

**Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOIAP**  
**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<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 instrucción) | Servicio Automatizado (S/No) | Link para descargar el formulario de servicios   | Link para el servicio por internet (on line)  | Número de ciudadanas / ciudadanos que accedieron al servicio en el último período (mensual) | Número de ciudadanas / ciudadanos que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|-----|---|--|---|--|---|---|--------|--|---|---|---|---|------------------------------|--|---|---|--|--|
| 1   | Solicitud de Acceso a la Información Pública                            | Se garantiza el derecho ciudadano constitucional de acceder a la información pública producida y custodiada por la institución   | 1- Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico<br>2- Estar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 10 días dispuestos en el Art. 9 de la LOIAP (10 días y 5 días con prórroga).<br>3- Retirar la respuesta correspondiente según la manera señalada en la solicitud, en la Dirección o Unidad que custodia la información solicitada.   | 1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública;<br>2. Copia de la Cédula de Ciudadanía, para la creación del usuario en el Sistema Quiqup  | 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. Entrega de la respuesta al solicitante según la manera señalada en la solicitud.  | 08:00a 18:00  | Gratis | 10 días  | Ciudadanía en general   | Toda la Institución   | EMOV EP   | Recepción   | No                           | <a href="#">Formulario</a>   | "NO APLICA"<br>Este servicio se realiza únicamente en ventanilla única  | 0   | 19   | 100%   |
| 2   | Renovación de matrícula en línea  | La EMOV EP implementó este sistema pensando en brindar un servicio de calidad a la ciudadanía y facilitar los procesos para comodidad de los usuarios.   | <b>Solicitud de renovación de matrícula en línea.</b><br>1.- Ingresar a la página web: www.emov.gov.ec.<br>2.- En el apartado Destacado dar click en la opción de renovación de matrícula en línea. 3.- Ingresar la placa de su vehículo y luego de un click en validar.<br>4.- El sistema validará los requisitos que se deben cumplir para continuar con el trámite. 5.- Aceptar que la información que ingresará será verídica.<br>6.- Ingrese sus datos (Si Ud. da click en el botón de ayuda se desplegará una imagen con un ejemplo de la información que debe ser ingresada.)<br>7.- En "Finalizar el trámite" se le informará en donde debe retirar su matrícula, además tiene la opción de autorizar a una tercera persona que reciba la misma o solicitar la entrega a domicilio.<br>8.- Imprima la solicitud y entreguella al momento de retirar su matrícula luego de ser notificado por parte de la EMOV EP al correo electrónico ingresado. | <b>Ingresar la solicitud de renovación de matrícula en línea, en la página www.emov.gov.ec.</b><br>El usuario deberá tener lo siguiente:<br>Aprobado de Revisión Técnica Vehicular (Mayanuela o Capulispamba). Turno en línea en la página www.emov.gov.ec.<br>En caso de exoneración acercarse directamente a ventanilla de la Revisión Técnica Vehicular.<br>Certificado de No Aduchar a la EMOV Vigente.<br>Pago de la Matrícula y multas asociadas (Cualquier Institución Financiera).<br>Comprobante de pago del Impuesto a los Vehículos-Rodaje (Mayanuela, Capulispamba, Tesorería Municipal o cualquier punto de pago del Aquitico nomás).<br>Pago de infracciones de tránsito (consultas pág. web: www.emov.gov.ec www.art.gov.ec).<br>Dirección de correo electrónico.   | 1. Las solicitudes de renovación de matrícula ingresadas al sistema, son extraídas por los digitadores, de acuerdo a la fecha y hora de ingreso (cronológico).<br>2- El digitador confirma que la información registrada en la solicitud es correcta y que cumple con todos los requisitos y procesa el trámite, notificando mediante correo electrónico al propietario que el trámite ha sido procesado.<br>3.- Una vez que el usuario recibe el correo de confirmación, puede acercarse a cualquier Centro de Matriculación a retirar el documento de manera inmediata. | Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00<br>Sábado de 08:00 a 12:00 en los centros de matriculación de Mayanuela y Capulispamba | Gratis | 48 Horas   | Ciudadanía en general   | Centros de Matriculación: Parque de la Madre; Mayanuela; Capulispamba; y Terminal Terrestre | Tel: 072854878. Direc: Carlos Arango Toral y Terecinto Cortez<br>Link para acceder al servicio: <a href="https://servicios.emov.gov.ec/EMOV/UR/ava/serve/wb/renovacionmatricula">https://servicios.emov.gov.ec/EMOV/UR/ava/serve/wb/renovacionmatricula</a>   | Página Web  | Si                           | "No aplica, debido a que la información debe ser ingresada directamente en la página de la EMOV"   | <a href="https://www.emov.gov.ec/EMOV/UR/ava/serve/wb/renovacionmatricula">https://www.emov.gov.ec/EMOV/UR/ava/serve/wb/renovacionmatricula</a> | 5.890   | 37.368   | 16%  |
| 3   | Transferencia de Dominio  | Cambio de propietario de vehículos particulares y públicos, trámite requiere la existencia de: contrato de compra-venta, sentencia ejecutoriada para el caso de prescripción adquisitiva o remate; acta de rifa, sorteo o donación | Una vez que el nuevo propietario cuente con el contrato de compra-venta protocolizado o cualquier documento debidamente legalizado, que contenga la información del nuevo propietario, deberá obtener el turno para la RTV, para ello debe ingresar en la página de la EMOV EP, mientras el vehículo pasa por el proceso de revisión; el usuario puede obtener todos los requisitos, en las ventanillas de los Centros de Revisión Técnica Vehicular de Mayanuela o Capulispamba. Con todos los requisitos, deberá acercarse a los centros de matriculación para la revisión de documentos, pago del costo de las especies valenzianas y finalmente el registro en el sistema y la emisión de la especie de matrícula a nombre del nuevo propietario.   | Matrícula Original.<br>En caso de pérdida o robo, presentar la Denuncia actualizada de la pérdida o robo ante la Autoridad Juzgado, Fiscalía o en la página de la Función Judicial opción denuncias (imprimir 2 hojas) para sacar el Certificado Único Vehicular (CUV), tiene un costo de \$ 7.500 (el pago debe realizarse con una orden a nombre del propietario en el Banco del Pacífico, cualquier punto de pago de la EMOV EP o agencias de la Cooperativa JEP.<br>Original de la Cédula y papeleta de votación del nuevo Propietario.<br>Aprobado de la Revisión Técnica Vehicular (Mayanuela o Capulispamba). Turno en línea en la página www.emov.gov.ec.<br>En caso de exoneración acercarse directamente a ventanilla de la Revisión Técnica Vehicular.<br>Pago de 2x1000 (Mayanuela, Capulispamba oficina de matriculación).<br>Levantamiento de Imprimantas de Motor y Chasis (Mayanuela o Capulispamba turno en la oficina de matriculación).<br>Original de Contrato de Compra-Venta debidamente protocolizado, con reconocimiento de firmas y comparecimiento de las partes, así mismo que deberá contener copias de cédulas y papeletas de votación de comprador-vendedor y de la matrícula; de ser Vuelto la Posesión Efectiva de Bienes, para Personas Jurídicas: copias: del RUC (hoja 1), nombramiento y/o Acción de Personal, cédula de Identidad y Certificado de Votación vigente del Representante Legal; en caso de remate: acta de remate; en caso de prescripción adquisitiva F2: sentencia ejecutoriada.<br>Pago de la Transferencia de Dominio (SRI).<br>Pago anual de Matrícula y multas asociadas (Cualquier Institución Financiera). | El usuario con todos los requisitos se acerca a los Centros de Matriculación, el digitador revisa que la documentación este completa, cumple con la legalidad y procede a registrar en el sistema de matriculación el cambio de propietario.  | Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00<br>Sábado de 08:00 a 12:00 en los centros de matriculación de Mayanuela y Capulispamba | Gratis | inmediato  | Ciudadanía en general   | Centros de Matriculación: Parque de la Madre; Mayanuela; Capulispamba; y Terminal Terrestre | - Centro de Matriculación Capulispamba, teléfono: 072875661.<br>- Centro de Matriculación Mayanuela, teléfono: 072800713.<br>- Centro de Matriculación Terminal Terrestre, ubicado en la planta alta del terminal terrestre, teléfonos: 072854878 ext. 460, 461, 463, 465.<br>- Centro de matriculación Parque de la Madre, ubicado en el subsuelo del parque, teléfono: 072854878 ext. 459 | Ventanillas de los centros de matriculación   | Si                           | "No aplica, porque el trámite debe realizarse directamente en los cuatro centros de matriculación" | "No aplica, el trámite es presencial"   | 1.375   | 6.672  | 21%  |
| 4   | Duplicado de matrícula vehiculoparticular por pérdida, robo o deterioro | Obtención de una nueva especie de matrícula cuando existe pérdida, robo o deterioro.   | Debe obtener un turno para la RTV, para ello debe ingresar en la página de la EMOV EP; mientras el vehículo pasa por todo el proceso, el usuario puede obtener todos los requisitos en los Centros de Revisión Técnica Vehicular de Mayanuela o Capulispamba  | Original de Matrícula y especie de matrícula.<br>Denuncia de la pérdida o robo ante la Autoridad Competente Juzgado o Fiscalía.<br>Original de la cédula y papeleta de votación del PROPIETARIO.<br>Aprobado Revisión Técnica Vehicular (Mayanuela o Capulispamba)- Turno en línea en la página www.emov.gov.ec.<br>En caso de exoneración acercarse directamente a ventanilla de la Revisión Técnica Vehicular.<br>Pago anual de Matrícula y multas asociadas (Instituciones financieras).<br>Pago de la Tasa Solidaria (Gobierno Provincial).<br>Certificado de No Aduchar a la EMOV Vigente.<br>Comprobante de pago del impuesto a los vehículos-rodaje (Mayanuela, Capulispamba, Tesorería Municipal o cualquier punto de pago del Aquiticonomás).<br>Pago de infracciones de tránsito (consultas pág. web: www.emov.gov.ec www.art.gov.ec).<br>Dirección de correo electrónico.<br>El trámite también puede ser realizado por un familiar directo (primer grado de consanguinidad) o por el cónyuge, para lo cual deberá presentar original y copia de cédula del propietario del vehículo y del familiar o cónyuge.<br>En el caso de que el trámite sea realizado por una tercera persona se requiere poder especial o general.<br>La especie tiene un costo de \$ 22.00 y \$5.00 del Documento Anual de Circulación; el pago debe realizarse a nombre del propietario en el cualquier punto de pago de la EMOV EP, Banco del Pacífico o agencia de la Cooperativa JEP.<br>Personas Jurídicas: Copia de RUC (hoja 1), nombramiento de representante legal inscrito en registro mercantil y copia de  | El usuario con todos los requisitos se acerca a los Centros de Matriculación, el digitador revisa que la documentación este completa, cumple con la legalidad y procede a registrar en el sistema de matriculación el cambio de propietario.  | Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00<br>Sábado de 08:00 a 12:00 en los centros de matriculación de Mayanuela y Capulispamba | Gratis | inmediato  | Ciudadanía en general   | Centro de Matriculación: Parque de la Madre; Mayanuela; Capulispamba; y Terminal Terrestre  | - Centro de Matriculación Capulispamba, teléfono: 072875661.<br>- Centro de Matriculación Mayanuela, teléfono: 072900713.<br>- Centro de Matriculación Terminal Terrestre, ubicado en la planta alta del terminal terrestre, teléfonos: 072854878 ext. 460, 461, 463, 465.<br>- Centro de matriculación Parque de la Madre, ubicado en el subsuelo del parque, teléfono: 072854878 ext. 459 | Ventanillas de los centros de matriculación   | Si                           | "No aplica, porque el trámite debe realizarse de manera presencial"                                | "No aplica, el trámite es presencial"   | 146   | 744  | 20%  |

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOIAP

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<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 instrucción) | Servicio Automatizado (Si/No) | Link para descargar el formulario de servicios                      | Link para el servicio por internet (on line) | Número de ciudadanas / ciudadanos que accedieron al servicio en el último periodo (mensual) | Número de ciudadanas / ciudadanos que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|-----|---|--|---|---|--|---|----------|--|---|---|---|---|-------------------------------|---|--|---|--|--|
| 5   | Vehículos nuevos importados por discapacidad                  | Matricular por primera vez de un vehículo no tiene registro en el sistema de matriculación y ha ingresado al país importado por discapacidad       | El usuario debe acercarse a los Centros de Revisión para emisión del Exonerado de RTV y ha obtener los requisitos para la matriculación del vehículo. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Exoneración de la Revisión Técnica Vehicular (Ventanilla de Mayanuela o Capulispamba).</li> <li>Pago de 2x1000 (Mayanuela, Capulispamba oficinas de matriculación).</li> <li>Levantamiento de improntas de motor o chasis (Mayanuela o Capulispamba), el vehículo deberá estar identificado con un adhesivo o distintivo de conformidad al símbolo y color, definido en la RTE INEN 004. Turno en las ventanillas de matriculación.</li> <li>Documento Aduanero de Importación (DAI) y el original o copia certificada de la resolución o providencia de la SENAE sellada por la Aduana oficina ubicada en la Av. Gil Ramírez Davalos y Eloy Luit esquina, solo si el documento es de importación de la ciudad de Cuenca, si viene importado de Quito, Manta, Guayaquil, etc, debe hacer sellar en aduana de la ciudad correspondiente.</li> <li>Documentos de Importación del Vehículo (liquidación de aduana y hoja 1, 2 y 3 del detalle de aduana).</li> <li>Original de la cédula y carnet de discapacidad del propietario.</li> <li>Pago anual de Matrícula y multas asociadas (cualquier Institución Financiera).</li> <li>Pago de la Tasa Solidaria (Gobierno Provincial).</li> <li>Certificado de no adeudar a la EMOV EP vigente.</li> <li>Comprobante de pago del Impuesto a los vehículos-rodaje (Mayanuela, Capulispamba, Tesorería Municipal o cualquier punto de pago del Aduanación).</li> <li>Correo electrónico.</li> <li>Pago de infracciones de tránsito (consultas pág. web: <a href="http://www.ant.gov.ec">www.ant.gov.ec</a>; <a href="http://www.emov.gov.ec">www.emov.gov.ec</a>).</li> <li>Pago de \$ 23.00 de placas; el pago debe realizarlo a nombre del nuevo propietario en el Banco del Pacífico (pago en línea en la cuenta de la ANT). (2 copias)</li> </ul> | El usuario con todos los requisitos se acerca al Centro de Matriculación del Terminal Terrestre, el digitador revisa que la documentación este completa y cumple con la legalidad y procede a registrar los datos del vehículo en el sistema, asigna placas y emite la especie de matrícula.                               | Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00  | Gratuito | inmediato  | Ciudadanía en general   | Centro de matriculación Terminal Terrestre      | - Centro de Matriculación Terminal Terrestre, ubicado en la planta alta del terminal terrestre, teléfonos: 072854878 ext. 460, 461, 483, 485.                 | Ventanilla del centro de matriculación  | Si                            | "No aplica, porque el trámite debe realizarse de manera presencial" | "No aplica, el trámite es presencial"        |   | 46   | 11%  |
| 6   | Vehículo por menaje de casa de migrante (plan retorno)        | Matriculación por primera vez de un vehículo que no tiene registro en el sistema de matriculación y ha ingresado al país por menaje de casa        | El usuario debe acercarse a los Centros de Revisión a obtener el Exonerado de RTV y ha obtener los requisitos para la matriculación del vehículo.     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Exoneración de la Revisión Técnica Vehicular en ventanilla de Mayanuela o Capulispamba).</li> <li>Pago de 2x1000 (Mayanuela, Capulispamba), (pago en la oficina de matriculación)</li> <li>Levantamiento de improntas de motor o chasis (Mayanuela o Capulispamba), turno en la oficina de matriculación)</li> <li>Registros Aduanero Matriculación de Vehículos (ECUAPASS).</li> <li>Documentos de Importación del Vehículo (liquidación de aduana y hoja 1, 2 y 3 del detalle de aduana).</li> <li>Original de la cédula y certificado de votación del propietario.</li> <li>Pago de la Tasa Solidaria (Gobierno Provincial).</li> <li>Pago anual de Matrícula y multas asociadas (cualquier Institución Financiera).</li> <li>Certificado de no adeudar a la EMOV EP vigente.</li> <li>Comprobante de pago del Impuesto a los vehículos-rodaje (Mayanuela, Capulispamba, Tesorería Municipal o cualquier punto de pago del Aduanación).</li> <li>Dirección de correo electrónico.</li> <li>Pago de infracciones de tránsito (consultas pág. web: <a href="http://www.ant.gov.ec">www.ant.gov.ec</a>; <a href="http://www.emov.gov.ec">www.emov.gov.ec</a>).</li> <li>Pago de placas \$ 23.00 vehículos y \$12.50 motos; el pago debe realizarlo a nombre del propietario en el Banco del Pacífico (pago en línea en la cuenta de la ANT). (2 copias del pago)</li> <li>Nota: el trámite lo realizará ÚNICAMENTE por el propietario.</li> </ul>  | El usuario con todos los requisitos se acerca al Centro de Matriculación del Terminal Terrestre, el digitador revisa que la documentación este completa y cumple con la legalidad y procede a registrar los datos del vehículo en el sistema, asigna placas y emite la especie de matrícula.                               | Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00  | Gratuito | inmediato  | Ciudadanía en general   | Centro de matriculación Terminal Terrestre      | - Centro de Matriculación Terminal Terrestre, ubicado en la planta alta del terminal terrestre, teléfonos: 072854878 ext. 460, 461, 483, 485.                 | Ventanillas del centro de matriculación   | Si                            | "No aplica, porque el trámite debe realizarse de manera presencial" | "No aplica, el trámite es presencial"        |   | 13   | 0%   |
| 7   | Vehículo diplomático, consular y de organismo internacionales | Matriculación por primera vez de un vehículo que no tiene registro en el sistema de matriculación y ha ingresado al país por organismos consulares | El usuario debe acercarse a los Centros de Revisión a obtener el Exonerado de RTV y ha obtener los requisitos para la matriculación del vehículo.     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aprobado de Revisión Técnica Vehicular (Mayanuela o Capulispamba). Turno en línea en la página <a href="http://www.emov.gov.ec">www.emov.gov.ec</a>. En caso de exoneración acercarse directamente a ventanilla de la Revisión Técnica Vehicular.</li> <li>Pago de 2x1000 (Mayanuela, Capulispamba oficinas de matriculación).</li> <li>Impontas Certificadas del chasis y motor (Formulario AMT-IC-VD-04). Mayanuela o Capulispamba turno en las oficinas de matriculación.</li> <li>Solicitud de matriculación dirigida al GAD competente, emitida por el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana.</li> <li>Copia de los documentos de importación: Registro Aduanero de Matriculación Vehicular (RAMV), Liquidación y Declaración Aduanera de Importación (DAI) sellados por la Aduana oficina ubicada en la Av. Gil Ramírez Davalos y Eloy Luit esquina.</li> <li>Solicitud de Importación y Desaduanamiento de Vehículos para el Sector Diplomático, del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana dirigido a la SENAE.</li> <li>Original del pasaporte o de la cédula de ciudadanía ecuatoriana y papeles de votación del propietario.</li> <li>Pago de la Tasa Solidaria (Gobierno Provincial).</li> <li>Pago anual de Matrícula y multas asociadas (cualquier Institución financiera).</li> <li>Certificado de no adeudar a la EMOV EP vigente.</li> <li>Comprobante de pago del Impuesto a los vehículos-rodaje (Mayanuela, Capulispamba, Tesorería Municipal o cualquier punto de pago del Aduanación).</li> <li>Dirección de correo electrónico.</li> <li>Pago de infracciones de tránsito (consultas pág. web: <a href="http://www.ant.gov.ec">www.ant.gov.ec</a>; <a href="http://www.emov.gov.ec">www.emov.gov.ec</a>).</li> </ul>                   | El propietario del vehículo presenta los requisitos en el Centro de matriculación del Terminal Terrestre, el digitador revisa los documentos que estan completos y cumplen con la legalidad, y procede a ingresar los datos del vehículo en el sistema de matriculación, el sistema asigna la placa y se emite la especie. | Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00  | Gratuito | inmediato  | Ciudadanía en general   | Centro de matriculación Terminal Terrestre      | - Centro de Matriculación Terminal Terrestre, ubicado en la planta alta del terminal terrestre, teléfonos: 072854878 ext. 460, 461, 483, 485.                 | Ventanillas del centro de matriculación   | Si                            | "No aplica, porque el trámite debe realizarse de manera presencial" | "No aplica, el trámite es presencial"        |   | 2  | 0%   |

**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<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 instrucción) | Servicio Automatizado (Si/No) | Link para descargar el formulario de servicios                      | Link para el servicio por internet (on line) | Número de ciudadanas / ciudadanos que accedieron al servicio en el último periodo (mensual) | Número de ciudadanas / ciudadanos que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|-----|---|---|---|---|--|---|----------|--|---|---|---|---|-------------------------------|---|--|---|--|--|
| 8   | Vehículos nuevo de servicio público     | Matriculación por primera vez de un vehículo adquirido en un concesionario y va ser destinado a servicio público. | El propietario del vehículo debe solicitar en el Centro de Revisión Técnica de Mayanuela, el ingreso del vehículo, para que pueda someterse al proceso de verificación y aprobar la revisión. Mientras el vehículo cumple con el proceso, debe obtener los requisitos necesarios, en los puntos de atención que tienen las diferentes instituciones en Mayanuela. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actura original de la casa comercial o la compra se a crédito deberá presentar el original del contrato de compra-venta con reserva de dominio o prenda industrial inscrita en el Registro Mercantil, caso contrario el certificado de cancelación.</li> <li>- Revisión técnica vehicular (Mayanuela). Turno en línea en la página <a href="http://www.emov.gob.ec">www.emov.gob.ec</a>. En caso de exoneración acercarse directamente a ventanilla de la Revisión Técnica Vehicular.</li> <li>- Pago de 2x1000 (Mayanuela, Capulispamba oficinas de matriculación).</li> <li>- El vehículo debe estar homologado. Consulta en la pág. web: <a href="http://www.ant.gob.ec">www.ant.gob.ec</a> regulación Homologación vehicular. Documentos del proceso.</li> <li>- Para buses carrozados, deberá constar como conductor conforme al CCDCV en el Estado de Carrocerías y estructuras certificadas por la ANT.</li> <li>- Levantamiento de improntas de motor o chasis (turno en la oficina de matriculación Mayanuela).</li> <li>- Copias de la cédula y certificado de votación del propietario. Original de licencia profesional del propietario; de no poseer, copia del contrato de trabajo del conductor y mecanizado del IESS.</li> <li>- Para persona jurídica, copias: de RUC (hoja 1), nombramiento y/o acción de Personal, cédula de identidad, certificado de votación del representante legal.</li> <li>- Resolución del cambio de socio o unidad, habilitación y/o deshabilitación (de la unidad saliente, en caso de existir) certificado por la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) o Empresa Municipal de Movilidad (EMOV), según sea el caso.</li> <li>- Copia del permiso de operaciones certificada por la Agencia Nacional de Tránsito o a EMOV EP, según sea el caso. (6 meses de vigencia).</li> </ul>   | El propietario del vehículo presenta los requisitos en el Centro de matriculación del Terminal Terrestre, el digitador revisa que los documentos que están completos y cumplen con la legalidad, y procede a ingresar los datos del vehículo en el sistema de matriculación; el sistema asigna la placa y se emite la especie. | Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00  | Gratuito | inmediato  | Ciudadanía en general   | Centro de matriculación Terminal Terrestre      | - Centro de Matriculación Terminal Terrestre, ubicado en la planta alta del terminal terrestre, teléfonos: 072854878 ext. 460, 461, 483, 485.                 | Ventanillas del centro de matriculación   | Si                            | "No aplica, porque el trámite debe realizarlo de manera presencial" | "No aplica, el trámite es presencial"        | 5   | 64   | 8%   |
| 9   | Cambio de servicio particular a público | Matriculación de un vehículo de servicio particular que va a ser público  | El propietario del vehículo solicita un turno para RTV; mientras el vehículo realiza el proceso, el propietario del vehículo puede obtener los requisitos en el Centro de Revisión Técnica de Mayanuela.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Levantamiento de Improntas de Motor y Chasis. (Mayanuela o Capulispamba) Turno en las oficinas de matriculación</li> <li>- Los vehículos a partir del año 2011 deben estar homologados. Consulta en la pág. web: <a href="http://www.ant.gob.ec">www.ant.gob.ec</a> Regulación Homologación vehicular-documentos del proceso.</li> <li>- Original de la cédula de ciudadanía y certificado de votación.</li> <li>- Para Persona jurídica, copia del RUC (hoja 1), nombramiento y/o acción de Personal, cédula de identidad, certificado de votación del representante legal.</li> <li>- Original de licencia profesional; de no poseer, copia del contrato de trabajo del conductor y mecanizado del IESS.</li> <li>- Cambio de servicio en el SRI (Original).</li> <li>- Copia del RUC (hoja 1) de la cooperativa, compañía.</li> <li>- Copia certificada por la ANT o EMOV EP (según el caso) del permiso de operación vigente, donde debe constar como socio, Número de Disco y domicilio en la ciudad de Cuenca – Provincia Azuay</li> <li>- Copia de la resolución del cambio de socio o de unidad, certificada por la ANT o EMOV EP (según el caso).</li> </ul>  | El propietario del vehículo presenta los requisitos en el Centro de matriculación del Terminal Terrestre, el digitador revisa que los documentos estén completos y cumplen con la legalidad, y procede a realizar el cambio de servicio del vehículo en el sistema de matriculación.   | Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00  | Gratuito | inmediato  | Ciudadanía en general   | Centro de matriculación Terminal Terrestre      | - Centro de Matriculación Terminal Terrestre, ubicado en la planta alta del terminal terrestre, teléfonos: 072854878 ext. 460, 461, 483, 485.                 | Ventanillas del centro de matriculación   | Si                            | "No aplica, porque el trámite debe realizarlo de manera presencial" | "No aplica, el trámite es presencial"        | 24  | 186  | 13%  |
| 10  | Cambio de servicio público a particular | Matriculación de un vehículo que fue de servicio público y ahora pasa a particular.                               | El propietario del vehículo solicita un turno para RTV; mientras el vehículo realiza el proceso, el propietario del vehículo puede obtener los requisitos en el Centro de Revisión Técnica de Mayanuela.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriculación original o denuncia actualizada de la persona o socio ante la Autoridad Competente Juzgado, Fiscalía o en la página de la Función Judicial opción denuncias (imprimir 2 hojas) para sacar el Certificado Único Vehicular (CUV), tiene un costo de 5 7.50 (el pago debe realizarse con una orden a nombre del propietario en el Banco del Pacífico, cualquier punto de pago de la EMOV EP o agencias de la Cooperativa JEP.</li> <li>- Aprobado de Revisión Técnica Vehicular (Mayanuela). Turno en línea en la página <a href="http://www.emov.gob.ec">www.emov.gob.ec</a>. En caso de exoneración acercarse directamente a ventanilla de la Revisión Técnica Vehicular.</li> <li>- Levantamiento de Improntas de Motor y Chasis. (Mayanuela o Capulispamba turno en la oficina de matriculación).</li> <li>- Original de la cédula de ciudadanía y certificado de votación.</li> <li>- Para Persona jurídica, copia del RUC (hoja 1), nombramiento y/o acción de Personal, cédula de identidad, certificado de votación del representante legal.</li> <li>- Original del cambio de servicio del SRI.</li> <li>- Original del certificado de Deshabilitación. Emov-Misista: En recuadación de la EMOV-EP comprar: Formulario de Certificación de Des. habilitación de Público a Particular, que deberá firmar el representante legal y tener el sello de la operadora.</li> <li>- Copia simple del Certificado de no adeudar a la EMOV EP</li> <li>- Copia simple del Certificado de no adeudar al Municipio de Cuenca (adquirir en tesorería del municipio Sucre y Benigno Malo)</li> <li>- Copias simples de Cedula y Certificado de Votación del Gerente de la Operadora y del propietario del vehículo a deshabilitar; en caso de persona jurídica presentar documentos habilitantes del representante legal de la operadora ORIGINAL y copia simple de la denuncia original.</li> </ul> | El propietario del vehículo presenta los requisitos en el Centro de matriculación del Terminal Terrestre, el digitador revisa que los documentos estén completos y cumplen con la legalidad, y procede a realizar el cambio de servicio del vehículo en el sistema de matriculación.   | Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00  | Gratuito | inmediato  | Ciudadanía en general   | Centro de matriculación Terminal Terrestre      | - Centro de Matriculación Terminal Terrestre, ubicado en la planta alta del terminal terrestre, teléfonos: 072854878 ext. 460, 461, 483, 485.                 | Ventanillas del centro de matriculación   | Si                            | "No aplica, porque el trámite debe realizarlo de manera presencial" | "No aplica, el trámite es presencial"        | 10  | 109  | 9%   |

**Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOIAP**  
**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<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 instrucción) | 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 periodo (mensual) | Número de ciudadanas / ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|-----|--|--|--|--|--|--|----------|--|---|---|---|---|-------------------------------|--|--|---|--|--|
| 11  | Duplicado de placas por deterioro o pérdidas-vehículos   | Generación de una orden de fabricación de placas por estar perdidas o deterioradas   | El usuario debe realizar el requerimiento de las placas en cualquiera de los Centros de Matriculación: Mayanuela, Capulispamba, Terminal Terrestre o Parque de la Madre  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Original y copia de la matrícula</li> <li>Original y copia de la cédula y certificado de votación del propietario</li> <li>Aprobado de Revisión Técnica Vehicular (Mayanuela). Turno en línea en la página www.emov.gov.ec. En caso de exoneración acercarse directamente a ventanilla de la Revisión Técnica Vehicular.</li> <li>Presentar las dos placas físicas deterioradas; en caso de pérdida de una o de las dos placas, deberá presentar la denuncia realizada ante autoridad competente (Juzgado, Fiscalía o en la página de la función judicial opción denuncia).</li> <li>Improntas del vehículo (Mayanuela o Capulispamba), solo en el caso de pérdida de placas.</li> <li>Original del comprobante de pago del valor de la matrícula.</li> <li>Certificado de No C3Sadeudado a la EMOV EP y pago de infracciones de tránsito (consultas pág. web: www.ant.gov.ec).</li> <li>El trámite también puede ser realizado por un familiar directo (primer grado de consanguinidad) o por el cónyuge, para lo cual deberá presentar original y copia de cédula del propietario del vehículo y del familiar o cónyuge. En el caso de que el trámite sea realizado por una tercera persona se requiere poder especial o general.</li> <li>El duplicado tiene un costo es de \$23.00 para vehículos, el pago debe realizarlo a nombre del propietario en el Banco del Pacífico a nombre de la ANT (pago en línea). (2 copias)</li> <li>Nota: El trámite del duplicado de placas puede ser solicitado en cualquiera de los 4 Centros de Matriculación.</li> <li>Nota: El trámite del duplicado de placas puede ser solicitado en cualquiera de los 4 Centros de Matriculación.</li> </ul>  | El usuario presentar los requisitos en cualquiera de los Centros de Matriculación, el digidador verifica el cumplimiento de los requisitos, si cumple genera el trámite y la orden de fabricación, finaliza el proceso y entrega una placa provisional válida por 90 días.   | Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00<br>Sábado de 08:00 a 12:00 en los centros de matriculación de Mayanuela y Capulispamba  | Gratuito | inmediato  | Ciudadanía en general   | Centros de Matriculación: Parque de la Madre; Mayanuela; Capulispamba; y Terminal Terrestre | <ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de Matriculación Capulispamba, teléfono: 072875661.</li> <li>Centro de Matriculación Mayanuela, teléfono: 072900713.</li> <li>Centro de Matriculación Terminal Terrestre, ubicado en la planta alta del terminal terrestre, teléfonos: 072854878 ext. 460, 461, 483, 485.</li> <li>Centro de matriculación Parque de la Madre, ubicado en el subsuelo del parque, teléfono: 072854878 ext. 459</li> </ul> | Ventanillas de los centros de matriculación   | Si                            |  | "No aplica, porque el trámite debe realizarse directamente en los cuatro centros de matriculación" | 85  | 426  | 20%  |
| 12  | Levantamiento de gravámenes o prohibiciones              | Cancelación o finalización de una restricción o bloqueo ingresado por autoridad competente (juez o fiscal), instituciones del estado, el propietario del vehículo; además de reservas de dominio y prenda industrial | Si la cancelación o levantamiento de la medida cautelar es dictada por el juez, deberá entregar el oficio en recepción de las oficinas principales de la EMOV EP en Mísata o en el archivo del Centro de Matriculación del Terminal Terrestre. | <ul style="list-style-type: none"> <li>En caso de pérdida o robo de la matrícula, presentar el Certificado Único Vehicular (CUV).</li> <li>Original de la cédula de identidad y certificado de votación.</li> <li>Para persona jurídica copias del RUC (hoja 1), nombramiento y/o acción de personal, cédula de identidad, certificado de votación.</li> <li>Certificado del Registro de Comercio o Mercantil que indique que el bloqueo debe ser levantado o la cancelación del gravamen o prenda.</li> <li>No adeudar a la EMOV EP y pago de infracciones de tránsito (consultas pág. web: www.ant.gov.ec).</li> <li>En el caso de Fideicomiso: Original del contrato de Terminación del Fideicomiso.</li> <li>Para el caso de menaje de migrantes, Discapacidad y plan renova: Original del documento emitido por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SNAE), con la autorización correspondiente.</li> <li>Diplomáticos: Documento emitido por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SNAE), autorizando la transferencia de dominio.</li> <li>Documento emitido por el Ministerio de Relaciones exteriores autorizando la transferencia de dominio.</li> <li>El trámite también puede ser realizado por un familiar directo (primer grado de consanguinidad) o por el cónyuge, para lo cual deberá presentar original y copia de cédula del propietario del vehículo y del familiar o cónyuge. En el caso de que el trámite sea realizado por una tercera persona se requiere poder especial o general.</li> <li>El trámite tiene un costo es de \$23.00, el pago debe realizarlo a nombre del propietario en cualquier agencia de la Coop. JEP, Banco del Pacífico o cualquier punto de pago de la EMOV EP (pago en línea).</li> </ul>                     | El usuario presentar los requisitos en cualquiera de los Centros de Matriculación, el digidador verifica el cumplimiento, si cumple realiza el proceso de cancelación de la reserva de dominio, prenda industrial. En los casos de disposiciones de autoridad competente se da cumplimiento a lo ordenado por la autoridad y se notifica mediante un oficio. | Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00<br>Sábados de 08:00 a 12:00 en los centros de matriculación de Mayanuela y Capulispamba | Gratuito | inmediato  | Ciudadanía en general   | Centros de Matriculación: Parque de la Madre; Mayanuela; Capulispamba; y Terminal Terrestre | <ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de Matriculación Capulispamba, teléfono: 072875661.</li> <li>Centro de Matriculación Mayanuela, teléfono: 072900713.</li> <li>Centro de Matriculación Terminal Terrestre, ubicado en la planta alta del terminal terrestre, teléfonos: 072854878 ext. 460, 461, 483, 485.</li> <li>Centro de matriculación Parque de la Madre, ubicado en el subsuelo del parque, teléfono: 072854878 ext. 459</li> </ul> | Ventanillas de los centros de matriculación   | Si                            |  | "No aplica, porque el trámite debe realizarse directamente en los cuatro centros de matriculación" | 149   | 733  | 20%  |
| 13  | Bloqueo vehículo: Reserva de dominio o prenda industrial | Ingreso de una restricción o bloqueo ordenado por autoridad competente (juez o fiscal), instituciones del estado, el propietario del vehículo; además de reservas de dominio y prenda industrial                     | Si el ingreso de la medida cautelar es dictada por el juez, deberá entregar el oficio en recepción de las oficinas principales de la EMOV EP en Mísata o en el archivo del Centro de Matriculación del Terminal Terrestre.                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Original de la matrícula y en caso de pérdida o robo de la matrícula, presentar el Certificado Único Vehicular (CUV).</li> <li>Original de la cédula de identidad y certificado de votación.</li> <li>Para persona jurídica copias del RUC (hoja 1), nombramiento y/o acción de personal, cédula de identidad, certificado de votación.</li> <li>Original del contrato de compra-venta, el mismo que deberá contener las copias de las cédulas y certificados de votación de comprador-vendedor, copia de matrícula vehicular, inscrito en el Registro Mercantil.</li> <li>Para el caso de prenda industrial, deberá presentar el contrato de compra-venta con reconocimiento de firmas o escritura pública, el mismo que deberá estar inscrito en el registro Mercantil, según lo establecido en el artículo 585 del Código de Comercio que establece que: Todo contrato de prenda agrícola o de prenda industrial debe constar por escrito. Puede otorgarse por escritura pública o por documento privado judicialmente reconocido.</li> <li>No adeudar a la EMOV EP y el pago de infracciones de tránsito (consultas pág. web: www.ant.gov.ec).</li> <li>El trámite también puede ser realizado por un familiar directo (primer grado de consanguinidad) o por el cónyuge, para lo cual deberá presentar original y copia de cédula del propietario del vehículo y del familiar o cónyuge. En el caso de que el trámite sea realizado por una tercera persona se requiere poder especial o general.</li> <li>El trámite tiene un costo es de \$7.50, el pago debe realizarlo a nombre del propietario en cualquier agencia de la Coop. JEP, Banco del Pacífico o cualquier punto de pago de la EMOV EP (pago en línea).</li> </ul> | El usuario presentar los requisitos en cualquiera de los Centros de Matriculación, el digidador verifica el cumplimiento, si cumple realiza el ingreso de la reserva de dominio, prenda industrial. En los casos de disposiciones de autoridad competente se da cumplimiento a lo ordenado por la autoridad y se notifica mediante un oficio.                | Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00<br>Sábados de 08:00 a 12:00 en los centros de matriculación de Mayanuela y Capulispamba | Gratuito | inmediato  | Ciudadanía en general   | Centros de Matriculación: Parque de la Madre; Mayanuela; Capulispamba; y Terminal Terrestre | <ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de Matriculación Capulispamba, teléfono: 072875661.</li> <li>Centro de Matriculación Mayanuela, teléfono: 072900713.</li> <li>Centro de Matriculación Terminal Terrestre, ubicado en la planta alta del terminal terrestre, teléfonos: 072854878 ext. 460, 461, 483, 485.</li> <li>Centro de matriculación Parque de la Madre, ubicado en el subsuelo del parque, teléfono: 072854878 ext. 459</li> </ul> | Ventanillas de los centros de matriculación   | Si                            |  | "No aplica, porque el trámite debe realizarse directamente en los cuatro centros de matriculación" | 28  | 149  | 19%  |

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOIAP

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<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 o teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio<br>(link para dirección 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 instrucción) | Servicio Automatizado (S/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 |        |
|-----|--|---|---|---|---|---|--|--|---|--|---|---|------------------------------|--|---|---|--|--|--------|
| 14  | Certificado único vehicular (CUV)  | El Certificado Único vehicular contiene la información del vehículo, del propietario, historia de dominio, bloqueos, diferentes procesos o trámites que se realizaron al vehículo, multas.  | Con el original de la matrícula y la cédula, el propietario del vehículo, solicita el documento en cualquiera de los Centros de Matriculación   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matrícula Original.</li> <li>- En caso de pérdida, Denuncia actualizada de la pérdida o robo ante la Autoridad Competente (Juzgado, Fiscalía o en la página de la Función Judicial opción denuncias</li> <li>- Original y copia de la cédula de identidad y certificado de votación del propietario del vehículo.</li> <li>- Certificado de No adeudar a la EMOV EP, ni tener infracciones de tránsito pendientes de pago.</li> <li>- El trámite también puede ser realizado por un familiar directo (primer grado de consanguinidad) o por el cónyuge, para lo cual deberá presentar original y copia de cédula del propietario del vehículo y del familiar o cónyuge. En el caso de que el trámite sea realizado por una tercera persona se requiere poder especial o general.</li> <li>- El certificado tiene un costo de \$7,50, el pago debe realizarse en el momento de la inscripción en cualquier agencia de la Coop. JEP, Banco del Pacífico o cualquier punto de pago de la EMOV EP (pago en línea).</li> <li>- Original del Contrato de Compra-Venta (en el caso de traspaso).</li> <li>- Trámites abogados:</li> <li>- Solicitud dirigida a la EMOV EP en la cual se haga constar el documento solicitado y la placa del vehículo. En el caso de que el trámite vaya ser realizado por una tercera persona, en la carta deberá estar la autorización expresa del profesional del derecho acompañado de la copia color de su cédula de ciudadanía, carnet profesional y el original de la cédula del tercero autorizado.</li> </ul> | El digitador de matrícula verifica que cumple con las validaciones del sistema, procesa el requerimiento y emite el CUV   | Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00<br>Sábado de 08:00 a 12:00 en los centros de matriculación de Mayancela y Capulispamba | Gratuito   | inmediato  | Ciudadanía en general   | Centros de Matriculación: Parque de la Madre; Mayancela; Capulispamba; y, Terminal Terrestre | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Centro de Matriculación Capulispamba, teléfono: 072875661.</li> <li>- Centro de Matriculación Mayancela, teléfono: 072900713.</li> <li>- Centro de Matriculación Terminal Terrestre, ubicado en la planta alta del terminal terrestre, teléfonos: 072854878 ext. 460, 461, 463, 485.</li> <li>- Centro de matriculación Parque de la Madre, ubicado en el subsuelo del parque, teléfono: 072854878 ext. 459</li> </ul> | Ventanas de los centros de matriculación  | Si                           |  | "No aplica, porque el trámite debe realizarse directamente en los cuatro centros de matriculación"  | 921   | 5.463  | 17%  |        |
| 15  | Certificado de propiedad vehicular (CVP)                                 | Emisión de un certificado sobre la propiedad vehicular  | Con la cédula original, el usuario solicita el documento en cualquiera de los Centros de Matriculación  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Original de la cédula de identidad y certificado de votación.</li> <li>- No adeudar a la EMOV EP, ni tener infracciones de tránsito pendientes de pago.</li> <li>- El trámite también puede ser realizado por un familiar directo (primer grado de consanguinidad) o por el cónyuge, para lo cual deberá presentar original y copia de cédula del propietario del vehículo y del familiar o cónyuge. En el caso de que el trámite sea realizado por una tercera persona se requiere poder especial o general.</li> <li>- El certificado tiene un costo de \$7,50, el pago debe realizarse en el momento de la inscripción en cualquier agencia de la Coop. JEP, Banco del Pacífico o cualquier punto de pago de la EMOV EP (pago en línea).</li> <li>- Trámites de abogados:</li> <li>- Solicitud dirigida a la EMOV EP, en la cual se hará constar el documento requerido, así como los nombres, apellidos y número de cédula del ciudadano del cual se está solicitando la certificación. En el caso de que el trámite se vaya a realizar por una tercera persona, en la carta deberá estar la autorización expresa del profesional del derecho acompañado de la copia color de su cédula de ciudadanía, carnet profesional y copia a color del tercero autorizado</li> </ul>  | El digitador de matrícula verifica que cumple con las validaciones del sistema, procesa el requerimiento y emite el CUV   | Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00<br>Sábado de 08:00 a 12:00 en los centros de matriculación de Mayancela y Capulispamba | Gratuito   | inmediato  | Ciudadanía en general   | Centros de Matriculación: Parque de la Madre; Mayancela; Capulispamba; y, Terminal Terrestre | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Centro de Matriculación Capulispamba, teléfono: 072875661.</li> <li>- Centro de Matriculación Mayancela, teléfono: 072900713.</li> <li>- Centro de Matriculación Terminal Terrestre, ubicado en la planta alta del terminal terrestre, teléfonos: 072854878 ext. 460, 461, 463, 485.</li> <li>- Centro de matriculación Parque de la Madre, ubicado en el subsuelo del parque, teléfono: 072854878 ext. 459</li> </ul> | Ventanas de los centros de matriculación  | Si                           |  | "No aplica, porque el trámite debe realizarse directamente en los cuatro centros de matriculación"  | 386   | 1.546  | 25%  |        |
| 16  | Levantamiento de improntas   | Obtención de la serie de motor y chasis cumplimiento de implementos que se debe portar en un vehículo   | El propietario del vehículo debe acercarse a los Centros de Revisión de Mayancela y Capulispamba, solicitar un turno en las oficinas de matriculación.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión técnica vehicular aprobada vigente (turno en línea en la página www.emov.gob.ec)</li> <li>- Matrícula original, Denuncia por pérdida (CLV), o Factura en caso de ser vehículo nuevo</li> <li>- Contrato original de compra venta notariado (Traspaso)</li> <li>- Extintor de 1 libra recargable (vehículos livianos)</li> <li>- Extintor de 10 libras (vehículos pesados)</li> <li>- Botiquín Completo de Primeros Auxilios</li> <li>- Permiso de Operaciones emitido por la EMOV o la ANT (vehículos públicos)</li> <li>- Factura, declaración juramentada o Certificado de la Casa Comercial en cambio de color, tipo, etc.; o rectificación de algún dato de la matrícula</li> <li>- 2 triángulos reflectivos de seguridad (vehículos livianos)</li> <li>- 2 conos con su respectiva cinta reflectiva en la punta (vehículos pesados)</li> <li>- Documento del producto conforme (CICEVV) - (buses nuevos con factura)</li> <li>- Linterna (no sirve la del celular)</li> <li>- Kit herramientas básicas (juego completo de llaves de boca - corona o un juego completo de dados, 2 destornilladores plano y estrella, plav)</li> <li>- Gata</li> <li>- Llama de emergencia ( pesados o livianos )</li> <li>- Prohibido resmatador, películas polarizadas, y tumbaburros (para livianos y pesados).</li> <li>- Nota: Si existen agujeros en el guardachoque por haber colocado un tumbaburro, tendrá que ser tapados con suela eléctrica. En motos tener retrovisores y direccionales en buen estado.</li> </ul>                   | El técnico de emprontas verifica la originalidad de las series de motor y chasis, que porte la plaqueta referencial y que no exista ninguna alteración; y procede a obtener la información del vehículo | Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00<br>Sábado de 08:00 a 12:00 en los centros de matriculación de Mayancela y Capulispamba | Gratuito   | inmediato  | Ciudadanía en general   | Centros de matriculación: Mayancela; y, Capulispamba;  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Centro de Matriculación Capulispamba, teléfono: 072875661.</li> <li>- Centro de Matriculación Mayancela, teléfono: 072900713.</li> </ul>   | Espacio destinado a improntas   | No                           |  | "No aplica, porque el trámite debe realizarse directamente en los cuatro centros de matriculación"  | 1.635   | 9.084  | 18%  |        |
| 17  | Revisión Técnica Vehicular a través de la obtención de un Turno en línea | La EMOV EP implementó este proceso con la finalidad de brindar un servicio de calidad a la ciudadanía cuencana y facilitar los trámites para comodidad de los usuarios. El usuario accederá a la página de la EMOV EP www.emov.gob.ec, y seleccionará el centro de RTV al cual desea asistir; las fechas y horas disponibles para el proceso de RTV, para la obtención del turno. | Turno en línea para RTV:<br>1.- Ingresar a la página web: www.emov.gob.ec.<br>2.- En el apartado Destacado dar click en la opción Turno en línea.<br>3.- Ingrese la placa de su vehículo, los 5 últimos dígitos de chasis y seleccione el centro de revisión de su preferencia, y darle click en el botón SIGUIENTE. (El sistema habilitará una opción para realizar el pago en línea a través de los diferentes canales disponibles.<br>4.- El sistema mostrará una agenda con fecha y hora disponibles para que el usuario escoja con un clic el horario deseado.<br>5.- El usuario deberá ingresar sus datos que le pide el aplicativo<br>6.- Al continuar a la siguiente etapa, se presentará en PDF el detalle del turno escogido por el usuario para que lo pueda imprimir y ser presentado en el ingreso al centro de RTV. | Ingresar la solicitud en línea, en la página www.emov.gob.ec. El usuario deberá tener lo siguiente:<br>Turno Ingreso para presentar al ingreso del centro de RTV<br>- Pago del valor correspondiente a la revisión que se puede realizar en línea con el botón de pagos o a través de las entidades financieras disponibles en los centros de RTV.<br>Matrícula original del vehículo.<br>El vehículo mismo que debe estar idóneo para aprobar el proceso.  | 1.- Activar y configurar los turnos en línea.<br>2.- Validar la disponibilidad de turnos.<br>3.- Gestión de turnos  | 24 horas  | Turno en línea gratuito, costo de RTV según tasa correspondiente | turno en línea 2 min. Proceso de RTV máximo 1 Hora     | Ciudadanía en general   | Centros de Revisión Técnica vehicular de Mayancela y Capulispamba                            | Contacto: Mayancela (07)289635; Capulispamba (07) 2876055. Misicata (07) 285483<br>Link para acceder al servicio: <a href="https://www.emov.gob.ec/emovformaservicio/ec.gob.ec/turno-rtv">https://www.emov.gob.ec/emovformaservicio/ec.gob.ec/turno-rtv</a>   | Página Web<br>Ventanillas de atención al usuario disponibles en Capulispamba, Mayancela y Misicata  | Si                           |  | "No aplica, debido a que la información debe ser ingresada directamente en la página de la EMOV EP" | <a href="https://www.emov.gob.ec/turno-rtv">https://www.emov.gob.ec/turno-rtv</a>           | 14.270   | 12.817   | 89,95% |

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOIAP

e) 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<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 instrucción) | Servicio Automatizado (S/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 periodo (mensual) | Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|-----|--|---|---|--|--|---|----------|--|---|--|---|---|------------------------------|--|--|---|--|--|
| 18  | Justificación de multa por convocatoria en el proceso de la revisión técnica vehicular | La EMOV EP brinda a la ciudadanía la opción de poder justificar las multas generadas por no asistir a los diferentes convocatorias de RTV debido a varios factores siendo uno de los más comunes el hecho de que el usuario resida en otro cantón | El/la usuario/a solicitará el formulario respectivo y adjuntará la documentación que justifique su solicitud. El trámite lo deberá realizar en las ventanillas de atención al público de los centros de RTV de Mayanecela o Capulispamba o en la ventanilla de atención en Misicata   | 1.- El peticionario deberá acercarse a la ventanilla de Atención al Público en los Centros de RTV o en Misicata. 2.- Solicitar el Formulario FM-003 JUSTIFICACION DE MULTA DE LA RTV. 3.- Llenar el formulario de Justificación de Multa de la RTV. 4.- Adjuntar:<br>- Copia de la matrícula<br>- Copia de los certificados de votación de los propietarios del vehículo de ser el caso.<br>- Documentación que demuestre el motivo por el cual se está solicitando la justificación de la multa de acuerdo al instructivo para el efecto.<br>5.- Entregar el formulario con la documentación de respaldo que justifique su no presentación al proceso de RTV.   | 1.- El funcionario proporciona el formulario. 2.- El funcionario de la ventanilla recibirá la documentación la revisará y validará en los diferentes sistemas informáticos y páginas web para el efecto. 3.- El funcionario de la ventanilla llenará la parte concerniente a la EMOV EP y aceptará o negará el trámite de justificación de multa en función de la documentación presentada y la validación efectuada. 4.- En caso de ser aceptada la solicitud el funcionario de la ventanilla procederá a efectuar el proceso de justificación de multa en el sistema de la RTV. 5.- El proceso de justificación de multa se efectuará por cada año de incumplimiento, en función de la validación efectuada por el funcionario de la ventanilla. 6.- Una vez concluido el trámite de justificación de multa el peticionario podrá realizar el pago concerniente a los valores y continuar así el proceso de RTV. | En los centros de RTV de Mayanecela (Para vehículos pesados, particulares, servicio público, comercial y cuenta propia), Capulispamba y Misicata (Para vehículos pesados, particulares). Horario de atención en Mayanecela y Capulispamba de Lunes a Viernes 08:00-17:00, Sábados 08:00-12:00. En Misicata de lunes a viernes de 8:00 a 16:30     | Gratuito | 24 a 48 horas  | Ciudadanía en general   | Ventanillas de atención al público de los centros de RTV y ventanilla de atención de RTV en Misicata | Contacto: Mayanecela (07)2899635; Capulispamba (07) 2876059; Misicata (07) 2855481  | Ventanillas de atención al usuario  | No                           | No aplica, porque el trámite debe realizarse directamente en los centros | No aplica, Documento físico                  | 186   | 175  | 94,08%   |
| 19  | Extensión al plazo de RTV en estado condicional y de citaciones en vía pública.        | Cuando el usuario no alcanza a cumplir con el proceso de revisión técnica vehicular dentro de los plazos establecidos, puede solicitar una extensión al plazo ya sea por que se encuentra en estado CONDICIONAL o por CITACIÓN EN VÍA PÚBLICA     | El/la usuario/a solicitará el formulario respectivo y adjuntará la documentación que justifique su solicitud. El trámite lo deberá realizar en las ventanillas de atención al público de los centros de RTV de Mayanecela o Capulispamba.   | 1.- El peticionario deberá acercarse a la ventanilla de Atención al Público en los Centros de Revisión Técnica Vehicular. 2.- Solicitar el Formulario FM-003 EXTENSIÓN AL PLAZO DE RTV EN ESTADO CONDICIONAL Y DE CITACIONES EN VÍA PÚBLICA. 3.- Llenar el formulario. 4.- Adjuntar:<br>- Copia de la matrícula<br>- Copia de las cédulas y/o pasaporte del propietario del vehículo.<br>- Copia del certificado de votación del propietario del vehículo de ser el caso.<br>- Documentos que respalden su solicitud de ampliación del plazo ejemplos (problemas en requisitos, certificados, etc). 5.- Entregar el formulario con la documentación antes indicada.  | 1.- El funcionario de la ventanilla proporcionará el formulario respectivo. 2.- El funcionario de la ventanilla recibirá la documentación a fin de revisarla y validarla. 3.- El funcionario de la ventanilla llenará la parte concerniente a la EMOV EP y aceptará o negará el trámite en función de la documentación presentada y la validación efectuada. 4.- En caso de ser aceptada su solicitud el funcionario procederá a efectuar el proceso de ampliación de la fecha en el log de justificación de vencimientos. 5.- El funcionario de la ventanilla notificará al peticionario la nueva fecha de vencimiento.   | En los centros de RTV de Mayanecela (Para vehículos pesados, particulares, servicio público, comercial y cuenta propia) y Capulispamba (Para vehículos pesados, particulares). Horario de atención de Lunes a Viernes 08:00-17:00, Sábados 08:00-12:00.   | Gratuito | 15 min   | Ciudadanía en general   | Ventanillas de atención al público de los centros de RTV   | Contacto: Mayanecela (07)2899635; Capulispamba (07) 2876059.  | Ventanillas de atención al usuario  | No                           | No aplica, Documento físico  | No aplica, Documento físico                  | 5   | 5  | 100,00%  |
| 20  | ANULACION DE CITACIONES DE RTV   | El usuario puede acceder a un proceso de anulación de citaciones por RTV  | El usuario solicitará el formulario respectivo y adjuntará la documentación que justifique su solicitud. El trámite lo deberá realizar en las ventanillas de atención al público de los centros de RTV de Mayanecela o Capulispamba.  | 1.- El peticionario deberá acercarse a la ventanilla de atención al público de los centros de revisión técnica vehicular. 2.- Solicitar el Formulario FM-006 Anulación de citación en vía pública por concepto de RTV. 3.- Llenar el formulario. 4.- Adjuntar:<br>- Copia de matrícula.<br>- Copia de las cédulas y/o pasaportes de los propietarios del vehículo.<br>- Copia de los certificados de votación de los propietarios.<br>- Toda la documentación que respalde el motivo por el cual se está aplicando la anulación de la citación. 5.- Entregar el formulario con la documentación antes indicada en la ventanilla de atención al público.  | 1.- El funcionario de la ventanilla proporcionará el formulario respectivo. 2.- El funcionario de la ventanilla validará la información y de ser procedente el trámite, realizará la anulación de la citación emitida por concepto de RTV. 3.- El funcionario de la ventanilla informará al peticionario del trámite realizado.  | Centros de RTV de Mayanecela (Para vehículos pesados, particulares, servicio público, comercial y cuenta propia) y Capulispamba (Para vehículos pesados, particulares). Horario de atención de Lunes a Viernes 08:00-17:00, Sábados 08:00-12:00.  | Gratuito | 15 min   | Ciudadanía en general   | Ventanillas de atención al público de los centros de RTV   | Contacto: Mayanecela (07)2899635; Capulispamba (07) 2876059.  | Ventanillas de atención al usuario  | No                           | No aplica, Documento físico  | No aplica, Documento físico                  | 2   | 2  | 100,00%  |
| 21  | CAMBIO DE SERVICIO DE PÚBLICO/COMERCIAL A PARTICULAR O VICIVERSA                       | El usuario podrá acceder a realizar el respectivo cambio de servicio en relación a los procesos de RTV  | El usuario solicitará el formulario respectivo y adjuntará la documentación que justifique su solicitud. El trámite lo deberá realizar en las ventanillas de atención al público de los centros de RTV de Mayanecela o Capulispamba.  | 1.- El peticionario deberá acercarse a la ventanilla uno de atención al público de los centros de revisión técnica vehicular. 2.- Solicitar el Formulario FM-005. Solicitud de cambio de servicio. 3.- Llenar el formulario. 4.- Adjuntar:<br>- Copia de matrícula.<br>- Copia de las cédulas y/o pasaportes de los propietarios del vehículo.<br>- Copia de los certificados de votación de los propietarios.<br>- Documento emitido por el SRV de cambio de servicio o Resolución de cambio de unidad según corresponda.<br>- Documentación que respalde el motivo por el cual está aplicando el cambio de servicio.<br>5.- Entregar el formulario con la documentación antes indicada en la ventanilla.   | 1.- El funcionario de la ventanilla validará la información y de ser procedente el trámite, realizará el cambio de servicio en el sistema de la RTV, en el caso de cambio de servicio. 2.- El funcionario de la ventanilla informará al peticionario del trámite realizado. Posterior a ello el propietario podrá realizar los pagos respectivos del proceso de RTV  | Centros de RTV de Mayanecela (Para vehículos pesados, particulares, servicio público, comercial y cuenta propia) y Capulispamba (Para vehículos pesados, particulares). Horario de atención de Lunes a Viernes 08:00-17:00, Sábados 08:00-12:00.  | Gratuito | 15 min   | Ciudadanía en general   | Ventanillas de atención al público de los centros de RTV   | Contacto: Mayanecela (07)2899635; Capulispamba (07) 2876059.  | Ventanillas de atención al usuario  | No                           | No aplica, Documento físico  | No aplica, Documento físico                  | 65  | 65   | 100,00%  |
| 22  | SOLICITUD DE EXONERACIÓN DE VEHÍCULOS CLÁSICOS Y COMPETENCIA                           | El usuario puede acceder a un proceso de justificación de su vehículo como clásico o de competencia para su posterior exoneración al proceso de RTV lo que impediría que circule en las vías del país   | El usuario/a solicitará el formulario respectivo y adjuntará la documentación que justifique su solicitud. El trámite lo iniciará en las oficinas principales de la EMOV EP ubicadas en las Calles Tarquino Cordero y Carlos Arzaga, para lo cual requiere del vehículo a ser catalogado como clásico o competencia, una vez que cuente con la justificación de exoneración otorgada por el técnico de la EMOV EP, deberá acudir a los centros de RTV en las ventanillas de atención al público ubicadas en Mayanecela o Capulispamba para obtener el certificado de exonerado. | 1.- El peticionario deberá acercarse a las oficinas principales de la EMOV EP y tomar contacto con los técnicos de la EMOV EP-RTV. 2.- Solicitar el Formulario FM-004 Solicitud de Exoneración de vehículos clásicos y competencia. 3.- Llenar el formulario. 4.- Adjuntar:<br>- Copia de la matrícula.<br>- Copia de las cédulas y/o pasaporte de los propietarios del vehículo.<br>- Copia de los certificados de votación de los propietarios del vehículo<br>- Certificado que acredite la calidad de vehículo de competencia o clásico.<br>- Documento emitido por el SRV de cambio de servicio o Presentación de manera física del vehículo para la valoración técnica.<br>5.- Entregar el formulario con la documentación antes indicada. 6.- El funcionario de la ventanilla validará la información y emitirá el criterio técnico del vehículo, conforme la Resolución No. 027-DIR-2014-ANT para catalogarlo como clásico. 5.- En el caso de que el vehículo sea de competencia validada los requisitos técnicos que dispone el vehículo. 6.- De ser considerado el vehículo dentro del régimen de revisión especial, se entregará el formulario sellado y firmado con la aceptación del técnico de la EMOV EP. 7.- El peticionario deberá acercarse con el formulario a la ventanilla de atención al público en el centro de RTV de Capulispamba para la impresión del certificado de exoneración. | 1.- El Técnico otorga el formulario. 2.- Realiza la inspección de vehículo y verifica lo dispuesto a las consideraciones de clásico o competencia. 3.- De ser considerado el vehículo dentro del régimen de revisión especial, se entregará el formulario sellado y firmado con la aceptación del técnico de la EMOV EP quien realizará el ingreso de la exoneración en el sistema de la RTV. 4.- El funcionario de la ventanilla de atención al público del centro de RTV de Capulispamba realizará la impresión del certificado de exoneración.  | Centros de RTV de Mayanecela (Para vehículos pesados, particulares, servicio público, comercial y cuenta propia) y Capulispamba (Para vehículos pesados, particulares). Horario de atención de Lunes a Viernes 08:00-17:00, Sábados 08:00-12:00. Horario de atención de las oficinas administrativas de la EMOV EP de Lunes a Viernes 08:00-16:30 | USD 6,00 | 30-60 min  | Ciudadanía en general   | Ventanillas de atención al público de los centros de RTV. Oficinas administrativas de la EMOV EP     | Contacto: Mayanecela (07)2899635; Capulispamba (07) 2876059. Oficinas administrativas de la EMOV EP 2855481   | Oficinas y Ventanilla   | No                           | No aplica, Documento físico  | No aplica, Documento físico                  | 8   | 8  | 100,00%  |

Art. 2 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOIAP

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<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 instrucción) | Servicio Automatizado (S/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 periodo (mensual) | Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|-----|--|---|--|---|--|--|--|--|---|---|---|---|------------------------------|--|--|---|--|--|
| 23  | Duplicado de certificado y adhesivo de la Revisión Técnica Vehicular     | El usuario en caso de necesitarlo, podrá solicitar un duplicado del certificado y adhesivo de aprobación de su proceso de revisión técnica vehicular  | El usuario solicitará el formulario respectivo y adjuntará la documentación que justifique su solicitud. El trámite lo deberá realizar en las ventanillas de atención al público de los centros de RTV de Mayanocla o Capulispamba.  | 1.- El solicitante deberá acercarse a la ventanilla de Atención al Público en los Centros de Revisión Técnica Vehicular. 2.- Solicitar el Formulario FM-002 DUPLICADO DE CERTIFICADO Y ADHESIVO DE LA REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR. 3.- Llenar el formulario de DUPLICADO DE CERTIFICADO Y ADHESIVO DE LA REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR. 4.- Adjuntar:<br>- Copia de la matrícula.- Copia de la cédula y/o pasaporte de los propietarios del vehículo.<br>- Copia de los certificados de votación de los propietarios del vehículo de ser el caso.<br>- Papeleta de pago del valor de duplicado del certificado y adhesivo de la revisión técnica vehicular USD 6.00.<br>-En caso de solicitar el adhesivo de la RTV deberá presentar el adhesivo anterior y/o de ser el caso la denuncia de robo o pérdida del adhesivo. 5.- Entregar el formulario lleno, adjuntar la documentación antes indicada.  | 1.- El funcionario proporciona el formulario. 2.- El funcionario de la ventanilla de atención al público, recibirá la documentación a fin de revisarla y validarla. 3.- El funcionario de la ventanilla llenará la parte concerniente a la EMOV EP y aceptará o negará el trámite de duplicado del certificado o adhesivo en la validación efectuada. 4.- En caso de ser aceptada su solicitud el funcionario de la ventanilla procederá a efectuar el proceso de Duplicado del certificado y adhesivo de la RTV, en la opción trámites. Duplicados de Revisiones. 5.- El funcionario de la ventanilla entregará al usuario el duplicado del certificado y adhesivo. | Centros de RTV de Mayanocla (Para vehículos pesados, particulares, servicio público, comercial y cuenta propia) y Capulispamba (Para vehículos particulares).<br>Horario de atención de Lunes a Viernes 08:00-17:00, Sábados 08:00-12:00.                  | USD 6,00   | 10 min   | Ciudadanía en general   | Ventanillas de atención al público de los centros de RTV.                   | Contacto: Mayanocla (07)2898635; Capulispamba (07) 2876059. Oficinas administrativas 2865481  | Ventanillas de atención al usuario  | No                           | No aplica, Documento físico                                | No aplica, Documento físico                                | 60  | 60   | 100,00%  |
| 24  | INACTIVACIÓN DEL VEHICULO EN EL SISTEMA DE LA REVISIÓN TÉCNICA VEHICULAR | El usuario podrá solicitar la inactivación del registro de su vehículo en el sistema de RTV debido a diferentes motivos que hagan que el mismo ya no circule dentro del cantón Cuenca.            | El/la usuario/a solicitará el formulario respectivo y adjuntará la documentación que justifique su solicitud. El trámite lo deberá realizar en las ventanillas de atención al público de los centros de RTV de Mayanocla o Capulispamba.   | 1.- El peticionario deberá acercarse a la ventanilla de atención al público de los centros de revisión técnica vehicular. 2.- Solicitar el Formulario FM-005 INACTIVACION DEL VEHICULO EN EL SISTEMA DE RTV. 3.- Llenar el formulario. 4.- Adjuntar:<br>- Copia de matrícula.<br>- Copia de las cédulas de los propietarios del vehículo.<br>- Copia de los certificados de votación de los propietarios del vehículo.<br>- Documentación que demuestre residencia permanente o lugar trabajo estable fuera de la jurisdicción del cantón Cuenca u otro motivo por el cual solicitar la inactivación como robo, bajo o procesos judiciales. 5.- Entregar el formulario lleno, adjuntar la documentación antes indicada.   | 1.- El funcionario proporciona el formulario. 2.- El funcionario de la ventanilla validará la información y de ser procedente el trámite, realizará el trámite de inactivación del vehículo en el sistema de la RTV. 3.- El funcionario de la ventanilla informará al peticionario del trámite realizado.  | Centros de RTV de Mayanocla (Para vehículos pesados, particulares, servicio público, comercial y cuenta propia) y Capulispamba (Para vehículos particulares).<br>Horario de atención de Lunes a Viernes 08:00-17:00, Sábados 08:00-12:00.                  | Gratuito   | 10 min   | Ciudadanía en general   | Ventanillas de atención al público de los centros de RTV.                   | Contacto: Mayanocla (07)2898635; Capulispamba (07) 2876059. Oficinas administrativas 2865481  | Ventanillas de atención al usuario  | No                           | No aplica, Documento físico                                | No aplica, Documento físico                                | 100   | 93   | 93,00%   |
| 25  | EMISION DE CERTIFICADOS Y ADHESIVO DE VEHICULOS EXONERADOS POR NUEVOS    | El propietario de un vehículo nuevo podrá acceder a la exoneración al proceso de revisión técnica durante 3 años a partir de la compra  | El usuario acudir a las ventanillas de atención al público de los centros de RTV de Mayanocla o Capulispamba. Para lo cual deberá adjuntar la factura del vehículo y/o documento de importación de nacionalización del vehículo generado por la SENAE y/o la matrícula del vehículo de ser el caso.                          | 1.- El peticionario o gestor deberá acercarse a la ventanilla de Atención al Público en los Centros de Revisión Técnica Vehicular y enviar en el grupo de gestores la documentación. 2.- Entregar la factura y/o documentos de nacionalización del vehículo, y/o matrícula original del vehículo en la ventanilla de Atención al Público de los centros de RTV o chat de whatsapp. 3.- Una vez realizado el pago de la exoneración de vehículo nuevo, el peticionario deberá solicitar el certificado y adhesivo de exoneración por vehículo nuevo.   | 1.- El funcionario solicitará y recibirá la documentación del vehículo. 2.- El funcionario ingresará o actualizará los datos del vehículo en el sistema de la RTV y verificará que el mismo cumpla las condiciones de exoneración por vehículo nuevo. 3.- El funcionario informará al peticionario que realice la cancelación correspondiente al proceso de la RTV. 4.- El funcionario verificará la cancelación de la tasa en el sistema y realizará la impresión del certificado y lo entregará con el adhesivo de la RTV.   | Centros de RTV de Mayanocla (Para vehículos pesados, particulares, servicio público, comercial y cuenta propia) y Capulispamba (Para vehículos particulares).<br>Horario de atención de Lunes a Viernes 08:00-17:00, Sábados 08:00-12:00. Chat de gestores | USD 6,00   | 10 min   | Ciudadanía en general   | Ventanillas de atención al público de los centros de RTV                    | Contacto: Mayanocla (07)2898635; Capulispamba (07) 2876059. Oficinas administrativas 2865481. Chat de gestores  | Ventanillas de atención al usuario  | No                           | No aplica, Documento físico                                | No aplica, Documento físico                                | 2.062   | 2.062  | 100,00%  |
| 26  | Sistema de Transporte Público en Bicicleta                               | Préstamo de bicicletas como medio de transporte en el Centro Histórico y El Ejido   | Ingreso de registro al sistema, entrega de documentación de identidad y adquisición de membresías  | Préstamo de bicicletas – Sistema de Bicicleta Pública   | Validación de datos del usuario, activación del usuario para acceder al sistema y monitoreo de viajes  | Horario de operación del Sistema: 06:00 – 20:00<br>Horario de atención en oficinas: 09:00 – 17:00  | Costo de la Tarjeta: \$3 - Membresía Anual: \$30 - Membresía Trimestral: \$15 - Membresía Especial Turista Diaria: \$10 - Pago por viaje mediante recarga \$0.25 | 1 Hora   | Ciudadanía en general   | BICICUENCA oficina Cuenca   | Oficina Paseo Tres de Noviembre junto al puente Juana de Oro - Teléfono 072841641 - Celular 0979350835 - Web www.bicicuenca.com                               | Teléfono 072841641 - Celular 0979350835 (Chat Whatsapp) - Web www.bicicuenca.com - Aplicación para iOS y Android BiciCuenca   | Si                           | <a href="http://www.bicicuenca.com">www.bicicuenca.com</a> | <a href="http://www.bicicuenca.com">www.bicicuenca.com</a> | 1.079   | 7.629  | 98%  |
| 27  | Retiro de automotores del centro de Retención Vehicular                  | Retiro de vehículos y motocicletas del centro de retención vehicular de la EMOV EP ubicado en San Joaquín   | El usuario acudir a las ventanillas de atención al público del Centro de Retención Vehicular. Para lo cual deberá presentar matrícula del vehículo o motocicleta, cédula de ciudadanía y papeleta de votación.   | 1.- El propietario del automotor deberá acercarse a la ventanilla de Atención al Público en el Centro de Retención Vehicular ubicado en San Joaquín. 2.- Justificar la propiedad del automotor con la presentación de la matrícula, cédula y papeleta de votación originales y copias. 3.- En caso de que el vehículo no se encuentre a nombre del propietario actual deberá presentar el original y copia del contrato de compra venta y el pago de la transferencia de dominio. En caso de que se persona que vaya a retirar el vehículo sea un familiar debe presentar una autorización simple realizada a computador (padre, madre, hermanos, hijos) y en caso de terceras personas deberá presentar una autorización con reconocimiento de firmas o poder notariado entregado por el propietario del vehículo. 4.- Se revisan que cumpla con todos los requisitos y se confirma en el sistema para el pago. 5.- Se procede a cancelar en la ventanilla de recaudación ubicada en el mismo centro. 5. Con los recibos del pago se realiza la salida en el sistema y se autoriza la salida del vehículo con la firma del propietario y del agente a cargo de la salida. 6. El usuario procede a retirar el vehículo. | 1.- El funcionario solicitará y recibirá la documentación del vehículo. 2.- El funcionario ingresará o actualizará los datos del propietario del vehículo en el sistema del CRV. 3.- El funcionario informará al peticionario que realice la cancelación correspondiente para la salida del vehículo. 4.- El funcionario verificará la cancelación con la presentación de los recibos y el certificado de no adeudar a la EMOV EP.   | Lunes a Viernes de 08:00 a 16:00   | Motocicletas 1,00 más IVA<br>Vehículos Livianos 5 3,00 más IVA<br>Vehículos Pesados 5 7,00 más IVA<br>Certificado de No Adeudar a la EMOV S 2,00                 | 10-15 minutos  | Ciudadanía en general   | Ventanilla de atención al usuario Centro de Retención Vehicular San Joaquín | San Joaquín, autopista Medio Ejido Km 3 1/2 Teléfono 072856894 ext 451  | Ventanilla de atención al usuario   | NO                           | No aplica, Documento físico                                | No aplica, Documento físico                                | 810   | 3.225  | 100%   |
| 28  | Mediación por accidentes de tránsito                                     | El usuario puede acceder al servicio de mediación cuando se asista un accidente de tránsito siempre y cuando no existan personas heridas con más de 90 días de incapacidad o personas fallecidas. | Los usuarios deberán acudir a la oficina de mediación ubicada en la EMOV EP Misicata, deberán estar presentes. Los involucrados en el accidente de tránsito (conductores y/o propietarios de los vehículos, en caso de que un vehículo involucrado pertenece a una empresa deberá asistir el representante legal de la misma | 1.- Los involucrados (conductores, representante legal, heridos, peatones, según corresponda) en el accidente deberán acercarse a la oficina de mediación ubicada en la EMOV EP Misicata. 2.- Justificar la propiedad del automotor con la presentación de la matrícula o contrato de compra venta notariado, cédula originales y copias a colores. 3.- Se explica el procedimiento de mediación, se cotiza el avalúo de los daños de los automotores. 4.- Se llega a un acuerdo voluntario entre las partes. 5. Se concilia la forma de pago. 6. Se concilia el valor de la tasa de mediación y la suma del monto acordado. 7.- Se elabora el acta de mediación la misma que tiene carácter de sentencia y firman las partes.  | 1.- El funcionario solicitará y recibirá la documentación de los involucrados en el accidente. 2.- El funcionario coordinará el avalúo de los daños. 3.- El funcionario solicitará a los involucrados en el accidente la cancelación de los rubros para el acceso a mediación.   | Lunes a Viernes de 08:00 a 16:30 Sábados de 08:00 a 13:00  | Tasa de Mediación \$20,00<br>Cuánta vez según el monto del avalúo.   | Dos horas  | Ciudadanía en general   | Sala de Mediación ubicada en la EMOV EP Misicata.                           | Tel: 072854878, ext 109. Direc: Carlos Arizaga Toral y Tanguino Cordero   | Oficina de atención al usuario  | NO                           | No aplica, Documento físico                                | No aplica, Documento físico                                | 291   | 600  | 100%   |

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<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 (S/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 periodo (mensual) | Número de ciudadanas / ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|--|--|--|---|--|--|--|--|--|---|---|---|---|------------------------------|---|---|---|--|--|
| 29   | Denuncias de Transporte Público y Comercial a través de la línea 157 (CALL CENTER) | Denuncias de Transporte Público y Comercial a través de la línea 157 (CALL CENTER) | Puede realizar su denuncia a través de la línea 157 o en persona en el Centro de Denuncias que la EMOV EP mantiene operando, para el caso de personas pertenecientes a los grupos prioritarios se podrá aceptar las denuncias en sus domicilios o caso contrario en los buses puede adquirir un formulario de reclamación de servicio de transporte público en buses, e ingresarlo en el respectivo buzón, así mismo puede descargarlo de la Página de la <a href="https://www.emov.gob.ec">https://www.emov.gob.ec</a> . | Fecha y hora de la denuncia<br>Fecha y hora del suceso<br>Lugar exacto del suceso<br>Tipo de Vehículo<br>Nombre de la compañía de transporte<br>Registro municipal o placa<br>Descripción del hecho denunciado<br>Datos del Usuario<br>Firma del denunciante | TRANSPORTE URBANO Y SERVICIO DE TAXIS. El funcionamiento lleva el formulario de denuncia cuando es ingresada por el call center o por redes sociales. 2 Se solicita videos a la cámara de transporte y en un lapso de 72 horas se receipta el video 3. Se da respuesta al usuario según lo observado y lo denunciado. En casos que amerite se convoca a una reunión al gerente de la compañía y usuario a fin de resolver la denuncia. | Call Center 24 horas.<br>Redes Sociales 24 horas<br>Presencial de lunes a viernes de 08:00 a 16:30 | No tiene costo alguno, trámite gratuito. | 72 Horas   | Todos los usuarios del transporte público y comercial.  | Oficina ubicada en la EMOV EP Mística.<br>En transporte urbano formularios se encuentran en cada uno de los buses | Línea Directa 157 (Operadora CNT y convencional) Dirección: Carlos Arizaga Toral y Tarquino Cordero   | Escritó, personal, redes sociales, call center y oficina de atención al usuario   | si                           | <a href="https://www.emov.gob.ec">https://www.emov.gob.ec</a> | <a href="https://www.emov.gob.ec">https://www.emov.gob.ec</a> | 8   | 35   | 100%   |
| Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) |  |  |   |  |  | "NO APLICA", debido a que la EMOV EP no utiliza el Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)             |  |  |   |   |   |   |                              |   |   |   |  |  |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:   |  |  |   |  |  | 31/8/2021  |  |  |   |   |   |   |                              |   |   |   |  |  |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:   |  |  |   |  |  | MENSUAL  |  |  |   |   |   |   |                              |   |   |   |  |  |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):   |  |  |   |  |  | Gerencia Operativa de Transporte Terrestre   |  |  |   |   |   |   |                              |   |   |   |  |  |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):                       |  |  |   |  |  | Dr. Carlos Fernández de Cordova Serrano  |  |  |   |   |   |   |                              |   |   |   |  |  |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:          |  |  |   |  |  | <a href="mailto:cfernandez@emov.gob.ec">cfernandez@emov.gob.ec</a>                                 |  |  |   |   |   |   |                              |   |   |   |  |  |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:           |  |  |   |  |  | 2855-694 EXTENSIÓN 101   |  |  |   |   |   |   |                              |   |   |   |  |  |