

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

<p>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</p>																		
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 papel para el direccionamiento a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	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 lo dispuesto por el Organismo de Transparencia y Acceso a la Información Pública (OTIAP).	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico. 2. Este proceso de que el requestante se contacte con el OTIAP 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. Firmar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública. 3. Entregar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública en físico.	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Este a la línea que genera, produce o custodia la información. 3. Se verifica si la máxima autoridad suscribe la firma de la respuesta o que haya delegado oficialmente en cumplimiento del Art. 13 del Reglamento a la LOTIAP. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al solicitante.	Lunes a Viernes 08:00 - 17:00 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 la información pública	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 planos de instalación de la obra y se le envía al 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 y EP-EMAPAC. 5. Certificado de no adeudar al CAD Calves y EP-EMAPAC. 6. Planos de instalación. 7. Recibo general a factura para el pago del nuevo servicio. 8. Tener lista los valores que corresponden para la nueva instalación. 9. Tener lista la orden de trabajo a Dirección Técnica, una vez concluido los valores. 10. Director Técnico con dos días de cuando la paralización 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 presupuesto verifica la disponibilidad de agua potable en el sitio para la nueva instalación. 5. Asume la visita realizar el contrato para el nuevo servicio. 6. Tener lista general a factura para el pago del nuevo servicio. 7. Recibo general respecto los valores que corresponden para la nueva instalación. 8. Tener lista la orden de trabajo a Dirección Técnica, una vez concluido los valores. 9. Director Técnico con dos días de cuando la paralización del tiempo de instalación.	Lunes a Viernes 08:00 - 17:00 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 de aptitud 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 aptitud 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. Dirección Técnica junto con el cliente comparece al sitio y hacer para la respuesta. 4. Luego de 02 días Dirección Técnica envía al cliente con el estudio solicitado. 5. O una vez entre el informe a sitio a la Dirección Técnica.	1. Llenar el formulario de solicitud de saneamiento, certificado de aptitud y supervisión trabajos de infraestructura en la oficina de atención. 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 y 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 estudio solicitado. 4. El informe se envía al cliente correspondiente a la obra de saneamiento en el domicilio del cliente. 5. El cliente debe presentar el informe de cuando se le envía el informe a sitio. 6. El cliente debe presentar el informe de cuando se le envía el informe a sitio. 7. El cliente debe presentar el informe de cuando se le envía el informe a sitio. 8. El cliente debe presentar el informe de cuando se le envía el informe a sitio. 9. El cliente debe presentar el informe de cuando se le envía el informe a sitio. 10. El cliente debe presentar el informe de cuando se le envía el informe a sitio.	Lunes a Viernes 08:00 - 17:00 14:00 - 17:00	02 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	El cliente solicita el cambio de categoría por tener edad o discapacidad.	1. Comprar el formulario en la oficina de atención de la EP-EMAPAC. Solicitud de cambio de categoría. 2. Entregar todos los requisitos en la oficina de atención. 3. El resultado de agua potable junto con el cliente comparece al sitio y hacer para la respuesta. 4. Si el resultado es favorable y cumple los requisitos de la Ley del Adulto o de la Ley del Adulto Mayor o de la Ley del Organismo de Discapacitados, el inspector realiza el cambio de categoría en el sistema. 5. La aprobación de la nueva categoría envía al cliente 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. Llenar el formulario de solicitud para cambio de categoría. 6. Copia de cédula de identidad. 7. Copia del carnet de discapacidad. 8. Copia de la última planilla de pago.	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 - 17:00 14:00 - 17:00	Gratis	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	El cliente solicita el cambio de nombre.	1. Comprar el formulario en la oficina de atención de la EP-EMAPAC. Solicitud de cambio de nombre. 2. Entregar todos los requisitos en la oficina de atención. 3. El resultado de agua potable junto con el cliente comparece al sitio y hacer para la respuesta. 4. Si el resultado es favorable se realiza el cambio en el sistema. 5. La aprobación de la nueva categoría envía al cliente 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 propietario. 5. El cambio se refleja en la facturación del siguiente mes.	Tener lista remitiendo documentación al Gerente para su aprobación. 2. Con la aprobación del Gerente, el Tesorero envía la factura por cambio de nombre. 3. Tener lista remitiendo el documento 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 - 17:00 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 envía la factura correspondiente por los servicios de agua potable suministrado, la misma que es enviada al sitio del cliente. Con esta factura puede acceder a la ventanilla de recaudación por cancelar el valor del consumo.	1. Cliente debe presentar el número de cuenta o los datos 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 registrar el pago respecto la información del sistema.		Lunes a Viernes 08:00 - 17:00 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%
<p>Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)</p>													<p>Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)</p>					
<p>FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:</p>													<p>20/11/2024</p>					
<p>PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:</p>													<p>MESES</p>					
<p>UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN (LITERAL E):</p>													<p>DIRECCIÓN TÉCNICA</p>					
<p>RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN (LITERAL F):</p>													<p>ING. ANTONIO FRANCILIN JUMBO ESTRADA</p>					
<p>CORREO ELECTRÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:</p>													<p>francilino.jumbo@emapac.gub.ve</p>					
<p>NÚMERO TELEFÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:</p>													<p>071 2837 355</p>					