**Art. 7 de la ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP**

**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 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 cómo por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en líneas, contact center, call center, teléfono institucional) | Servicio Automatizado (Si/No) | Link para descargar el formulario de servicios | Link para el servicio por internet (en line) | Número de ciudadanos/ciudadanas que acceden en el servicio en el último periodo (mensual) | Número de ciudadanos/ciudadanas que acceden en el servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Solicitud de Acceso a la Información Pública * | Solicitud de los instituciones que conforman la Función Ejecutiva. Año 2011, 2012 y 2013 | 1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico.<br>2. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública, o<br>3. Llenar la información en el enlace más disponible en internet (en línea).<br>4. Solicitar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue entre de los 15 días disponiblo en el del. 9 de la LOTAIP (14 días y 3 días con prórroga)<br>5. Recibir la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (presencial en línea o retiro en oficina) | 1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública, o<br>2. Llenar la información en el enlace más 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 a la solicitante | 08:30 a 17:00 | Gratuito | 15 días | Ciudadanía en general | En cliente en todas las oficinas a nivel nacional | www.secretariadeterrenos.gob.ec | Página web y oficinas a nivel nacional | Si | http://www.secretariadeterrenos.gob.ec/wp-content/uploads/ | http://www.secretariadeterrenos.gob.ec/wp-content/uploads/ | No Identificable | No Identificable | 85% |
| 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 Maria. **Telefonica** Puede llamar a nuestro Conmutador 2997700 | 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 dirigida al representante legal autorizar solicitar el anuncio, Partida jurisdiccional (Empresas Públicas), Cotización aprobada con su respectiva firma y sello | Historia para Avisos Comerciales y No Comerciales e Interés General<br><br>1.1.- Artes enviados se recibirán con 48 horas de anticipación para su publicación, en caso juntar al printer del mismo o pure-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 mediando el respectivo visto bueno del cliente.<br>1.2.- Los avisos pueden llegar directamente a Oficinas a través del vendedor, pero siempre con una orden escrita del cliente vía e-mail o en una carta membretada. Este documento es el requisito 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 lunes de semana o feriados se recepta hasta las 12h00del 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 publica el aviso, adjuntar impresión o copia del aviso<br>1.5.- Restricciones en las publicaciones de avisos: No se publicaría avisos de clientes que tengan más de treintadías 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 | | 48 horas | Ciudadanía 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><br>Quito:<br>• Edificio de Medios Públicos: San Salvador E9-89 y Roy Alfaro<br>• Punto de Ventas: Clemente Ponce N10- 31 y Mesa. Pasinillo<br><br>Cuenca:<br>• Av. José Peralta S-111 y Camilo Menéndez Edificio Chile planta baja<br><br>Ambato:<br>• Calle los Shyris 1280entre Imbabura y Sangurio | Atencion al cliente en todas nuestras sucursales | No | N/A | N/A | 2200 | 26400 | 98% |
| 3 | **EL TELEGRAFO: Avisos Comerciales, Interes General** | Avisos que tienen fines de lucro | **Presencial:** Puede acercarse a nuestras instalaciones en Guayaquil, Quito, Cuenca, Ambato y Maria. **Telefonica** Puede llamar a nuestro Conmutador 2997700 | Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)<br>**Comercial**<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 (persona natural) con la firma de responsabilidad<br>5. Pago del respectivo valor por el servicio<br>**Religioso/Avisos a Universidades**<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. Boleta 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>**Extracto Bancario**<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>**Informes 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. Boleta original emitida 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>**Avisos 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 | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | **EL TELEGRAFO: Avisos Restridos** | 1.1 Skin avisos cuyo contenido pueda ser considerado por la ley: advertencias, restricciones, etc. Skin sujetos a aprobación y deben de incluir la palabra "RESPETEO" | **Presencial:** Puede acercarse a nuestras instalaciones en Guayaquil, Quito, Cuenca, Ambato y Maria. **Telefonica** Puede llamar a nuestro Conmutador 2997700 | Para avisos publicaciones en el diario es necesario que el cliente cuente con la siguiente documentación:<br>1.1 Copia de cedula y pagarés de notación de la persona responsable (copia).<br>1.2 Pico del arte finalizado<br>1.3 Hoja de responsabilidad | Historia para Avisos Restridos<br><br>1.1.- Artes enviados se recibirán con 48 horas de anticipación para su publicación, en caso juntar al printer del mismo o pure-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 mediando el respectivo visto bueno del cliente.<br><br>1.2.- Los avisos pueden llegar directamente a Oficina a través del vendedor, pero siempre con una orden escrita del cliente vía e-mail o en una carta membretada. Este documento es el requisito 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><br>1.3.- Los avisos para los lunes de semana o feriados se recepta hasta las 12h00 del día viernes o el último día laborable.<br><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 publica el aviso, adjuntar impresión o copia del aviso<br><br>1.5.- Restricciones en las publicaciones de avisos: No se publicaría 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><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><br>1.7.- Recargos en el valor del aviso:<br>1.7.1.- Avisos ingresados a última hora, tienen recargo del 30% sobre el valor del aviso.<br>1.7.2.- Formatos especiales centrales: 50%<br>1.7.3.- Formatos especiales superiores a media portada: 70%<br>1.7.4.- Mechanicos que contengan fotografías: 70%<br><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 la publicación, No se aceptaran reclamos posteriormente. | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | **Medios Públicos EP es la División de EMPRESAS COMERCIALES** | Skin aquellos productos: Folletos, 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, díptico, tríptico, catálogo, 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 cotización, se sigue el siguiente procedimiento:<br>Producción: especificando las fechas de entrega.<br>1. Ingresa de Orden de<br>2. Impresión de Prueba de Color | 8:30- 17:00 | N/A | 48horas | Ciudadanía 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><br>Quito:<br>• Edificio de Medios Públicos: San Salvador E9-89 y Roy Alfaro<br>• Punto de Ventas: Clemente Ponce N10- 31 y Mesa. Pasinillo<br><br>Cuenca:<br>• Av. Lazo y Rodrigo de Triana. Edificio El Tiempo.<br><br>Ambato:<br>• Calle los Shyris 1280 entre Imbabura y Sangurio | Atencion al cliente en todas nuestras sucursales | No | N/A | N/A | 100 | 1200 | 80% |

| | |
|---|---|
| **Nuestra empresa se encuentra en proceso de inscripción al Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)** | |
| **FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** | 31/03/2016 |
| **PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** | MENSUAL |
| **UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):** | GERENCIA COMERCIAL |
| **RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):** | CARLOS ALCIVAR VELEZ |
| **CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:** | calcivar@telegrafo.com.ec |
| **NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:** | (04) 2597-5700 EXTENSIÓN 211 |