

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

d) Los servicios que ofrece y la forma de acceder a ella, horarios de atención 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 detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (De detallar todos los requisitos que exige la obtención del servicio donde se solicite)	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)	Oficina y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Detallar si es por vía electrónica o en persona)	Tiempo de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por videollamada, oficina, teléfono, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono multicanal)	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 al último período (mensual)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Facilitar el derecho de acceso a la información pública de conformidad a la disposición por Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública LOTAIP.	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico. 2. Este proceso de que el requestante se contacta con el área antes de los 15 días hábiles del Art. 7 de la LOTAIP (15 días y días que prolonga). 3. Retener la información con la respuesta a la solicitud en la oficina de la EP-EMAPAC.	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública. 2. Se recibe a la misma autoridad que la firma de la respuesta a que haya diligenciado correctamente en cumplimiento del Art. 13 del Reglamento a la LOTAIP. 3. Entrega de la comunicación con la respuesta al representante.	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la misma autoridad de la institución. 2. Este a la vez que genera, produce o revisa la información. 3. Se recibe a la misma autoridad que la firma de la respuesta a que haya diligenciado correctamente en cumplimiento del Art. 13 del Reglamento a la LOTAIP. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al representante.	Lunes a Viernes 08:00-13:00 14:00-17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Secretaría de la EP-EMAPAC	Sucre y Daniel Ojeda Edificio del CAD Calves Planta Baja Oficina administrativas EP-EMAPAC	La solicitud de acceso a la información pública se la debe registrar en la oficina de Secretaría de la EP-EMAPAC. Teléfono 07 2837 355	SI	Formulario solicitud acceso a informacion publica	No aplica	1	1	100%
2	Solicitud para nuevas instalaciones, modificaciones por cambio de acomodo, reubicación del servicio de Agua Potable y/o alcantarillado sanitario (pluvial)	Facilitar el acceso a agua potable suministrado a la ciudadanía en general mediante la instalación de nuevas acomodos y evaluación de instalaciones existentes por parte de la EP-EMAPAC.	1. Comprar los formularios en la oficina de atención de la EP-EMAPAC. Solicitud del servicio de agua potable y/o alcantarillado sanitario antes para inspección y autorización de planta, y certificado de conformidad de la EP-EMAPAC. 2. Entregar todos los requisitos en la oficina de Dirección Técnica. 3. Luego de 7 días hábiles, verificar el estado de la solicitud en Dirección Técnica. 4. Si el servicio es factible, se procede a hacer los valores de instalación y facturar y a la vez el contrato del nuevo servicio en la oficina de Dirección Técnica. 5. Dirección Técnica junto con el cliente comparece al sitio para la instalación del nuevo servicio o cambio de lugar de la acomoda.	1. Llenar el formulario de solicitud del servicio de agua potable y/o alcantarillado. 2. Copia de escritura. 3. Copia de cédula de identidad y certificado de posesión del propietario. 4. Copia de resolución de la CAD Calves EP-EMAPAC. 5. Certificado de readaptación al CAD Calves EP-EMAPAC. 6. Planimetría general a facturar y a la vez el contrato del nuevo servicio. 7. Recaudación de los valores que corresponden para la nueva instalación. 8. Tesorería emite la orden de trabajo a Dirección Técnica, una vez controlados los valores. 9. Director Técnico emite una copia al jefe de cuadrilla la preparación del tiempo de instalación.	1. Se califica la solicitud presentada por el cliente. 2. Dirección Técnica realiza la inspección en el domicilio del cliente. 3. El director técnico genera el presupuesto referencial de la instalación nueva de agua potable, alcantarillado sanitario y/o pluvial. 4. El planimetría verifica la disponibilidad de abastecimiento de agua para la nueva instalación. 5. Asesor técnico realiza el contrato para el nuevo servicio. 6. Tesorería genera la factura para el pago del nuevo servicio. 7. Recaudación de los valores que corresponden para la nueva instalación. 8. Tesorería emite la orden de trabajo a Dirección Técnica, una vez controlados los valores. 9. Director Técnico emite una copia al jefe de cuadrilla la preparación del tiempo de instalación.	Lunes a Viernes 08:00-13:00 14:00-17:00	10 días	Personas naturales o jurídicas.	Dirección Técnica EP-EMAPAC	Sucre y Daniel Ojeda Edificio del CAD Calves Planta Baja Oficina administrativas EP-EMAPAC	Oficina Dirección Técnica.	No	No aplica	No aplica	No aplica	4	4	100%
3	Solicitud departamento de saneamiento, certificación y supervisión trabajos de infraestructura.	El cliente presenta en la oficina de dirección técnica de la EP-EMAPAC la solicitud de saneamiento, el diseño, certificado de precalificación y supervisión trabajos de infraestructura.	1. Comprar los formularios en la oficina de atención de la EP-EMAPAC. Solicitud del servicio de agua potable y/o alcantarillado sanitario antes para inspección y autorización de planta, y certificado de conformidad de la EP-EMAPAC. 2. Entregar todos los requisitos en la oficina de Dirección Técnica. 3. Luego de 7 días hábiles, verificar el estado de la solicitud en Dirección Técnica. 4. Si el servicio es factible, se procede a hacer los valores de instalación y facturar y a la vez el contrato del nuevo servicio en la oficina de Dirección Técnica. 5. Dirección Técnica junto con el cliente comparece al sitio para la instalación del nuevo servicio o cambio de lugar de la acomoda.	1. Llenar el formulario de solicitud de saneamiento, certificado de precalificación y supervisión trabajos de infraestructura. 2. Copia de planos aprobados por Dirección Técnica. 3. Copia de cédula de identidad y certificado de posesión del propietario. 4. Certificado de no adeudar al CAD Calves EP-EMAPAC.	1. Se califica la solicitud presentada por el cliente. 2. Dirección Técnica realiza la inspección en el domicilio del cliente. 3. El director Técnico genera el informe del estado solicitado.	Lunes a Viernes 08:00-13:00 14:00-17:00	10 días	Personas naturales o jurídicas.	Dirección Técnica EP-EMAPAC	Sucre y Daniel Ojeda Edificio del CAD Calves Planta Baja Oficina administrativas EP-EMAPAC	Oficina Dirección Técnica.	No	No aplica	No aplica	0	0	100%	
4	Cambio de categoría por tener edad o discapacidad	Con esta solicitud se solicita el cambio de categoría del valor del consumo, cuando cumple con los requisitos establecidos en la Ley de Acceso a la Vida Orgánica de Discapacitados según corresponde.	1. Comprar el formulario en la oficina de Recepción de la EP-EMAPAC. Solicitud de servicio variado. 2. Entregar todos los requisitos en la ventanilla de inspección. 3. El resultado de agua potable junto con el cliente comparece la fecha y hora para su inspección. 4. Si el resultado es favorable y cumple los requisitos de la Ley del Acceso a la Vida Orgánica de Discapacitados, el inspector emite el cambio de categoría en el sistema. 5. La facturación de la cuota asignada entra y egresos a partir del siguiente mes de facturación.	1. Llenar el formulario de solicitud para cambio de categoría. 2. Copia de cédula de identidad y certificado de posesión del propietario. 3. Certificado de no tener requisitos emitido por el cliente. 4. Copia de la última planilla de pago. 5. Si el resultado es favorable, el inspector realiza el cambio en el sistema.	1. Se califica la solicitud presentada por el cliente. 2. El inspector de agua realiza la visita al domicilio del cliente para la inspección correspondiente. 3. El resultado es favorable, el inspector realiza el cambio en el sistema.	Lunes a Viernes 08:00-13:00 14:00-17:00	48 horas	Personas naturales	Unidad de Medición y Facturación	Sucre y Daniel Ojeda Edificio del CAD Calves Planta Baja Oficina administrativas EP-EMAPAC	Ventanilla de Inspección	No	No aplica	No aplica	2	2	100%	
5	Cambio de Nombre	Este servicio se otorga cuando el cliente que además es propietario de una vivienda o titular en la factura de agua potable.	1. Comprar el formulario en la oficina de atención de la EP-EMAPAC. Solicitud de servicio variado. 2. Entregar todos los requisitos en la ventanilla tesorería. 3. Pagar el derecho por cambio de nombre. 4. Si el resultado es favorable se realiza el cambio inmediatamente. 5. La facturación de la nueva categoría entra y egresos a partir del siguiente mes de facturación.	1. Llenar el formulario de solicitud para cambio de nombre. 2. Copia de escritura. 3. Copia de la última planilla de pago. 4. Copia de cédula de identidad y certificado de posesión del nuevo propietario. 5. El cambio se refleja en la facturación del siguiente mes.	Tesorería remite la documentación al Gerente para su aprobación. 2. Con la aprobación del Gerente, el Tesorería emite la orden de cambio de nombre. 3. Tesorería emite la documentación al inspector de agua potable para que realice el cambio correspondiente en el sistema. 4. El cambio se refleja en la facturación del siguiente mes.	Lunes a Viernes 08:00-13:00 14:00-17:00	15 días	8 Horas	Personas naturales	Unidad Financiera	Sucre y Daniel Ojeda Edificio del CAD Calves Planta Baja Oficina administrativas EP-EMAPAC	Ventanilla de Tesorería	No	No aplica	No aplica	1	1	100%
6	Recaudación	La empresa emite la factura correspondiente por los servicios de agua potable suministrado, la misma que es enviada al jefe del cliente. Con esta factura puede acordarse a la ventanilla de recaudación por cancelar el valor del consumo.	1. Cliente debe presentar el número de cuenta y los días del titular de la cuenta en la ventanilla de recaudación de la EP-EMAPAC.	1. Recaudación verifica los valores facturados en el sistema. 2. Recaudación registra el pago ingresado la información del sistema.	1. Recaudación verifica los valores facturados en el sistema. 2. Recaudación registra el pago ingresado la información del sistema.	Lunes a Viernes 08:00-13:00 14:00-17:00	Gratis	1 hora	Personas naturales o jurídicas.	Unidad de Medición y Facturación	Sucre y Daniel Ojeda Edificio del CAD Calves Planta Baja Oficina administrativas EP-EMAPAC	Ventanilla de Recaudación	No	No aplica	No aplica	1.311	1.311	100%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)													Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)					
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:													20/04/2024					
FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:													MENSUAL					
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN (LITERAL E):													DIRECCIÓN TÉCNICA					
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL E):													ING. ANTONIO FRANCILIN JUMBO ESTRADA					
CORREO ELECTRÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:													franjo@emapac.gub.ve					
NÚMERO TELEFÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:													071-2837-355					