

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

d) Los servicios que ofrece y los 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 (Se describe los datos que debe tener el solicitante para la obtención del servicio y donde se obtienen).	Procedimiento interno que sigue el servicio (Se describe el flujo de trabajo interno que sigue el servicio para la obtención del servicio y donde se obtienen).	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y los 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)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tiempo de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de ciudadanos Ciudadanos que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos Ciudadanos que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	EMERGENCIA POR CONCIERDA DE TERCERA EDAD	Este servicio se otorga a las personas que cumplen la vejez en la Ley III. ALCANTAR que en el Art. 1º expone: "Se considera a partir del octavo decenio que concurre el uso de los servicios de un familiar de edad avanzada cuyo concurrencia mensual sea de hasta 20 metros cúbicos"	El cliente debe presentar la CC en la ventanilla de Atención al Cliente con una copia del servicio.	1. Copia de cédula del titular de la cuenta con la respectiva firma y el original y copia del carnet de discapacidad emitido por el COMIRSA o Dirección de Salud.	1. Verificar la titularidad del participante. 2. Verificar que la persona presentada a la brevedad. 3. Verificar que no exista otro beneficio ligado a la persona a la cuenta. 4. Que no exista DISAJUST (donde prioridad es la Ley del Asesado).	LUNES A VIERNES: 08:00 a 17:00 VIERNES: 08:00 a 12:00	Gratis	1 día	Ciudadano en general	Ventanilla de Atención al Cliente en las Oficinas de EMAPAST EP	Calle 10 de Agosto, entre Bachay y Atahualpa Teléfono: (01) 2084-255 / 01 2084-043	Ventanilla de Atención al Cliente	No	<a href="#">Link</a>	<a href="#">Link</a>	6	604	
2	EMERGENCIA POR DISCAPACIDAD	Este servicio se otorga a las personas que cumplen la vejez en la Ley III. ALCANTAR que en el Art. 7º expone: "El servicio de agua potable y alcantarillado usual para instalar una red de hasta 20 metros cúbicos"	El cliente debe presentar la CC en la ventanilla de Atención al Cliente con una copia del carnet de discapacidad emitido por el COMIRSA o Dirección de Salud.	1. Copia de cédula del titular de la cuenta con la respectiva firma y el original y copia del carnet de discapacidad emitido por el COMIRSA o Dirección de Salud.	1. Verificar la titularidad del participante. 2. Verificar que la persona presentada a la brevedad. 3. Verificar que no exista otro beneficio ligado a la persona a la cuenta.	LUNES A VIERNES: 08:00 a 17:00 VIERNES: 08:00 a 12:00	Gratis	1 día	Ciudadano en general	Ventanilla de Atención al Cliente en las Oficinas de EMAPAST EP	Calle 10 de Agosto, entre Bachay y Atahualpa Teléfono: (01) 2084-255 / 01 2084-043	Ventanilla de Atención al Cliente	No	<a href="#">Link</a>	<a href="#">Link</a>	1	70	
3	REABIRACIÓN	1. La Empresa emite la factura correspondiente por los servicios de agua potable y alcantarillado, en la ventanilla de atención al cliente y en la ventanilla de atención del Call Center. 2. Además se emite factura por el alquiler del carro habilitado, con un costo en la ventanilla de atención al cliente.	El cliente debe presentar el número de cuenta a los datos del alquilador de la ventanilla de Atención al Cliente.	1. Ser cliente de EMAPAST 2. Pagar cualquier deuda pendiente a jurídica que existe el servicio.	1. Verificar los valores facturados en el sistema. 2. Verificar el tipo de discapacidad si es cliente.	LUNES A VIERNES: 08:00 a 17:00 VIERNES: 08:00 a 12:00	Gratis	inmediato	Ciudadano en general	Se atiende en la ventanilla de Atención al Cliente	Calle 10 de Agosto, entre Bachay y Atahualpa Teléfono: (01) 2084-255 / 01 2084-043	Ventanilla de Atención al Cliente	No	<a href="#">Link</a>	No	20	1123	
4	SOLICITUD DE INSTALACION DE INCLINABLES DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	El cliente presenta en la ventanilla de atención al cliente un perfil de instalación de agua potable y alcantarillado, adjuntando los planos y especificaciones de los servicios solicitados en el sistema.	El cliente debe presentar los planos y especificaciones de los servicios solicitados en la ventanilla de Atención al Cliente.	1. Llenar el formulario y adjuntar para Permisos Naturales: Copia de la cédula y pagador de retención actualizada. En caso de extranjeros que no tengan cédula, presentar copia de pasaporte. Además, copia de la escritura individual del predio, copia del pago del impuesto predial, certificación de no adeudarse al Catastro de la Financiera, certificación de no adeudarse al I.M.P.A.S.T. (en caso de viviendas, se anexa una copia de la escritura de compra o de venta en el caso de terrenos que se venden en el país, presentar poder notarial. Para personas jurídicas deben presentar afidavidamente: Notificación del representante legal, copia de cédula y pagador de retención del representante legal, RUC.	1. Se verifica en el sistema que la propiedad sea propia o comprada por notario. 2. Se verifica que el terreno que requiere el servicio sea el titular de la cuenta. 3. Se verifica que el terreno que requiere el servicio sea el titular de la cuenta. 4. Una vez que el caso de instalación es favorable, se anexa un informe para la cuenta, actualizando la información en el sistema.	LUNES A VIERNES: 08:00 a 17:00 VIERNES: 08:00 a 12:00	COSTO BASE DE ACQUETEA COMPLETA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO: 12.000,00 12.000,00 11.000,00 12.000,00 300,00 5.000,00 COSTO BASE DE ACQUETEA DE ALCANTARILLADO: 12.000,00 12.000,00 12.000,00	3 días	Ciudadano en general	Ventanilla de Atención al Cliente	Calle 10 de Agosto, entre Bachay y Atahualpa Teléfono: (01) 2084-255 / 01 2084-043	Ventanilla de Atención al Cliente	No	<a href="#">Link</a>	No	39	69	
5	CAMBIO DE NOMBRE	Este servicio se otorga cuando el cliente que solicitó un perfil de instalación de agua potable y alcantarillado, adjuntando los planos y especificaciones de los servicios solicitados en el sistema.	El cliente debe presentar los planos y especificaciones de los servicios solicitados en la ventanilla de Atención al Cliente.	Permisos Naturales: Copia de la cédula y pagador de retención actualizada. En caso de extranjeros que no tengan cédula, presentar copia de pasaporte. Copia de la escritura individual del predio, copia del pago del impuesto predial, certificación de no adeudarse al Catastro de la Financiera, certificación de no adeudarse al I.M.P.A.S.T. (en caso de viviendas, se anexa una copia de la escritura de compra o de venta en el caso de terrenos que se venden en el país, presentar poder notarial. Para personas jurídicas deben presentar afidavidamente: Notificación del representante legal, copia de cédula y pagador de retención del representante legal, RUC.	1. Se verifica en el sistema que la propiedad sea propia o comprada por notario. 2. Se verifica que el terreno que requiere el servicio sea el titular de la cuenta. 3. Se verifica que el terreno que requiere el servicio sea el titular de la cuenta. 4. Se presenta la actualización de los datos.	LUNES A VIERNES: 08:00 a 17:00 VIERNES: 08:00 a 12:00	USD 1.00	inmediato	Ciudadano EMAPAST	Ventanilla de Atención al Cliente	Calle 10 de Agosto, entre Bachay y Atahualpa Teléfono: (01) 2084-255 / 01 2084-043	Ventanilla de Atención al Cliente	No	<a href="#">Link</a>	No	11	5	
6	CAMBIO, RECONSTRUCCIÓN DE BANCOS, RECONSTRUCCIÓN Y REINSTALACION DE ACQUETEA	Cambio de nombre: El usuario puede solicitar cambio de nombre cuando se encuentre adeudado, en la ventanilla de atención al cliente. Reconstrucción de bancos: Reconstrucción de bancos en la ventanilla de atención al cliente. Reconstrucción de alcantarillado: Reconstrucción de alcantarillado en la ventanilla de atención al cliente. Reconstrucción de alcantarillado: Reconstrucción de alcantarillado en la ventanilla de atención al cliente.	El cliente debe presentar los planos y especificaciones de los servicios solicitados en la ventanilla de Atención al Cliente.	Factura de pago de día	El cliente se anexa a los informes a realizar el cambio de nombre a realizar y notificación, para la instalación de los servicios solicitados en el sistema.	LUNES A VIERNES: 08:00 a 17:00 VIERNES: 08:00 a 12:00	De acuerdo al detalle de la instalación con lo que requiere el cliente	7 días	Ciudadano EMAPAST	Ventanilla de Atención al Cliente	Calle 10 de Agosto, entre Bachay y Atahualpa Teléfono: (01) 2084-255 / 01 2084-043	Ventanilla de Atención al Cliente	No	<a href="#">Link</a>	No	29	44	
7	ACQUETEA PABLA INSTALACION DE LOTOAGUAS Y/O URABANIZACIONES.	La acquería particular, en la ventanilla de atención al cliente, se realiza en la ventanilla de atención al cliente, en la ventanilla de atención al cliente, en la ventanilla de atención al cliente, en la ventanilla de atención al cliente.	La documentación debe ser ingresada en un sistema propio.	Objeto de estudio de Contrato de EMAPAST EP. Copia del pago del impuesto predial del día en curso. Copia de informe de revisión y aprobación del proyecto. Informe de avance de obra.	El Área Técnica realiza una inspección para verificar la ejecución de la obra, en caso de no existir, presenta la documentación de avance de obra, así como el informe de avance de obra.	LUNES A VIERNES: 08:00 a 17:00 VIERNES: 08:00 a 12:00	COSTO DE INTERCONEXION A RED: PRIMARIAS DE AGUA POTABLE PARA URABANIZACIONES Y ALCANTARILLADO: 20000,00 50000,00 20000,00 20000,00	15 días	Ciudadano en general	Ventanilla de Atención al Cliente	Calle 10 de Agosto, entre Bachay y Atahualpa Teléfono: (01) 2084-255 / 01 2084-043	Ventanilla de Atención al Cliente	No	<a href="#">Link</a>	No	1	0	
8	RESPONSABILIDAD Y/O FACTIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	Mediante esta solicitud, el usuario solicita el servicio de agua potable y alcantarillado en la ventanilla de atención al cliente, en la ventanilla de atención al cliente, en la ventanilla de atención al cliente, en la ventanilla de atención al cliente.	El cliente debe presentar los planos y especificaciones de los servicios solicitados en la ventanilla de Atención al Cliente.	El interesado debe adjuntar el informe de estudio de factibilidad de instalación de los servicios, en la ventanilla de atención al cliente, en la ventanilla de atención al cliente, en la ventanilla de atención al cliente, en la ventanilla de atención al cliente.	El Área Técnica realiza una inspección para verificar la ejecución de la obra, en caso de no existir, presenta la documentación de avance de obra, así como el informe de avance de obra.	LUNES A VIERNES: 08:00 a 17:00 VIERNES: 08:00 a 12:00	USD 4 25.00	3 días	Ciudadano en general	Ventanilla de atención al cliente	Calle 10 de Agosto, entre Bachay y Atahualpa Teléfono: (01) 2084-255 / 01 2084-043	Ventanilla de atención al cliente	No	<a href="#">Link</a>	No	0	38	
9	REVISION DE LA CARTA DE CONCORDIA DE AGUA POTABLE	En la ventanilla de EMAPAST EP para que revise la carta de concordia de agua potable.	El cliente debe presentar la solicitud de Atención al Cliente, según la información del participante, en la ventanilla de Atención al Cliente, en la ventanilla de Atención al Cliente, en la ventanilla de Atención al Cliente.	Llenar el formulario de solicitud de Atención al Cliente, según la información del participante, en la ventanilla de Atención al Cliente, en la ventanilla de Atención al Cliente, en la ventanilla de Atención al Cliente.	Llenar el formulario de solicitud de Atención al Cliente, según la información del participante, en la ventanilla de Atención al Cliente, en la ventanilla de Atención al Cliente, en la ventanilla de Atención al Cliente.	LUNES A VIERNES: 08:00 a 17:00 VIERNES: 08:00 a 12:00	Gratis	3 días	Ciudadano en general	Se atiende en la ventanilla de Atención al Cliente	Calle 10 de Agosto, entre Bachay y Atahualpa Teléfono: (01) 2084-255 / 01 2084-043	Se atiende en la ventanilla de Atención al Cliente	No	<a href="#">Link</a>	No	23	30	

Para ser atendido por las instituciones que disponen de Portal de Trámite Ciudadano (PTC)

Portal de Trámite Ciudadano (PTC)

FECHA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: 06/09/2023

FECHA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: 06/09/2023

UNIDAD PROPIETARIA DE LA INFORMACIÓN: LITENAL (S)

RESPONSABLE DE LA UNIDAD PROPIETARIA DE LA INFORMACIÓN: LITENAL (S)

CONSEJO TECNICO DE LA INFORMACION Y LA UNIDAD PROPIETARIA DE LA INFORMACION: 06/09/2023

MINUTO TECNICO DE LA INFORMACION Y LA UNIDAD PROPIETARIA DE LA INFORMACION: 06/09/2023