

de 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 ciudadanía para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y demás su obtención)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Coste	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Determinar si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficina y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfonos de la oficina y dependencias que ofrecen el servicio. (Indicar para describir a la página de inicio del sitio web si el descripción nueva)	Tiempo de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, teléfono, página web, correo electrónico, chat en línea, señalizar correo, call center, telefonos automáticos)	Servicio Automatizado (SIVA)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por Internet (Sitio Web)	Número de ciudadanos/usuarios que accedieron al servicio en el último periodo (en mes)	Número de ciudadanos/usuarios que accedieron al servicio en el último periodo (en mes)	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 PORTOVIAL EP. 2. La Dirección de Planeación de la información pública. 3. La Dirección de Planeación de la información pública. 4. La Dirección de Planeación de la información pública.	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública. 2. Adjuntar la información si el servicio está disponible en internet (en línea). 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	1. El área de planeación ingresa el requerimiento. 2. Elaborar la respuesta (Resolución). 3. Suscribir como primera firma de validación. 4. Suscripción y aprobación por parte de la Gerencia General.	8:00 a 17:00	No aplica costo	2 días	Sociedad Operadora de Transporte	Dirección de Planeación	Vía Portoviejo - María Km. 2.5 hasta a la Gasolinera de Reina del Camino	Página Web y de la Empresa PORTOVIAL EP	NO	<a href="#">Formulario de solicitud de información pública</a>	<a href="#">Formulario de solicitud de información pública</a>	200	200	
2	Cambio de Saco con habilitación de vehículos	Solicitud para registrar cambio de sacos con habilitación de vehículos dentro de los operadores de transporte	1. Ingresar a la página web de portovial y descargar el formulario para el trámite. 2. Entregar la solicitud con requisitos en la ventanilla de atención al usuario.	1. Llenar entregar el formulario del trámite correspondiente con la documentación de soporte para la atención del servicio. 2. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	1. Validación de documentación en caso de estar incompleta vs. El área de asesoría jurídica ingresa los datos del servicio conforme al formulario y sus requisitos. 2. Elaborar el Buro habilitante (Resolución). 3. Suscribir como primera firma de validación. 4. Suscripción y aprobación por parte de la Gerencia General.	8:00 a 17:00	Tasa de 10,500.00 conforme al tarifario de la ANT	4 días	Sociedad Operadora de Transporte	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portoviejo - María Km. 2.5 hasta a la Gasolinera de Reina del Camino	Ventanilla de atención al usuario	SI	<a href="#">Formulario de solicitud de cambio de sacos con habilitación de vehículos</a>	<a href="#">Formulario de solicitud de cambio de sacos con habilitación de vehículos</a>	2	2	
3	Cambio de Saco con validación	Solicitud para registrar cambio de sacos con validación dentro de los operadores de transporte	1. Ingresar a la página web de portovial y descargar el formulario para el trámite. 2. Entregar la solicitud con requisitos en la ventanilla de atención al usuario.	1. Llenar entregar el formulario del trámite correspondiente con la documentación de soporte para la atención del servicio. 2. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	1. Validación de documentación en caso de estar incompleta vs. El área de asesoría jurídica ingresa los datos del servicio conforme al formulario y sus requisitos. 2. Elaborar el Buro habilitante (Resolución). 3. Suscribir como primera firma de validación. 4. Suscripción y aprobación por parte de la Gerencia General.	8:00 a 17:00	Tasa de 10,500.00 conforme al tarifario de la ANT	4 días	Sociedad Operadora de Transporte	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portoviejo - María Km. 2.5 hasta a la Gasolinera de Reina del Camino	Ventanilla de atención al usuario	SI	<a href="#">Formulario de cambio de sacos con validación</a>	<a href="#">Formulario de cambio de sacos con validación</a>	2	2	
4	Cambio de Saco	Solicitud para registrar cambio de sacos dentro de los operadores de transporte	1. Ingresar a la página web de portovial y descargar el formulario para el trámite. 2. Entregar la solicitud con requisitos en la ventanilla de atención al usuario.	1. Llenar entregar el formulario del trámite correspondiente con la documentación de soporte para la atención del servicio. 2. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	1. Validación de documentación en caso de estar incompleta vs. El área de asesoría jurídica ingresa los datos del servicio conforme al formulario y sus requisitos. 2. Elaborar el Buro habilitante (Resolución). 3. Suscribir como primera firma de validación. 4. Suscripción y aprobación por parte de la Gerencia General.	8:00 a 17:00	Tasa de 10,500.00 conforme al tarifario de la ANT	4 días	Sociedad Operadora de Transporte	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portoviejo - María Km. 2.5 hasta a la Gasolinera de Reina del Camino	Ventanilla de atención al usuario	SI	<a href="#">Formulario de cambio de Sacos</a>	<a href="#">Formulario de cambio de Sacos</a>	6	6	
5	Cambio de Vehículo	Solicitud para registrar cambio de vehículos dentro de los operadores de transporte	1. Ingresar a la página web de portovial y descargar el formulario para el trámite. 2. Entregar la solicitud con requisitos en la ventanilla de atención al usuario.	1. Llenar entregar el formulario del trámite correspondiente con la documentación de soporte para la atención del servicio. 2. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	1. Validación de documentación en caso de estar incompleta vs. El área de asesoría jurídica ingresa los datos del servicio conforme al formulario y sus requisitos. 2. Elaborar el Buro habilitante (Resolución). 3. Suscribir como primera firma de validación. 4. Suscripción y aprobación por parte de la Gerencia General.	8:00 a 17:00	Tasa de 10,500.00 conforme al tarifario de la ANT	4 días	Sociedad Operadora de Transporte	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portoviejo - María Km. 2.5 hasta a la Gasolinera de Reina del Camino	Ventanilla de atención al usuario	SI	<a href="#">Formulario de cambio de vehículos</a>	<a href="#">Formulario de cambio de vehículos</a>	4	4	
6	Dehabilitación de Vehículo	Solicitud para deshabilitar la unidad dentro de los operadores de transporte	1. Ingresar a la página web de portovial y descargar el formulario para el trámite. 2. Entregar la solicitud con requisitos en la ventanilla de atención al usuario.	1. Llenar entregar el formulario del trámite correspondiente con la documentación de soporte para la atención del servicio. 2. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	1. Validación de documentación en caso de estar incompleta vs. El área de asesoría jurídica ingresa los datos del servicio conforme al formulario y sus requisitos. 2. Elaborar el Buro habilitante (Resolución). 3. Suscribir como primera firma de validación. 4. Suscripción y aprobación por parte de la Gerencia General.	8:00 a 17:00	Tasa de 10,500.00 conforme al tarifario de la ANT	4 días	Sociedad Operadora de Transporte	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portoviejo - María Km. 2.5 hasta a la Gasolinera de Reina del Camino	Ventanilla de atención al usuario	SI	<a href="#">Formulario de deshabilitación de vehículos</a>	<a href="#">Formulario de deshabilitación de vehículos</a>	1	1	
7	Denominación de Permisos, Contratos de Operaciones	Servicio a la ciudadanía para emitir los permisos o contratos de operaciones	1. Ingresar a la página web de portovial y descargar el formulario para el trámite. 2. Entregar la solicitud con requisitos en la ventanilla de atención al usuario.	1. Llenar entregar el formulario del trámite correspondiente con la documentación de soporte para la atención del servicio. 2. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	1. Validación de documentación en caso de estar incompleta vs. El área de asesoría jurídica ingresa los datos del servicio conforme al formulario y sus requisitos. 2. Elaborar el Buro habilitante (Resolución). 3. Suscribir como primera firma de validación. 4. Suscripción y aprobación por parte de la Gerencia General.	8:00 a 17:00	Tasa de 200,000.00 conforme al tarifario de la ANT	15 días	Sociedad Operadora de Transporte	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portoviejo - María Km. 2.5 hasta a la Gasolinera de Reina del Camino	Ventanilla de atención al usuario	SI	<a href="#">Solicitud de denominación de operaciones</a>	<a href="#">Solicitud de denominación de operaciones</a>	1	1	
8	Permisos, Contratos de Operaciones	Servicio a la ciudadanía para emitir los permisos o contratos de operaciones	1. Ingresar a la página web de portovial y descargar el formulario para el trámite. 2. Entregar la solicitud con requisitos en la ventanilla de atención al usuario.	1. Llenar entregar el formulario del trámite correspondiente con la documentación de soporte para la atención del servicio. 2. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	1. Validación de documentación en caso de estar incompleta vs. El área de asesoría jurídica ingresa los datos del servicio conforme al formulario y sus requisitos. 2. Elaborar el Buro habilitante (Resolución). 3. Suscribir como primera firma de validación. 4. Suscripción y aprobación por parte de la Gerencia General.	8:00 a 17:00	Tasa de 200,000.00 conforme al tarifario de la ANT	15 días	Sociedad Operadora de Transporte	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portoviejo - María Km. 2.5 hasta a la Gasolinera de Reina del Camino	Ventanilla de atención al usuario	SI	<a href="#">Solicitud de permisos, contratos de operaciones</a>	<a href="#">Solicitud de permisos, contratos de operaciones</a>	0	0	
9	Habilitación de Vehículo	Solicitud para habilitar la unidad dentro de los operadores de transporte	1. Ingresar a la página web de portovial y descargar el formulario para el trámite. 2. Entregar la solicitud con requisitos en la ventanilla de atención al usuario.	1. Llenar entregar el formulario del trámite correspondiente con la documentación de soporte para la atención del servicio. 2. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	1. Validación de documentación en caso de estar incompleta vs. El área de asesoría jurídica ingresa los datos del servicio conforme al formulario y sus requisitos. 2. Elaborar el Buro habilitante (Resolución). 3. Suscribir como primera firma de validación. 4. Suscripción y aprobación por parte de la Gerencia General.	8:00 a 17:00	Tasa de 10,500.00 conforme al tarifario de la ANT	4 días	Sociedad Operadora de Transporte	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portoviejo - María Km. 2.5 hasta a la Gasolinera de Reina del Camino	Ventanilla de atención al usuario	SI	<a href="#">Formulario de habilitación de vehículos</a>	<a href="#">Formulario de habilitación de vehículos</a>	0	0	
10	Deslindes judiciales	Oficio donde el juez indica que la propiedad ha sido vendida a un tercero por el propietario por un valor determinado por un juez por lo que se debe cancelar una deuda crediticia.	1. Presentar el oficio y sentencia del juez donde ha sido vendida la propiedad a un tercero por el propietario por un valor determinado por un juez por lo que se debe cancelar una deuda crediticia.	1. Solicitar el oficio y sentencia del juez donde ha sido vendida la propiedad a un tercero por el propietario por un valor determinado por un juez por lo que se debe cancelar una deuda crediticia.	1. Deslindar en el sistema AYS.CLOUD ANT para verificar si el proceso de deslindes está concluido en caso de no estar se debe iniciar el proceso de deslindes y una vez concluido se debe cancelar el oficio y sentencia del juez por el propietario por un valor determinado por un juez por lo que se debe cancelar una deuda crediticia.	8:00 a 17:00	No aplica costo	4 días	Ciudadanía en general	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portoviejo - María Km. 2.5 hasta a la Gasolinera de Reina del Camino	Ventanilla de atención al usuario	NO	NO	NO	3	3	

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

10	Desbloqueo comercial	Servicio que se brinda a la ciudadanía para el levantamiento de un contrato comercial y posterior al que tiene hacia el vehículo que fue adquirido por medio de un financiamiento	Acordando a las oficinas de PORTOVAL EP con los documentos requeridos	1. Oficio original de la casa comercial dirigido a la autoridad de tránsito actualizado. 2. Documento de cancelación del registro mercantil. 3. Copia de edulcor y matrícula vigente del titular. 4. Una vez aprobado el trámite esta es devuelta a jurisdicción para el caso que el trámite sea finalizado. El caso de falta de entrega a las oficinas de Personal para retirar y firmar el certificado de desbloqueo.	8:00 a 17:00	Tasa del 20050 conforme al tarifario de la ANT	24 horas	Ciudadanía en general	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portovial - María Kín, 2.5 horas a la Cascofiera de Reina del Carmen	Verificación de atención al usuario	NO	NO	NO	101	101
11	Bloqueos judiciales	Son ordenados por la autoridad competente. Consejo de la Judicatura y Fiscalía y bases de consulta para el cumplimiento de una pena o orden de captura.	Acordando a las oficinas de PORTOVAL EP con los documentos requeridos	1. Presentar el oficio y sustancia del juez donde dispone la obligación del pago o la pena impuesta por un juez penal a las oficinas de PORTOVAL EP. 2. Una vez que se completa con los requisitos, se ordena al oficio de registro de datos del sistema Axi Cloud Fortval. El jurisdicción encargada del proceso realiza la validación de datos en el sistema Axi Cloud. Personal como se realiza la resolución DGB-2017-01-01. 3. Se registra en el sistema Axi Cloud Fortval vía el trámite de Bloqueo. Una vez registrado se imprime el certificado de bloqueo. 4. Se procede a editar el oficio la entidad, requiriendo indicación que se ha dado cumplimiento con lo solicitado.	8:00 a 17:00	No aplica costo	4 días	Ciudadanía en general	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portovial - María Kín, 2.5 horas a la Cascofiera de Reina del Carmen	Verificación de atención al usuario	NO	NO	NO	17	17
12	Bloqueos comerciales	Servicio que se brinda a la ciudadanía para proceder a poner en marcha comercial y posterior al cumplimiento de un financiamiento, también aplica en vehículos nuevos, para asegurar una obligación.	Acordando a las oficinas de PORTOVAL EP con los documentos requeridos	1. Presentación de documentos por parte del propietario del vehículo. 2. Copia verificada del contrato con reserva de dominio. 3. Documento de inscripción del contrato en el registro mercantil. 4. Copia de edulcor y matrícula vigentes del titular.	8:00 a 17:00	Tasa del 20050 conforme al tarifario de la ANT	24 horas	Ciudadanía en general	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portovial - María Kín, 2.5 horas a la Cascofiera de Reina del Carmen	Verificación de atención al usuario	NO	NO	NO	0	0
13	Despacho de transferencia de dominio	Servicio a la ciudadanía para asegurar la inscripción de la compra venta de vehículo.	Acordando a las oficinas de PORTOVAL EP con los documentos requeridos	1. La carta de venta que se realice en el día del proceso de compra, en caso de pérdida de la carta de venta puede traer una copia certificada, en caso de no existir la carta de venta de notaría, se recibe una declaración juramentada donde indique que el vehículo fue vendido a la persona a nombre de quien y NFC, así lo que se hizo la carta de compra y venta.	8:00 a 17:00	Tasa del 20050 conforme al tarifario de la ANT	24 horas	Ciudadanía en general	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portovial - María Kín, 2.5 horas a la Cascofiera de Reina del Carmen	Verificación de atención al usuario	NO	NO	NO	12	12
14	Desbloqueo por transferencia de dominio	Servicio a la ciudadanía que se ofrece cuando se ha realizado la inscripción de la compra venta de vehículo.	Acordando a las oficinas de PORTOVAL EP con los documentos requeridos	1. La carta de venta que se realice en el día del proceso de compra o en tal caso adjuntar la transferencia de dominio emitida por el DGB.	8:00 a 17:00	Tasa del 20050 conforme al tarifario de la ANT	24 horas	Ciudadanía en general	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portovial - María Kín, 2.5 horas a la Cascofiera de Reina del Carmen	Verificación de atención al usuario	NO	NO	NO	0	0
15	Actualización de Matrícula de Circulación	Consultativa de verificación de circulación por parte del receptor autorizado	1. Enviar la solicitud con requisitos en la Secretaría General de PORTOVAL EP los días Lunes de cada semana. 2. Ingresar al área de Matrícula para la actualización en el sistema AXES 4.0. 3. Retiro del documento de actualización una vez reflejado en el sistema de 2 a 8 días hábiles.	1. Enviar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública. 2. Enviar la información si el servicio está disponible en internet. 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	8:00 a 17:00	Tasa de 7,20050 conforme al tarifario de la ANT	48 horas	Ciudadanía en general	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portovial - María Kín, 2.5 horas a la Cascofiera de Reina del Carmen	Página Web y Secretaría General de la Empresa PORTOVAL EP	S	<a href="#">Formulario Actualización de Matrícula de Circulación de Vehículos</a>	<a href="#">Formulario Actualización de Matrícula de Circulación de Vehículos</a>	0	0
<p>Para las líneas por las instituciones que disponen del Portal de Servicios Ciudadanos (PSC)</p> <p><b>FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:</b> 10/09/2023</p> <p><b>PROCESADOR DE LA INFORMACIÓN:</b> EMPRESA</p> <p><b>UNIDAD POSIONERA DE LA INFORMACIÓN:</b> DIRECCIÓN DE ASesoría JURÍDICA</p> <p><b>RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIONERA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL (E):</b> AB. FRANCIS JAVIERA</p> <p><b>CONTACTO ELECTRÓNICO DEL LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIONERA DE LA INFORMACIÓN:</b> <a href="mailto:abfrancis@portoval.gov.ec">abfrancis@portoval.gov.ec</a></p> <p><b>NÚMERO TELEFÓNICO DEL LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIONERA DE LA INFORMACIÓN:</b> (05) 27823544 - 1059</p>											<p>"Bogotá" La Empresa Pública de Transportes Terrestres, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Portoviejo no es un servicio al público de carácter obligatorio.</p>					