EL TELÉGRAFO

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**
1	Solicitud de Acceso a la Información Pública *	Listado de las instituciones que conforman la Función Ejecutiva años 2011, 2012 y 2013	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico 2. Estar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 15 días dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga) 3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o retiro en oficinas)	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública; ó 2. Llenar 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. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante	08:30 a 17:00	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	www.administracionpublica.gob.ec	Página web y oficinas a nivel nacional	Si	http://www.administracionpublica.gob.ec/transparencia/	http://www.administracionpublica.gob.ec/contacto/	No Identificable	No Identificable
2	**EL TELEGRAFO: Avisos Comerciales, No Comerciales, Interes General**	Avisos que tienen fines de lucro	**Presencial**: Puede acercarse a nuestras instalaciones en Guayaquil, Quito, Cuenca, Ambato y Manta **Telefonica**: Puede llamar a nuestro Conmutador 2595700	Para realizar publicaciones en el diario es necesario que el cliente cuente con la siguiente documentación: Copia de cedula y nombramiento de la empresa, Carta donde el representante legal autorice solicitar el anuncio, Partida presupuestaria (Empresas Públicas),Cotización aprobada con su respectiva firma y sello	Horarios para avisos Comerciales y No Comerciales e Interés General 1.1.- Artes armados se recibirán con 48 horas de anticipación para su publicación, en cd junto al printer del mismo o por e-mail, deberán llegar en formato Ilustrador o pdf en alta. Los cambios requeridos por el cliente deberán ser gestionados por los ejecutivos de ventas recabando el respectivo visto bueno del cliente. 1.2.- Los avisos pueden llegar directamente a Oficina o a través del vendedor, pero siempre con una orden escrita del cliente vía e-mail o en una carta membretada. Este documento es el respaldo que tiene la empresa para publicación del aviso. La orden o carta del cliente debe incluir: • Fecha de publicación • Cotización aprobada 1.3. Los avisos para los fines de semana o feriados se receptaran hasta las 12h00 del día viernes o el último día laborable. 1.4.- Repetición de avisos publicados: El cliente debe de indicar en la orden o vía e-mail la última fecha en que se publico el aviso, adjuntar impresión o copia del aviso 1.5.- Restricciones en las publicaciones de aviso: No se publicara avisos de clientes que tengan más de treinta días en mora. No se publicaran avisos que no hayan venido con el arte aprobado por parte del cliente. 1.6.- Cambios de fechas: Se aceptaran cambios de la fecha en la publicación de los avisos, solicitadas de manera escrita por el cliente, hasta la 9h00 del día anterior a la fecha de publicación, caso contrario el aviso será publicado y cobrado al cliente.	8:30- 17:00	Ver tarifario anexo	48 horas	Ciudadania en General	Quito: Cuenca: Ambato: Manta:	Guayaquil: • Matriz: Av. Carlos Julio Arosemena Tola Km. 1.5 • Punto de Ventas: Av. 10 de Agosto 601 y Boyacá Quito: • Edifico de Medios Públicos: San Salvador E6-49 y Eloy Alfaro • Punto de Ventas: Clemente Ponce N14-13 y Hnos. Pazmiño Cuenca: • Av. José Peralta 1-111 y Cornelio Merchán Edificio Onix planta baja Ambato: • Calle los Shyris 1260 entre Imbabura y Saraguro	Atencion al cliente en todas nuestras sucursales	No	N/A	N/A	2200	26400
3	**EL TELEGRAFO: Judiciales y Clasificados**	Son aquellos cuyo contenido va orientado a temas de carácter legal tales como convocatorias, extractos de compañías, citaciones judiciales, remates, extravío de documentos y bancarios, balances anuales o trimestrales, aviso a acreedores, entre otros.	**Presencial**: Puede acercarse a nuestras instalaciones en Guayaquil, Quito, Cuenca, Ambato y Manta **Telefonica**: Puede llamar a nuestro Conmutador 2595700	Es necesario que el cliente cuente con la siguiente documentación: **Convocatoria** 1. Copia de la cédula (persona natural) 2. Copia del nombramiento de representación legal (Persona Jurídica). 3. Copia del RUC (persona Jurídica). 4. Invitación a Convocatoria con la firma de responsabilidad 5. Pago del respectivo valor por el servicio **Balances anuales o trimestrales** 1. Copia del RUC (persona Jurídica) 2. Balance con las firmas de responsabilidad 3. Pago del respectivo valor por el servicio **Citaciones** 1. Extracto original o copia certificada emitida por el Juzgado 2. Copia de Cédula (persona natural) 3. Copia del RUC (persona Jurídica) 4. Pago del respectivo valor por el servicio **Extravíos Bancarios** 1. Copia de la denuncia en caso que no sea remitida por la Institución Bancaria 2. Copia de Cédula (persona natural) 3. Copia del RUC (persona Jurídica) 4. Pago del respectivo valor por el servicio **Extravíos de Documentos** 1. Formulario de Denuncia emitido por el Consejo de Judicatura 2. Copia de Cédula (persona natural) 3. Copia del RUC (persona Jurídica) 4. Pago del respectivo valor por el servicio **Extracto de Compañías** 1. Extracto original emitido por la Superintendencia de Compañías 2. Copia de Cédula (persona natural) 3. Copia del RUC (persona Jurídica) 4. Pago del respectivo valor por el servicio **Aviso a Acreedores** 1. Aviso firmado por el Liquidador o responsable del aviso 2. Copia de Cedula(Persona natural) 3. Copia del RUC (persona Jurídica) 4. Pago del respectivo valor por el servicio													
4	**EL TELEGRAFO: Avisos Remitidos**	1.1 Son avisos cuyo contenido puede ser controversial, es decir aclaraciones, rectificaciones, etc. Son sujetos a aprobación y deben de incluir la palabra "REMITIDO"	**Presencial**: Puede acercarse a nuestras instalaciones en Guayaquil, Quito, Cuenca, Ambato y Manta **Telefonica**: Puede llamar a nuestro Conmutador 2595700	Para realizar publicaciones en el diario es necesario que el cliente cuente con la siguiente documentación: 1.1 Copia de cedula y papeleta de votación de la persona responsable (copia). 1.2 Print del arte firmado 1.3 Hoja de responsabilidad	Horarios para avisos Remitidos 1.1.- Artes armados se recibirán con 48 horas de anticipación para su publicación, en cd junto al printer del mismo o por e-mail, deberán llegar en formato Ilustrador o pdf en alta. Los cambios requeridos por el cliente deberán ser gestionados por los ejecutivos de ventas recabando el respectivo visto bueno del cliente. 1.2.- Los avisos pueden llegar directamente a Oficina o a través del vendedor, pero siempre con una orden escrita del cliente vía e-mail o en una carta membretada. Este documento es el respaldo que tiene la empresa para publicación del aviso. La orden o carta del cliente debe incluir: • Fecha de publicación • Cotización aprobada 1.3.- Los avisos para los fines de semana o feriados se receptaran hasta las 12h00 del día viernes o el último día laborable. 1.4.- Repetición de avisos publicados: El cliente debe de indicar en la orden o vía e-mail la última fecha en que se publico el aviso, adjuntar impresión o copia del aviso 1.5.- Restricciones en las publicaciones de aviso: No se publicara avisos de clientes que tengan más de treinta días en mora. No se publicaran avisos que no hayan venido con el arte aprobado por parte del cliente. 1.6.- Cambios de fechas: Se aceptaran cambios de la fecha en la publicación de los avisos, solicitadas de manera escrita por el cliente, hasta la 9h00 del día anterior a la fecha de publicación, caso contrario el aviso será publicado y cobrado al cliente. 1.7.- Recargos en el valor del aviso: 1.7.1.- Avisos ingresados a última hora, llevan recargo del 30% sobre el valor del aviso. 1.7.2.- Formatos especiales centrales: 50% 1.7.3.- Formatos especiales superiores o en portada: 70% 1.7.4.- Mortuorios que contengan fotografías: 30% 1.8.- De encontrarse algún tipo de reclamo deberá comunicarse de manera escrita al departamento de ventas hasta el siguiente día hábil después de su publicación, No se aceptaran reclamos posteriormente.												
5	**PP EL VERDADERO: Avisos Comerciales, No Comerciales, Interes General**	Avisos que tienen fines de lucro	**Presencial**: Puede acercarse a nuestras instalaciones en Guayaquil, Quito, Cuenca, Ambato y Manta **Telefonica**: Puede llamar a nuestro Conmutador 2595700	Para realizar publicaciones en el diario es necesario que el cliente cuente con la siguiente documentación: Copia de cedula y nombramiento de la empresa, Carta donde el representante legal autorice solicitar el anuncio, Partida presupuestaria (Empresas Públicas),Cotización aprobada con su respectiva firma y sello	Horarios para avisos Comerciales, No Comerciales e Interés General 1.1.- Artes armados se recibirán con 48 horas de anticipación para su publicación, en cd junto al printer del mismo o por e-mail, deberán llegar en formato Ilustrador o pdf en alta. Los cambios requeridos por el cliente deberán ser gestionados por los ejecutivos de ventas recabando el respectivo visto bueno del cliente. 1.2.- Los avisos pueden llegar directamente a Oficina o a través del vendedor, pero siempre con una orden escrita del cliente vía e-mail o en una carta membretada. Este documento es el respaldo que tiene la empresa para publicación del aviso. La orden o carta del cliente debe incluir: • Fecha de publicación • Cotización aprobada 1.3. Los avisos para los fines de semana o feriados se receptaran hasta las 12h00 del día viernes o el último día laborable. 1.4.- Repetición de avisos publicados: El cliente debe de indicar en la orden o vía e-mail la última fecha en que se publico el aviso, adjuntar impresión o copia del aviso 1.5.- Restricciones en las publicaciones de aviso: No se publicara avisos de clientes que tengan más de treinta días en mora. No se publicaran avisos que no hayan venido con el arte aprobado por parte del cliente. 1.6.- Cambios de fechas: Se aceptaran cambios de la fecha en la publicación de los avisos, solicitadas de manera escrita por el cliente, hasta la 9h00 del día anterior a la fecha de publicación, caso contrario el aviso será publicado y cobrado al cliente.	8:30- 17:00	Ver tarifario anexo	48 horas	Ciudadania en General	Quito: Cuenca: Ambato: Manta:	Guayaquil: • Matriz: Av. Carlos Julio Arosemena Tola Km. 1.5 • Punto de Ventas: Av. 10 de Agosto 601 y Boyacá Quito: • Edifico de Medios Públicos: San Salvador E6-49 y Eloy Alfaro • Punto de Ventas: Clemente Ponce N14-13 y Hnos. Pazmiño Cuenca: • Av. José Peralta 1-111 y Cornelio Merchán Edificio Onix planta baja. Ambato: • Calle los Shyris 1260 entre Imbabura y Saraguro	Atencion al cliente en todas nuestras sucursales	No	N/A	N/A	10	120
6	**El Telegrafo EP en su división de IMPRESOS COMERCIALES**	Son aquellos productos editoriales, libros, revistas, entre otros.	Mediante carta formal, correo electrónico o vía telefónica se solicita información de todo tipo de productos impresos	1. Especificar las medidas y características del producto a imprimir , entre los que tenemos: etiquetas, cuadernos, papel regalo, agendas, volantes, dípticos, trípticos, catálogos, manuales, libros, periódicos, suplementos, revistas, afiches, plegables, material POP, papelería en general, con terminados como: encolados, grapados, plegados, anillados, tapa dura; con barniz UV total o selectivo, laminados, en todo tipo de papel.	Una vez aprobada la cotizacion, se sigue el siguiente procedimiento: 1. Ingreso de Orden de Producción especificando las fechas de entrega. 2. Impresión de Prueba de Color	8:30- 17:00	N/A	48 horas	Ciudadania en General	Quito: Cuenca: Ambato: Manta:	Guayaquil: • Matriz: Av. Carlos Julio Arosemena Tola Km. 1.5 • Punto de Ventas: Av. 10 de Agosto 601 y Boyacá Quito: • Edifico de Medios Públicos: San Salvador E6-49 y Eloy Alfaro • Punto de Ventas: Clemente Ponce N14-13 y Hnos. Pazmiño Cuenca: • Av. José Peralta 1-111 y Cornelio Merchán Edificio Onix planta baja. Ambato: • Calle los Shyris 1260 entre Imbabura y Saraguro	Atencion al cliente en todas nuestras sucursales	No	N/A	N/A	100	1200

Nuestra empresa se encuentra en proceso de inscripción al Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/07/2015
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):	GERENCIA COMERCIAL
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	CHRISTIAN SAENZ REGALADO
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	christian.saenz@telegrafo.com.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(04) 259-5700 EXTENSIÓN 211

	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
	8%
	98%
	98%
	90%