

¿El servicio que ofrece y las formas de acceder a él, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

Nº	Descripción del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la atención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan los requisitos que exige la atención del servicio y dónde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Indicar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Días, Horas, Minutos, Segundos)	Tipos de beneficiarios o usuarios del servicio (Dirección o no para ciudadanos en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y ubicación de la oficina y dependencias que ofrecen el servicio (Indicar si es por ventanilla, oficina, oficina pública o a través de un punto de atención al ciudadano)	Tipos de canales disponibles de atención presencial (Indicar si es por ventanilla, oficina, oficina pública, correo, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, radiofrecuencia)	Servicio Automatizado (SI/NO)	¿Se puede descargar el formulario de servicios?	¿Se puede acceder al servicio por internet (en línea)?	Número de ciudadanos/beneficiarios que acceden al servicio en el mes (promedio)	Número de ciudadanos/beneficiarios que acceden al servicio en el mes (promedio)	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud de acceso a la información pública	Solicitud para acceder a la información pública	1. Entregar la solicitud con requisitos en la Secretaría General de PORTOVAL EP 2. La Dirección de Planificación revisa el requerimiento 3. La Dirección de Planificación da respuesta al usuario	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública. 2. Llevar la información a la oficina de atención al ciudadano (se entrega en un momento de atención).	1. El área de planificación ingresa el requerimiento al sistema de gestión de la información pública. 2. El área de atención al ciudadano informa por correo electrónico al usuario.	8:00 a 17:00	No aplica costo	2 días	Sociedad Operadora de Transporte	Dirección de Planificación	Vía Portoviejo - Montalvo Km. 2.5 frente a la Gasolinera de Reina del Camino	Página Web y Secretaría General de la Empresa PORTOVAL EP	NO	Formulario de solicitud de acceso a la información pública	Formulario de solicitud de acceso a la información pública	0	14	
2	Cambio de Soles con habilitación de vehículo	Solicitud para registrar cambio de soles con habilitación de vehículo dentro de los operadores de transporte	1. Ingresar a la página web de portoval y descargar el formulario para el trámite. 2. Entregar la solicitud con requisitos en la ventanilla de atención al usuario.	1. Llenar el formulario del trámite correspondiente, con la documentación de soporte para la obtención del servicio. 2. Realizar el pago de la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	1. Validación de documentación en caso de estar incompleta se el área de asesoría jurídica ingresa los datos del servicio conforme al formulario y sus requisitos. 2. Elaborar el (los) habilitador (es) de soles. 3. Suscribir como primera firma de validación. 4. Suscripción y aprobación por parte de la Gerencia General	8:00 a 17:00	Tasa de \$0,50 USD conforme al tarifario de la AET	4 días	Sociedad Operadora de Transporte	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portoviejo - Montalvo Km. 2.5 frente a la Gasolinera de Reina del Camino	Ventanillas de atención al usuario	SI	Formulario de solicitud de cambio de soles con habilitación de vehículo	Formulario de solicitud de cambio de soles con habilitación de vehículo	1	20	
3	Cambio de soles con vehículo	Solicitud para registrar cambio de soles dentro de los operadores de transporte	1. Ingresar a la página web de portoval y descargar el formulario para el trámite. 2. Entregar la solicitud con requisitos en la ventanilla de atención al usuario.	1. Llenar el formulario del trámite correspondiente, con la documentación de soporte para la obtención del servicio. 2. Realizar el pago de la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	1. Validación de documentación en caso de estar incompleta se el área de asesoría jurídica ingresa los datos del servicio conforme al formulario y sus requisitos. 2. Elaborar el (los) habilitador (es) de soles. 3. Suscribir como primera firma de validación. 4. Suscripción y aprobación por parte de la Gerencia General	8:00 a 17:00	Tasa de \$0,50 USD conforme al tarifario de la AET	4 días	Sociedad Operadora de Transporte	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portoviejo - Montalvo Km. 2.5 frente a la Gasolinera de Reina del Camino	Ventanillas de atención al usuario	SI	Formulario de cambio de soles con vehículo	Formulario de cambio de soles con vehículo	0	16	
4	Cambio de Soles	Solicitud para registrar cambio de soles dentro de la operadora de transporte	1. Ingresar a la página web de portoval y descargar el formulario para el trámite. 2. Entregar la solicitud con requisitos en la ventanilla de atención al usuario.	1. Llenar el formulario del trámite correspondiente, con la documentación de soporte para la obtención del servicio. 2. Realizar el pago de la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	1. Validación de documentación en caso de estar incompleta se el área de asesoría jurídica ingresa los datos del servicio conforme al formulario y sus requisitos. 2. Elaborar el (los) habilitador (es) de soles. 3. Suscribir como primera firma de validación. 4. Suscripción y aprobación por parte de la Gerencia General	8:00 a 17:00	Tasa de \$0,50 USD conforme al tarifario de la AET	4 días	Sociedad Operadora de Transporte	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portoviejo - Montalvo Km. 2.5 frente a la Gasolinera de Reina del Camino	Ventanillas de atención al usuario	SI	Formulario de cambio de Soles	Formulario de cambio de Soles	7	72	
5	Cambio de Vehículo	Solicitud para registrar cambio de vehículo dentro de los operadores de transporte	1. Ingresar a la página web de portoval y descargar el formulario para el trámite. 2. Entregar la solicitud con requisitos en la ventanilla de atención al usuario.	1. Llenar el formulario del trámite correspondiente, con la documentación de soporte para la obtención del servicio. 2. Realizar el pago de la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	1. Validación de documentación en caso de estar incompleta se el área de asesoría jurídica ingresa los datos del servicio conforme al formulario y sus requisitos. 2. Elaborar el (los) habilitador (es) de vehículos. 3. Suscribir como primera firma de validación. 4. Suscripción y aprobación por parte de la Gerencia General	8:00 a 17:00	Tasa de \$0,50 USD conforme al tarifario de la AET	4 días	Sociedad Operadora de Transporte	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portoviejo - Montalvo Km. 2.5 frente a la Gasolinera de Reina del Camino	Ventanillas de atención al usuario	SI	Formulario de cambio de Vehículo	Formulario de cambio de Vehículo	1	12	
6	Rehabilitación de Vehículo	Solicitud para rehabilitar la unidad dentro de los operadores de transporte	1. Ingresar a la página web de portoval y descargar el formulario para el trámite. 2. Entregar la solicitud con requisitos en la ventanilla de atención al usuario.	1. Llenar el formulario del trámite correspondiente, con la documentación de soporte para la obtención del servicio. 2. Realizar el pago de la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	1. Validación de documentación en caso de estar incompleta se el área de asesoría jurídica ingresa los datos del servicio conforme al formulario y sus requisitos. 2. Elaborar el (los) habilitador (es) de vehículos. 3. Suscribir como primera firma de validación. 4. Suscripción y aprobación por parte de la Gerencia General	8:00 a 17:00	Tasa de \$0,50 USD conforme al tarifario de la AET	4 días	Sociedad Operadora de Transporte	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portoviejo - Montalvo Km. 2.5 frente a la Gasolinera de Reina del Camino	Ventanillas de atención al usuario	SI	Formulario de Rehabilitación de Vehículo	Formulario de Rehabilitación de Vehículo	2	14	
7	Renovación de Permisos/Contratos de Operaciones	Servicio a la ciudadanía para renovar los permisos o contratos de operaciones.	1. Ingresar a la página web de portoval y descargar el formulario para el trámite. 2. Entregar la solicitud con requisitos en la ventanilla de atención al usuario.	1. Llenar el formulario del trámite correspondiente, con la documentación de soporte para la obtención del servicio. 2. Realizar el pago de la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	1. Validación de documentación en caso de estar incompleta se el área de asesoría jurídica ingresa los datos del servicio conforme al formulario y sus requisitos. 2. Elaborar el (los) habilitador (es) de permisos. 3. Suscribir como primera firma de validación. 4. Suscripción y aprobación por parte de la Gerencia General	8:00 a 17:00	Tasa de 200,00 USD conforme al tarifario de la AET	15 días	Sociedad Operadora de Transporte	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portoviejo - Montalvo Km. 2.5 frente a la Gasolinera de Reina del Camino	Ventanillas de atención al usuario	SI	Solicitud de renovación de permisos/contratos de operaciones	Solicitud de renovación de permisos/contratos de operaciones	0	0	
8	Permisos/Contratos de Operaciones	Servicio a la ciudadanía para solicitar los permisos o contratos de operaciones.	1. Ingresar a la página web de portoval y descargar el formulario para el trámite. 2. Entregar la solicitud con requisitos en la ventanilla de atención al usuario.	1. Llenar el formulario del trámite correspondiente, con la documentación de soporte para la obtención del servicio. 2. Realizar el pago de la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	1. Validación de documentación en caso de estar incompleta se el área de asesoría jurídica ingresa los datos del servicio conforme al formulario y sus requisitos. 2. Elaborar el (los) habilitador (es) de permisos. 3. Suscribir como primera firma de validación. 4. Suscripción y aprobación por parte de la Gerencia General	8:00 a 17:00	Tasa de 200,00 USD conforme al tarifario de la AET	15 días	Sociedad Operadora de Transporte	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portoviejo - Montalvo Km. 2.5 frente a la Gasolinera de Reina del Camino	Ventanillas de atención al usuario	SI	Solicitud de permisos/contratos de operaciones	Solicitud de permisos/contratos de operaciones	0	0	
9	Habilitación de Vehículo	Solicitud para habilitar la unidad dentro de los operadores de transporte	1. Ingresar a la página web de portoval y descargar el formulario para el trámite. 2. Entregar la solicitud con requisitos en la ventanilla de atención al usuario.	1. Llenar el formulario del trámite correspondiente, con la documentación de soporte para la obtención del servicio. 2. Realizar el pago de la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	1. Validación de documentación en caso de estar incompleta se el área de asesoría jurídica ingresa los datos del servicio conforme al formulario y sus requisitos. 2. Elaborar el (los) habilitador (es) de vehículos. 3. Suscribir como primera firma de validación. 4. Suscripción y aprobación por parte de la Gerencia General	8:00 a 17:00	Tasa de \$0,50 USD conforme al tarifario de la AET	4 días	Sociedad Operadora de Transporte	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portoviejo - Montalvo Km. 2.5 frente a la Gasolinera de Reina del Camino	Ventanillas de atención al usuario	SI	Formulario de Habilitación de Vehículo	Formulario de Habilitación de Vehículo	1	6	
10	Contingencias Judiciales	Oficina donde el juez indica que la persona ha cumplido la pena y por lo tanto debe ser cancelado el deber crediticio	1. Presentar el oficio y sentencia del juez donde se indica que la persona ha cumplido la pena y por lo tanto debe ser cancelado el deber crediticio	1. Solicitar el oficio y sentencia del juez donde se indica que la persona ha cumplido la pena y por lo tanto debe ser cancelado el deber crediticio	1. Buscar en el sistema ASES-CLOUD/ANT para verificar si el procedimiento judicial ha concluido o no. Si no, se indica la fecha de vencimiento de la medida y si no posee vehículo se indica el número de medida y si no posee vehículo se indica el número de medida y si no posee vehículo se indica el número de medida	8:00 a 17:00	No aplica costo	4 días	Ciudadano en general	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portoviejo - Montalvo Km. 2.5 frente a la Gasolinera de Reina del Camino	Ventanillas de atención al usuario	NO	NO	NO	100	580	

INFORMACIÓN NO DISPONIBLE
PORTOVAL EP se encuentra implementando el procedimiento de medición de satisfacción sobre el uso de los servicios que se brindan.

11	Desbloques comerciales	Servicio que se brinda a la ciudadanía para el levantamiento de una prenda comercial e industrial que fueron hechas en virtud de un fincamiento por medio de un fincamiento	Acuerdarse a las oficinas de PORTOVAL EP con los documentos requeridos	1. Oficio original de la casa comercial diligenciada 2. Autoridad del registro actualizada 3. Documento de cancelación del registro 4. Copia de acta y matrícula vigentes del titular.	8:00 a 17:00	Tasa de 7 \$QUIGD conforme al tariffario de la ANT	24 horas	Ciudadanía en general	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portavoz- Maleta Km. 2.5 frente a la Gasolinera de Reina del Camino	Veredas de atención al usuario	NO	NO	NO	140	700
12	Desbloques judiciales	Sei ordenados por la autoridad competente. Cambio de la ubicación y/o fechas de entrega para el cumplimiento de una para o orden de pago.	Acuerdarse a las oficinas de PORTOVAL EP con los documentos requeridos	1. Presentar el oficio y comparendo del juez donde conste la obligación del pago o la orden de PORTOVAL EP 2. El oficio empargado del proceso realiza la validación de datos e ingreso en el sistema AYS-Cloud Portoval como lo indica el artículo 208-2017 del código de comercio.	8:00 a 17:00	No aplica costo	4 días	Ciudadanía en general	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portavoz- Maleta Km. 2.5 frente a la Gasolinera de Reina del Camino	Veredas de atención al usuario	NO	NO	NO	300	850
13	Desbloques comerciales	Servicio que se brinda a la ciudadanía para prenda e pagar en prenda comercial e industrial para asegurar un fincamiento, también aplica en vehículos nuevos, para asegurar una obligación.	Acuerdarse a las oficinas de PORTOVAL EP con los documentos requeridos	1. Ejercicio empargado del proceso realiza la validación de datos e ingreso en el sistema AYS-Cloud Portoval como lo indica el artículo 208-2017 del código de comercio. 2. Una vez que se ha cumplido con los requisitos y validación, se ingresan los documentos y genera la orden de pago del sistema. 3. Realizado el pago el usuario entrega el comparende de pago para el desbloqueo, el cual será adjuntado a la documentación. 4. El usuario entrega el documento de inscripción del registro mercantil. 5. Copia de acta y matrícula vigentes del titular.	8:00 a 17:00	Tasa de 7 \$QUIGD conforme al tariffario de la ANT	24 horas	Ciudadanía en general	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portavoz- Maleta Km. 2.5 frente a la Gasolinera de Reina del Camino	Veredas de atención al usuario	NO	NO	NO	4	18
14	Desbloques de transferencia de dominio	Servicio a la ciudadanía para asegurar la inscripción de la compra-venta de vehículo.	Acuerdarse a las oficinas de PORTOVAL EP con los documentos requeridos	1. La carta de venta que se realizó en el día del proceso de compra, en caso de gestión de la carta de venta puede traer una copia certificada, y en caso de no tener la carta de venta a la notaría, se realiza una declaración juramentada donde indique que el vehículo fue vendido a la persona a nombre de quien y fecha en la que se hizo la carta de compra y venta	8:00 a 17:00	Tasa de 7 \$QUIGD conforme al tariffario de la ANT	24 horas	Ciudadanía en general	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portavoz- Maleta Km. 2.5 frente a la Gasolinera de Reina del Camino	Veredas de atención al usuario	NO	NO	NO	10	10
15	Desbloques por transferencias de dominio	Servicio a la ciudadanía que se ofrece cuando ya ha estado la inscripción de un vehículo por parte de la ANT	Acuerdarse a las oficinas de PORTOVAL EP con los documentos requeridos	1. La carta de venta que se realizó en el día del proceso de compra e en tal caso adjuntar la escritura de bienes vendidos por el USI 2. Busqueda en el sistema AYS-Cloud ANT para constatar que se pagaron los impuestos y se ingresaron los documentos al sistema de la ANT en el día del pago	8:00 a 17:00	Tasa de 7 \$QUIGD conforme al tariffario de la ANT	24 horas	Ciudadanía en general	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portavoz- Maleta Km. 2.5 frente a la Gasolinera de Reina del Camino	Veredas de atención al usuario	NO	NO	NO	0	0
16	Activación de Recibidoras de Cliente	Constancia de verificación de bloques por parte de las instituciones autorizadas	1. Entregar la solicitud con requisitos en la Secretaría General de PORTOVAL EP los días lunes de 8:00 a 17:00. 2. Ingresar al Área de Matrícula para la actualización en el sistema AYS-Cloud. 3. Retiro del documento de actualización con un sello en el sistema de 2 a 8 días hábiles.	1. Liberar el formulario de la solicitud de acceso a información pública. 2. Liberar la información si el servicio está disponible en internet (en línea). 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta el entrega de la respuesta. 3. El área de asesoría jurídica ingresa los datos del servicio conforme al formulario y sus requisitos. 4. Elaborar el libro habilitado (Resolución). 5. Suscribir como primera firma de validación. 6. Escanear y grabar por parte de la Secretaría General	8:00 a 17:00	Tasa de 7 \$QUIGD conforme al tariffario de la ANT	48 horas	Usuarios en general	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portavoz- Maleta Km. 2.5 frente a la Gasolinera de Reina del Camino	Página Web y Secretaría General de la Empresa PORTOVAL EP	SI	Formulario de actualización de información de cliente	Formulario de actualización de información de cliente	1	184

<p>Este manual es propiedad de las Instituciones que disponen del Servicio de Verificación Ciudadana (SVC)</p> <p>FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: 06/05/2021</p> <p>PROCESO DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: MANUAL</p> <p>UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: SECRETARÍA DE ASesoría JURÍDICA</p> <p>RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL (E): AB. FRANCISCA SANTAFÉ</p> <p>CONTACTO TELEFÓNICO DEL LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: 0051 3 30371544</p> <p>NÚMERO TELEFÓNICO DEL LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: 0051 3 30371544</p>										
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--