Empresa Nacional Minera

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 via 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 por la recepcionista y las mismas son transferidas al area o servidor correspondiente, de igual manera los correos electrónicos son receptados en el area de Comunicación y son reasignados al area o servidor correspondiente para 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	www.enamiep.gob.ec Dirigirse al final de la página	Página web, correo electrónico, vía telefónica y oficinas de la Enami en Quito.	Si	No aplica no se tiene servicios directos con la ciudadanía.	No aplica no se tiene servicios directos con la ciudadanía.	2.767 sesiones	10.309 hasta abril	80%
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 2. Comunidad a la que pertenece 3. la insquietud 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. P. Telimbela (Plaza Central de la Parroquia Telimbela, cantón Chimbo - Chimborazo) P. Tola Norte (Calle Principal S/N Hostería Playa Real, parroquia Santa Lucía de las Peñas, cantón Eloy Alfaro - Esmeraldas) P. Río Santiago (Campamento Selva Alegre, parroquia Selva Alegre, cantón Eloy Alfaro - Esmeraldas) P. Río Congüime (Av. Principal comunidad Congüime frente a la Unidad Educativa Eduardo Juank Milk, parroquia Nuevo Quito, cantón Paquisha - Zamora)	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	20	80%
3	Acceso a la información pública	Atención ciudadana via correo electrónico.	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	www.enamiep.gob.ec Dirigirse al final de la página	página web	si	http://www.enamiep.gob.ec/es/?option=com_content&Itemid=410&id=1020&lang=es&layout=edit&view=article	http://www.enamiep.gob.ec/es/?option=com_content&Itemid=410&id=1020&lang=es&layout=edit&view=article	5	5	90%

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)	http://www.tramitesciudadanos.gob.ec/
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	(30/04/2015)
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):	LORENA DÁVILA MANTILLA
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	lorena_davila@enamiep.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	023 953 000 extensión 4107