

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

d) Los servicios que ofrecen 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 estar en 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 (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 dependencia que ofrece el servicio (Enlace 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 (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 período (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. 91.- 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 denegada expresa o tácitamente, o cuando la que se ha proporcionado no sea completa o ilegítima	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 acceso a la información pública, cuando ha sido denegada expresa o tácitamente, o cuando la que se ha proporcionado no sea completa o ilegítima 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, y 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la misma autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con el respuesta al o la solicitante	08:30 a 17:00	Gratis	15 días laborables	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas	http://www.portoaguas.gob.ec/	Página web y oficinas Portoaguas EP	Si	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	0	0	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.	
2	Tipos de Reclamos: Cuenta Errada, Consumo Estimado, Error de Lectura, Categoría Errada, Rubro Varios, 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 habilitantes 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, comentarios considerados para el estudio del análisis y la parte Resolutoria, firmada 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 o internet (en línea) 3. Copia de identidad 4. Copia de pago 5. Expediente de reclamo y se utiliza Formato de la empresa para ingresar la solicitud, adjuntando documentos habilitantes 6. En caso de ser una caso distribuido, 2 verificaciones notariadas de vecinos que certifiquen el tiempo de abandono de la vivienda. 7. CATEGORÍA ERRADA (ANEXAR) + Copia del cierre del Ruc o cambio de denominación. POR VALOR FACTURADO HABENDOSO SOLICITADO CIERRE TEMPORAL O DEFINITIVO (ANEXAR) + Copia de resolución 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 7. Levantamiento del informe en el Sistema por el Analista 8. Cálculo con respecto al informe en caso de proceder 9. Fin. Reclamo si no procede, si procede: 10. Autorización de la Dirección Comercial 11. Refactorización/Baja de Votación 12. Notificación a abonado (Resolución) 13. Registro de Notificación al sistema. 14. 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 Florán: 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 Cruzota, Agencia Matriz, Agencia El Florán.	Agencia Reclamación: Calle Olmedo entre Pedro Gual y 10 de Agosto, Teléfono: 3-701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a la Cruzota, Teléfono: 3701960 Agencia Cruzota: Calle Malecón, intersección a Costa Azul, junto al hotel Viza Hermosa, Teléfono: 2-340-090 Agencia El Florán: Calle 21 de Diciembre y Almirados, 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 Florán y Cruzota.	Si	LINK PARA CATEGORIA DE SERVICIO PUBLICO	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	385	944	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS 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, el exceso de estos lómetros pagarán las tarifas normales.	1. Se toma turno por Call Center. 2. Personal o módulo de Atención al Cliente, lleva formato "Solicitud del Beneficio Tercera Edad".	1. Cédula de Identidad	1. Trámite ingresado por módulo de Atención al Cliente, se asignado directamente mediante el Sistema Informático Allow, a la bandeja del responsable de la aprobación del beneficio. 2. Verificación de documentos habilitantes y aprobación del beneficio por parte del (a) responsable. 3. Archivo de documentos de respaldo.	Agencia Reclamación Centro, Centro de Atención Ciudadana- CAC, 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 Florán: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00	Gratis	Inmediato	Portoviejo y la parroquia Cruzota.	Agencia Reclamación Centro, CAC, Agencia Matriz, Agencia Cruzota y Agencia El Florán.	Agencia Cruzota: Calle Principal 25 de Mayo y Andía de Perdomo, Teléfono: 3701960. Agencia El Florán: Calle 21 de Diciembre y Almirados, 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 Florán y Cruzota.	No	SOLICITUD DEL BENEFICIO DE TERCERA EDAD	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	112	243	NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS 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 del servicio de agua potable como del de alcantarillado.	1. Se toma turno por Call Center. 2. Personal o módulo de Atención al Cliente, lleva formato "Solicitud del Beneficio de la Persona con Discapacidad", y/o "Solicitud del Beneficio de Discapacidad para Padres y/o Convivier" según sea el caso.	EN CASO DE SER BENEFICARIA DIRECTAMENTE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD 1.-Carnet del Conaedis, 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.- 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, está bajo su custodia y es responsable, de este parente 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 misma.	1. Trámite ingresado por módulo de Atención al Cliente, se asignado directamente mediante el Sistema Informático Allow, a la bandeja del responsable de la aprobación del beneficio. 2. Verificación de documentos habilitantes y aprobación del beneficio por parte del (a) 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/o sábado de 08:00 a 12:30. Agencia Cruzota: Atención pública de martes, miércoles, jueves, viernes y sábado desde las 08:00 a 17:00. Agencia El Florán: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gratis	Inmediato	Portoviejo y la parroquia Cruzota.	Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzota y Agencia El Florán.	Agencia Cruzota: Calle Principal 25 de Mayo y Andía de Perdomo, Teléfono: 3701960. Agencia El Florán: Calle 21 de Diciembre y Almirados, 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: Edficio Centro, Matriz, El Florán y Cruzota.	No	SOLICITUD DEL BENEFICIO A LA PERSONA CON DISCAPACIDAD	NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	35	84	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 ciudadanía para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá indicar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar días, días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipos 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 (Enlace para direccionarse 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 (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
5	Resapatura de Servicio (cuando el usuario tiene cierre temporal y solicita la resapatura de cuenta)	Habilitar la activación de la cuenta, previa petición del Abonado para volver a cobore el servicio de agua potable, para lo cual se realiza la inspección respectiva que indica la procedencia o no de la solicitud, una vez aprobado la factura mensualmente por el consumidor.	1- Entregar la solicitud de Resapatura en los módulos de Atención al Cliente. 2- Usuario/cliente estar pendiente de que su petición se agite. 3- Consultar con la emisión de facturación del mes que su cuenta se encuentra activa.	1. Solicitud por escrito 2. Cédula de Identidad 3. Detalle de la última factura de pago 4. - Croquis del predio.	1. Registro de solicitud en la Bitácora. 2.- Entrega de documento al Departamento de Medidores para la inspección respectiva. 4. Departamento de Catastro habilita la cuenta, si procede la solicitud previo informe de inspección. ii Agencia El Florán: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.	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 Cruzita: Atención pública de martes, miércoles, jueves, viernes y sábados desde las 0800 a 1700. Agencia El Florán: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.	Gratuito	10 días Laborales	Portoviejo y la parroquia Cruzita.	Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia El Florán.	Agencia Recaudación Centro: Calle Omeño entre Pedro Gual y 10 de Agosto. Teléfono: 3701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a Crucita. Teléfono: 3701960. Agencia Cruzita: Calle Principal 25 de Mayo y Ande al Parroquia. Teléfono: 3701960. Agencia El Florán: Calle 21 de Diciembre y Alvarado, junto al Antigua 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 Florán y Cruzita.	No	TIPOS DE SOLICITUDES DE SERVICIO	NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	3	11	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 alcantarillado, 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 realiza la inspección en el predio. 3.- En el momento de la inspección, el Inspector le confirma al usuario o procede como legalización o como instalación Nueva. 4.- El 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 cartamina escritura 4. Pago de predio urbano 5. Ficha catastral 6. Posesión efectiva(*) 7. Certificado de Defensión (*) 8. Pago de tasa 9. Permiso Municipal de Construcción (*) si el caso lo amerita. 4. Se contesta la solicitud ingresada.	1. Registro de solicitud en la Bitácora. 2. Entrega de documentación al inspector, para la respectiva inspección, por el área de Atención al Cliente. 3. El Inspector entrega informe de inspección y se comunica al usuario para que ingrese su solicitud como instalación Nueva. 4. Se contesta la solicitud ingresada.	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 Cruzita: Atención pública de martes, miércoles, jueves, viernes y sábados desde las 0800 a 1700. Agencia El Florán: 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 (0.5", 1", 1.5", 2", 3") y de acuerdo a la categoría del predio (Residencial, Comercial, Oficial Público e Industrial). En valores porcentuales, de acuerdo a la remuneración básica unificada vigente.	3 a 4 días Laborales	Portoviejo y la parroquia Cruzita.	Agencia Recaudación Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia El Florán.	Agencia Recaudación Centro: Calle Omeño entre Pedro Gual y 10 de Agosto. Teléfono: 3701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a Crucita. Teléfono: 3701960. Agencia Cruzita: Calle Principal 25 de Mayo y Ande al Parroquia. Teléfono: 3701960. Agencia El Florán: Calle 21 de Diciembre y Alvarado, junto al Antigua 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 Florán y Cruzita.	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.	20	55	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 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 alcantarillado. 5. Usuario debe por sus propios recursos contratar personal para la excavación donde se realizará la respectiva conexión. 6.- Pago del derecho de conexión. 7.- Personal de PORTOAGUAS EP realiza conexiones de agua potable y alcantarillado sanitario. 8.- Registro de usuario nuevo.	1. Cédula de Identidad 2. Copia de comprobante de pago de impuestos prediales y/o escritura debidamente catastrada e inscrita en el Registro de la Propiedad. 3.- Croquis del predio (otorga la empresa) 4.- Pago del derecho de conexión.	1. Envío de correo electrónico a la Dirección General (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 dando a conocer el requerimiento. 3. Dirección Técnica, envía a realizar inspección al predio para conocer si ha factibilidad de red de agua potable y alcantarillado sanitario. 4. El jefe 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 redes 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 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 Cruzita: Atención pública de martes, miércoles, jueves, viernes y sábados desde las 0800 a 1700. Agencia El Florán: 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 (0.5", 1", 1.5", 2", 3") y de acuerdo a la disponibilidad del personal de cuadrilla de la Dirección Comercial, del tiempo de respuesta de informe de factibilidad de la Dirección Técnica.	De acuerdo a la disponibilidad del personal de cuadrilla de la Dirección Comercial, del tiempo de respuesta de informe de factibilidad de la Dirección Técnica.	Portoviejo y la parroquia Cruzita.	Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia El Florán.	Agencia Recaudación Centro: Calle Omeño entre Pedro Gual y 10 de Agosto. Teléfono: 3701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a Crucita. Teléfono: 3701960. Agencia Cruzita: Calle Principal 25 de Mayo y Ande al Parroquia. Teléfono: 3701960. Agencia El Florán: Calle 21 de Diciembre y Alvarado, junto al Antigua 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 Florán y Cruzita.	No	ILUSTRACION DE COLECTIVO DE SERVICIO 22. EL LUTIEL	NO DISPONIBLE Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	69	146	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.	Accesar al cambio de nombre o a la actualización de datos.	1.- Entregar la solicitud de actual. Cambio de Nombre y/o Actualización de Datos, por los módulos de Atención al Cliente. 2.- Usuario/cliente estar pendiente de que su petición se agite. 3.- Usuario se acerca a las instalaciones y compra por Call Center datos actualizados.	1. Solicitud por escrito 2. Cédula de Identidad 3. Copia de la Propiedad. 4.- Copia de pago predial/Certificado de clave predial 3.- Croquis del predio.	1. Registro de solicitud en la Bitácora. 2. La solicitud con los documentos habilitados se entregan al Departamento de Catastro para que se verifique y se proceda al 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 contesta la solicitud ingresada.	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 Cruzita: Atención pública de martes, miércoles, jueves, viernes y sábados desde las 0800 a 1700. Agencia El Florán: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.	Gratuito	1 a 3 días Laborales	Portoviejo y la parroquia Cruzita.	Agencia Recaudación Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia El Florán.	Agencia Recaudación Centro: Calle Omeño entre Pedro Gual y 10 de Agosto. Teléfono: 3701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a Crucita. Teléfono: 3701960. Agencia Cruzita: Calle Principal 25 de Mayo y Ande al Parroquia. Teléfono: 3701960. Agencia El Florán: Calle 21 de Diciembre y Alvarado, junto al Antigua 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 Florán y Cruzita.	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.	93	197	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 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 (Incluir 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 instructivo)	Servicio Automatizado (%/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 período (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 al abonado como cliente factible.	1. Obtención del Formulario relleno 2. Llenar formulario y adjuntar requisitos 3. Ingreso por los módulos de Atención al Cliente.	1. Llenar el formulario de la solicitud. 2. Copia de Carátula de Escritura. 3. Pago de Prodo Urbano. 4. Ficha Catastral 5. Posesión Efectiva (*) 6. Certificado de Defensión (*) 8. Pago de Tasa 7. 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 que potable, alcantarillado y saneamiento. 3. Por el área de atención al Cliente, se recibe la documentación, se verifica la documentación (logros de cobiertos, votación, copio de escrituras, predios urbanos actualizados y/o ficha catastral, e plan registral 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 módulos de Atención al Cliente, mediante el programa Abiling, se procede a facturar nombre del Abonado, el valor correspondiente que viene autorizado en el Formato 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 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 Alfba, hasta que el usuario instale los rines 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 12:00.	Costos varían de acuerdo al área de construcción y a la disponibilidad de los servicios básicos.	1 día Laborable	Portaviejo y la parroquia Cruca.	Agencia Matriz.	Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruca. Teléfono: 3-701960. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoaguas.gob.ec	Atención personalizada por Módulo de Atención al Cliente, Edificio Matriz.	No	LINKS PARA EL TRÁMITE DE APROBACIÓN DE PLANOS	NO DISPONIBLE ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	37	83	NO DISPONIBLE ya que PORTOAGUAS 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 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, llena 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. Cálculo de indemnidad 3. Detalle de la factura de la última planta de pago (debe estar al día en los pagos) 4. Coques del predio.	1. Registro de Solicitud en Bitácora 2. Entrega documentación al Departamento de Mediciones por parte del área de Atención al Cliente. 3. Departamento de Mediciones asigna Inspector para que entre informe, si la vivienda está inhabilitada procede el cierre y se deja suspendida la guía de agua potable, hasta que el usuario solicite nuevamente la reapertura del servicio, esto comprobando a informarle que esta cuenta en ningún caso se encuentra asociada a una solicitud de aviso prelación 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 17:00 y los sábados de 08:00 a 12:00. Agencia Cruca: Atención público 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.	Portaviejo y la parroquia Cruca.	Agencia Matriz, Agencia Cruca y Agencia El Florón.	Agencia Recaudación Centro: Calle Dimasdo entre Pedro Gual y 10 de Agosto. Teléfono: 3-701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruca. Teléfono: 3-701960. Agencia Cruca: Calle Principal 25 de Mayo y Aca. Periodista. Teléfono: 3-701960. Agencia El Florón: Calle 21 de Diciembre y Almirante, junto al antiguo LFC. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoaguas.gob.ec	*Atención personalizada por ventanilla y balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florón y Cruca.	No	LINKS DE SOLICITUDES DE SERVICIO	NO DISPONIBLE ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	21	53	NO DISPONIBLE ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.

11	Solicitud de Cliente definitivo.	Cerrar definitivamente la cuenta y el acceso del líquido vital, un cargo futuro por pagar de riesgos no más, se termina la relación Empresa - Abonado. El abonado suscribirá un compromiso a cancelar la tarifa básica por gastos administrativos (Art. 57. Reglamento que la Administración de los Sistemas de Agua Potable y Acaantillado).	<ol style="list-style-type: none"> Se toma turno por Call Center Personal de módulos de Atención al Cliente, lleva formato "Tipos de Solicitud de Servicio" 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 encuentra como cierre definitivo. 	<ol style="list-style-type: none"> Solicitud por escrito Cédula de Identidad Copia de la factura de la última planilla de pago (debe estar al día en sus pagos) Croquis del predio. 	<ol style="list-style-type: none"> Registro de Solicitud en Bitácora Entrega de documentación Departamento de Medidores por parte del Área de Atención al Cliente. Departamento de Medidores asigna inspector, para comprobar e informar que está cerrada en ningún caso se encuentra asociada a una solicitud de auto provisión o a otra modalidad de abastecimiento (solo en este caso procede) Departamento de Catastro procede a cambiar el estado de conexión, de Activo a Cierre Definitivo. 	<p>Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.</p> <p>Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.</p> <p>Agencia Cruzita: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.</p> <p>Agencia El Florón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.</p>	Gratuito	10 días Art 57. del Reglamento para la Administración de los Sistemas de Agua Potable y Acaantillado.	Portoviejo y la parroquia Cruzita.	Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia El Florón.	<p>Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruzita, Teléfono: 3701960, Agencia Cruzita: Calle Principal 25 de Mayo y Anda, al Paroquia, Teléfono: 3701960, Agencia El Florón: Calle 21 de Diciembre y Alvarado, junto al antiguo UPC. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoaguas.gov.ec</p>	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florón y Cruzita.	No	TIPOS DE SOLICITUDES DE SERVICIO			"NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	58	98	"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 donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horarios 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 ofrece el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Enlace 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, etc.)	Servicio Automatizado (%/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		
12	Inspección de Pozas Sépticas y Redes de Acaantillado Sanitario.	Acceder al servicio de inspección de pozas sépticas y redes de acaantillado, según sea la solicitud.	<ol style="list-style-type: none"> Se toma turno por Call Center Personal de módulos de Atención al Cliente, lleva formato "Solicitud Servicio de Acaantillado Pozas Sépticas" Usuario/cliente está pendiente de que se le realice la inspección en su predio, y se le informe valores a cancelar. Usuario cancela valores, según el servicio, sea este de pozas sépticas o redes de acaantillado sanitario. 	<ol style="list-style-type: none"> Cédula de Identidad Croquis del predio (otorga la empresa) Copia de la factura del pago de impuestos prediales. 	<p>INSPECCIONES DE POZA SÉPTICA</p> <ol style="list-style-type: none"> Registro de Solicitud en Bitácora El Área de Atención al Cliente, entrega documentación al Inspector para que realice la inspección y emita informe de valores a pagar según kilometraje y viajes Operadores de módulos conforman con la factura el valor a cancelar por este servicio, y proceden a enviar correo electrónico al Dept. Técnico - Área de Operaciones y Mantenimiento de Acaantillado, para que se proceda con la atención del servicio de inspección de pozas sépticas. <p>REDES DE ALCANTARILLADO</p> <ol style="list-style-type: none"> Copia de la carpeta de la escritura informo valores a cancelar. Copia del comprobante de pago de impuestos prediales. 	<p>Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.</p> <p>Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.</p> <p>Agencia Cruzita: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.</p> <p>Agencia El Florón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.</p>	<p>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</p> <p>Si el servicio de limpieza de poza es con bomba son \$10,00 más.</p> <p>SI SON 2 VIAJES EL VALOR ES:</p> <p>\$90,00 de limpieza de poza \$12,00 de Km de viaje del carro \$1,00 de Solicitud \$203,00 TOTAL DE VIAJE DIRECTO</p> <p>Si el servicio de limpieza de poza, es con bomba como son DOS VIAJES el valor del día de la bomba es de \$20,00 más.</p>	1 a 3 días laborales	Portoviejo y la parroquia Cruzita.	Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia El Florón.	<p>Agencia Recaudación Centro: Calle Omeado entre Pedro Guay y D de Agosto, Teléfono: 3701960, Agencia Cruzita: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruzita, Teléfono: 3701960, Agencia El Florón: Calle Principal 25 de Mayo y Anda, al Paroquia, Teléfono: 3701960, Agencia Matriz: Calle 21 de Diciembre y Alvarado, junto al antiguo UPC. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoaguas.gov.ec</p>	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florón y Cruzita.	No	SOLICITUD SERVICIO DE ALCANTARILLADO Y POZAS SÉPTICAS			"NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	11	43	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS 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 cancelarán valores por consumo real de agua potable.	<ol style="list-style-type: none"> Se toma turno por Call Center Personal de módulos de Atención al Cliente, lleva formato "Tipos de Solicitud de Servicio" Usuario/cliente está pendiente de que se le realice la instalación del medidor. Abonado paga valores por rubros de mano de obra, lit de medidor y materiales de instalación, que se refleja en el primer pago mediante la factura. 	<ol style="list-style-type: none"> Cédula de Identidad Croquis del predio (otorga la empresa) Copia de la factura del pago de los valores del lit de medidor, mano de obra y materiales. 	<ol style="list-style-type: none"> Registro de Solicitud en Bitácora Entrega de documentos habilitados al Departamento de Medidores. Se informa al usuario que debe realizar el pago por los derechos de medición. Se emite un informe de la inspección en sitio Se actúa en el Sistema Adufing, rubro por costos de 60 de medidor, materiales de instalación y mano de obra. El usuario cancela los costos determinados Instalación del instrumento de medición por parte de personal del Departamento de Medidores, previo pago. Se informa al Departamento de Medidores para registro y toma de lectura. 	<p>Agencia Recaudación Centro: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.</p> <p>Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.</p> <p>Agencia Cruzita: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.</p> <p>Agencia El Florón: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700.</p>	108,79 USD (el precio incluye el comprobante de seguridad, medidor, válvulas, mano de obra y accesorios varios)	15 días Laborales	Portoviejo y la parroquia Cruzita.	Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia El Florón.	<p>Agencia Recaudación Centro: Calle Omeado entre Pedro Guay y D de Agosto, Teléfono: 3701960, Agencia Cruzita: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruzita, Teléfono: 3701960, Agencia El Florón: Calle Principal 25 de Mayo y Anda, al Paroquia, Teléfono: 3701960, Agencia Matriz: Calle 21 de Diciembre y Alvarado, junto al antiguo UPC. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoaguas.gov.ec</p>	Atención personalizada por ventanilla o balcón de servicios en las Agencias: Matriz, El Florón y Cruzita.	No	TIPOS DE SOLICITUDES DE SERVICIO			"NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	19	47	"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) En servicios que ofrecen 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 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 (Indicar si es para ciudadanía en general o para usuarios de línea de atención al público)	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 institución)	Servicio Automatizado (%/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	
14	Solicitud de Retiro de Medidor. (se procede cuando su funcionamiento impide la correcta medición del consumo de acuerdo a la precisión que se determina en el informe de 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 médicos 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 era elevado, bajo los consumos de ml, lo que confirma el daño del medidor. 4. Con la comprobación de que el instrumento de medición estaba dañado, usuario solicita la instalación de un nuevo medidor. 5. Alবাদado cancela en su próximo factura los nuevos rubros por fós del medidor, conforme petición de cortado a 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 3. Departamento de Medidores asigna Inspector. 4. Inspector emite el informe respectivo de viabilidad o no, este procede, cuando su funcionamiento impide la correcta medición del consumo de acuerdo a la precisión 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.	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 Cruzita: Atención pública de martes, miércoles, jueves, viernes y sábados 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	15 días Laborables	Portoviejo y la parroquia Cruzita.	Agencia Matriz, Agencia Cruzita 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 a la Cruzita. Teléfono: 3701960, Agencia Cruzita: Calle Principal 25 de Mayo y Aada, al Periwoto. Teléfono: 3701960. Agencia El Florón: Calle 21 de Diciembre y Almerindo, 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 Cruzita.	No	LINK DE SOLICITUDES DE SERVICIO		0	0	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.
15	Entrega de Medidor (cuando el cliente/usuario compra fuera de la empresa el medidor para ser instalado por Portoaguas EP).	Ejecutar la instalación del instrumento de medición.	1. Se toma turno por Call Center 2. Personal de médicos de Atención al Cliente, lleva formato "Tipo de Solicitud de Servicio" 3. Se recibe el instrumento de medición	1. Cédula de identidad 2. Croquis del predio (otorga la empresa) 3. Copia de factura de la adquisición del medidor	1. Registro de Solicitud en Balcón 2. Entrega del instrumento de medición al Departamento de Medidores 3. El Departamento de Medidores, previa comprobación del estado del medidor con el banco de prueba, 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 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 Cruzita: Atención pública de martes, miércoles, jueves, viernes y sábados 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	Instantáneo	Portoviejo y la parroquia Cruzita.	Agencia Matriz, Agencia Cruzita 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 a la Cruzita. Teléfono: 3701960, Agencia Cruzita: Calle Principal 25 de Mayo y Aada, al Periwoto. Teléfono: 3701960. Agencia El Florón: Calle 21 de Diciembre y Almerindo, 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 Cruzita.	No	LINK DE SOLICITUDES DE SERVICIO		39	84	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.
16	Solicitud de servicio - Convenios de Pago Administrativo	La Solicitud de Convenios de pago es un servicio que brinda PORTOAGUAS EP para aquellos usuarios que mantienen deudas pendientes, y que por motivos económicos solicitan facilidades de pago para cancelar gradualmente la deuda con esta Empresa, de acuerdo al art. 152, 51 y 52 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 3.- Describir financiamiento.	1.- Ser usuario de PORTOAGUAS EP y estar con deuda vencida 2.- Copia de Cédula 3. Porcentaje de cuota inicio con la copia de factura de pago	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 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 Cruzita: Atención pública de martes, miércoles, jueves, viernes y sábados 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	Instantáneo	Usuarios PORTOAGUAS EP con deuda	Agencia Centro, Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia El Florón.	Agencia Centro: Calle Olmedo entre Pedro Gual y 10 de Agosto. Teléfono: 3701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 a la Cruzita. Teléfono: 3701960, Agencia Cruzita: Calle Principal 25 de Mayo y Aada, al Periwoto. Teléfono: 3701960. Agencia El Florón: Calle 21 de Diciembre y Almerindo, junto al antiguo UPC. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoaguas.gob.ec	Atención personalizada por personal del Área de Cartera y Cobranza.	SI	"NO APLICA" ya que no existe ninguna solicitud para el trámite. Se realiza un convenio de pago.		208	582	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS 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 PORTOAGUAS EP para aquellos usuarios que por mantener deudas pendientes se les ha suspendido el servicio y que luego de pagar los valores adeudados o inscribir el respectivo convenio de pago solicitan la Reconocimiento 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 de deuda y estar al día en la planilla de agua potable y/o convenio o por medio de llamadas telefónicas.	1.- Ser usuario de PORTOAGUAS EP y estar al día en la planilla de agua potable y/o haber suscrito convenio de pago.	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 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 Cruzita: Atención pública de martes, miércoles, jueves, viernes y sábados 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.	1. Reconocimiento con base de acera 3 USD 2. Reconocimiento con base de edifica 2 USD 3. Reconocimiento con base de acera con cámara obstructiva 5 USD 4. Reconocimiento con excavación en tierra con apertura manual de cana 11 USD 5. Reconocimiento con excavación manual de zanja en área con H.S. 12 USD	Instantáneo	Usuarios PORTOAGUAS EP con proceso de corte del servicio de agua potable.	Agencia Matriz, Agencia Cruzita 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 a la Cruzita. Teléfono: 3701960, Agencia Cruzita: Calle Principal 25 de Mayo y Aada, al Periwoto. Teléfono: 3701960. Agencia El Florón: Calle 21 de Diciembre y Almerindo, junto al antiguo UPC. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: http://www.portoaguas.gob.ec	Atención personalizada por personal del Área de Cartera y Cobranza.	NO	"NO APLICA" el usuario debe acercarse a módulo de atención al cliente		833	2090	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	"NO DISPONIBLE" Ya que PORTOAGUAS 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 Coactivados es un servicio que brinda PORTOAGUAS EP para aquellos usuarios que por dudas financieras se encuentran dentro de un proceso Coactivo y para los cuales se haya determinado la procedencia de la deuda, y que por motivos económicos solicitan facilidades de pago para cancelar gradualmente la deuda en firme sostenida con la Empresa.	1. Presentar el propietario de la cuenta al banco del servicio al cliente de Coactiva.	1. Presentar cédula de identidad.	1. Se ingresa el convenio al sistema. Se procede a la firma con el usuario coactivado.	Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. Recaudación - Caja de 07h30 a 17h00 y los sábados de 08h00 a 12h30.	Gratuito	Inmediato	Usuarios Coactivados	Se atiende en la Vía Crucis Km 1 1/2 Calle San Francisco	Agencia Recaudación: Calle Olmedo entre Pedro Gual y 10 de Agosto. Teléfono: 3-701960 Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 Vía a Crucis. Teléfono: 3701960. 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 Matriz	NO	"NO APLICA", ya que no existe ninguna solicitud para el trámite. Se realiza un convenio de Coactiva.	"NO DISPONIBLE". Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	6	16	"NO DISPONIBLE". Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuario.
19	Denuncias Limpieza de Colectores, Mantenimiento de Redes de Agua Potable, Coblección de aguas 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 PORTOAGUAS EP, como son daños de tuberías, coperos 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 que personal de la Dirección Técnica, ejecute el requerimiento.	1. Cédula de identidad	1. Se ingresa el reclamo al sistema. Se deriva automáticamente y sistemáticamente la denuncia a la base de datos 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 Cruzita: 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 por el personal de cuadrilla de la Dirección Técnica destinado para estos fines.	Portoviejo y la parroquia Cruzita.	Agencia Matriz, Agencia Cruzita y Agencia El Florón.	Agencia Matriz: Calle San Francisco, Km 1 1/2 Vía a Crucis. Teléfono: 3-701960, Agencia Cruzita: Calle Principal 25 de Mayo y Avenida Pinedera. Teléfono: 3701960, Agencia El Florón: Calle 21 de Diciembre y Alameda, junto al antiguo IFC. 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: Edificio, Matriz, El Florón y Cruzita.	SI	"NO APLICA", ya que no existe ninguna solicitud para el trámite. El usuario debe acercarse a módulos de atención al cliente o a través de los canales de comunicación.	"NO DISPONIBLE". Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	451	1033	"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

4) 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 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 o 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 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 acumulado	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. Entregamos y entregamos al cliente a Caja. 4. Recaudar valores por pago de agua. 5. Despacho de unidades de venta de agua	1. Usuario otorga su código de cliente Tanquero Particular, registrado en el Sistema Billing.	1. Personal de módulos de Atención al Cliente, emite las órdenes de despacho por cada tanquero de agua. 2. Usuario con los órdenes impresos, se acerca a la toma de agua de la zona Blanca, donde se realiza el abastecimiento de tanqueros. 3. Personal delegado de la EMARAP del área Comercial, con el original del ticket de órdenes de despacho, procede a finalizar el trámite sistemáticamente.	Agencia Matriz: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes; atención al público desde las 0800 a 1700. 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 1/2 Vía a Crucis. 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 las órdenes de tanquero.	"NO DISPONIBLE". Ya que PORTOAGUAS EP no cuenta con el servicio en línea para atención al cliente.	10	54	"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:											29/2/2020							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):											DIRECCIÓN COMERCIAL							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL e):											ECON. JAN CARLO GILERA ALAJA							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											jan_alera@portoaguas.gob.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(05) 3-701960 EXTENSIÓN 106							