

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																		
«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 (De describir el modo del proceso que debe seguir la ciudadanía para la atención del servicio)	Resultados para la obtención del servicio (De indicar los resultados que espera la atención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Indicar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Días, Horas, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Indicar si es para instituciones en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Asistido)	Oficina y dependencia que ofrece el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrecen el servicio (Indicar para direcciones en la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Forma de acceder al servicio (Indicar si es por ventanilla, oficina, teléfono, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono reservado)						
1	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Este formato público permite obtener información almacenada en el S.I. de la Contratación de la República del Ecuador, o mismo que establece que tiene por objeto garantizar el acceso a la información pública, cuando se ha solicitado respuesta a dicho formato, o cuando la que se ha proporcionado no sea completa e íntegra (en oficinas)	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico 2. En el momento de que se entregue la información se entrega antes de los 15 días hábiles en Art. 1 de la LOTAIP (15 días y 5 días con prórroga) 3. Retener la documentación que respalda la respuesta a la solicitud según el medio que haya correspondido en el momento de entrega	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública. 2. Una vez diligenciado el formulario, se debe depositar en un sobre cerrado y sellado con la siguiente leyenda: "Solicitud de acceso a la información pública". 3. Retener la documentación que respalda la respuesta a la solicitud según el medio que haya correspondido en el momento de entrega	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la oficina de atención al público. 2. Para el acceso se genera, produce o actualiza la información. 3. Se verifica la información solicitada por la persona interesada y se genera el informe de conformidad. 4. Entrega de la información a la solicitud	08:00 a 17:00	Gratis	15 días hábiles	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas	<a href="http://www.portugaldas.gob.ec/">http://www.portugaldas.gob.ec/</a>	Página web y oficinas Portugaldas EP	\$0	<a href="http://www.portugaldas.gob.ec/">http://www.portugaldas.gob.ec/</a>	"NO DISPONIBLE" ya que PORTUGALDES EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios	0	0	"NO DISPONIBLE" ya que PORTUGALDES EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios
2	Tipo de Recurso: Casos Faltas, Consumo Excesivo, Error de Lectura, Cargos en Edad, Retiro de Verano, Tercera Edad	Atención a la solicitud del reclamo a través del proceso de análisis de la cuenta según el rol de los administradores por parte de la Unidad de Reclamos, con los documentos habilitados adheridos al expediente, en donde se determinará si el procedimiento no lo ha finalizado, notificando al interesado y desahuciendo con una Resolución donde se describe la normativa legal vigente, correspondiente considerado para la finalización del servicio y se parte Resolviendo. Firmado por la Agencia Central y el Analista evaluador del proceso.	1. Usuarío toma turno por Call Center 2. Se le atiende en los módulos de Atención al Cliente. 3. Expone su reclamo y el rollo. Formas de reclamo por parte de la Unidad de Reclamos, con los documentos habilitados adheridos al expediente, en donde se determinará si el procedimiento no lo ha finalizado, notificando al interesado y desahuciendo con una Resolución donde se describe la normativa legal vigente, correspondiente considerado para la finalización del servicio y se parte Resolviendo. Firmado por la Agencia Central y el Analista evaluador del proceso. 4. Abonada, realiza seguimiento de la cuenta de conformidad al Art. 7 - General. 5. En la Resolución NOTIF de fecha 05 de octubre de 2023, Firmado por Gerencia General. 6. Se realiza la finalización de la Resolución.	REQUISITOS PARA RECLAMOS EN GENERAL 1. Oficio de reclamación en formato de la empresa. (se obtiene en los módulos de Atención al Cliente). 2. Copia de identidad. 3. Copia del recibo de pago. 4. Copia del pago de la factura de agua. 5. Registro de inspección en el Sistema. 6. Abonada, realiza seguimiento de la cuenta de conformidad al Art. 7 - General. 7. En la Resolución NOTIF de fecha 05 de octubre de 2023, Firmado por Gerencia General. 8. Se realiza la finalización de la Resolución. 9. Copia de la solicitud del rollo de cambio de denominación. 10. Registro de Resolución en el Sistema. 11. Entrega de Resolución en el domicilio del interesado.	1. Inicio del Filtro en el Sistema Informático. 2. Registro de reclamación. 3. Revisión de Documentación. 4. Asignación de reclamación. 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. Calificación con respecto al informe en caso de proceder. 9. Fin. Reclamo en su proceso, se procede a notificar al interesado. 10. Asignación de la Dirección. 11. Resolución de la Dirección. 12. Notificación al interesado. 13. Registro de Resolución en el Sistema. 14. Entrega de Resolución en el domicilio del interesado.		Gratis	15 días laborables	Ciudadanía en general	Agencia Recaudación Centro, Agencia Mater, Agencia Cruz y Agencia Calderón.	Calle Corchosa y Chilo, Imbabura, Teléfono: 3703000 Agencia Mater Calle San Francisco, Etno 1 y 1/2 vía a Cruzota, Teléfono: 3703000 Agencia Cruz Calle Principal, Arda, el departamento, Teléfono: 3703000 Agencia Calderón Plaza Calderón para direccionar a la página de inicio del sitio web <a href="http://www.portugaldas.gob.ec/">http://www.portugaldas.gob.ec/</a>	Atención personalizada por ventanilla o botón de servicio en la Agencia: Mater, El Florán y Cruzota.	\$0	<a href="http://www.portugaldas.gob.ec/">http://www.portugaldas.gob.ec/</a>	"NO DISPONIBLE" ya que PORTUGALDES EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios	541	855	"NO DISPONIBLE" ya que PORTUGALDES EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios
3	Exoneración de Consumo por Tercera Edad	Acceder a la rebaja del 50%, de un medidor de agua potable que consume mensualmente de hasta 20 metros cúbicos, el exceso de estos límites pagará la tarifa normal.	1. Se toma turno por Call Center 2. Personal de módulo de Atención al Cliente, lleva formato "Solicitud del Beneficio Tercera Edad".	1. Cobro de identidad	1. Turno ingresado por módulos de Atención al Cliente, se asigna documento mediante el Sistema Informático Allow, a la Unidad de Reclamos de la Gerencia de Atención al Cliente. 2. Verificación de documentos habilitados y aprobación del beneficio por parte del rollo responsable. 3. Archivo de documentos de respaldo.		Gratis	inmediato	Personas Calientes y la parroquia Cruzota	Agencia Recaudación Centro, Cruzota, Cruzota y Cruzota.	Calle Corchosa y Chilo, Imbabura, Teléfono: 3703000 Agencia Mater Calle San Francisco, Etno 1 y 1/2 vía a Cruzota, Teléfono: 3703000 Agencia Cruz Calle Principal, Arda, el departamento, Teléfono: 3703000 Agencia Calderón Plaza Calderón para direccionar a la página de inicio del sitio web <a href="http://www.portugaldas.gob.ec/">http://www.portugaldas.gob.ec/</a>	Atención personalizada por ventanilla o botón de servicio en la Agencia: Mater, El Florán y Cruzota.	\$0	<a href="http://www.portugaldas.gob.ec/">http://www.portugaldas.gob.ec/</a>	"NO DISPONIBLE" ya que PORTUGALDES EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios	110	697	"NO DISPONIBLE" ya que PORTUGALDES EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios
4	Exoneración de Consumo por Discapacidad	Acceder a la rebaja del cincuenta por ciento (50%) del valor del consumo mensual hasta por diez (10) metros cúbicos, luego del servicio de agua potable como el autorizado.	1. Se toma turno por Call Center 2. Personal de módulo de Atención al Cliente, lleva formato "Solicitud del Beneficio Discapacidad". 3. Solicitud de Beneficio de Discapacidad para personas "No Calientes", según el caso.	1. Cobro de identidad 2. Cobro de documento de discapacidad, validado en el módulo de Atención al Cliente. 3. Cobro de la última factura de pago 4. Cobro del pago.	EN CASO DE SER BENEFICIARIO DIRECTAMENTE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD 1.-Cartel de Ciudadanía, o Ciudadanía que acredite la calificación y registro correspondiente (Art. 12 de Ley Orgánica de Discapacidad) 2. Documento que acredite la discapacidad, emitido por el Sistema Informático Allow, a la Unidad de Reclamos de la Gerencia de Atención al Cliente. 3. Verificación de documentos habilitados y aprobación del beneficio por parte del rollo responsable. 3.- Archivo de documentos de respaldo.		Gratis	inmediato	Personas Calientes y la parroquia Cruzota	Agencia Centro, Agencia Mater, Agencia Cruzota y Agencia Calderón.	Calle Corchosa y Chilo, Imbabura, Teléfono: 3703000 Agencia Mater Calle San Francisco, Etno 1 y 1/2 vía a Cruzota, Teléfono: 3703000 Agencia Cruz Calle Principal, Arda, el departamento, Teléfono: 3703000 Agencia Calderón Plaza Calderón para direccionar a la página de inicio del sitio web <a href="http://www.portugaldas.gob.ec/">http://www.portugaldas.gob.ec/</a>	Atención personalizada por ventanilla o botón de servicio en la Agencia: Mater, Cruzota y Cruzota.	\$0	<a href="http://www.portugaldas.gob.ec/">http://www.portugaldas.gob.ec/</a>	"NO DISPONIBLE" ya que PORTUGALDES EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios	35	160	"NO DISPONIBLE" ya que PORTUGALDES EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios
5	Reservación de Servicio cuando el usuario tiene una reserva temporal y solicita la reservación de cuenta	Habilitar la activación de la cuenta, para permitir al Abonado por reserva temporal el servicio de agua potable, para lo cual se realiza la inscripción respectiva que incluye la programación de la actividad, una vez aprobada se realiza mensualmente el consumo.	1. Entregar la solicitud de Reservación en los módulos de Atención al Cliente. 2. Usuarío/Cliente tomar evidencia de que se realizó la inscripción de agua potable. 3. Comparación con el sistema de facturación del rollo que se realiza en el momento de la inscripción.	1. Solicitud por escrito 2. Cobro de identidad 3. Cobro de la última factura de pago 4. Cobro del pago.	1. Registro de solicitud en la Base de Datos. 2. Entrega de documentos al Departamento de Medición para la inscripción respectiva. 3. Departamento de Cruzota habilita la cuenta, se genera la solicitud previo informe de inspección.		Gratis	10 días Laborables	Personas Calientes y la parroquia Cruzota	Agencia Centro, Agencia Mater, Agencia Cruzota y Agencia Calderón.	Calle Corchosa y Chilo, Imbabura, Teléfono: 3703000 Agencia Mater Calle San Francisco, Etno 1 y 1/2 vía a Cruzota, Teléfono: 3703000 Agencia Cruz Calle Principal, Arda, el departamento, Teléfono: 3703000 Agencia Calderón Plaza Calderón para direccionar a la página de inicio del sitio web <a href="http://www.portugaldas.gob.ec/">http://www.portugaldas.gob.ec/</a>	Atención personalizada por ventanilla o botón de servicio en la Agencia: Mater, Cruzota y Cruzota.	\$0	NO APLICABLE PROCESO SISTEMATIZADO	"NO DISPONIBLE" ya que PORTUGALDES EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios	0	1	"NO DISPONIBLE" ya que PORTUGALDES EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios
6	Legitimación del servicio de Agua Potable y Saneamiento	Acceder al servicio de agua potable y saneamiento, de manera legal e inspeccionada.	1. Entregar la solicitud de Legitimación por módulos de Atención al Cliente. 2. Usuarío/Cliente tomar evidencia de que se realizó la inscripción de agua potable y saneamiento. 3. Comparación con el sistema de facturación del rollo que se realiza en el momento de la inscripción. 4. Al igualar día, el Abonado se acerca por Call Center a solicitar un número de cuenta en PORTUGALDES EP.	1. Llenar el formulario de Solicitud de Legitimación. 2. Cobro de identidad 3. Cobro de documento de inscripción, por el rollo de Atención al Cliente. 4. Pago de prenda urbano 5. Cobro de la última factura de agua. 6. Pago de prenda urbano 7. Cobro de la última factura de agua. 8. Pago de prenda urbano 9. Cobro de la última factura de agua. 10. Cobro de la última factura de agua. 11. Cobro de la última factura de agua. 12. Cobro de la última factura de agua. 13. Cobro de la última factura de agua. 14. Cobro de la última factura de agua. 15. Cobro de la última factura de agua. 16. Cobro de la última factura de agua. 17. Cobro de la última factura de agua. 18. Cobro de la última factura de agua. 19. Cobro de la última factura de agua. 20. Cobro de la última factura de agua.	1. Registro de solicitud en la Base de Datos. 2. Entrega de documentos al Departamento de Medición para la inscripción respectiva. 3. Departamento de Cruzota habilita la cuenta, se genera la solicitud previo informe de inspección. 4. Se genera la solicitud de legitimación.		Gratis	2 a 5 días Laborables	Personas Calientes y la parroquia Cruzota	Agencia Recaudación Centro, Agencia Mater, Agencia Cruzota y Agencia Calderón.	Calle Corchosa y Chilo, Imbabura, Teléfono: 3703000 Agencia Mater Calle San Francisco, Etno 1 y 1/2 vía a Cruzota, Teléfono: 3703000 Agencia Cruz Calle Principal, Arda, el departamento, Teléfono: 3703000 Agencia Calderón Plaza Calderón para direccionar a la página de inicio del sitio web <a href="http://www.portugaldas.gob.ec/">http://www.portugaldas.gob.ec/</a>	Atención personalizada por ventanilla o botón de servicio en la Agencia: Mater, Cruzota y Cruzota.	\$0	NO APLICABLE PROCESO SISTEMATIZADO	"NO DISPONIBLE" ya que PORTUGALDES EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios	0	0	"NO DISPONIBLE" ya que PORTUGALDES EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios
7	Inspección de Conexiones Iniciale de Agua Potable y Saneamiento.	Ordenar del servicio de agua potable y saneamiento, de manera legal e inspeccionada.	1. Se toma turno por Call Center 2. Personal de módulo de Atención al Cliente, lleva formato "Tipo de Solicitud de Servicio". 3. Usuarío/Cliente tomar evidencia de que se realizó la inscripción de agua potable y saneamiento. 4. Comparación con el sistema de facturación del rollo que se realiza en el momento de la inscripción. 5. Cobro de la última factura de agua. 6. Pago de prenda urbano 7. Cobro de la última factura de agua. 8. Pago de prenda urbano 9. Cobro de la última factura de agua. 10. Cobro de la última factura de agua. 11. Cobro de la última factura de agua. 12. Cobro de la última factura de agua. 13. Cobro de la última factura de agua. 14. Cobro de la última factura de agua. 15. Cobro de la última factura de agua. 16. Cobro de la última factura de agua. 17. Cobro de la última factura de agua. 18. Cobro de la última factura de agua. 19. Cobro de la última factura de agua. 20. Cobro de la última factura de agua.	1. Cobro de identidad 2. Cobro de comprobante de pago de impuestos 3. Cobro de documento de inscripción, por el rollo de Atención al Cliente. 4. Pago de prenda urbano 5. Cobro de la última factura de agua. 6. Pago de prenda urbano 7. Cobro de la última factura de agua. 8. Pago de prenda urbano 9. Cobro de la última factura de agua. 10. Cobro de la última factura de agua. 11. Cobro de la última factura de agua. 12. Cobro de la última factura de agua. 13. Cobro de la última factura de agua. 14. Cobro de la última factura de agua. 15. Cobro de la última factura de agua. 16. Cobro de la última factura de agua. 17. Cobro de la última factura de agua. 18. Cobro de la última factura de agua. 19. Cobro de la última factura de agua. 20. Cobro de la última factura de agua.	1. Envío de comprobante a la Dirección Comercial (Servicio), con los documentos habilitados por el usuario, y levantamiento del rollo de las mediciones de la Dirección Comercial. 2. Dirección Comercial, envía Mensaje a la Dirección Técnica para la inscripción respectiva. 3. Dirección Técnica, envía a la Unidad de Reclamos para la inscripción respectiva. 4. Unidad de Reclamos, envía a la Unidad de Reclamos para la inscripción respectiva. 5. Unidad de Reclamos, envía a la Unidad de Reclamos para la inscripción respectiva. 6. Unidad de Reclamos, envía a la Unidad de Reclamos para la inscripción respectiva. 7. Unidad de Reclamos, envía a la Unidad de Reclamos para la inscripción respectiva. 8. Unidad de Reclamos, envía a la Unidad de Reclamos para la inscripción respectiva. 9. Unidad de Reclamos, envía a la Unidad de Reclamos para la inscripción respectiva. 10. Unidad de Reclamos, envía a la Unidad de Reclamos para la inscripción respectiva. 11. Unidad de Reclamos, envía a la Unidad de Reclamos para la inscripción respectiva. 12. Unidad de Reclamos, envía a la Unidad de Reclamos para la inscripción respectiva. 13. Unidad de Reclamos, envía a la Unidad de Reclamos para la inscripción respectiva. 14. Unidad de Reclamos, envía a la Unidad de Reclamos para la inscripción respectiva. 15. Unidad de Reclamos, envía a la Unidad de Reclamos para la inscripción respectiva. 16. Unidad de Reclamos, envía a la Unidad de Reclamos para la inscripción respectiva. 17. Unidad de Reclamos, envía a la Unidad de Reclamos para la inscripción respectiva. 18. Unidad de Reclamos, envía a la Unidad de Reclamos para la inscripción respectiva. 19. Unidad de Reclamos, envía a la Unidad de Reclamos para la inscripción respectiva. 20. Unidad de Reclamos, envía a la Unidad de Reclamos para la inscripción respectiva.		Gratis	de acuerdo a la disponibilidad	Personas Calientes y la parroquia Cruzota	Agencia Centro, Agencia Mater, Agencia Cruzota y Agencia Calderón.	Calle Corchosa y Chilo, Imbabura, Teléfono: 3703000 Agencia Mater Calle San Francisco, Etno 1 y 1/2 vía a Cruzota, Teléfono: 3703000 Agencia Cruz Calle Principal, Arda, el departamento, Teléfono: 3703000 Agencia Calderón Plaza Calderón para direccionar a la página de inicio del sitio web <a href="http://www.portugaldas.gob.ec/">http://www.portugaldas.gob.ec/</a>	Atención personalizada por ventanilla o botón de servicio en la Agencia: Mater, El Florán y Cruzota.	No	NO APLICABLE PROCESO SISTEMATIZADO	"NO DISPONIBLE" ya que PORTUGALDES EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios	72	476	"NO DISPONIBLE" ya que PORTUGALDES EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios

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

«Los servicios que ofrece y la forma 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 medio del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se debe listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtiene)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Se debe listar los días de la semana y los horarios de atención)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Días, Horas, Minutos)	Tipo de beneficiarios u usuarios del servicio (Describe si es para instituciones en general, persona natural, persona jurídica, ONG, Personal Médico)	Oficina y dependencia que ofrece el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrece el servicio (Solo para direcciones en la página de inicio del sitio web (http://www.portuguas.gub.ec))	Tiempo de entrega de resultados (Días, Horas, Minutos)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de ciudadanas/ciudadanos que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanas/ciudadanos que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción en el uso del servicio
8	Solicitud de Cambio de Nombre/Actualización de Datos.	Acceder al cambio de nombre a la actualización de datos.	1- Se entrega la solicitud de acceso al Centro de Nombre y Actualización de Datos, por los módulos de Atención al Cliente. 2- Una vez que el usuario ha ingresado a la página se le solicita el nombre y apellido que desea utilizar. 3- Se genera un código de verificación por correo electrónico. 4- Se genera un código de verificación por correo electrónico. 5- Se genera un código de verificación por correo electrónico.	1. Solicitud por escrito 2. Cédula de identidad 3. Copia de la cédula de inscripción y de la inscripción en el Registro de la Propiedad. 4. Copia de pago notarial/Certificado de idoneidad. 5. Cruzada de datos.	1. Registro de solicitud en la Bitácora. 2. La solicitud con los documentos solicitados se entrega al Departamento de Gestión para que se verifique y se proceda al cambio de nombre/actualización de datos. 3. Se realiza la inscripción respectiva para la modificación de la información. 4. Se genera el informe del respectivo se procede a modificar los datos solicitados. 5. Se entrega la solicitud aprobada.	Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Matero: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Centro: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cruzita: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gratis	1 a 3 días Laborables	Personas, Ciudadanos y la empresa Cruzita.	Agencia Resacuación Centro, Agencia Matero, Agencia Cruzita y Agencia Calabron.	Agencia Resacuación Centro: Calle Corchova y Chila, equisquina. Teléfono: 3701900. Agencia Matero: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruzita. Teléfonos: 3701900. Agencia Cruzita: Calle Príncipe y Arca, al departamento. Teléfonos: 3701900. Agencia Calabron: Plaza Calabron.	Atención personalizada por ventanilla o habilitación de servicios en las Agencias Matero, Cruzita y Calabron.	SI	NO APLICA/ PROCESO SISTEMATIZADO	NO DISPONIBLE/ Ya que PORTUGUAS EF no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.	79	466	NO DISPONIBLE/ Ya que PORTUGUAS EF no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.
9	Solicitud de Cierre de Fideicomiso.	Cerrar definitivamente la cuenta y el acceso del fideicomiso, sin cargas, reservas por pago de impuestos, ni en términos de relación de personas.	1- Se toma turno por Call Center. 2- Personal de módulos de Atención al Cliente, lleva formato "Formulario de Solicitud de Cierre de Fideicomiso". 3- Abogado asiste a los módulos de Atención al Cliente, a consultar y a diligenciar el formato. 4- Se genera un código de verificación por correo electrónico. 5- Se genera un código de verificación por correo electrónico.	1. Solicitud por escrito 2. Cédula de identidad 3. Copia de la factura de última planilla de pago (último pago de impuestos y otros en los pagos). 4. Cruzada de datos.	1. Registro de Solicitud en Bitácora. 2. Entrega de documentación al Departamento de Medios por parte del área de Atención al Cliente. 3. Departamento de Medios asigna pasaportero para comprobar el ingreso del formato y verificar que los datos sean correctos y que el formato esté diligenciado correctamente. 4. Departamento de Calabron procede a cambiar el estado de conexión, de Activo a Cierre. 5. Se entrega la solicitud aprobada.	Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Matero: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cruzita: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gratis	10 días Anx 17 del Reglamento de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado.	Personas, Ciudadanos y la empresa Administradora de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado.	Agencia Matero, Agencia Cruzita y Agencia Calabron.	Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruzita. Teléfonos: 3701900. Agencia Cruzita: Calle Príncipe y Arca, al departamento. Teléfonos: 3701900. Agencia Calabron: Plaza Calabron.	Atención personalizada por ventanilla o habilitación de servicios en las Agencias Matero, Cruzita y Calabron.	SI	NO APLICA/ PROCESO SISTEMATIZADO	NO DISPONIBLE/ Ya que PORTUGUAS EF no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.	21	182	NO DISPONIBLE/ Ya que PORTUGUAS EF no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.
10	Inspección de Fosa Sepsis y Red de Alcantarillado.	Acceder al servicio de inspección de estado a 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 Fosa Sepsis". 3- Una vez que el usuario ha ingresado a la página se le solicita el nombre y apellido que desea utilizar. 4- Se genera un código de verificación por correo electrónico. 5- Se genera un código de verificación por correo electrónico.	CON CUENTA PARA FOSA SEPTICA. Cédula de identidad 2. Copia del predio (origen de agua) RECIBO DE ALICANTARILLADO Copia de comprobantes de pago de impuestos. Copia de comprobantes de pago de impuestos.	1. Registro de Solicitud en Bitácora. 2. El área de Atención al Cliente, entrega documentación al respectivo para que realice la inspección, y entrega información de valor a pagar, según, presupuesto y costo. 3. Operadores de módulos coordinan con la fábrica de agua a consultar el costo del servicio y proceden a emitir correo electrónico al Dept. Técnico. Jefe de Operación Alcantarillado y Alcantarillado, para que se proceda a la atención del servicio de inspección de fosa sepsis. 4. Se genera un código de verificación por correo electrónico. 5. Se genera un código de verificación por correo electrónico.	Agencia Resacuación Centro: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Matero: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cruzita: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calabron: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	1000 a 15000 DOLARES \$45.00 de Impuesto de posesión, atención al público desde las 08:00 a 17:00. \$10.00 de Impuesto de gestión. \$100.00 TOTA DEL VAE DRECTO \$120.00 TOTA DEL VAE DRECTO Si el servicio de Impuesto de posesión, con tarifa con \$10.00 más. \$10.00 IVA. EL VALOR ES \$112.00 de Impuesto de posesión. \$112.00 de Impuesto de posesión del viaje del sitio web: <a href="http://www.portuguas.gub.ec">http://www.portuguas.gub.ec</a>	1 a 3 días Laborables	Personas, Ciudadanos y la empresa Cruzita.	Agencia Matero, Agencia Cruzita y Agencia Calabron.	Agencia Resacuación Centro: Calle Corchova y Chila, equisquina. Teléfonos: 3701900. Agencia Matero: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruzita. Teléfonos: 3701900. Agencia Cruzita: Calle Príncipe y Arca, al departamento. Teléfonos: 3701900. Agencia Calabron: Plaza Calabron.	Atención personalizada por ventanilla o habilitación de servicios en las Agencias Matero, Cruzita y Calabron.	NO	<a href="http://www.portuguas.gub.ec">http://www.portuguas.gub.ec</a> <a href="http://www.portuguas.gub.ec">http://www.portuguas.gub.ec</a>	NO DISPONIBLE/ Ya que PORTUGUAS EF no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.	48	393	NO DISPONIBLE/ Ya que PORTUGUAS EF no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.
11	Solicitud de Instalación de Medidor	Instalación del instrumento de medición, mediante el cual se contabiliza el consumo real de agua potable.	1- Se toma turno por Call Center. 2- Personal de módulos de Atención al Cliente, lleva formato "Formulario de Solicitud de Instalación de Medidor". 3- Abogado asiste a los módulos de Atención al Cliente, a consultar y a diligenciar el formato. 4- Se genera un código de verificación por correo electrónico. 5- Se genera un código de verificación por correo electrónico.	1. Registro de Solicitud en Bitácora. 2. Entrega de documentación habilitada al Departamento de Medidores. 3. Cédula de identidad 2. Copia del predio (origen de agua) 3. Copia de la factura del pago del agua potable de 60 del medidor, mano de obra y materiales. 5. Si el usuario cancela los costos. 6. El usuario cancela los costos.	1. Registro de Solicitud en Bitácora. 2. Entrega de documentación habilitada al Departamento de Medidores. 3. Cédula de identidad 2. Copia del predio (origen de agua) 3. Copia de la factura del pago del agua potable de 60 del medidor, mano de obra y materiales. 5. Si el usuario cancela los costos. 6. El usuario cancela los costos.	Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Matero: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cruzita: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calabron: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	132.24 USD (el precio incluye el material, pago de seguridad, medidor, mano de obra y materiales).	15 días Laborables	Personas, Ciudadanos y la empresa Cruzita.	Agencia Matero, Agencia Cruzita y Agencia Calabron.	Agencia Resacuación Centro: Calle Corchova y Chila, equisquina. Teléfonos: 3701900. Agencia Matero: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruzita. Teléfonos: 3701900. Agencia Cruzita: Calle Príncipe y Arca, al departamento. Teléfonos: 3701900. Agencia Calabron: Plaza Calabron.	Atención personalizada por ventanilla o habilitación de servicios en las Agencias Matero, Cruzita y Calabron.	SI	NO APLICA/ PROCESO SISTEMATIZADO	NO DISPONIBLE/ Ya que PORTUGUAS EF no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.	22	68	NO DISPONIBLE/ Ya que PORTUGUAS EF no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.
12	Solicitud de servicio - Convenios de Pago Administrativo	La Solicitud de Convenios de pago en un servicio que brinda PORTUGUAS EF para aquellos usuarios que por razones de salud, económica o social, deseen acceder a un servicio de atención al público con el fin de pagar los valores adeudados, suscritos el respectivo convenio de pago según la Recopilación de Decretos emitidos por el Consejo Técnico.	1- Se toma turno por Call Center. 2- Personal de módulos de Atención al Cliente, lleva formato "Formulario de Solicitud de Convenio de Pago Administrativo". 3- Abogado asiste a los módulos de Atención al Cliente, a consultar y a diligenciar el formato. 4- Se genera un código de verificación por correo electrónico. 5- Se genera un código de verificación por correo electrónico.	1- Se suscribe el convenio de pago de acuerdo a las condiciones de pago. 2- Copia de Cédula. 3- Presentación de comprobante de pago de la factura de pago. 4. Fie del proceso	1. Activación del convenio de pago de acuerdo a las condiciones de pago. 2. Inicio de Proceso. 3. Registro de Solicitud. 4. Fie del proceso	Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Matero: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cruzita: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calabron: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gratis	Inmediata	Usuarios PORTUGUAS EF con deuda.	Agencia Centro, Agencia Matero, Agencia Cruzita y Agencia Calabron.	Calle Corchova y Chila, equisquina. Teléfono: 3701900. Agencia Matero: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruzita. Teléfonos: 3701900. Agencia Cruzita: Calle Príncipe y Arca, al departamento. Teléfonos: 3701900. Agencia Calabron: Plaza Calabron.	Atención personalizada por ventanilla o habilitación de servicios en las Agencias Matero, Cruzita y Calabron.	SI	NO APLICA/ Ya que no existe ninguna solicitud para el trámite. Se realiza un convenio de pago.	NO DISPONIBLE/ Ya que PORTUGUAS EF no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.	383	1864	NO DISPONIBLE/ Ya que PORTUGUAS EF no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.
13	Solicitud Reconocimiento de Servicio	La Solicitud de Reconocimiento en un servicio que brinda PORTUGUAS EF para aquellos usuarios que por razones de salud, económica o social, deseen acceder a un servicio de atención al público con el fin de pagar los valores adeudados, suscritos el respectivo convenio de pago según la Recopilación de Decretos emitidos por el Consejo Técnico.	1- Se toma turno por Call Center. 2- Personal de módulos de Atención al Cliente, lleva formato "Formulario de Solicitud de Reconocimiento de Servicio". 3- Abogado asiste a los módulos de Atención al Cliente, a consultar y a diligenciar el formato. 4- Se genera un código de verificación por correo electrónico. 5- Se genera un código de verificación por correo electrónico.	1- Se suscribe el convenio de pago de acuerdo a las condiciones de pago. 2. Copia de Cédula. 3. Presentación de comprobante de pago de la factura de pago. 4. Fie del proceso	1. Activación del convenio de pago de acuerdo a las condiciones de pago. 2. Inicio de Proceso. 3. Registro de Solicitud. 4. Fie del proceso	Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Matero: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cruzita: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calabron: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	132.24 USD (el precio incluye el material, pago de seguridad, medidor, mano de obra y materiales).	Inmediata	Usuarios PORTUGUAS EF con proceso de corte del servicio de agua potable.	Agencia Centro, Agencia Matero, Agencia Cruzita y Agencia Calabron.	Agencia Resacuación Centro: Calle Corchova y Chila, equisquina. Teléfonos: 3701900. Agencia Matero: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruzita. Teléfonos: 3701900. Agencia Cruzita: Calle Príncipe y Arca, al departamento. Teléfonos: 3701900. Agencia Calabron: Plaza Calabron.	Atención personalizada por personal del Área de Cultura y Cultura.	SI	NO APLICA/ El usuario debe acercarse a módulo de atención al cliente.	NO DISPONIBLE/ Ya que PORTUGUAS EF no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.	1464	5982	NO DISPONIBLE/ Ya que PORTUGUAS EF no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.
14	Solicitud de servicio - Convenios de Pago Usuarios en Coste	La Solicitud de Convenios para usuarios Costeados es un servicio que brinda PORTUGUAS EF para aquellos usuarios que por razones de salud, económica o social, deseen acceder a un servicio de atención al público con el fin de pagar los valores adeudados, suscritos el respectivo convenio de pago según la Recopilación de Decretos emitidos por el Consejo Técnico.	1- Se toma turno por Call Center. 2- Personal de módulos de Atención al Cliente, lleva formato "Formulario de Solicitud de Convenio de Pago Usuarios en Coste". 3- Abogado asiste a los módulos de Atención al Cliente, a consultar y a diligenciar el formato. 4- Se genera un código de verificación por correo electrónico. 5- Se genera un código de verificación por correo electrónico.	1- Se suscribe el convenio de pago de acuerdo a las condiciones de pago. 2. Copia de Cédula. 3. Presentación de comprobante de pago de la factura de pago. 4. Fie del proceso	1. Se registra el convenio al sistema. 2. Se genera el convenio de acuerdo a las condiciones de pago.	Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Matero: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cruzita: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Calabron: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gratis	Inmediata	Usuarios Costeados.	Se atiende en la Vía Cruzita Km 1 1/2 Calle San Francisco	Agencia Resacuación Centro: Calle Corchova y Chila, equisquina. Teléfonos: 3701900. Agencia Matero: Calle San Francisco, Km 1 1/2 vía a Cruzita. Teléfonos: 3701900. Agencia Cruzita: Calle Príncipe y Arca, al departamento. Teléfonos: 3701900. Agencia Calabron: Plaza Calabron.	Atención personalizada por ventanilla o habilitación de servicios en las Agencias Matero, Cruzita y Calabron.	SI	NO APLICA/ Ya que no existe ninguna solicitud para el trámite. Se realiza un convenio de Costeo.	NO DISPONIBLE/ Ya que PORTUGUAS EF no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.	24	119	NO DISPONIBLE/ Ya que PORTUGUAS EF no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																		
d) Los servicios que 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 (De describir el modo del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (De indicar si hay requisitos que impidan 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 (Días, Horas, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Detallar si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficina y dependencia que ofrece el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Indicar para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descargar manual)	Tipo de canales disponibles de atención presencial (Detallar en qué ventanilla, oficina, teléfono, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono reservado)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en base)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
15	Denuncias Limpieza de Coletores, Mantenimiento de Redes de Agua Frías, Colocación de Inyector y Servicios Generales	Brindar asistencia técnica de mantenimiento de Coletores y Redes de Agua Frías, así como también asistencia a la realización de servicios generales que incluye: tuberías, repintes y otras.	1. Se toma turno por Call Center 2. Personal de módulos de Atención al Cliente, recibe y registra el caso de la denuncia correspondiente. 3. Se otorga cita de la denuncia al usuario. 4. Se notifican al cliente por medio de mensajes que personal de la Dirección Técnica ejecuta el requerimiento.	1. Cédula de Identidad	1. Se ingresa el reclamo al sistema. 2. Se genera automáticamente y automáticamente se notifica a la oficina de personal de la Dirección Técnica. 3. Personal perteniente de la Dirección Técnica genera la actividad para ser ejecutada en el lugar afectado.	Agencia Maipo: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cautín: Atención pública de Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cautín: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Gratis	De acuerdo al cronograma establecido de actividades y a disponibilidad del personal de cuantía de la Dirección Técnica asignado para estos fines.	Personas, Ciudadanos y la parroquia Cautín	Agencia Maipo, Agencia Cautín y Agencia Cautín.	Agencia Maipo: Calle San Francisco, N° 13 y 14 y Cautín, Temuco. Teléfono: 3-703905. Agencia Cautín: Calle Principal y Avda. el Despertar, Temuco. Teléfono: 3-703900. Agencia Cautín: Plaza de Armas, Cautín. Teléfono: 3-703900. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portugales.cl">http://www.portugales.cl</a>	SI	NO AFUELA, 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 AFUELA, 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.	392	2761	NO DISPONIBLE. Ya que PORTUGALES EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.	
16	Solicitud de Despacho de Tanquero Particular	Brindar el servicio de agua potable, a través de la venta de Tanquero de agua, para satisfacer la necesidad del líquido cuando lugares donde hay difícil acceso al servicio.	1. Se toma turno por Call Center 2. Personal de módulos de Atención al Cliente, recibe y registra el caso de la denuncia correspondiente. 3. Se otorga cita de la denuncia al usuario. 4. Se notifican al cliente por medio de mensajes que personal de la Dirección Técnica ejecuta el requerimiento.	1. Usuario otorga su código de cliente Tanquero Particular, registrado en el Sistema Billing.	1. Personal de módulos de Atención al Cliente, genera y registra en el sistema Afue los valores correspondientes según los m3 de cada tanquero de acuerdo al sistema facturación. 2. Usuario acude a la Caja, para cancelar valores facturados. 3. Personal de Módulos de Atención al Cliente, entrega los órdenes de despacho por medio tanquero de agua. 4. Usuario con los órdenes impresas, va a la venta de agua de Luma Blanca, donde se realiza el abastecimiento de tanqueros. 5. Personal delegado de PORTUGALES EP del área Comercial, con el agua del calidad de órdenes de despacho, prosede a transferir el trámite a usuario/cliente.	Agencia Maipo: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00. Agencia Cautín: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, atención al público desde las 08:00 a 17:00.	Ver formulario, dependiente de los m3 de cada tanquero de agua.	Instantáneo	Ciudadanía en General.	Agencia Centro.	Agencia Maipo: Calle San Francisco, N° 13 y 14 y Cautín, Temuco. Teléfono: 3-703900. Link para direccionar a la página de inicio del sitio web: <a href="http://www.portugales.cl">http://www.portugales.cl</a>	SI	NO AFUELA, 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 PORTUGALES EP no cuenta con el sistema de medición de satisfacción de usuarios.	225	1865	NO DISPONIBLE. Ya que PORTUGALES EP no cuenta con un sistema de medición de satisfacción de usuarios.	
Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											NO AFUELA. PORTUGALES EP NO CUENTA CON PORTAL DE TRÁMITES CIUDADANOS							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											31/03/2023							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL a):											DIRECCIÓN COMERCIAL							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):											ING. JENNY LUCIO MENDOZA GARCÍA							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											<a href="mailto:ing.jenny.lucio@municipalidadportugales.cl">ing.jenny.lucio@municipalidadportugales.cl</a>							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(051) 3701-860 EXTENSIÓN 105							