

| Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP   |   |  |  |  |  |   |   |  |   |  |   |  |                               |   |  |   |  |  |
|---|---|--|--|--|--|---|---|--|---|--|---|--|-------------------------------|---|--|---|--|--|
| G) 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<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)  | Requisitos para la obtención del servicio<br>(Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se obtienen)   | Procedimiento interno que sigue el servicio  | Horario de atención al público<br>(Detallar los días de la semana y horarios) | Costo   | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(Describir a las personas ciudadanas en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico) | Oficina y dependencia que ofrece el servicio   | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio<br>(Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipo de canales disponibles de atención presencial:<br>(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 servicio   | Link para el servicio por internet (SI/NO) | Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual) | Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio acumulado | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
| 1   | Solicitud de servicios instalaciones e reparo al cañero                         | Satisfacer las necesidades de servicios de los usuarios. Solicitud de servicios de agua potable y alcantarillado. Agua Potable, Comarcas Aborígenas, Acantarrillado, Comarcas Aborígenas, Comarcas Aborígenas y Comarcas Aborígenas. | Responde la solicitud de Servicio Acantarrillado de la documentación del cliente, se analiza por tipo de servicio a el solicitado. Verificar la presentación de los requisitos de acuerdo a la establecido en los manuales de la EP- EMAPAR. | Copias de la cédula y papelería de votación a color. Copia del certificado de diagnóstico actualizado. Certificado de no estar al momento de pagar el pago del impuesto predial. Copias o planimetría.         | Responde solicitud, Ingrese información al SIBM. Generar orden en el Sistema, Generar Rubro y Factura. Realizar informe, Generar Planimetría, Informar al Cliente, Verificar el estado de la cuenta, Cliente, Cliente, Informar al Cliente, Cliente Factura, Verificación de el cliente pago, Orden de facturación.  | 07:30 a 16:30   | El costo varia segun la planificación de respuesta. | 5 días laborables                                      | Nuevos usuarios   | Matriz Dirección Comarcas  | Lombos 07-03 y Areba, Juan Félix Prado Tel: 05-3758800 Ext.: 2001   | Ventanilla de servicio al cliente  | SI                            | <a href="#">Se encuentra en el sistema SIBM</a> | NO APLICA                                  | 0   | 379  | 75%  |
| 2   | Solicitud de servicios para facturación y parametrización técnica               | Satisfacer las necesidades de servicios a los usuarios para los siguientes servicios: Facturación, Certificación de Acantarrillado y parametrización de facturas con Parametrización Técnica.  | Responde la solicitud de Servicio Acantarrillado de la documentación del cliente, se analiza por tipo de servicio a el solicitado. Verificar la presentación de los requisitos de acuerdo a la establecido en los manuales de la EP- EMAPAR. | Copias de la cédula y papelería de votación a color. Copia del certificado de diagnóstico actualizado. Certificado de no estar al momento de pagar el pago del impuesto predial. Copias o planimetría.         | Responde solicitud, Ingrese información al SIBM. Generar orden en el Sistema, Generar Rubro y Factura. Realizar informe, Generar Planimetría, Informar al Cliente, Verificar el estado de la cuenta, Cliente, Cliente, Informar al Cliente, Cliente Factura, Verificación de el cliente pago, Parametrización de el cliente pago.  | 07:30 a 16:30   | El costo varia segun el servicio.                   | 5 días laborables                                      | Nuevos usuarios   | Matriz Dirección Comarcas  | Lombos 07-03 y Areba, Juan Félix Prado Tel: 05-3758800 Ext.: 2001   | Ventanilla de servicio al cliente  | SI                            | <a href="#">Se encuentra en el sistema SIBM</a> | NO APLICA                                  | 0   | 130  | 75%  |
| 3   | Solicitud de servicios para impreso de pases y servicios de agua en casa cañera | Satisfacer las necesidades de servicios a los usuarios para los siguientes servicios: Limpieza de pases, Agua potable a nivel de casa cañera.  | Responde la solicitud de Servicio Acantarrillado de la documentación del cliente, se analiza por tipo de servicio a el solicitado. Verificar la presentación de los requisitos de acuerdo a la establecido en los manuales de la EP- EMAPAR. | Servicio al Cliente<br>(Última carta de pago de agua potable)  | Responde solicitud de servicio impreso información al SIBM. Generar Orden en el Sistema, Generar Rubro y Factura. Verificación de el cliente pago, Responde al encargado de Servicios.   | 07:30 a 16:30   | El costo varia segun el servicio.                   | Instantáneo  | Todos los usuarios  | Matriz Dirección Comarcas - atención al cliente  | Lombos 07-03 y Areba, Juan Félix Prado Tel: 05-3758800 Ext.: 2001   | Ventanilla de servicio al cliente  | SI                            | <a href="#">Se encuentra en el sistema SIBM</a> | NO APLICA                                  | 87  | 240  | 100%   |
| 4   | Solicitud de actualización de datos   | Satisfacer las necesidades de servicios a los usuarios para los siguientes servicios: Actualización de datos de Cliente.   | Responde la solicitud de Servicio Acantarrillado de la documentación del cliente, se analiza por tipo de servicio a el solicitado. Verificar la presentación de los requisitos de acuerdo a la establecido en los manuales de la EP- EMAPAR. | Copias de la cédula y papelería de votación a color. Copia del certificado de diagnóstico actualizado. Certificado de no estar al momento de pagar el pago del impuesto predial. Copias o planimetría.         | Responde solicitud, Ingrese información al SIBM. Generar orden en el Sistema, Generar Rubro y Factura. Verificar el estado de la cuenta, Cliente, Cliente, Informar al Cliente, Cliente Factura, Verificación de el cliente pago, Ingrese los datos actualizados.  | 07:30 a 16:30   | Ninguno   | Instantáneo  | Todos los usuarios  | Matriz Dirección Comarcas - atención al cliente  | Lombos 07-03 y Areba, Juan Félix Prado Tel: 05-3758800 Ext.: 2001   | Ventanilla de servicio al cliente  | SI                            | <a href="#">Se encuentra en el sistema SIBM</a> | NO APLICA                                  | 0   | 302  | 100%   |
| 5   | Solicitud de reclamos bajo  | Satisfacer los requerimientos de reclamos de servicios de los usuarios.  | Responde de oficio / solicita entidad por el cliente.  | Copias de la cédula y papelería de votación a color. Copia del certificado de diagnóstico actualizado. Certificado de no estar al momento de pagar el pago del impuesto predial, dependiendo el requerimiento. | Responde de oficio solicitud, Generar un sistema de reclamos, generar orden en el SIBM, enviar a la Dirección Comarcas, Solicitar información, generar información, con base a la información, generar información, realizar informe de reclamos, realizar informe de reclamos, realizar informe de reclamos, realizar informe de reclamos, Cliente General Reclamos y devoluciones.                         | 07:30 a 16:30   | Ninguno   | 8 días laborables                                      | Todos los usuarios  | Matriz Dirección Comarcas - atención al cliente  | Lombos 07-03 y Areba, Juan Félix Prado Tel: 05-3758800 Ext.: 2001   | Ventanilla de servicio al cliente  | SI                            | <a href="#">Responde de oficio</a>              | NO APLICA                                  | 0   | 15   | 75%  |
| 6   | Solicitud de reclamos conexos devuelto o cancelamiento de servicios             | Satisfacer los requerimientos de reclamos de servicios de los usuarios por conexos devuelto o cancelamiento de servicios de agua e alcantarillado.   | Responde verbal o escrito del reclamo  | La copia de la última carta  | Responde del reclamo - Genera orden, envía al cliente, Después un informe, Realizar informe de reclamos en SIBM, Realizar informe, Ingrese consumo devuelto", Realizar informe de reclamos, Informar al Cliente, generar el reclamo, enviar a la Atención, Es el requerimiento de Agua e Alcantarrillado, Realizar informe de el cliente, Cliente, Cliente, Cliente informe en el SIBM, Informar al cliente. | 07:30 a 16:30   | 5   | 5 días laborables                                      | Todos los usuarios  | Matriz Dirección Comarcas - atención al cliente  | Lombos 07-03 y Areba, Juan Félix Prado Tel: 05-3758800 Ext.: 2001   | Ventanilla de servicio al cliente  | SI                            | <a href="#">Se encuentra en el sistema SIBM</a> | NO APLICA                                  | 0   | 833  | 75%  |
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)  |   |  |  |  |  |   |   |  |   | "NO APLICA", debido a que la EP/EMAPAR no utiliza el Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) |   |  |                               |   |  |   |  |  |
| FORM ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:   |   |  |  |  |  |   |   |  |   | 30/4/2020  |   |  |                               |   |  |   |  |  |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:  |   |  |  |  |  |   |   |  |   | MENSUAL  |   |  |                               |   |  |   |  |  |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - (LITERAL G):   |   |  |  |  |  |   |   |  |   | DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL   |   |  |                               |   |  |   |  |  |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN (LITERAL G):   |   |  |  |  |  |   |   |  |   | ING CARLOS ALVAREZ   |   |  |                               |   |  |   |  |  |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:   |   |  |  |  |  |   |   |  |   | <a href="mailto:carlos.alvarez@emapar.pds.gub.ve">carlos.alvarez@emapar.pds.gub.ve</a>   |   |  |                               |   |  |   |  |  |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:  |   |  |  |  |  |   |   |  |   | (05) 3758800 EXTENSIÓN 2001  |   |  |                               |   |  |   |  |  |