## 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**<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio). | **Requisitos para la obtención del servicio**<br>(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**<br>(Detallar los días de la semana y horarios) | Costo | **Tiempo estimado de respuesta**<br>(Horas, Días, Semanas) | **Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio**<br>(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**<br>**(link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)** | **Tipos de canales disponibles de atención presencial:**<br>(Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución) | **Servicio Automatizado**<br>(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**<br>**(mensual)** | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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<br>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)<br>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<br>2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea).<br>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.<br>2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información.<br>3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente.<br>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 | 85% |
| 2 | **EL TELEGRAFO:**<br>**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<br>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.<br>Los cambios requeridos por el cliente deberán ser gestionados por los ejecutivos de ventas recabando el respectivo visto bueno del cliente.<br>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.<br>La orden o carta del cliente debe incluir:<br>• Fecha de publicación<br>• Cotización aprobada<br>1.3. Los avisos para los fines de semana o feriados se receptaran hasta las 12h00 del día viernes o el último día laborable.<br>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<br>1.5.- Restricciones en las publicaciones de aviso: No se publicara avisos de clientes que tengan más de treinta días en mora.<br>No se publicaran avisos que no hayan venido con el arte aprobado por parte del cliente.<br>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 | | | | | | | | | | | | |
| 3 | **EL TELEGRAFO:**<br>**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:<br>**Convocatoria**<br>1. Copia de la cédula (persona natural)<br>2. Copia del nombramiento de representación legal (Persona Jurídica).<br>3. Copia del RUC (persona Jurídica).<br>4. Invitación a Convocatoria con la firma de responsabilidad<br>5. Pago del respectivo valor por el servicio<br>**Balances anuales o trimestrales**<br>1. Copia del RUC (persona Jurídica)<br>2. Balance con las firmas de responsabilidad<br>3. Pago del respectivo valor por el servicio<br>**Citaciones**<br>1. Extracto original o copia certificada emitida por el Juzgado<br>2. Copia de Cédula (persona natural)<br>3. Copia del RUC (persona Jurídica)<br>4. Pago del respectivo valor por el servicio<br>**Extravíos Bancarios**<br>1. Copia de la denuncia en caso que no sea remitida por la Institución Bancaria<br>2. Copia de Cédula (persona natural)<br>3. Copia del RUC (persona Jurídica)<br>4. Pago del respectivo valor por el servicio<br>**Extravíos de Documentos**<br>1. Formulario de Denuncia emitido por el Consejo de Judicatura<br>2. Copia de Cédula (persona natural)<br>3. Copia del RUC (persona Jurídica)<br>4. Pago del respectivo valor por el servicio<br>**Extracto de Compañías**<br>1. Extracto original emitido por la Superintendencia de Compañías<br>2. Copia de Cédula (persona natural)<br>3. Copia del RUC (persona Jurídica)<br>4. Pago del respectivo valor por el servicio<br>**Aviso a Acreedores**<br>1. Aviso firmado por el Liquidador o responsable del aviso<br>2. Copia de Cedula(Persona natural)<br>3. Copia del RUC (persona Jurídica)<br>4. Pago del respectivo valor por el servicio | | | Ver tarifario anexo | 48 horas | Ciudadania en General | Quito:<br>Cuenca:<br>Ambato:<br>Manta: | Guayaquil:<br>• Matriz: Av. Carlos Julio Arosemena Tola Km. 1.5<br>• Punto de Ventas: Av. 10 de Agosto 601 y Boyacá<br>Quito:<br>• Edifico de Medios Públicos: San Salvador E6-49 y Eloy Alfaro<br>• Punto de Ventas: Clemente Ponce N14-13 y Hnos. Pazmiño<br>Cuenca:<br>• Av. José Peralta 1-111 y Cornelio Merchán Edificio Onix planta baja<br>Ambato:<br>• Calle los Shyris 1260 entre Imbabura y Saraguro | Atencion al cliente en todas nuestras sucursales | No | N/A | N/A | 2200 | 26400 | 98% |
| 4 | **EL TELEGRAFO:**<br>**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:<br>1.1 Copia de cedula y papeleta de votación de la persona responsable (copia).<br>1.2 Print del arte firmado<br>1.3 Hoja de responsabilidad | Horarios para avisos Remitidos<br>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.<br>Los cambios requeridos por el cliente deberán ser gestionados por los ejecutivos de ventas recabando el respectivo visto bueno del cliente.<br>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.<br>La orden o carta del cliente debe incluir:<br>• Fecha de publicación<br>• Cotización aprobada<br>1.3.- Los avisos para los fines de semana o feriados se receptaran hasta las 12h00 del día viernes o el último día laborable.<br>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<br>1.5.- Restricciones en las publicaciones de aviso: No se publicara avisos de clientes que tengan más de treinta días en mora.<br>No se publicaran avisos que no hayan venido con el arte aprobado por parte del cliente.<br>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.<br>1.7.- Recargos en el valor del aviso:<br>1.7.1.- Avisos ingresados a última hora, llevan recargo del 30% sobre el valor del aviso.<br>1.7.2.- Formatos especiales centrales: 50%<br>1.7.3.- Formatos especiales superiores o en portada: 70%<br>1.7.4.- Mortuorios que contengan fotografías: 30%<br>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:**<br>**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<br>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.<br>Los cambios requeridos por el cliente deberán ser gestionados por los ejecutivos de ventas recabando el respectivo visto bueno del cliente.<br>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.<br>La orden o carta del cliente debe incluir:<br>• Fecha de publicación<br>• Cotización aprobada<br>1.3. Los avisos para los fines de semana o feriados se receptaran hasta las 12h00 del día viernes o el último día laborable.<br>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<br>1.5.- Restricciones en las publicaciones de aviso: No se publicara avisos de clientes que tengan más de treinta días en mora.<br>No se publicaran avisos que no hayan venido con el arte aprobado por parte del cliente.<br>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:<br>Cuenca:<br>Ambato:<br>Manta: | Guayaquil:<br>• Matriz: Av. Carlos Julio Arosemena Tola Km. 1.5<br>• Punto de Ventas: Av. 10 de Agosto 601 y Boyacá<br>Quito:<br>• Edifico de Medios Públicos: San Salvador E6-49 y Eloy Alfaro<br>• Punto de Ventas: Clemente Ponce N14-13 y Hnos. Pazmiño<br>Cuenca:<br>• Av. José Peralta 1-111 y Cornelio Merchán Edificio Onix planta baja.<br>Ambato:<br>• Calle los Shyris 1260 entre Imbabura y Saraguro | Atencion al cliente en todas nuestras sucursales | No | N/A | N/A | 10 | 120 | 98% |
| 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<br>Producción especificando las fechas de entrega. 2. Impresión de Prueba de Color | 8:30- 17:00 | N/A | 48 horas | Ciudadania en General | Quito:<br>Cuenca:<br>Ambato:<br>Manta: | Guayaquil:<br>• Matriz: Av. Carlos Julio Arosemena Tola Km. 1.5<br>• Punto de Ventas: Av. 10 de Agosto 601 y Boyacá<br>Quito:<br>• Edifico de Medios Públicos: San Salvador E6-49 y Eloy Alfaro<br>• Punto de Ventas: Clemente Ponce N14-13 y Hnos. Pazmiño<br>Cuenca:<br>• Av. José Peralta 1-111 y Cornelio Merchán Edificio Onix planta baja.<br>Ambato:<br>• Calle los Shyris 1260 entre Imbabura y Saraguro | Atencion al cliente en todas nuestras sucursales | No | N/A | N/A | 100 | 1200 | 90% |

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

| | |
|---|---|
| **FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** | 29/02/2016 |
| **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 |