

Art. 7 de «G15-A1.53-A1.54-A1.55-A1.56

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	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 dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (%/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 (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	INTERNET CORPORATIVA	Servicio de Internet para las empresas de la ciudad de Cuenca.	1. Solicita el requerimiento del servicio al asesor de ventas. 2. Recibe la propuesta sobre el servicio solicitado. 3. Procede a firmar la documentación necesaria para la contratación del servicio. 4. Estar pendiente de la llamada en la cual le indicaran la fecha de instalación. 5. Recibir al personal técnico para la instalación.	1. Copia de RUC de razón social. 2. Copia Nomenclamiento como representante legal. 3. Copia pasaporta de votación del representante legal. 4. Copia de la cuenta bancaria.	1. Visita al cliente y se le explica planes y promociones. 2. En caso de que el cliente acepte el servicio se presenta la propuesta. 3. Se envía para inspección en caso de requerirse. 4. Se presenta la propuesta económica. 5. Se solicita la documentación correspondiente y se explica las formas de pago. 6. Se firma el contrato de servicios. 7. Se envía al área técnica la orden para la instalación del servicio.	08:00 a 18:00	Desde \$ 35 + IVA Mensuales	10 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas de ETAPA EP del Centro Multiservicios Gupal	Dir: Av. 10 de Agosto y Av. Paucarbamba Teléfono: 2831900 Ext. 1707, 1745	Oficinas de ETAPA en Gupal en la ciudad de Cuenca	NO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
2	RED DE DATOS	Servicio de Última milla para conectividad de los datos de las empresas.	1. Solicita el requerimiento del servicio al asesor de ventas. 2. Recibe la propuesta sobre el servicio solicitado. 3. Procede a firmar la documentación necesaria para la contratación del servicio. 4. Estar pendiente de la llamada en la cual le indicaran la fecha de instalación.	1. Copia de RUC de razón social. 2. Copia Nomenclamiento como representante legal. 3. Copia pasaporta de votación del representante legal. 4. Copia de la cuenta bancaria.	1. Visita al cliente y se le explica planes y promociones. 2. En caso de que el cliente acepte el servicio se presenta la propuesta. 3. Se envía para inspección en caso de requerirse. 4. Se presenta la propuesta económica. 5. Se solicita la documentación correspondiente y se explica las formas de pago. 6. Se firma el contrato de servicios. 7. Se envía al área técnica la orden para la instalación del servicio.	08:00 a 18:00	Desde \$ 21 + IVA Mensuales	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas de ETAPA EP del Centro Multiservicios Gupal	Dir: Av. 10 de Agosto y Av. Paucarbamba Teléfono: 2831900 Ext. 1707, 1745	Oficinas de ETAPA en Gupal en la ciudad de Cuenca	NO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
3	TELEFONIA ZIP	Servicio de Telefonía ZIP para las empresas de la ciudad de Cuenca	1. Solicita el requerimiento del servicio al asesor de ventas. 2. Recibe la propuesta sobre el servicio solicitado. 3. Procede a firmar la documentación necesaria para la contratación del servicio. 4. Estar pendiente de la llamada en la cual le indicaran la fecha de instalación.	1. Copia de RUC de razón social. 2. Copia Nomenclamiento como representante legal. 3. Copia pasaporta de votación del representante legal. 4. Copia de la cuenta bancaria.	1. Visita al cliente y se le explica planes y promociones. 2. En caso de que el cliente acepte el servicio se presenta la propuesta. 3. Se envía para inspección en caso de requerirse. 4. Se presenta la propuesta económica. 5. Se solicita la documentación correspondiente y se explica las formas de pago. 6. Se firma el contrato de servicios. 7. Se envía al área técnica la orden para la instalación del servicio.	08:00 a 18:00	Desde \$ 250+ IVA Mensuales	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas de ETAPA EP del Centro Multiservicios Gupal	Dir: Av. 10 de Agosto y Av. Paucarbamba Teléfono: 2831900 Ext. 1707, 1745	Oficinas de ETAPA en Gupal en la ciudad de Cuenca	NO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
4	HOUSING	Servicio de locación para las empresas a nivel Nacional	1. Solicita el requerimiento del servicio al asesor de ventas. 2. Recibe la propuesta sobre el servicio solicitado. 3. Procede a firmar la documentación necesaria para la contratación del servicio. 4. Estar pendiente de la llamada en la cual le indicaran la fecha de instalación.	1. Copia de RUC de razón social. 2. Copia Nomenclamiento como representante legal. 3. Copia pasaporta de votación del representante legal. 4. Copia de la cuenta bancaria.	1. Visita al cliente y se le explica planes y promociones. 2. En caso de que el cliente acepte el servicio se presenta la propuesta. 3. Se envía para inspección en caso de requerirse. 4. Se presenta la propuesta económica. 5. Se solicita la documentación correspondiente y se explica las formas de pago. 6. Se firma el contrato de servicios. 7. Se envía al área técnica la orden para la instalación del servicio.	08:00 a 18:00	Desde \$ 508 + IVA Mensuales	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas de ETAPA EP del Centro Multiservicios Gupal	Dir: Av. 10 de Agosto y Av. Paucarbamba Teléfono: 2831900 Ext. 1707, 1745	Oficinas de ETAPA en Gupal en la ciudad de Cuenca	NO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
5	INTERNET RESIDENCIAL	Servicio de Internet para los hogares de los ciudadanos de Cuenca	1. Solicita el requerimiento del servicio al asesor de ventas. 2. Recibe la propuesta sobre el servicio solicitado. 3. Procede a firmar la documentación necesaria para la contratación del servicio. 4. Estar pendiente de la llamada en la cual le indicaran la fecha de instalación.	1. Copia de RUC de razón social. 2. Copia Nomenclamiento como representante legal. 3. Copia pasaporta de votación del representante legal. 4. Copia de la cuenta bancaria.	1. Visita al cliente y se le explica planes y promociones. 2. En caso de que el cliente acepte el servicio se presenta la propuesta. 3. Se envía para inspección en caso de requerirse. 4. Se presenta la propuesta económica. 5. Se solicita la documentación correspondiente y se explica las formas de pago. 6. Se firma el contrato de servicios. 7. Se envía al área técnica la orden para la instalación del servicio.	08:00 a 18:00	Desde \$ 39 + IVA Mensuales	10 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de ETAPA EP.	Dir: Av. 10 de Agosto y Av. Paucarbamba Teléfono: 2831900 Ext. 1707, 1745	Oficinas de ETAPA en Gupal en la ciudad de Cuenca	NO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
6	TELEVISION	Servicio de Televisión para los hogares de los ciudadanos de Cuenca	1. Solicita el requerimiento del servicio al asesor de ventas. 2. Recibe la propuesta sobre el servicio solicitado. 3. Procede a firmar la documentación necesaria para la contratación del servicio. 4. Estar pendiente de la llamada en la cual le indicaran la fecha de instalación.	1. Copia de RUC de razón social. 2. Copia Nomenclamiento como representante legal. 3. Copia pasaporta de votación del representante legal. 4. Copia de la cuenta bancaria.	1. Visita al cliente y se le explica planes y promociones. 2. En caso de que el cliente acepte el servicio se presenta la propuesta. 3. Se envía para inspección en caso de requerirse. 4. Se presenta la propuesta económica. 5. Se solicita la documentación correspondiente y se explica las formas de pago. 6. Se firma el contrato de servicios. 7. Se envía al área técnica la orden para la instalación del servicio.	08:00 a 18:00	Desde \$30,82 (incluye impuestos) Mensuales	5 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de ETAPA EP.	Dir: Av. 10 de Agosto y Av. Paucarbamba Teléfono: 2831900 Ext. 1707, 1745	Oficinas de ETAPA en Gupal en la ciudad de Cuenca	NO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
7	TELEFONIA INALAMBICA 14	Servicio para los ciudadanos del Cantón Cuenca	1. Llena el formulario de solicitud del servicio. 2. Firma el contrato del servicio. 3. El cliente cancela en ventanilla los valores del equipo y de la suscripción. 4. Se configura el equipo al cliente. 5. Recibe el equipo en funcionamiento.	1. Copia de cédula o RUC de persona natural y certificado de votación. 2. Si es empresa pública se requiere copia del RUC, cédula, certificado de votación y Nomenclamiento como representante legal. 3. Copia de la cuenta bancaria tarjeta de crédito en caso de realizar el pago con débito bancario.	1. Se explica al cliente y se le entrega el equipo. 2. En caso de que el cliente acepte el servicio se procede a la firma del contrato. 3. Se solicita la documentación correspondiente y se explica las formas de pago y tipos de crédito. 4. Se activa el servicio luego del pago. 5. Se entrega el equipo funcionando.	08:00 a 18:00	Equipo \$127,68 Suscripción \$60,00 min local/mes \$10,07	Instantáneo	Personas Naturales y Empresas	Se atiende en todas las oficinas de Atención al Cliente de ETAPA EP.	http://www.etapa.com.ec http://www.etapa.com.ec http://www.etapa.com.ec	Oficinas	NO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	TELEFONIA INALAMBICA 15	Servicio para los ciudadanos del Cantón Cuenca	1. Llena el formulario de solicitud del servicio. 2. Firma el contrato del servicio. 3. El cliente cancela en ventanilla los valores del equipo y de la suscripción. 4. Se configura el equipo al cliente. 5. Recibe el equipo en funcionamiento.	1. Copia de cédula o RUC de persona natural y certificado de votación. 2. Si es empresa pública se requiere copia del RUC, cédula, certificado de votación y Nomenclamiento como representante legal. 3. Copia de la cuenta bancaria tarjeta de crédito en caso de realizar el pago con débito bancario.	1. Se explica al cliente los planes, costos por suscripción y equipo. 2. En caso de que el cliente acepte el servicio se procede a la firma del contrato luego de aprobada la inspección. 3. Se solicita la documentación correspondiente y se explica las formas de pago y tipos de crédito. 4. Se activa el servicio luego del pago.	08:00 a 18:00	Equipo \$136,00 Suscripción \$60,00 min local/mes \$10,07 Plan Mensual 600 min local/mes	Instantáneo sin inspección 3 días con inspección	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de Atención al Cliente de ETAPA EP.	http://www.etapa.com.ec http://www.etapa.com.ec http://www.etapa.com.ec	Oficinas	NO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	TELEFONIA FIJA	Servicio para los ciudadanos del Cantón Cuenca	1. Llena el formulario de solicitud del servicio. 2. Firma el contrato del servicio. 3. El cliente cancela en ventanilla el valor de la suscripción. 4. Estar pendiente de la llamada en la cual le indicaran la fecha de instalación.	1. Copia de cédula o RUC de persona natural y certificado de votación. 2. Si es empresa pública se requiere copia del RUC, cédula, certificado de votación y Nomenclamiento como representante legal. 3. Carta del predio del año en curso (Si no está a nombre del representante, adjuntar escrituras inscritas en el Registro de la Propiedad). 4. No mantener ser deudor con ETAPA EP.	1. Se explica al cliente el costo por suscripción. 2. En caso de que el cliente acepte el servicio se inicia solicitud para inspección de factibilidad. 3. Si la inspección es favorable, de ser de autoabastecimiento.	08:00 a 18:00	Suscripción \$60,00	3 días para inspección 2 días para instalación	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de Atención al Cliente de ETAPA EP.	http://www.etapa.com.ec http://www.etapa.com.ec http://www.etapa.com.ec	Oficinas	NO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	Servicio para los ciudadanos del Cantón Cuenca	1. Entrega documentos requeridos. 2. En caso de ser aprobada la inspección, cancela el valor del anticipo de instalación. 3. Firma el contrato del servicio. 4. Estar pendiente de la llamada en la cual le indicaran la fecha de instalación. 5. Recibir al personal técnico para la instalación.	1. Copia de cédula o RUC de persona natural y certificado de votación. 2. Si es empresa pública se requiere copia del RUC, cédula, certificado de votación y Nomenclamiento como representante legal. 3. Carta del predio del año en curso (Si no está a nombre del representante, adjuntar escrituras inscritas en el Registro de la Propiedad). 4. No mantener ser deudor con ETAPA EP.	1. Se solicita la documentación correspondiente. 2. Se ingresa solicitud para inspección. 3. Si la inspección es favorable, se solicita al cliente cancelar los valores generados según la inspección. 4. Se procede a la firma del contrato. 5. Se envía al área técnica la orden para la instalación del servicio.	08:00 a 18:00	Variable según la inspección	10 días para inspección 2 a 3 semanas para instalación	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de Atención al Cliente de ETAPA EP.	http://www.etapa.com.ec http://www.etapa.com.ec http://www.etapa.com.ec	Oficinas	NO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												30/06/2017						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN (LITERAL d):												GERENCIA COMERCIAL						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):												INGL. FRANCISCO CRESPO						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												ingeniero@etapa.com.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												2831900						