

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 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 | 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. Peaje Cerro Guayabal. | 1. Una vez que se cierra el turno, 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 | 97.302 | 941.087 | NA |
| 2 | Servicio de Televisual | Transitar por las vías rápidas (1 y 8) sin hacer cola de vehículos | 1. Presentar la documentación e incluido el Contrato de Servicio de Televisual. 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 Televisual. | 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 Televisual 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 recarga por primera vez \$22.00 1. Livianos 0.50 ctvos 2 Ejes \$1.00 3 Ejes \$1.50 4 Ejes \$2.00 5 Ejes \$2.50 6 Ejes \$3.00 | Adquisición de dispositivo 15 minutos Recargas 1 minuto | Ciudadanía en General y clientes que requieran las recargas | Estación de Peaje Guayabal | Estación de Peaje Guayabal Teléfono 053702370 | Unidad de Negocios y Cobranzas | Si | | | 132 dispositivos vendidos y migrados. Recargas Televisual 711 Recargas Farcomed (Fybeca) 420 | 1237 dispositivos vendidos y migrados. Recargas Televisual 6246 Recargas Farcomed (Fybeca) 3420 | 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 desplace 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 | | | 162 | 1.676 | 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 desplace 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 | | | 40 | 250 | 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: | 31/10/2018 |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | MENSUAL |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d): | ASESOR DE NEGOCIOS Y OPERACIONES Y TIC'S |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d): | MARITZA PACHECO / JORGE RODRIGUEZ |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | maritza.pacheco@manabivial.gob.ec / jorge.rodriguez@manabivial.gob.ec |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | (05)3702370 |