

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

d) Los servicios que ofrece y las formas 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 ciudadanía 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 para 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 (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	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 (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	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	AMPLIACIÓN DE REDES DE AA.PP., EMPATES DE REDES Y DESVIACIÓN 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 tramite requerido.	1.- Cédula de Identidad y papeleta de votación. 2.- Pagar el impuesto predial 3.- Formulario de ampliación de red. 4.- Factura del formulario 5.- Números telefónicos (celular 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 (Piazoleta Francisco Calderón) Contactenos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactenos: 062 605-661	Atención al Cliente	No	http://www.emapapa.gub.ve/contenidos/empates-de-redes-y-desviacion-de-redes/	http://www.emapapa.gub.ve/Contenidos/empates-de-redes-y-desviacion-de-redes/			
2	CAMBIOS DE CATEGORIA	Beneficio para las personas de tercera edad o discapacidad	1.- Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el tramite requerido.	1.- Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación (opcional). 2.- Copia del carne 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 (Piazoleta Francisco Calderón) Contactenos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactenos: 062 605-661	Atención al Cliente	No	http://www.emapapa.gub.ve/Contenidos/cambios-de-categoria/	http://www.emapapa.gub.ve/Contenidos/cambios-de-categoria/	86	86	
3	CAMBIOS DE NOMBRE	Cambio de nombre de la cuenta	1.- Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el tramite requerido.	1.- Copia de la escritura debidamente registrada 2.- Copia de la cédula y papeleta 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 (Piazoleta Francisco Calderón) Contactenos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactenos: 062 605-661	Atención al Cliente	No	http://www.emapapa.gub.ve/Contenidos/cambios-de-nombre/	http://www.emapapa.gub.ve/Contenidos/cambios-de-nombre/	202	202	
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 tramite requerido.	1.- Copia de la cédula de identidad y papeleta 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 (Piazoleta Francisco Calderón) Contactenos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactenos: 062 605-661	Atención al Cliente	No	http://www.emapapa.gub.ve/Contenidos/certificados-de-no-adeudar/	http://www.emapapa.gub.ve/Contenidos/certificados-de-no-adeudar/	15	15	
5	FACTIBILIDAD DE SERVICIOS	FACTIBILIDAD DE SERVICIOS	1.- Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el tramite requerido.	1.- Cédula de Identidad y Papeleta de Votación 2.- Pago del Impuesto predial 3.- Formulario de factibilidad de servicios 4.- Factura del formulario 5.- Si se requieren de diseño adjuntar 1 CD en blanco 6.- Números telefónicos (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 (Piazoleta Francisco Calderón) Contactenos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactenos: 062 605-661	Atención al Cliente	No	http://www.emapapa.gub.ve/contenidos/factibilidad-de-servicios/	http://www.emapapa.gub.ve/Contenidos/factibilidad-de-servicios/			
6	DETECTOR DE FUGAS INTERNAS (GEOFONAMIENTO)	Detección de fugas internas	1.- Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el tramite requerido.	1.- Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral (CAI) a solicitar el servicio	1.- Previa inspección de un plomero que indica que 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. 3.- Llenar la solicitud 4.- El geófono se realiza los días martes y jueves a partir de las 19:00h.	08:00 a 17:00	\$19,64	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 (Piazoleta Francisco Calderón) Contactenos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactenos: 062 605-661	Atención al Cliente	No	http://www.emapapa.gub.ve/contenidos/detector-de-fugas-internas-geofonamiento/	http://www.emapapa.gub.ve/Contenidos/detector-de-fugas-internas-geofonamiento/			
7	INSPECCIONES	REVISIÓN DE MEDIDOR, REVISIÓN DE ALTOS CONSUMOS, FUGAS DE MEDIDOR	1.- Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el tramite requerido.	1.- Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral (CAI) a solicitar el servicio	1.- Solicitar la inspección en cualquier Centro de Atención Integral (CAI) o comunicarlo en el call center 2.- La inspección se realiza en el transcurso de 24 horas	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 (Piazoleta Francisco Calderón) Contactenos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactenos: 062 605-661	Atención al Cliente	No	http://www.emapapa.gub.ve/Contenidos/inspecciones/	http://www.emapapa.gub.ve/Contenidos/inspecciones/	923	923	
8	PLAN REGULADOR	Líneas de fábrica	1.- Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el tramite requerido.	1.- Copia de la cédula de identidad y papeleta 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) 2.- Pagar el valor de los certificación	08:00 a 17:00	\$ 2	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 (Piazoleta Francisco Calderón) Contactenos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactenos: 062 605-661	Atención al Cliente	No	http://www.emapapa.gub.ve/Contenidos/plan-regulador/	http://www.emapapa.gub.ve/Contenidos/plan-regulador/			

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 tramite requerido.	1.-Escrituras 2.-Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación 3.-Pago del impuesto predial 4.-Croquis de ubicación 5.-Cerramiento o muro definitivo 6.-En caso de solicitar otro medidor 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 los valores de la solicitud. 2.-En el término de 3 días se realiza una inspección al inmueble. 3.-Firmar el contrato y cancelar el valor de la acometida, se puede hacer de contado o a crédito pagar el 50% de entrada y el saldo a 2 meses. 4.-La instalación de la acometida se realiza en el plazo de 30 días.	08:00 a 17:00	1. Solicitud de agua S3 2. Solicitud de alcantarillado S3 3. Acometida de Agua Potable \$230 hasta 8m desde la red hasta la línea de fabrica. 4. Acometida de Alcantarillado \$150 hasta 8m desde la red hasta la línea de fabrica.	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 (Plazoleta Francisco Calderón) Contactos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactos: 062 605-661	Atención al Cliente	No	http://www.emsweb.org.uy/Tramite-4.html	153	153
10	REFACTURACIONES	REFACTURACIONES	1.-Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el tramite requerido.	1.-Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación. 2.-Factura a refacturar	1.-Presentar los requisitos en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral (CAI) y de acuerdo a el tipo de error se procede a la refacturación sin ningún costo para el usuario. 2.-Firmar la solicitud de refacturación.	08:00 a 17:00	Gratis	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 (Plazoleta Francisco Calderón) Contactos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactos: 062 605-661	Atención al Cliente	No	http://www.emsweb.org.uy/Tramite-4.html	10429	10429
11	REUBICACIONES	REUBICACIONES	1.-Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el tramite requerido.	1.-Ultima factura del servicio pagada 2.-Croquis	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 el término de 8 días. 4.-El valor de la reubicación se factura en la emisión de la siguiente factura mensual del servicio.	08:00 a 17:00	Solicitud S2 Reubicación \$ 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 (Plazoleta Francisco Calderón) Contactos: 2957-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactos: 062 605-661	Atención al Cliente	No	http://www.emsweb.org.uy/Tramite-4.html	67	67
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											Portal de Trámite Ciudadano (PTC)					
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											30/01/2015					
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL					
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):											DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN					
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):											EC. FREDY ESTÉVEZ					
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											www@emsweb.org.uy					
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(06) 2951 670 EXTENSIÓN 24					