| Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| d) Los servicios que ofrecce 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 donde 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) | **Oficinas y dependencias que ofrecen 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)** | **Tipos 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 servicios** | **Link para el servicio por internet (on line)** | **Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)** | **Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo** | **Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio** |
| 1 | Atención al público | Atención ciudadana vía telefónica y correo electrónico. | No aplica no se tiene servicios directos con la ciudadanía. | No aplica no se tiene servicios directos con la ciudadanía. | Las llamadas se atienden en la recepción y las mismas son transferidas al area o servidor correspondiente, de igual manera los correos electrónicos que llegan al mail de Comunicación Social, son reasignados con el fin de que se de una respuesta inmediata. | De Lunes a Viernes 08:15 a 17:15 | Gratuito | Los correos electrónicos se responden en un máximos de 5 días. | Ciudadanía en general | Atención en oficinas matriz | PAGINA WEB ENAMI EP | Página web, correo electrónico, vía telefónica y oficinas de la Empresa Nacional Minera del Ecuador en Quito. | Si | No aplica no se tiene servicios directos con la ciudadanía. | No aplica no se tiene servicios directos con la ciudadanía. | 1.996 sesiones | 9.349 HASTA JUNIO | 90% |
| 2 | Gestión social | Difusión de las características de las actividades mineras | En los Centros de Información de los proyectos se receptan inquietudes de la ciudadanía con respecto a la gestión técnica, social y ambiental de la ENAMI EP. | 1. Nombre y Apellido<br>2. Comunidad a la que pertenece<br>3. La inquietud o pregunta | Las inquietudes receptadas son atendidas en su mayoría de manera inmediata por los gestores sociales o se agenda para una reunión con los técnicos correspondientes si los temas fueran precisos. | De Lunes a Viernes 08:15 a 17:15 | Gratuito | Las inquietudes se resuelven de manera inmediata, en casos excepcionales hasta dos días máximo. | Ciudadanía en general | Centros de Información de los proyectos | P. Llurimagua (Parque Central de la parroquia García Moreno, cantón Cotacachi - Imbabura) junto del GAD Parroquial de García Moreno S/N.<br>P. Telimbela (Plaza Central de la Parroquia Telimbela, cantón Chimbo - Chimborazo)<br>P. Tola Norte (Calle Principal S/N Hostería Playa Real, parroquia Santa Lucía de las Peñas, cantón Eloy Alfaro - Esmeraldas)<br>P. La Bonita (calle La Bonita y Euclides Rayo s/n) | Centro de Información | Si | No aplica ya que en los proyectos se cuenta con oficinas y/o personal para brindar información directa al público | No aplica ya que en los proyectos se cuenta con oficinas y/o personal para brindar información directa al público | 5 | 5 | 90% |
| 3 | Acceso a la información pública | Atención ciudadana vía correo electrónica | Llenar el formulario con la información solicitada | Llenar el formulario con la información solicitada | La solicitud llega a un correo interno institucional a la persona Responsable de Antender la Información Pública, quien dará la respuesta respectiva. | De Lunes a Viernes 08:15 a 17:15 | Gratuito | Los correos electrónicos se responden en un máximos de 5 días | Ciudadanía en general | Atención en oficinas matriz | PAGINA WEB ENAMI EP | Página web | Si | FORMULARIO | FORMULARIO | 0 | 0 | 100% |
| 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)** | PORTAL DE TRAMITES CIUDADANOS |
| **FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** | 03/05/2017 |
| **PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** | MENSUAL |
| **UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):** | COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL |
| **RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):** | BELÉN RAMÍREZ |
| **CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:** | belen_ramirez@enami.gob.ec |
| **NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:** | 023 953 000 extensión 4107 |