

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 detalle 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 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	Tasa de peaje	Una vez que los usuarios llegan a las instalaciones del peaje y transitan por las vías, cancelan el servicio de acuerdo a la categoría del vehículo	1 Ingresar a las vías del peaje 2 Colocarse en la cola de los vehículos 3 Cancelar en las cabinas del peaje de acuerdo a la categoría del vehículo 4 Una vez cancelada la tasa del peaje, el volante de recaudación procede a emitir la factura, entrega al usuario y procede a la apertura de la baranda	1. Cancelar la tarifa del peaje de acuerdo a los ejes del vehículo en las cabinas	1. Una vez que se cierra el turno de los Volantes de Recaudación, cuentan el dinero y llenan en el formulario "cuadre previo de cajeros" de cierre de caja la cantidad de billetes y monedas que reciben. 2. El Supervisor de turno les cuenta el dinero y procede a liquidar en el sistema. 3. Si existe faltante el dinero es cancelado por el cajero, si fuese sobrante se deposita en la cuenta de la institución. 4. Se llenan las papeletas de depósito de cada uno de los turnos. 5. Se ingresa la recaudación en la bolsa de la transportadora de valores.	De Lunes a Domingo 06:00 a 14:00 14:00 a 22:00 22:00 a 06:00	Livianos 0.50 ctvos 2 Ejes \$1.00 3 Ejes \$1.50 4 Ejes \$2.00 5 Ejes \$2.50 6 Ejes \$3.00 Vehículos exentos Vehículos exonerados	Inmediato	Ciudadanía en general	Estación de Peaje Cerro Guayabal	Estación de Peaje Guayabal Teléfono 053702370	Ventanilla	No	NA	NA	37.500	443.400	NA
2	Tasa de peaje Televal anticipado	Transitar por las vías rápidas (1 y 8) sin hacer cola de vehículos	1. Presentar la documentación e incluido el Contrato de Servicio de Televal. 2. Cancelación del dispositivo y recarga. 3. Firma del contrato 4. Se coloca el dispositivo en el parabrisas del vehículo. 5. Pruebas por las vías del Televal.	1. Presentar copia de la cédula y copia de la matrícula del vehículo, personas naturales. 2. Copia del RUC, copia de la cédula del representante legal, copia nombramiento del representante legal. 3. Cancelación del dispositivo y recarga. 4. Firma del contrato	1. Ingresan a la base de datos todos los usuarios que adquieran el dispositivo y realicen las recargas. 2. Al cierre de la jornada de trabajo se liquidan los valores recaudados de Televal con los informes del sistema. 3. Emisión de la papeleta de depósito y los respectivos informes. 4. Se entrega al Supervisor Operativo para su conciliación del día. 5. Se envía el depósito al banco.	8:00 a 16:30	Dispositivo \$ 8.00 Livianos 0.50 ctvos 2 Ejes \$1.00 3 Ejes \$1.50 4 Ejes \$2.00 5 Ejes \$2.50 6 Ejes \$3.00	1. Adquisición de dispositivo 15 minutos Recargas 1 minuto	Usuarios que adquieran el dispositivo y clientes que requieran las recargas	Estación de Peaje Guayabal	Estación de Peaje Guayabal Teléfono 053702370	Unidad de Negocios y Cobranzas	Si			134 dispositivos migrados y vendidos. 591 Recargas de Televal 275 Recargas Farcomed (Fybeca)	2927 dispositivos migrados y vendidos. 6659 Recargas de Televal 1,164 Recargas Farcomed (Fybeca)	NA
3	Servicio de Grúa en la vía concesionada	Atención de remolque de vehículos	Llamada de auxilio al número 0982093708	Ticket emitido en la Estación de Peaje Cerro Guayabal	1.- Recibir llamada de los usuarios para servicio de grúa. 2.- Recibida las instrucciones del Supervisor Operativo de turno la grúa se desplaza al sitio solicitado.	24 horas del día	US\$ 0,00	Inmediata o según disponibilidad de la grúa	Ciudadanía en general	Estación de Peaje Cerro Guayabal	Estación de Peaje Guayabal Teléfono 053702370	Teléfono Celular	No			172	2.042	NA
4	Servicio de Ambulancia para emergencias en la vía concesionada	Atención prehospitalaria en caso de accidentes o en coordinación con el ECU911	Llamada de auxilio al número 0982093708	Llamadas de emergencia	1.- Recibir llamada para servicio de ambulancia. 2.- Recibida las instrucciones del Supervisor Operativo de turno, ambulancia se desplaza al sitio solicitado.	24 horas del día	US\$ 0,00	Inmediata	Ciudadanía en general	Estación de Peaje Cerro Guayabal	Estación de Peaje Guayabal Teléfono 053702370	Teléfono	No			21	253	NA
5																		

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) "NO APLICA", debido a que la (nombre de la entidad) no utiliza el Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/12/2017
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):	UNIDAD DE NEGOCIOS Y COBRANZAS Y OPERACIONES
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	MARITZA PACHECO
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	<a href="mailto:maritza.pacheco@manabivial.gob.ec">maritza.pacheco@manabivial.gob.ec</a>
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(05)3702370