

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

a) 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 detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde 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 jurídicas, personas jurídicas, ONG, Personal Múltiple)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Dirección para dirección de la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tiempo de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por teléfono, 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 (por line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas datos que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	AMPLIACIÓN DE REDES DE A.A.P.P., ENLACE DE REDES Y RECONEXIÓN DE REDES	Ampliación de redes de A.A.P.P., reparación de redes y derivación de redes	1.- Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	1.- Copia de la identidad y pagante de servicios. 2.- Pagar el monto correspondiente. 3.- Formulario de solicitud de ampliación de red. 4.- Factura del servicio. 5.- Formulario de solicitud de derivación de red. 6.- Formulario de solicitud de reconexión de red.	1.- Solicitar el formulario de ampliación de red o derivación de red. 2.- Pagar el valor del formulario en las ventanillas de facturación. 3.- Presentar los requisitos, el formulario de solicitud con todos los datos y la factura en Archivo (Tiempo de respuesta 5 días).	08:00 a 17:00	\$2,000	5 día	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central y Agencia Ahaababa	Dirección: Edificio Matric. Sucre 2777 y Pedro Moncayo (Plaza Francisco Calles) Combarbalá. 2057-405, 2051-870 Dirección: CAC Centro Comunal Pa. María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Tumbaco Gómez de la Torre y Rafael Larrea. Combarbalá. 082-605-665	Verdad/A atención al Cliente	NO	http://www.emapa.gub.ve/	http://www.emapa.gub.ve/	28	167	
2	CAMBIO DE CATEGORÍA	Transferir para los permisos de transferencia e identificación dentro de categoría residencial 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 pagante de servicios (vigente). 2.- Copia del censo de viviendas. 3.- Última factura del servicio pagada.	1.- Presentar los requisitos en la Oficina Matric. o en el Centro de Atención Integral (CAI).	08:00 a 17:00	Gratuito	5 día	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral	Dirección: Edificio Matric. Sucre 2777 y Pedro Moncayo (Plaza Francisco Calles) Combarbalá. 2057-405, 2051-870 Dirección: CAC Centro Comunal Pa. María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Tumbaco Gómez de la Torre y Rafael Larrea. Combarbalá. 082-605-665	Atención al Cliente	NO	http://www.emapa.gub.ve/	http://www.emapa.gub.ve/	48	582	
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 pagante de servicios. 3.- Última factura del servicio pagada.	1.- Presentar los requisitos en la Oficina Matric. o en el Centro de Atención Integral (CAI).	08:00 a 17:00	\$1,000	1 día	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral	Dirección: Edificio Matric. Sucre 2777 y Pedro Moncayo (Plaza Francisco Calles) Combarbalá. 2057-405, 2051-870 Dirección: CAC Centro Comunal Pa. María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Tumbaco Gómez de la Torre y Rafael Larrea. Combarbalá. 082-605-665	Atención al Cliente	NO	http://www.emapa.gub.ve/	http://www.emapa.gub.ve/	72	1346	
4	CERTIFICADOS DE NO AGRUAR	Certificado de no agrupar 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 pagante de servicios. 2.- No agrupar ningún valor a la EMAPA.	1.- Presentar los requisitos en la Oficina Matric. o en el Centro de Atención Integral (CAI).	08:00 a 17:00	\$2,000	1 día	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral	Dirección: Edificio Matric. Sucre 2777 y Pedro Moncayo (Plaza Francisco Calles) Combarbalá. 2057-405, 2051-870 Dirección: CAC Centro Comunal Pa. María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Tumbaco Gómez de la Torre y Rafael Larrea. Combarbalá. 082-605-665	Atención al Cliente	NO	http://www.emapa.gub.ve/	http://www.emapa.gub.ve/	3	19	
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 pagante de servicios. 2.- Pagar el monto correspondiente. 3.- Formulario de factibilidad de servicios. 4.- Factura del servicio. 5.- Sin pendientes de pago de ajuste. 6.- Cédula de identidad y pagante de servicios. 7.- Número telefónico (celular y convencional) y correo electrónico.	1.- Solicitar el formulario de factibilidad de servicios en la Oficina Matric. o en el Centro de Atención Integral (CAI). 2.- Pagar el valor del formulario en las ventanillas de facturación. 3.- Presentar los requisitos, los formularios originales, completos y pagados y la factura de pago en Archivo (Tiempo de respuesta 5 días).	08:00 a 17:00	\$10	5 día	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral	Dirección: Edificio Matric. Sucre 2777 y Pedro Moncayo (Plaza Francisco Calles) Combarbalá. 2057-405, 2051-870 Dirección: CAC Centro Comunal Pa. María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Tumbaco Gómez de la Torre y Rafael Larrea. Combarbalá. 082-605-665	Atención al Cliente	NO	http://www.emapa.gub.ve/	http://www.emapa.gub.ve/	19	258	
6	DETECTOR DE FUGAS INTERNAS (GEOFONAMENTO)	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.- Servicio inspección de un plomero que indica que hay fuga interna no visible al 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 facturación. 3.- Usar la voluntad. 4.- El geofonómetro se instala los días martes y jueves a partir de las 18:00h.	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 Matric. Sucre 2777 y Pedro Moncayo (Plaza Francisco Calles) Combarbalá. 2057-405, 2051-870 Dirección: CAC Centro Comunal Pa. María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Tumbaco Gómez de la Torre y Rafael Larrea. Combarbalá. 082-605-665	Atención al Cliente	NO	http://www.emapa.gub.ve/	http://www.emapa.gub.ve/	GOIFONO BURBA S. GOIFONO URSANO 45, TOTA: 50	267	
7	PLAN REGULADOR	Plan 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 pagante de servicios. 2.- No agrupar ningún valor a la EMAPA. 3.- Presentar el formulario con todos los datos y una copia.	1.- Presentar los documentos en cualquier Centro de Atención Integral (CAI). 2.- Pagar el valor de los servicios.	08:00 a 17:00	8,4	5 día	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral	Dirección: Edificio Matric. Sucre 2777 y Pedro Moncayo (Plaza Francisco Calles) Combarbalá. 2057-405, 2051-870 Dirección: CAC Centro Comunal Pa. María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Tumbaco Gómez de la Torre y Rafael Larrea. Combarbalá. 082-605-665	Atención al Cliente	NO	http://www.emapa.gub.ve/	http://www.emapa.gub.ve/	438	4838	
8	SOLICITUDES DE NUEVAS ADMISIONES DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	SOLICITUDES DE NUEVAS ADMISIONES DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	1.- Acercarse al Edificio Central o al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	1.- Copia de la cédula de identidad y pagante de servicios. 2.- Copia del impuesto predial. 3.- Copia de la ubicación. 4.- Copia de la escritura o plano. 5.- En caso de solicitar otro medio para un inmueble que se va a modificar 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.- Si el terreno de 50m se mide una vez respectivo al terreno. 3.- Formar el contrato y cancelar el monto de contrato o a crédito según el caso de acuerdo a la ley. 4.- El valor de la instalación se realiza en el plazo de 2 meses. 5.- La construcción de la acomoda se realiza en el plazo de 30 días.	08:00 a 17:00		30 día	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral	Dirección: Edificio Matric. Sucre 2777 y Pedro Moncayo (Plaza Francisco Calles) Combarbalá. 2057-405, 2051-870 Dirección: CAC Centro Comunal Pa. María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Tumbaco Gómez de la Torre y Rafael Larrea. Combarbalá. 082-605-665	Atención al Cliente	NO	http://www.emapa.gub.ve/	http://www.emapa.gub.ve/	SOLICITUD AGUA POTABLE 77 SOLICITUD ALCANTARILLADO 38 SOLICITUD AGUA 12 7059AL 225	6346	
9	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 pagante de servicios. 2.- Factura a refacturar	1.- Presentar los requisitos en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral (CAI) y pagar el valor de los servicios. 2.- Formar la solicitud de refacturación.	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 Matric. Sucre 2777 y Pedro Moncayo (Plaza Francisco Calles) Combarbalá. 2057-405, 2051-870 Dirección: CAC Centro Comunal Pa. María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Tumbaco Gómez de la Torre y Rafael Larrea. Combarbalá. 082-605-665	Atención al Cliente	NO	http://www.emapa.gub.ve/	http://www.emapa.gub.ve/	56	488	
10	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.- Croquis	1.- Presentar los requisitos en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral (CAI). 2.- Pagar el valor de los servicios. 3.- La reubicación se realiza en el plazo de 15 días. 4.- El valor de la instalación se realiza en el momento de la inscripción. 5.- La construcción de la acomoda se realiza en el plazo de 30 días.	08:00 a 17:00	Solicitud \$3 Reubicación 17 y 1100	8 día	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral	Dirección: Edificio Matric. Sucre 2777 y Pedro Moncayo (Plaza Francisco Calles) Combarbalá. 2057-405, 2051-870 Dirección: CAC Centro Comunal Pa. María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Tumbaco Gómez de la Torre y Rafael Larrea. Combarbalá. 082-605-665	Atención al Cliente	NO	http://www.emapa.gub.ve/	http://www.emapa.gub.ve/	71	812	

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

Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

05112018

05112018

DIRECCIÓN DE CONSULTAS

SC-FREDY ESTEVEZ

[http://www.emapa.gub.ve/](#)

(05) 2051-870 EXTENSIÓN 100