

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

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que el ciudadano 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 deberá listar 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 por ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (S/No)	Link para descargar el formulario de servicio	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	AMPLIACION DE REDES DE AA.PP., EMPATES DE REDES Y DESVIACION DE REDES	Ampliación de redes de AA.PP., empates de redes y desviación de redes	1.-Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	1.-Cédula de Identidad y pasaporta de votación. 2.-Pago del impuesto predial 3.-Formulario de ampliación de red. 4.-Factura del formulario 5.-Número telefónico (solular y convencional) y correo electrónico.	1.- Solicitar el formulario de ampliación de red en atención al cliente. 2.- Pagar el valor del formulario en las ventanillas de recaudación. 3.- Presentar los requisitos, el formulario completo con todos los datos y la factura en Archivo (tiempo de ejecución 5 días)	08:00 a 17:00	\$3.00	5 días	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matriz: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Pasajera Francisco Cabrerón) Contactámonos: 2957 965, 2951-670 Dirección CAJ Centro Comercial Pta. María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactámonos: 062 605 661	Atención al Cliente	No	<a href="http://www.emapa.gub.ve/portal/TramitesCiudadanos/PTC">http://www.emapa.gub.ve/portal/TramitesCiudadanos/PTC</a>	<a href="http://www.emapa.gub.ve/portal/TramitesCiudadanos/PTC">http://www.emapa.gub.ve/portal/TramitesCiudadanos/PTC</a>	29	62	
2	CAMBIOS DE CATEGORÍA	Beneficio para las personas de tercera edad o discapacitadas - Cambio de categoría y residencia comercial.	1.-Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	1.-Copia de la cédula de identidad y pasaporta de votación. 2.-Copia del carné de discapacidad. 3.-Última factura del servicio pagada	1.-Presentar los requisitos en la Oficina Matriz o en el Centro de Atención Integral (CAI)	08:00 a 17:00	Gratuito	5 días	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matriz: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Pasajera Francisco Cabrerón) Contactámonos: 2957 965, 2951-670 Dirección CAJ Centro Comercial Pta. María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactámonos: 062 605 661	Atención al Cliente	No	<a href="http://www.emapa.gub.ve/portal/TramitesCiudadanos/PTC">http://www.emapa.gub.ve/portal/TramitesCiudadanos/PTC</a>	<a href="http://www.emapa.gub.ve/portal/TramitesCiudadanos/PTC">http://www.emapa.gub.ve/portal/TramitesCiudadanos/PTC</a>	154	324	
3	CAMBIO DE NOMBRE	Cambio de nombre y actualización cédula de la cuenta	1.-Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	1.-Copia de la escritura debidamente registrada 2.-Copia de la cédula y pasaporta de votación 3.-Última factura del servicio pagada	1.-Presentar los requisitos en la Oficina Matriz o en el Centro de Atención Integral (CAI)	08:00 a 17:00	\$1.00	1 día	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matriz: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Pasajera Francisco Cabrerón) Contactámonos: 2957 965, 2951-670 Dirección CAJ Centro Comercial Pta. María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactámonos: 062 605 661	Atención al Cliente	No	<a href="http://www.emapa.gub.ve/portal/TramitesCiudadanos/PTC">http://www.emapa.gub.ve/portal/TramitesCiudadanos/PTC</a>	<a href="http://www.emapa.gub.ve/portal/TramitesCiudadanos/PTC">http://www.emapa.gub.ve/portal/TramitesCiudadanos/PTC</a>	89	227	
4	CERTIFICADOS DE NO ADEUDAR	Certificado de no adeudar a la EMAPA	1.-Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	1.-Copia de la cédula de identidad y pasaporta de votación 2.-No adeudar ningún valor a la EMAPA	1.-Presentar los requisitos en la Oficina Matriz o en el Centro de Atención Integral (CAI)	08:00 a 17:00	\$2.00	1 día	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matriz: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Pasajera Francisco Cabrerón) Contactámonos: 2957 965, 2951-670 Dirección CAJ Centro Comercial Pta. María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactámonos: 062 605 661	Atención al Cliente	No	<a href="http://www.emapa.gub.ve/portal/TramitesCiudadanos/PTC">http://www.emapa.gub.ve/portal/TramitesCiudadanos/PTC</a>	<a href="http://www.emapa.gub.ve/portal/TramitesCiudadanos/PTC">http://www.emapa.gub.ve/portal/TramitesCiudadanos/PTC</a>	10	27	
5	FACTIBILIDAD DE SERVICIOS	FACTIBILIDAD DE SERVICIOS	1.-Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	1.-Cédula de Identidad y Pasaporta de Votación 2.-Pago del impuesto predial 3.-Formulario de factibilidad de servicios 4.-Factura del formulario 5.-Si el parámetro de diseño adjuntar 1 CD en blanco 6.-Número telefónico celular y convencional y correo electrónico.	1.-Solicitar el formulario de factibilidad de servicios en Atención al cliente 2.-Pagar el valor del formulario en las ventanillas de recaudación. 3.-Presentar los requisitos, los formularios originales completos e iguales y la factura de pago en Archivo (tiempo de ejecución 5 días)	08:00 a 17:00	\$10	5 días	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matriz: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Pasajera Francisco Cabrerón) Contactámonos: 2957 965, 2951-670 Dirección CAJ Centro Comercial Pta. María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactámonos: 062 605 661	Atención al Cliente	No	<a href="http://www.emapa.gub.ve/portal/TramitesCiudadanos/PTC">http://www.emapa.gub.ve/portal/TramitesCiudadanos/PTC</a>	<a href="http://www.emapa.gub.ve/portal/TramitesCiudadanos/PTC">http://www.emapa.gub.ve/portal/TramitesCiudadanos/PTC</a>	23	49	
6	DETECTOR DE FUGAS INTERNAS (GEOPONAMIENTO)	Detección de fugas internas	1.-Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	1.-Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral (CAI) a solicitar el servicio	1.-Prueba inspección de un plomero que indica si hay fuga interna no visible el usuario puede acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral (CAI) a solicitar el servicio. 2.-Pagar el valor del servicio en las ventanillas de recaudación 4.-El geólogo se realiza los días martes y jueves a partir de las 19:00h.	08:00 a 17:00	21,6	1 día	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matriz: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Pasajera Francisco Cabrerón) Contactámonos: 2957 965, 2951-670 Dirección CAJ Centro Comercial Pta. María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactámonos: 062 605 661	Atención al Cliente	No	<a href="http://www.emapa.gub.ve/portal/TramitesCiudadanos/PTC">http://www.emapa.gub.ve/portal/TramitesCiudadanos/PTC</a>	<a href="http://www.emapa.gub.ve/portal/TramitesCiudadanos/PTC">http://www.emapa.gub.ve/portal/TramitesCiudadanos/PTC</a>	18	48	
8	PLAN REGULADOR	Unas de fábrica	1.-Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	1.-Copia de la cédula de identidad y pasaporta de votación 2.-No adeudar ningún valor a la EMAPA 3.-Presentar el formulario lleno con todos los datos y una copia.	1.-Presentar los documentos en cualquier Centro de Atención Integral (CAI)	08:00 a 17:00	\$4	5 días	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matriz: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Pasajera Francisco Cabrerón) Contactámonos: 2957 965, 2951-670 Dirección CAJ Centro Comercial Pta. María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactámonos: 062 605 661	Atención al Cliente	No	<a href="http://www.emapa.gub.ve/portal/TramitesCiudadanos/PTC">http://www.emapa.gub.ve/portal/TramitesCiudadanos/PTC</a>	<a href="http://www.emapa.gub.ve/portal/TramitesCiudadanos/PTC">http://www.emapa.gub.ve/portal/TramitesCiudadanos/PTC</a>	312	633	
9	SOLICITUDES DE NUEVAS ACOMETIDAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	SOLICITUDES DE NUEVAS ACOMETIDAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	1.-Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	1.-Escrituras 2.-Copia de la cédula de identidad y pasaporta de votación 3.-Pago del impuesto predial 4.-Cruces de ubicación 5.-Cerramiento o muro definitivo 6.-En caso de solicitar otro predio para un inmueble que ya tiene medidor se debe adjuntar a los requisitos la última factura del servicio pagada.	1.-Presentar los requisitos en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral (CAI) y pagar el valor de la solicitud 2.-En el término de 3 días se realiza una inspección al inmueble. 3.-Firmar el contrato y cancelar el 50% de la obra. 4.-Cometida de Alcantarillado 1150 hasta 8m desde la red hasta la línea de fábrica. 5.-Cometida de Agua Potable 1235 hasta 8m desde la red hasta la línea de fábrica.	08:00 a 17:00	1.-Solicitud de agua S5 2.-Solicitud de alcantarillado S5 3.-Acometida de Agua Potable 1235 hasta 8m desde la red hasta la línea de fábrica. 4.-Acometida de Alcantarillado 1150 hasta 8m desde la red hasta la línea de fábrica.	30 días	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matriz: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Pasajera Francisco Cabrerón) Contactámonos: 2957 965, 2951-670 Dirección CAJ Centro Comercial Pta. María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactámonos: 062 605 661	Atención al Cliente	No	<a href="http://www.emapa.gub.ve/portal/TramitesCiudadanos/PTC">http://www.emapa.gub.ve/portal/TramitesCiudadanos/PTC</a>	<a href="http://www.emapa.gub.ve/portal/TramitesCiudadanos/PTC">http://www.emapa.gub.ve/portal/TramitesCiudadanos/PTC</a>	156	359	
10	REFACTURACIONES	REFACTURACIONES	1.-Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	1.-Copia de la cédula de identidad y pasaporta de votación. 2.-Factura a refacturar	1.-Presentar los requisitos en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral (CAI) de acuerdo a el tipo de error al momento de la facturación sin ningún costo para el usuario. 2.-Firmar la solicitud de re facturación.	08:00 a 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matriz: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Pasajera Francisco Cabrerón) Contactámonos: 2957 965, 2951-670 Dirección CAJ Centro Comercial Pta. María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactámonos: 062 605 661	Atención al Cliente	No	<a href="http://www.emapa.gub.ve/portal/TramitesCiudadanos/PTC">http://www.emapa.gub.ve/portal/TramitesCiudadanos/PTC</a>	<a href="http://www.emapa.gub.ve/portal/TramitesCiudadanos/PTC">http://www.emapa.gub.ve/portal/TramitesCiudadanos/PTC</a>	43	108	
11	REUBICACIONES	REUBICACIONES	1.-Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	1.-Última factura del servicio pagada 2.-Cruce	1.-Presentar los requisitos en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral (CAI) 2.-Pagar el valor de la solicitud 3.-La reubicación se realiza en un periodo de 8 días. 4.-El valor de la reubicación se factura en emisión de la siguiente factura mensual del servicio.	08:00 a 17:00	Solicitud S3 Reubicación 5 70 a \$100	8 días	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matriz: Sucre 7-77 y Pedro Moncayo (Pasajera Francisco Cabrerón) Contactámonos: 2957 965, 2951-670 Dirección CAJ Centro Comercial Pta. María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactámonos: 062 605 661	Atención al Cliente	No	<a href="http://www.emapa.gub.ve/portal/TramitesCiudadanos/PTC">http://www.emapa.gub.ve/portal/TramitesCiudadanos/PTC</a>	<a href="http://www.emapa.gub.ve/portal/TramitesCiudadanos/PTC">http://www.emapa.gub.ve/portal/TramitesCiudadanos/PTC</a>	52	133	

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

(28/02/2013)

PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL a):	DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):	EC. FREDY ESTÉVEZ
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	<a href="mailto:fredez@emapa.gub.ve">fredez@emapa.gub.ve</a>
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(06) 395 1 670 EXTENSIÓN 24