

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																		
¿Los servicios que ofrece y la forma 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 o el ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	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 dependencias que ofrecen el servicio (Indicar para qué dirección(es) y/o dependencias se dirige)	Tiempo de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, teléfono, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono móvil)	Servicio Atendimiento (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 en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	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 la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública LOTAIP.	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico. 2. Esperar pendiente de que la respuesta de procesamiento se entregue antes de los 15 días hábiles del Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días como prórroga). 3. Retirar la información sobre la respuesta a la solicitud en las oficinas de la EP-EMAPAC.	1. Usar 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. Una o más que genera, produce o custodia la información. 3. Se recibe a la misma autoridad para la firma de la respuesta a quien haya delegado facultades en 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 a 17:00 14:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Secretaría de la EP-EMAPAC	Sucursal 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 2687 555	SI	Formulario solicitud acceso a la información pública	No aplica	1	1	100%
2	Solicitud para nuevas instalaciones, modificaciones para cambio de acomodo, reemplazo del servicio de Agua Potable y/o alcantarillado sanitario (pluvial)	Facilitar el acceso a agua potable y/o alcantarillado a la ciudadanía en general, mediante la instalación de nuevos acomodos y reemplazo de instalaciones existentes por parte de la EP-EMAPAC.	1. Comprar los formularios en la oficina de ejecución de la EP-EMAPAC. Solicitud del servicio de agua potable y/o alcantarillado. Formulario anexo para inspección y valoración de planta, y certificado de no haberse a 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 emitir los valores de instalación en función a la obra y al contrato del nuevo servicio en la oficina de Dirección Técnica. 5. Dirección Técnica junto con el o la cliente revisa la obra para la instalación del nuevo servicio o cambio de lugar de la acomoda.	Personas naturales: 1. Usar 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. Certificado de no adeudar al CAD Calves y EP-EMAPAC. Personas jurídicas: 1. Usar el formulario de solicitud del servicio de agua potable y/o alcantarillado. 2. Copia del RUC. 3. Copia de cédula de identidad y certificado de posesión 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. Se emite un informe de la disponibilidad de materiales que se usará para la nueva instalación. 5. Asesoría técnica realiza el contrato para el nuevo servicio. 6. Tenerse genera la factura para el pago del nuevo servicio. 7. Realización de pagos los valores que corresponden por la nueva instalación. 8. Tenerse emite la orden de trabajo a Dirección Técnica, una vez concluido los valores. 9. Dirección Técnica emite una copia de cuando la ejecución del trabajo de instalación.	Lunes a Viernes 08:00 a 17:00 14:00 a 17:00	10 días	Personas naturales o jurídicas.	Dirección Técnica EP-EMAPAC	Sucursal 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 de parámetros de infraestructura de planta, certificado de precalificación y supervisión de trabajos de infraestructura.	El cliente presenta en las oficinas de dirección técnica de la EP-EMAPAC, la solicitud de parámetros de infraestructura, certificado de precalificación y supervisión de trabajos de infraestructura.	1. Comprar los formularios en la oficina de ejecución de la EP-EMAPAC. Solicitud del servicio de agua potable y/o alcantarillado. Formulario anexo para inspección y valoración de planta, y certificado de no haberse a la EP-EMAPAC. 2. Entregar todos los requisitos en la oficina de Dirección Técnica. 3. Dirección Técnica junto con el o la cliente revisa la obra y los planos para la ejecución. 4. Luego de 05 días Dirección Técnica emite el informe con el estudio solicitado. 5. El cliente recibe el informe o actúa en Dirección Técnica.	1. Usar el formulario de solicitud de parámetros de infraestructura, 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 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 emite el informe del estudio solicitado.	Lunes a Viernes 08:00 a 17:00 14:00 a 17:00	60 días	Personas naturales o jurídicas.	Dirección Técnica EP-EMAPAC	Sucursal 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 tenerse edad o discapacidad	El cliente solicita el cambio de categoría por tenerse edad o discapacidad.	1. Comprar el formulario en la oficina de Recaudación de la EP-EMAPAC. Solicitud del servicio de agua potable y/o alcantarillado. 2. Entregar todos los requisitos en la oficina de Dirección Técnica. 3. Si el resultado es favorable y cumple los requisitos de la Ley del Adulto y la Ley Orgánica de Discapacitados según corresponde.	Personas mayores: 1. Usar 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. Personas Discapacitadas: 1. Usar el formulario de solicitud para cambio de categoría. 2. Copia de cédula de identidad. 3. Copia del carnet de discapacidad. 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 o la cliente para la inspección correspondiente. 3. Si el resultado es favorable, el inspector realiza el cambio en el sistema.	Lunes a Viernes 08:00 a 17:00 14:00 a 17:00	Gratis	48 horas	Personas naturales	Unidad de Medicina y Facturación	Sucursal y Daniel Ojeda Edificio del CAD Calves Planta Baja Oficinas 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 Recaudación de la EP-EMAPAC. Solicitud del servicio de agua potable y/o alcantarillado. 2. Entregar todos los requisitos en la ventanilla tesorería. 3. Si el resultado es favorable se realiza el cambio de nombre. 4. La aplicación de la nueva categoría entra en vigencia a partir del siguiente mes de facturación.	1. Usar 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.	Tenerse remite documentación al Gerente para su aprobación. 2. Con la aprobación del Gerente, la Tesorería emite la factura por cambio de nombre. 3. Tenerse remite la documentación al inspector de agua potable para que realice el cambio en el sistema. 4. El cambio se refleja en la facturación del siguiente mes.	Lunes a Viernes 08:00 a 17:00 14:00 a 17:00	10 días	8 horas	Personas naturales	Unidad Financiera	Sucursal 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 acceder a la ventanilla de recaudación para cancelar el valor del consumo.	El 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 registra el pago registrado la información del sistema.	Lunes a Viernes 08:00 a 17:00 14:00 a 17:00	Gratis	1 hora	Personas naturales o jurídicas.	Unidad de Medicina y Facturación	Sucursal y Daniel Ojeda Edificio del CAD Calves Planta Baja Oficinas administrativas EP-EMAPAC	Ventanilla de Recaudación	No	No aplica	No aplica	3.311	3.311	100%	
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																		
Form de Trámites Ciudadanos (PTC)																		
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																		
05/04/2023																		
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 FRANCIEL JIMÉNEZ ESTRADA																		
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																		
atp@emapac.gub.ve																		
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																		
071-2687-555																		