

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 ellos, 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 oficina y dependencia que ofrece el servicio (Indicar si es por correo electrónico o a través de la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tiempo de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por videoconferencia, oficina, teléfono, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono telefónico)	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 trámite de que el requestante se encuentre en el área de los 15 días hábiles de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública LOTAIP. 3. Retener la información de la solicitud de acceso a la información pública 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 la oficina de la EP-EMAPAC.	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Una vez se recibe la solicitud de acceso a la información pública. 3. Se verifica si la máxima autoridad emite la firma de la respuesta a que haya delegado oficialmente en cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública LOTAIP. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al solicitante.	Lunes a Viernes 08:00 - 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 la oficina de 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 revisión 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. Resolución que autoriza la instalación. 7. Recibo generador de factura por el pago del nuevo servicio. 8. Tener lista de vecinos que viven en la zona. 9. Tener lista de vecinos que viven en la zona. 10. Dirección Técnica emite la orden de trabajo a Dirección Técnica, una vez concluido los valores. 11. Director Técnico emite una copia al jefe de cuadrilla y la supervisión del trabajo de instalación.	1. Se califica la solicitud presentada por el cliente. 2. Dirección Técnica realiza la inspección en el domicilio del cliente. 3. El cliente técnico genera el presupuesto referencial de la instalación nueva de agua potable, alcantarillado sanitario y/o pluvial. 4. El presupuesto "verifica" la disponibilidad de materiales que se solicitan para la nueva instalación. 5. Acciones técnicas realizar el contrato para el nuevo servicio. 6. Tener lista de vecinos que viven en la zona. 7. Recibo generador de factura por el pago del nuevo servicio. 8. Tener lista de vecinos que viven en la zona. 9. Tener lista de vecinos que viven en la zona. 10. Dirección Técnica emite la orden de trabajo a Dirección Técnica, una vez concluido los valores. 11. Director Técnico emite una copia al jefe de cuadrilla y la supervisión del trabajo de instalación.	Lunes a Viernes 08:00 - 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	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, certificación 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 la oficina de 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 revisión del nuevo servicio o cambio de lugar de la acomoda.	1. Llenar el formulario de solicitud de saneamiento, certificación 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 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 cliente técnico genera el informe del estado de la obra. 4. El informe de la obra se envía al jefe de cuadrilla y la supervisión del trabajo de instalación. 5. Dirección Técnica emite la orden de trabajo a Dirección Técnica, una vez concluido los valores. 6. Director Técnico emite una copia al jefe de cuadrilla y la supervisión del trabajo de instalación.	Lunes a Viernes 08:00 - 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	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 Dirección Técnica. 3. Luego de 7 días hábiles, verificar el estado de la solicitud en la oficina de Dirección Técnica. 4. Si el resultado es favorable y cumple los requisitos de la Ley del Adulto Mayor o la Ley Orgánica de Discapacidad, el inspector emite el cambio de categoría en la oficina de Dirección Técnica. 5. La aprobación de la nueva categoría emite 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 cliente. 4. El inspector de agua realiza la visita al domicilio del cliente para la inspección correspondiente. 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. Si el resultado es favorable, el inspector realiza el cambio en el sistema.	Lunes a Viernes 08:00 - 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	1	1	100%	
5	Cambio de Nombre	El cliente solicita el cambio de nombre por tener edad o discapacidad.	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 Dirección Técnica. 3. Luego de 7 días hábiles, verificar el estado de la solicitud en la oficina de Dirección Técnica. 4. Si el resultado es favorable se realiza el cambio de nombre. 5. La aprobación de la nueva categoría emite 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 cédula de identidad y certificado de posesión del propietario. 4. 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 Técnico emite la orden de trabajo para el cambio de nombre. 3. Tener lista de vecinos que viven en la zona. 4. El cambio se refleja en la facturación del siguiente mes.	Lunes a Viernes 08:00 - 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 y/o alcantarillado, la misma que es enviada al jefe de cuadrilla. Con esta factura puede acceder a la ventanilla de recaudación por 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 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 - 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				
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:														MENSUAL				
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN (LITERAL E):														DIRECCIÓN TÉCNICA				
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN (LITERAL F):														ING. ANTONIO FRANCILIN JUMBO ESTRADA				
CORREO ELECTRÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:														jumbo@emapac.gub.ve				
NÚMERO TELEFÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:														071 2837 355				