

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 la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones																		
No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el canal 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 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 (Días, Horas, Semanas)	Tipo de beneficiarios o destinatarios (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 (Enlace para dirección a la página de inicio del sitio web o descripción manual)	Tipo de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, triage, 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 (en línea)	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	Salud de servicios Inscripción e ingreso al seguro	Satisfacer las necesidades de servicios de los usuarios. Salud de servicios de agua potable y alcantarillado. Agua Potable, Cosecha, agua de acueducto y saneamiento. Alcantarillado, Alcantarillado, Alcantarillado, Alcantarillado, Alcantarillado.	Recibir la solicitud de Servicio. Aceptación de la documentación del cliente, un modelo que tipo de servicio es el solicitado. Verificar la presentación de los registros de acuerdo en la establecida en las normas de la EP- EMAPAR.	Copia de la cédula y paginas de venencia a color. Copia del certificado de inscripción actualizado. Certificado de no adeudo al pago del impuesto copia del pago del impuesto predial. Copias e planimetría.	Recibir solicitud. Ingresar información al SIME. Consultar estado en el Sistema. Generar Rubro y Factura. Realizar informe. Emitir Planimetría. Informar al Cliente. Verificar en el Cliente nuevo correo. Citar Cliente. Informar al Cliente. Generar Planimetría. Verificar en el Cliente pago. Verificar en el cliente pago. Orden de Inscripción.	07:30 a 16:30	El costo varia segun el servicio	5 días laborables	Nuevos usuarios	Manejo Dirección General	Luzmila 07-50 y Ande. Juan Pablo Prada. TAF. 05-3738000 Ext. 2001	Ventanilla de servicio al cliente	SI	Se ingresan automáticamente al sistema SIME.	NO APLICA	112	1.011	75%
2	Salud de servicios para factibilidad, certificaciones y paramentos técnicos	Satisfacer las necesidades de servicios a los usuarios para los siguientes servicios: Factibilidad, Certificaciones de Asentamiento y paramentos técnicos.	Recibir la solicitud de Servicio. Aceptación de la documentación del cliente, un modelo que tipo de servicio es el solicitado. Verificar la presentación de los registros de acuerdo en la establecida en las normas de la EP- EMAPAR.	Copia de la cédula y paginas de venencia a color. Copia del certificado de inscripción actualizado. Certificado de no adeudo al pago del impuesto copia del pago del impuesto predial. Copias e planimetría.	Recibir solicitud. Ingresar información al SIME. Consultar estado en el Sistema. Generar Rubro y Factura. Realizar informe. Emitir Planimetría. Informar al Cliente. Generar Ventanilla. Verificar en el Cliente pago. Tiempo al cliente. Inscripción.	07:30 a 16:30	El costo varia segun el servicio	5 días laborables	Nuevos usuarios	Manejo Dirección General	Luzmila 07-50 y Ande. Juan Pablo Prada. TAF. 05-3738000 Ext. 2001	Ventanilla de servicio al cliente	SI	Se ingresan automáticamente al sistema SIME.	NO APLICA	61	318	75%
3	Salud de servicios para Inscripción de punto y servicio de agua en casa nueva	Satisfacer las necesidades de servicios a los usuarios para los siguientes servicios: Limpieza de punto. Agua potable a través de casa nueva.	Recibir la solicitud de Servicio. Aceptación de la documentación del cliente, un modelo que tipo de servicio es el solicitado. Verificar la presentación de los registros de acuerdo en la establecida en las normas de la EP- EMAPAR.	Servicio al Cliente L'ltimo corte de pago de agua potable.	Recibir solicitud de servicio. Ingresar información al SIME. Consultar estado en el Sistema. Generar Rubro y Factura. Realizar informe. Emitir Planimetría. Informar al Cliente. Verificar en el cliente pago. Recibir en el cliente pago de Servicios.	07:30 a 16:30	El costo varia segun el servicio	Inmediato	Todos los usuarios	Manejo Dirección General/ atención al cliente	Luzmila 07-50 y Ande. Juan Pablo Prada. TAF. 05-3738000 Ext. 2001	Ventanilla de servicio al cliente	SI	Se ingresan automáticamente al sistema SIME.	NO APLICA	54	276	100%
4	Salud de actualización de datos	Satisfacer las necesidades de servicios a los usuarios para los siguientes servicios: Actualización de datos de Cliente	Recibir la solicitud de Servicio. Aceptación de la documentación del cliente, un modelo que tipo de servicio es el solicitado. Verificar la presentación de los registros de acuerdo en la establecida en las normas de la EP- EMAPAR.	Copia de la cédula y paginas de venencia a color. Copia del certificado de inscripción actualizado. Certificado de no adeudo al pago del impuesto copia del pago del impuesto predial. Copias e planimetría.	Recibir solicitud. Ingresar información al SIME. Consultar estado en el Sistema. Generar Rubro y Factura. Realizar informe. Emitir Planimetría. Informar al Cliente. Verificar en el Cliente pago. Ingresar los datos actualizados.	07:30 a 16:30	Ninguno	Inmediato	Todos los usuarios	Manejo Dirección General/ atención al cliente	Luzmila 07-50 y Ande. Juan Pablo Prada. TAF. 05-3738000 Ext. 2001	Ventanilla de servicio al cliente	SI	Se ingresan automáticamente al sistema SIME.	NO APLICA	112	1.127	100%
5	Salud de reclamos bajo	Satisfacer los requerimientos de reclamos de servicios de los usuarios.	Recepción de oficio / solicitud enviada por el cliente	Copia de la cédula y paginas de venencia a color. Copia del certificado de inscripción actualizado. Certificado de no adeudo al pago del impuesto copia del pago del impuesto predial. Dependiendo el requerimiento.	Recepción de oficio / solicitud. Generar un modelo de reclamo. Ingresar en el SIME, enviar a la Dirección General. Solicitar información. Ingresar información, con datos pendientes, con los registros, realizar cambios en el sistema, verificar el cliente, emitir información a través del sistema, recibir información del cliente, realizar inscripción de pago de punto, Consultar General Bruma a derivado al funcionario.	07:30 a 16:30	Ninguno	8 días laborables	Todos los usuarios	Manejo Dirección General/ atención al cliente	Luzmila 07-50 y Ande. Juan Pablo Prada. TAF. 05-3738000 Ext. 2001	Ventanilla de servicio al cliente	SI	Formulario Online	NO APLICA	7	90	75%
6	Salud de reclamos conexiones, traslado o modificación de servicios	Satisfacer los requerimientos de reclamos de servicios de los usuarios que consisten en traslado o modificación de servicios	Recepción verbal o escrito del reclamo	La copia de la última carta	Recepción del reclamo. Consultar estado con el cliente. Designar un Inspector. Realizar Inspección al Cliente. Realizar informe. Emitir Planimetría. Informar al Cliente. Verificar en el cliente pago. Recibir en el cliente pago de Servicios.	07:30 a 16:30	5	5 días laborables	Todos los usuarios	Manejo Dirección General/ atención al cliente	Luzmila 07-50 y Ande. Juan Pablo Prada. TAF. 05-3738000 Ext. 2001	Ventanilla de servicio al cliente	SI	Se ingresan automáticamente al sistema SIME.	NO APLICA	405	3.684	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)							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											21/08/2015							
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):											DIRECCIÓN DE GESTIÓN OPERACIONAL							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):											ING. CARLOS RIVERA							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											carlos.rivera@emapar.gub.ve							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(051) 3738000 EXTENSIÓN 1001							