

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 (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 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 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 (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipo 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 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, Comedor Alcantarillado, Acostambado, Conexión, Reparos al Cañero	Responde la solicitud de Servicio Acostambado 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 población de votación a color. Copia del certificado deegranza actualizado. Certificado de no estar al amparo (impugn) copia del pago del impuesto predial. Copias o planimetría	Responde solicitud, Ingrese información al SIBM. Consultar estado en el Sistema, Generar Rubro y Factura. Realizar informe, Generar Planimetría, Informar al Cliente, Verificar el Estado del cliente. Consultar Cliente, Informar al Cliente, Generar Factura, Verificación de el cliente pago. Devolución de el cliente pago. Devote de beneficiario.	07:30 a 16:30	El costo varia segun la planificación de respuesta.	5 días laborables	Nuevos usuarios	Matriz Dirección Comunal	Lombos 07-03 y Areba, Juan Félix Prado Tel: 05-3758800 Ext.: 2001	Ventanilla de servicio al cliente	SI	Se encuentra en el Sistema SIBM	NO APLICABLE	0	379	75%
2	Solicitud de servicios para Fachada, fachada y paramento tecnico	Satisfacer las necesidades de servicios a los usuarios para los siguientes servicios: Fachada, Certificación de Acostambado y reparación de Fachada con Paramento Técnico.	Responde la solicitud de Servicio Acostambado 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 población de votación a color. Copia del certificado deegranza actualizado. Certificado de no estar al amparo (impugn) copia del pago del impuesto predial. Copias o planimetría	Responde solicitud, Ingrese información al SIBM. Consultar estado en el Sistema, Generar Rubro y Factura. Realizar informe, Generar Planimetría, Informar al Cliente, Verificar el Estado del cliente. Consultar Cliente, Informar al Cliente, Generar Factura, Verificación de el cliente pago. Devolución de el cliente pago. Devote de beneficiario.	07:30 a 16:30	El costo varia segun el servicio a el solicitado.	5 días laborables	Nuevos usuarios	Matriz Dirección Comunal	Lombos 07-03 y Areba, Juan Félix Prado Tel: 05-3758800 Ext.: 2001	Ventanilla de servicio al cliente	SI	Se encuentra en el Sistema SIBM	NO APLICABLE	0	130	75%
3	Solicitud de servicios para Impugn de pago y servicio de agua en casa cañera	Satisfacer las necesidades de servicios a los usuarios para los siguientes servicios: Limpieza de pozos, Agua potable a través de cañeros	Responde la solicitud de Servicio Acostambado 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 (Última carta de pago de agua potable)	Responde solicitud de servicio impugna información al SIBM. Consultar Estado en el Sistema, Generar Rubro y Factura. Verificación de el cliente pago. Respongo al encargado de Servicios.	07:30 a 16:30	El costo varia segun el servicio	Instantáneo	Todos los usuarios	Matriz Dirección Comunal - atención al cliente	Lombos 07-03 y Areba, Juan Félix Prado Tel: 05-3758800 Ext.: 2001	Ventanilla de servicio al cliente	SI	Se encuentra en el Sistema SIBM	NO APLICABLE	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 Acostambado 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 población de votación a color. Copia del certificado deegranza actualizado. Certificado de no estar al amparo (impugn) copia del pago del impuesto predial. Copias o planimetría	Responde solicitud, Ingrese información al SIBM. Consultar estado en el Sistema, Generar Rubro y Factura. Verificar el Estado del cliente. Consultar Cliente, Informar al Cliente, Generar Factura, Verificación de el cliente pago. Ingrese los datos actualizados.	07:30 a 16:30	Ninguno	Instantáneo	Todos los usuarios	Matriz Dirección Comunal - atención al cliente	Lombos 07-03 y Areba, Juan Félix Prado Tel: 05-3758800 Ext.: 2001	Ventanilla de servicio al cliente	SI	Se encuentra en el Sistema SIBM	NO APLICABLE	0	302	100%
5	Solicitud de reclamos bajo	Satisfacer los requerimientos de reclamos de servicios de los usuarios	Responde de oficio / solicitar estado por el cliente	Copias de la cédula y población de votación a color. Copia del certificado deegranza actualizado. Certificado de no estar al amparo (impugn) copia del pago del impuesto predial, dependiendo el requerimiento.	Responde de oficio solicitud, Generar un sistema de trabajo, seguir en el SIBM, enviar a la Dirección Comunal. Solicitar información, seguir seguimiento, realizar informe de el sistema, informar al cliente, seguir información a Dirección, realizar informe de el sistema, realizar información del funcionario, realizar devolución de los de usuario, Consultar General datos e devolver a funcionarios.	07:30 a 16:30	Ninguno	8 días laborables	Todos los usuarios	Matriz Dirección Comunal - atención al cliente	Lombos 07-03 y Areba, Juan Félix Prado Tel: 05-3758800 Ext.: 2001	Ventanilla de servicio al cliente	SI	Responde de oficio	NO APLICABLE	0	15	75%
6	Solicitud de reclamos consumo elevado o almacenamiento de servicios	Satisfacer los requerimientos de reclamos de servicios de los usuarios por consumo elevado o almacenamiento de servicios	Responde verbal o escrito del reclamo	La copia de la última carta	Responde del reclamo - Generar informe, vía al cliente. Después un informe, Realizar seguimiento en SIBM, Realizar informe, Ingrese consumo elevado". Realizar informe a Dirección, Informar al Cliente, generar el reclamo, enviar a la Atención, Es seguimiento de Agua y Alcantarillado, realizar informe en el SIBM, informar al cliente.	07:30 a 16:30	5	5 días laborables	Todos los usuarios	Matriz Dirección Comunal - atención al cliente	Lombos 07-03 y Areba, Juan Félix Prado Tel: 05-3758800 Ext.: 2001	Ventanilla de servicio al cliente	SI	Se encuentra en el Sistema SIBM	NO APLICABLE	0	833	75%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)										"NO APLICABLE", 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):										DIRECCION 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:										carlos.alvarez@emapar.pba.gub.uy								
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										(05) 3758800 EXTENSIÓN 2001								