



| Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|--|---|---|--|--|--|---|---|---|----------------------------------|--|---|---|--|--|
| (f) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| No. | Denominación del servicio | Descripción del servicio | Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio) | Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen) | Procedimiento interno que sigue el servicio | Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios) | Costo | Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, jurídicas, ONG, Personal Médico) | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución) | Servicio Automatizado (Sí/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 acumulado | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
| 1 | Solicitud de acceso a información pública. | Servicio orientado a la población en general que desea conocer la información que genera, produce o custodia la Empresa Pública Metropolitana de Servicios Aeroportuarios, Gestión de Zonas Francas y Regímenes Especiales, que es reportada en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP). | Los ciudadanos y ciudadanas ingresarán solicitud de información pública y la presentarán a través del medio que mejor, de manera rápida, en las oficinas de Empresa Pública Metropolitana de Servicios Aeroportuarios, Gestión de Zonas Francas y Regímenes Especiales o a través de los medios digitales que disponga. | 1. Llenar el requerimiento de información pública. 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet. 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega del resultado. | 1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la misma autoridad en la institución. 2. El pedido de información es asignado a la Presidencia de Comité de Transparencia designado por la misma autoridad. 3. El pedido de información es enviado al área correspondiente para la gestión respectiva de la solicitud, posteriormente la unidad responsable, remite la respuesta a respectivo para su posterior entrega. 4. El solicitante deberá entregar el comprobante de depósito en recepción para proceder con la entrega de la documentación solicitada. 5. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante. | 08:00 a 16:30 | Equivalente a un día hábil *Cupos por día *Cupos por hora *Cupos por semana *Cupos por día *Cupos por hora *Cupos por día *Cupos por hora *Cupos por día *Cupos por hora *Cupos por día *Cupos por hora | 30 días plazo más 5 días de prórroga | Ciudadanía en general | Oficina matriz | Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre, edificio Quito Airport piso 2 | Presencial / Ventanilla | No | Solicitud de Acceso a la Información Pública | No existe servicio de atención de casos por internet. | 4 | 13 | 100% |
| 2 | Asesoría a ciudadanos/as. | Los ciudadanos/as acceden a solicitar asesoría sobre como proceder en los diversos casos que les afecta. | Los ciudadanos/as acceden a la oficina de atención y respone, en su caso, ante un o una servidor que atiende al público. | Para toda asesoría los ciudadanos/as informarán sus nombres, teléfonos y describirán el caso con detalles para ser guiado adecuadamente. | 1. Se recibe al usuario/a, quien informa sus datos y el detalle del caso. 2. Se realiza la asesoría respectiva. | 9:30 a 17:00 | Gratis | 15 días | Ciudadanía en general | Oficina matriz | Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre, edificio Quito Airport piso 2 | Presencial / Ventanilla | No | No se utiliza formulario para este servicio | No existe servicio de atención de casos por internet. | 0 | 0 | "NO APLICA", debido a que la entidad no cuenta con un servicio en línea para recibir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece la EPMSA. Se referirá asesoría se realiza de manera presencial. |
| 3 | Devolución de Objetos Chivados | Los objetos chivados en las áreas internas del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre de Quito, pueden ser solicitados como devolución hasta 60 días, contados a partir del ingreso a la Bodega de objetos chivados. | Los ciudadanos/as. Ecuatorianos o extranjeros, acudir a la oficina de la Gerencia de Seguridad Aeroportaria y solicitar la verificación de objetos chivados o abandonados. | 1. Presentar el documento de identificación o pasaporte. 2. Presentar a los 30 días y antes de 60 días, de la pérdida del objeto. 3. El propietario (a) se acercará a la Gerencia de Seguridad Aeroportaria de la Empresa Pública Metropolitana de Servicios Aeroportuarios y Gestión de Zonas Francas y Regímenes Especiales-EPMSA, donde: 1. Llenará el formulario de solicitud para la devolución de objeto chivado y/o abandonado en el AMSG. 2. Presentará el documento de identificación o pasaporte. 3. Declaración juramentada de propiedad del bien, en caso de no poseer factura o título de propiedad, se el objeto subroga el valor de un salario básico | 1. Acercarse a la Gerencia de Seguridad Aeroportaria de la EPMSA. 2. Llenar el formulario y presentar. 3. Presentar documento de identificación. 4. La verificación de la propiedad del mismo se la realiza por medio de la publicación del sistema de seguridad del aeropuerto. Desde el día 31 al día 60, de la pérdida del objeto 5. Si el valor del objeto se inferior a un salario básico: 1) presunto propietario deberá entregar la factura del bien o describir las características del objeto y no particularizado, o día de determinarse su propiedad. 6. Si el valor del objeto es superior a un salario básico: 1) presunto propietario deberá entregar la factura del bien o una declaración juramentada, que atestigüe ser el propietario y en la que conste el detalle del o los objetos chivados. 5. Una vez verificada la propiedad del objeto se autoriza una acta de entrega recepción del objeto suscrita por el propietario y el Comité Cuadrante o Supervisor de Seguridad de turno o el Director Operativo de Seguridad o el Gerente de Seguridad Aeroportaria. 6. Devolución del objeto | 08:00 a 16:30 | Gratis | Inmediata | Persona Natural- Ecuatoriana, Persona Natural- Extranjera | Oficina matriz | Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre, planta alta | Presencial / Correo electrónico | No | Solicitud de devolución de Objetos Chivados | No existe servicio de atención de casos por internet. | 59 | 115 | 100% |
| Para ser Renado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) | | | | | | "NO APLICA", debido a que la Empresa Pública Metropolitana de Servicios Aeroportuarios y Gestión de Zonas Francas y Regímenes Especiales, no utiliza el Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) ya que no presta servicios a la ciudadanía en general | | | | | | | | | | | | |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | | 28/12/2023 | | | | | | |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | | MENSUAL | | | | | | |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL f): | | | | | | | | | | | | GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PROYECTOS | | | | | | |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL f): | | | | | | | | | | | | MARIO ANDRES CÁVALA GUTIÉRREZ | | | | | | |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | | mario.andres.cavalag@epmsa.gub.ec | | | | | | |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | | (02) 955060 EXT 1217 | | | | | | |