atiende en la: Vía Cruzata Km 1 1/2 Calle San Francisco	Calle Omado entre Pedro Gual y 10 de Agosto. Teléfono: 3 701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a Cruzata. Teléfono: 3 701960. Agencia Cruzata: Calle Principal 25 de Mayo y Aada. Periodista. Teléfono: 3 701960. Agencia El Florón: Calle 21 de Diciembre y Almirantes, junto al antiguo LFC. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portugas.gov.ec	NO	"NO APLICA" ya que no existe ninguna solicitud para el trámite. Se realiza un convenio de Coactiva.	"NO DISPONIBLE". Ya que PORTUGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	8	24	"NO DISPONIBLE". Ya que PORTUGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.	
19	Denuncias Limpieza de Colectores, Mantenimiento de Redes de Agua Potable, Colocación 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 PORTUGUAS EP, como son: defensas de Colectores, sopletes y otras.	1. Se toma turno por Call Center 2. Personal de módulos de Atención al Cliente, recibe e ingresa al sistema la denuncia correspondiente. 3. Se otorga copia de la denuncia al usuario. 3. Usuario/Cliente debe estar pendiente para ser ejecutada la actividad para ser ejecutada en el requerimiento.	1. Cédula de identidad	1- Se ingresa el reclamo al sistema. 2- Se deriva automáticamente 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 0800 a 1700. Agencia Cruzata: Atención pública de martes, miércoles, jueves, viernes y sábado desde las 0800 a 1700. Agencia El Florón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 0800 a 1700.	Gratuito	De acuerdo al cronograma establecido de actividades, y la disponibilidad del personal de cuadrilla de la Dirección Técnica destinado para estos fines.	Portoviejo y la parroquia Cruzata.	Agencia Matriz, Agencia Cruzata y Agencia El Florón.	Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a Cruzata. Teléfono: 3 701960. Agencia Cruzata: Calle Principal 25 de Mayo y Aada. Periodista. Teléfono: 3 701960. Agencia El Florón: Calle 21 de Diciembre y Almirantes, junto al antiguo LFC. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portugas.gov.ec	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 PORTUGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	297	1330	"NO DISPONIBLE". Ya que PORTUGUAS 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 o el ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá indicar 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 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 (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
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 "Tanquero Particular". 5. Despacho de orden de venta de agua	1. Usuario otorga su código de cliente "Tanquero Particular" registrado en el Sistema Abiling. 2. Usuario se acerca a Caja, para cancelar valores facturados. 3. Personal de Módulos de Atención al Cliente, emite los órdenes de despacho por cada tanquero de agua. 4. Usuario con sus órdenes impresas, se acerca a la toma de agua del Línea Blanca, donde se realiza el abastecimiento de tanqueros. 5. Personal delegado de la EPAPAP del área Comercial, con el original del recibo de órdenes de despacho, procede a finalizar el trámite sistemáticamente.	Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves o viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00. Recaudación - Caja de 07:30 a 17:00.	Valor facturado, dependiendo de los m3 de cada tanquero de agua.	Inmediato	Ciudadanía en General.	Agencia Centro.	Agencia Matriz: Calle San Francisco, km 3 1/2 vía a Crucita. Teléfono: 3 701960 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 la Agencia. Edificio 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 órdenes de tanquero.	"NO DISPONIBLE". Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	16	70	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS 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" PORTOAGUAS EP NO CUENTA CON PORTAL DE TRÁMITES CIUDADANOS

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/03/2020
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MESESUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):	DIRECCIÓN COMERCIAL
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	ING. MELISSA ELIZABETH PEÑAFIEL MENDOZA
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	mendoza.melissa@portoaguas.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(05) 3 701960 EXTENSIÓN 106