

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 lo dispuesto 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 continúe se entregó antes de los 15 días hábiles del Art. 7 de la LOTAIP (22 días y días que prolonga). 3. Retener la información con la respuesta a la solicitud en las oficinas de la EP-EMAPAC.	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública.	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 envía a la misma autoridad con la firma de la respuesta a que haya diligenciado adecuadamente el cumplimiento del Art. 13 del Reglamento a la LOTAIP. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante.	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 Oficinas 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 valores de instalación de la obra y se le envía 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 del CAD Calves EP-EMAPAC. 5. Certificado de no adeudar al CAD Calves EP-EMAPAC. 6. Planos para la futura obra que pague del nuevo servicio. 7. Recaudación respecto los valores que corresponden para la misma instalación. 8. Tesorería envía la orden de trabajo a Dirección Técnica, una vez controlados los valores. 9. Director Técnico emite una copia de la autorización del representante legal.	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 planificador verifica la disponibilidad de abastecimiento de agua para la nueva instalación. 5. Asesor/a técnica realiza el contrato para el nuevo servicio. 6. Tesorería genera la factura para el pago del nuevo servicio.	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 Oficinas administrativas EP-EMAPAC	Oficina Dirección Técnica.	No	No aplica	No aplica	4	4	100%	
3	Solicitud departamento de saneamiento, certificación y supervisión trabajos de infraestructura.	El cliente presenta en las oficinas de dirección técnica de la EP-EMAPAC la solicitud de saneamiento, el diseño, certificado de precalificación y supervisión de 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 hacen para la respuesta. 4. Luego de 02 días Dirección Técnica envía al cliente con el estudio solicitado. 5. O una vez más el informe a través de Dirección Técnica.	1. Llenar el formulario de solicitud de saneamiento, certificado de precalificación y supervisión de trabajos de infraestructura en la oficina de dirección técnica. 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 emite el informe del estudio solicitado.	Lunes a Viernes 08:00-13:00 14:00-17:00	02 días	Personas naturales o jurídicas.	Dirección Técnica EP-EMAPAC	Sucre y Daniel Ojeda Edificio del CAD Calves Planta Baja Oficinas 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 su categoría al cliente con el fin de tener el 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 atención de la EP-EMAPAC. Solicitud de saneamiento. 2. Entregar todos los requisitos en la oficina de Dirección Técnica. 3. El resultado de agua potable junto con el cliente comparece al sitio y hacen para la respuesta. 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 aprobación de la nueva categoría envía y genera 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 CAD Calves. 4. 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 08:00-13:00 14:00-17:00	48 horas	Personas naturales	Unidad de Medición y Facturación	Sucre y Daniel Ojeda Edificio del CAD Calves Planta Baja Oficinas administrativas EP-EMAPAC	Ventanilla de Inspección	No	No aplica	No aplica	1	1	100%	
5	Cambio de Nombre	El cliente solicita su categoría al cliente con el fin de tener el 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 atención de la EP-EMAPAC. Solicitud de saneamiento. 2. Entregar todos los requisitos en la oficina de Dirección Técnica. 3. El resultado de agua potable junto con el cliente comparece al sitio y hacen para la respuesta. 4. Si el resultado es favorable se realiza el cambio inmediatamente. 5. La aprobación de la nueva categoría envía y genera 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.	Tenerse remitida documentación al Gerente para su aprobación. 2. Con la aprobación del Gerente, el Tesorero emite la orden por cambio de nombre. 3. Tesorería envía 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 Oficinas 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 y/o alcantarillado, la misma que es enviada al mail del cliente. Con esta factura puede acercarse a la ventanilla de recaudación para cancelar el valor del consumo.	1. Cliente debe presentar el número de cuenta y 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 registra el pago respecto 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 Oficinas 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:											atruj@emapac.gub.ve							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											071-287-9596							