

¿El servicio que ofrece y las formas de acceder a ella, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

Nº	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 (Dirigido a y en para ciudadanía en general, personas vulnerables, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Objetivo y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrece el servicio (En caso de tener web y/o disponibilidad móvil)	Tipo de canales disponibles de atención presencial	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de ciudades/ciudadanos que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de telefonías/usuarios que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud de acceso a la información pública	Solicitud parametrada a la información pública	1. Entregar la solicitud con requisitos en la Secretaría General de PORTOVAL EP. 2. La Dirección de Planificación recibe el requerimiento. 3. La Dirección de Planificación de respuesta al usuario	1. Usar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública. 2. Usar la información del servicio es disponible en internet (en línea). 3. El señor Gerente General aprueba el informe por que sea notificado al usuario la respuesta.	8:00 a 17:00	No Aplica costo	2 días	Socios de Operadores de Transporte	Dirección de Planificación	Vía Portoviejo- Monta Km. 2.5 frente a la Gasolinera de Rama del Camión	Fábrica Moby y Secretaría General de la Empresa PORTOVAL EP	NO	Formulario de solicitud de información pública	Formulario de solicitud de información pública	0	0	
2	Cambio de Saco con Inscripción de Vehículo dentro de los operadores de Transporte	Solicitud para registrar cambio de saco con inscripción de vehículo dentro de los operadores de transporte	1. Ingresar a la página web de portoval y descargar el formulario para el trámite. 2. Entregar la solicitud con requisitos en la ventanilla de atención al usuario.	1. Usar el formulario del trámite correspondiente con la documentación de soporte para la obtención del servicio. 2. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	8:00 a 17:00	Tasa de 10,00USD conforme al tarifario de la AAT	4 días	Socios de Operadores de Transporte	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portoviejo- Monta Km. 2.5 frente a la Gasolinera de Rama del Camión	Ventanilla de atención al usuario	SI	Formulario de cambio de Saco con inscripción de vehículo	Formulario de cambio de Saco con inscripción de vehículo	0	0	
3	Cambio de Saco con Vehículo dentro de los operadores de transporte	Solicitud para registrar cambio de saco y vehículo dentro de los operadores de transporte	1. Ingresar a la página web de portoval y descargar el formulario para el trámite. 2. Entregar la solicitud con requisitos en la ventanilla de atención al usuario.	1. Usar el formulario del trámite correspondiente con la documentación de soporte para la obtención del servicio. 2. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	8:00 a 17:00	Tasa de 10,00USD conforme al tarifario de la AAT	4 días	Socios de Operadores de Transporte	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portoviejo- Monta Km. 2.5 frente a la Gasolinera de Rama del Camión	Ventanilla de atención al usuario	SI	Formulario de cambio de Saco con vehículo	Formulario de cambio de Saco con vehículo	0	0	
4	Cambio de Saco	Solicitud para registrar cambio de saco dentro de los operadores de transporte	1. Ingresar a la página web de portoval y descargar el formulario para el trámite. 2. Entregar la solicitud con requisitos en la ventanilla de atención al usuario.	1. Usar el formulario del trámite correspondiente con la documentación de soporte para la obtención del servicio. 2. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	8:00 a 17:00	Tasa de 10,00USD conforme al tarifario de la AAT	4 días	Socios de Operadores de Transporte	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portoviejo- Monta Km. 2.5 frente a la Gasolinera de Rama del Camión	Ventanilla de atención al usuario	SI	Formulario de cambio de Saco	Formulario de cambio de Saco	7	7	
5	Cambio de Vehículo	Solicitud para registrar cambio de vehículo dentro de los operadores de transporte	1. Ingresar a la página web de portoval y descargar el formulario para el trámite. 2. Entregar la solicitud con requisitos en la ventanilla de atención al usuario.	1. Usar el formulario del trámite correspondiente con la documentación de soporte para la obtención del servicio. 2. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	8:00 a 17:00	Tasa de 10,00USD conforme al tarifario de la AAT	4 días	Socios de Operadores de Transporte	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portoviejo- Monta Km. 2.5 frente a la Gasolinera de Rama del Camión	Ventanilla de atención al usuario	SI	Formulario de cambio de Vehículo	Formulario de cambio de Vehículo	2	2	
6	Deshabilitación de Vehículo	Solicitud para deshabilitar la unidad dentro de los operadores de transporte	1. Ingresar a la página web de portoval y descargar el formulario para el trámite. 2. Entregar la solicitud con requisitos en la ventanilla de atención al usuario.	1. Usar el formulario del trámite correspondiente con la documentación de soporte para la obtención del servicio. 2. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	8:00 a 17:00	Tasa de 10,00USD conforme al tarifario de la AAT	4 días	Socios de Operadores de Transporte	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portoviejo- Monta Km. 2.5 frente a la Gasolinera de Rama del Camión	Ventanilla de atención al usuario	SI	Formulario de Deshabilitación de Vehículo	Formulario de Deshabilitación de Vehículo	2	2	
7	Renovación de Permisos, Contratos de Operaciones	Servicio de ciudadanía para renovar los permisos o contratos de operaciones.	1. Ingresar a la página web de portoval y descargar el formulario para el trámite. 2. Entregar la solicitud con requisitos en la ventanilla de atención al usuario.	1. Usar el formulario del trámite correspondiente con la documentación de soporte para la obtención del servicio. 2. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	8:00 a 17:00	Tasa de 200,00USD conforme al tarifario de la AAT	15 días	Socios de Operadores de Transporte	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portoviejo- Monta Km. 2.5 frente a la Gasolinera de Rama del Camión	Ventanilla de atención al usuario	SI	Solicitud de renovación de permisos de operaciones	Solicitud de renovación de permisos de operaciones	0	0	
8	Permisos, Contratos de Operaciones	Servicio de ciudadanía para solicitar los permisos o contratos de operaciones.	1. Ingresar a la página web de portoval y descargar el formulario para el trámite. 2. Entregar la solicitud con requisitos en la ventanilla de atención al usuario.	1. Usar el formulario del trámite correspondiente con la documentación de soporte para la obtención del servicio. 2. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	8:00 a 17:00	Tasa de 200,00USD conforme al tarifario de la AAT	15 días	Socios de Operadores de Transporte	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portoviejo- Monta Km. 2.5 frente a la Gasolinera de Rama del Camión	Ventanilla de atención al usuario	SI	Solicitud de permisos, contratos de operaciones	Solicitud de permisos, contratos de operaciones	0	0	
9	Habilitación de Vehículo	Solicitud para habilitar la unidad dentro de los operadores de transporte	1. Ingresar a la página web de portoval y descargar el formulario para el trámite. 2. Entregar la solicitud con requisitos en la ventanilla de atención al usuario.	1. Usar el formulario del trámite correspondiente con la documentación de soporte para la obtención del servicio. 2. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	8:00 a 17:00	Tasa de 10,00USD conforme al tarifario de la AAT	4 días	Socios de Operadores de Transporte	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portoviejo- Monta Km. 2.5 frente a la Gasolinera de Rama del Camión	Ventanilla de atención al usuario	SI	Formulario de Habilitación de Vehículo	Formulario de Habilitación de Vehículo	0	0	
10	Reclamos judiciales	Oficio donde el juez indica que la compañía no cumple con el pago de las inversiones donde han sancionado una deuda ilegal.	1. Presentar el oficio y sentencia del juez donde han sancionado con el pago de las inversiones donde han sancionado una deuda ilegal.	1. Solicitar el oficio y sentencia del juez donde ha cumplido con la obligación tributaria.	8:00 a 17:00	No Aplica costo	4 días	Ciudadanos en general	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portoviejo- Monta Km. 2.5 frente a la Gasolinera de Rama del Camión	Ventanilla de atención al usuario	NO	NO	NO	15	15	

"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE"
PORTOVAL EP se encuentra implementando el procedimiento de medición de satisfacción sobre el uso de los servicios que se brindan.

10	Desbloqueo comercial	Servicio que se brinda a ciudadanía para el levantamiento de una orden ejecutiva judicial que tiene habilitado el vehículo que fue adquirido por medio de un financiamiento.	Acuerdarse a las oficinas de FORTOVAL EP con los documentos requeridos	1. Oficio original de la casa comercial dirigida a la autoridad de tránsito actualizado. 2. Documento de cancelación de registro reservado. 3. Copia de venta y matrícula vigente del titular.	1. El jurídico encargado del proceso realiza la validación de datos y paga en el sistema Anís Cloud Portoval como se estipula la resolución 008-2017 Dir-ent. 2. Una vez que se cumplió con los requisitos y validados, se procederá a escanear los documentos y generar el orden de pago del sistema. 3. Realización de pago al cuarto entregado el correspondiente a pago para el desbloqueo, el cual será adjuntado a la documentación. 4. El trámite se envía al director jurídico de Anís, aprobados. 5. Una vez aprobados el trámite está en desarrollo jurídico que se realiza para que el mismo sea finalizado. El trámite debe enviarse a las oficinas de Portoval para recibir y firmar el certificado de desbloqueo.	8.00 a 17.00	Tasa del S.O.S.O2 conforme al tarifario de la ANT	24 horas	Ciudadanía en general	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portovelgo - Monta Km. 2.5 frente a la Gasolinera de Rama del Camino	Ventanilla de atención al usuario	NO	NO	NO	NO	45	45
11	Desbloqueo judicial	Sei ordenado por la autoridad competente. Cambio de la titularidad y cambio de dueño de vehículo para el cumplimiento de una pena o orden de multa.	Acuerdarse a las oficinas de FORTOVAL EP con los documentos requeridos	1. Presentar el oficio y sentencia del juez donde dispone la obligación del pago de la pena reservada por un juez penal de las oficinas de FORTOVAL EP.	1. Presentación de documentos. El oficio original por secretario general y se entregado a los módulos, donde se encuentran los jurídicos encargados. 2. Se realiza la verificación en el sistema ANIS 4.0 ANT que el desbloqueo tenga relación con el número de juicio y oficio donde se ordena el desbloqueo. 3. Una vez que cumplidos todos la validación se escanear el oficio y generar los datos en el sistema Anís Cloud Portoval. 4. El jurídico encargado del proceso realiza la validación de datos en el sistema Anís Cloud Portoval como lo estipula la resolución 008-2017 Dir-ent. 5. Se registra en el sistema Anís Cloud Portoval el trámite de bloqueo. Una vez registrado se registra el certificado de bloqueo. 6. Se procede a ubicar el oficio a la entidad requerida indicándole que se ha dado cumplimiento con lo solicitado.	8.00 a 17.00	No aplica costo	4 días	Ciudadanía en general	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portovelgo - Monta Km. 2.5 frente a la Gasolinera de Rama del Camino	Ventanilla de atención al usuario	NO	NO	NO	NO	0	0
12	Desbloqueo comercial	Servicio que se brinda a la ciudadanía para presentar y generar en primera instancia un informe para el trámite de financiamiento, también aplica en vehículos nuevos, para asegurar una obligación.	Acuerdarse a las oficinas de FORTOVAL EP con los documentos requeridos	Presentación de documentos por parte del propietario del vehículo: oficio original dirigido a la autoridad de tránsito actualizado. 1. Copia certificado del contrato con reserva de dominio 2. Documento de inscripción del contrato en el registro reservado. 3. Copia de venta y matrícula vigente del titular.	1. El jurídico encargado del proceso realiza la validación de datos y paga en el sistema Anís Cloud Portoval como se estipula la resolución 008-2017 Dir-ent. 2. Una vez que se cumplió con los requisitos y validados, se procederá a escanear los documentos y generar el orden de pago del sistema. 3. Realización de pago al cuarto entregado el correspondiente a pago para el bloqueo, el cual será adjuntado a la documentación. El jurídico encargado dará el último clic para poder finalizar el proceso de bloqueo el cual generará el informe de bloqueo del sistema.	8.00 a 17.00	Tasa del S.O.S.O2 conforme al tarifario de la ANT	24 horas	Ciudadanía en general	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portovelgo - Monta Km. 2.5 frente a la Gasolinera de Rama del Camino	Ventanilla de atención al usuario	NO	NO	NO	NO	0	0
13	Despacho de transferencia de dominio	Servicio a la ciudadanía para asegurar la inscripción de la compra-venta de vehículo.	Acuerdarse a las oficinas de FORTOVAL EP con los documentos requeridos	1. La carta de venta que se realizó en el día del proceso de compra, en caso de pérdida de la carta de venta puede traer una copia certificada, en caso de no tener la carta de venta en la notaría, se realiza una declaración juramentada donde indique que el vehículo fue vendido a persona a nombre de quien y NTC ante la que se hizo la carta de compra y venta	1. Búsqueda en el sistema ANIS CLOUD ANT para constatar que la persona sigue siendo el propietario y procediendo a escribir el bloque por transferencia de dominio tal como estipula la resolución 008 del 2020	8.00 a 17.00	Tasa del S.O.S.O2 conforme al tarifario de la ANT	24 horas	Ciudadanía en general	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portovelgo - Monta Km. 2.5 frente a la Gasolinera de Rama del Camino	Ventanilla de atención al usuario	NO	NO	NO	NO	2	2
14	Desbloqueo por transferencia de dominio	Servicio a la ciudadanía que se ofrece mediante ya la entidad. Se inscriben la compra-venta de vehículo.	Acuerdarse a las oficinas de FORTOVAL EP con los documentos requeridos	1. La carta de venta que se realizó en el día del proceso de compra en tal caso adjuntar el tratamiento de dominio emitido por ANIS	1. Búsqueda en el sistema ANIS CLOUD ANT para constatar que la persona que desea el propietario y procediendo a desbloquear el vehículo a indicarlo en la 008 del 2020	8.00 a 17.00	Tasa del S.O.S.O2 conforme al tarifario de la ANT	24 horas	Ciudadanía en general	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portovelgo - Monta Km. 2.5 frente a la Gasolinera de Rama del Camino	Ventanilla de atención al usuario	NO	NO	NO	NO	6	6
15	Actualización de Rectificador de Dirección	Constancia de verificación de dirección por parte de las instituciones asociadas	1. Entregar la solicitud con requisitos en la Secretaría General de FORTOVAL EP los días lunes de cada semana 2. Registrar el área de Matriculación para la actualización en el sistema ANIS 4.0 3. Retiro del documento de actualización una vez reflejada en el sistema de 2 a 8 días hábiles	1. Usar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública. 2. Usar 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. El área de asesoría jurídica ingresa los datos del servicio conforme al formulario y sus requisitos. 2. Genera el oficio habilitado (Resolución). 3. Suscribe como primera firma de validación. 4. Inscripción y aprobación por parte de la Gerencia General	8.00 a 17.00	Tasa de 7.000Q2 conforme al tarifario de la ANT	48 horas	Usuarios en general	Dirección de Asesoría Jurídica	Vía Portovelgo - Monta Km. 2.5 frente a la Gasolinera de Rama del Camino	Página Web y Secretaría General de la Empresa FORTOVAL EP	SI	Formulario Actualización de Rectificador de Dirección	Formulario Actualización de Rectificador de Dirección	0	0	
<p>Nota: Los formularios por las instituciones que se disponen de Portal de Transmisión Ciudadana (PTC)</p> <p>FORMA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: 08/05/2022</p> <p>PROCESO DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: 08/05/2022</p> <p>CIUDADANÍA POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: CIUDADANÍA</p> <p>RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL (E): DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA</p> <p>DIRECCIÓN ELECTRÓNICA DEL LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: informacion@fortoval.com.gt</p> <p>NÚMERO TELEFÓNICO DEL LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: 069 31033754; 3104</p>										<p>Nota: Anterior a la Empresa a través de Transmisión Ciudadana, Transmisión Ciudadana y el Portal de Transmisión Ciudadana.</p>								