

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 y/o descripción manual)	Tipo de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, teléfono electrónico, chat en línea, correo electrónico, 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 impresión de carnet	Satisfacer las necesidades de servicios de los usuarios. Salud de servicios de agua potable y alcantarillado. Agua Potable. Cloración agua de consumo humano. Alcantarillado. Asesoría, Consultas y Atención al Cliente.	Recibir la solicitud de Servicio. Aceptación de la documentación del cliente, en función 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 municipio (impugnado copia del pago del impuesto predial. Copias o planimetría)	Recibir solicitud. Ingresar información al SIME. Consultar datos en el Sistema. Generar Rubro y Factura. Realizar informe. Emitir Planimetría. Informar al Cliente. Verificar en el Cliente nuevo carnet. Citar Cliente. Informar al Cliente. Generar Planimetría. Verificar en el Cliente pago. Emitir nuevo 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. 05-773000 Ext. 2001	Ventanilla de servicio al cliente	SI	<a href="#">Se ingresan formularios en el Sistema SIME.</a>	NO APLICA	118	118	75%
2	Salud de servicios para facturas, certificaciones y paramentos técnicos	Satisfacer las necesidades de servicios a los usuarios para los siguientes servicios: Factibilidad. Caracterización de viviendas y proyectos de conexión con Paramentos Técnicos.	Recibir la solicitud de Servicio. Aceptación de la documentación del cliente, en función 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 municipio (impugnado copia del pago del impuesto predial. Copias o planimetría)	Recibir solicitud. Ingresar información al SIME. Consultar datos 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. 05-773000 Ext. 2001	Ventanilla de servicio al cliente	SI	<a href="#">Se ingresan formularios en el Sistema SIME.</a>	NO APLICA	59	59	75%
3	Salud de servicios para Impresión de pases y servicios de apoyo en casa con agua	Satisfacer las necesidades de servicios a los usuarios para los siguientes servicios: Limpieza de pases. Agua potable a través de casa con agua.	Recibir la solicitud de Servicio. Aceptación de la documentación del cliente, en función 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 carta de pago de agua potable	Recibir solicitud de servicio. Ingresar información al SIME. Consultar datos en el Sistema. Generar Rubro y Factura. Verificar en el Cliente pago. Recibir el consentimiento 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. 05-773000 Ext. 2001	Ventanilla de servicio al cliente	SI	<a href="#">Se ingresan formularios en el Sistema SIME.</a>	NO APLICA	166	166	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, en función 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 municipio (impugnado copia del pago del impuesto predial. Copias o planimetría)	Recibir solicitud. Ingresar información al SIME. Consultar datos en el Sistema. Generar Rubro y Factura. 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. 05-773000 Ext. 2001	Ventanilla de servicio al cliente	SI	<a href="#">Se ingresan formularios en el Sistema SIME.</a>	NO APLICA	140	140	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 municipio (impugnado copia del pago del impuesto predial. Dependiendo el requerimiento)	Recepción de oficio / solicitud. Generar un informe de reclamo. Ingresar en el SIME, enviar a la Dirección General. Solicitar información. Ingresar planimetría, con fotos planimetría, con los respectivos, realizar cambios en el sistema, informar al cliente, emitir información a través del sistema, recibir información del usuario, realizar inscripción de pago de agua, Consultar General línea a derivarlo al funcionario.	07:30 a 16:30	Ninguno	5 días laborables	Todos los usuarios	Manejo Dirección General/ atención al cliente	Luzmila 07-50 y Ande. Juan Pablo Prada. TAF. 05-773000 Ext. 2001	Ventanilla de servicio al cliente	SI	<a href="#">Formulario Oficio</a>	NO APLICA	10	10	75%
6	Salud de reclamos conexiones, de redes o instalaciones de servicios	Satisfacer los requerimientos de reclamos de servicios de los usuarios que consisten de redes o instalaciones de servicios	Recepción verbal o escrito del reclamo	La copia de la última carta	Recepción del reclamo. Consultar datos en el SIME. Designar un Inspector. Realizar Inspección in situ. Realizar informe. Emitir Planimetría. Informar al Cliente. Verificar en el Cliente pago. Recibir el consentimiento de Agua y Alcantarillado. Acudir informe en el SIME. Informar al cliente.	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. 05-773000 Ext. 2001	Ventanilla de servicio al cliente	SI	<a href="#">Se ingresan formularios en el Sistema SIME.</a>	NO APLICA	476	476	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:											31/03/2023							
PERSONAS DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MIRANDA							
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:											<a href="mailto:carlos.rivera@emapar.gub.ve">carlos.rivera@emapar.gub.ve</a>							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(051 373000 EXTENSIÓN 100)							