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

d) Los servicios que ofrecen 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, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono	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 ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Creación Usuarios Administradores	Asignación de Usuarios de tipo administrador para acceso a los sistemas del SINFIP	1. Bajar el formulario del sitio web:https://esigef.finanzas.gob.ec/eSIGEF/menu/ayuda.htm 2. Entregar o enviar el formulario y los restantes requisitos en la el Centro de Servicios	1. Formulario de Creación de Usuarios Administradores (F.SI.AS.01) (con reconocimiento de firmas y sello de institución) 2. Declaración Juramentada que contenga el Acuerdo de Responsabilidad de Seguridad de la Información Usuarios Administradores 3. Acción De Personal o copia de contrato del funcionario solicitante 3. Acción De Personal o copia de contrato de la máxima autoridad o su delegado 5. Acta de Entrega/ Recepción de identificación de Usuarios Administradores (con sello de la entidad)	1. Revisa información entregada por el solicitante, en caso de que la información se encuentre incompleta se devuelve documentación. 2. Se crea usuario con permisos acorde al rol 3. Notifica por correo electrónico con los datos del usuario creado	Lunes - Viernes 8:00 a 17:00	Gratuito	2 días laborables	Funcionarios del SPNF	Se atiende en el edificio matriz del Ministerio de Economía y Finanzas	Av. Amazonas entre Unión Nacional de Periodistas y Pereira	Dirección Nacional del Centro de Servicios	No	Formulario de Creación de Usuarios Administradores	"NO APLICA",por que los documentos a presentar deben ser conreconocimiento de firmas por un notario	5	107	70%
2	Creación Usuarios Gobiernos Autónomos Descentralizados y Empresas Públicas	Asignación de Usuarios de tipo cargan información para GADs y EP	1. Bajar el formulario del sitio web:https://esigef.finanzas.gob.ec/eSIGEF/menu/ayuda.htm 2. Entregar o enviar el formulario y los restantes requisitos en la el Centro de Servicios	1. Formulario de Creación de Usuarios GADS-EP F.SI.AS.03-GAD (firmado y sellado) 2. Acuerdo de Responsabilidad en Seguridad de la Información GAD-EP (firmado y sellado) 3. Copia de Acción de Personal o Contrato del responsable de la carga 4. Copia de Contrato/Nombramiento del representante legal. 5. Copia del RUC	1. Revisa información entregada por el solicitante, en caso de que la información se encuentre incompleta se devuelve documentación. 2. Se crea usuario con permisos acorde al rol 3. Notifica por correo electrónico con los datos del usuario creado	Lunes - Viernes 8:00 a 17:00	Gratuito	2 días laborables	Funcionarios de GADs y Eps	Se atiende en el edificio matriz del Ministerio de Economía y Finanzas	Av. Amazonas entre Unión Nacional de Periodistas y Pereira	Dirección Nacional del Centro de Servicios	No	Formulario de Creación Usuarios GAD-EP	"NO APLICA", por que los documentos a presentar deben ser conreconocimiento de firmas por un notario	12	149	70%
3	Creación Usuarios Especiales de Consulta	Asignación de Usuarios de tipo consulta para • Entidades que requieren acceder a entidades adscritas • Entidades que requieren acceder a sus coejecutores de proyectos • Entidades cerradas que se encuentren en procesos de auditoria • Entidades cerradas	1. Bajar el formulario del sitio web:https://esigef.finanzas.gob.ec/eSIGEF/menu/ayuda.htm 2. Oficio dirigido al Subsecretario de Innovación de las Finanzas Públicas indicando la entidad/es que desea visualizad, y los justificativos o base legal por los cuales solicita la creación del usuario de consulta.	1. Copia del Oficio del Ministerio de Economía y Finanzas, donde autorice la entrega del usuario de consulta 2. Formulario de Creación Usuario de Consulta y Reportes (F.SI.As.01-Con) (Con reconocimiento de firmas y Sello de la Institución) 3. Acuerdo de Responsabilidad en Seguridad de la Información Usuarios Consulta (firmado y sellado) 4. Copia de Acción de la Personal o Contrato responsable del usuario 5. Copia de Acción de la Personal o Contrato de máxima autoridad o su delegado (funcionario que autoriza creación)	1. Revisa información entregada por el solicitante, en caso de que la información se encuentre incompleta se devuelve documentación. 2. Se crea usuario con permisos acorde al rol 3. Notifica por correo electrónico con los datos del usuario creado	Lunes - Viernes 8:00 a 17:00	Gratuito	2 días laborables	Funcionarios del SPNF	Se atiende en el edificio matriz del Ministerio de Economía y Finanzas	Av. Amazonas entre Unión Nacional de Periodistas y Pereira	Dirección Nacional del Centro de Servicios	No	Formulario de Creación de Usuarios de Consulta y Reportes	"NO APLICA", por que los documentos a presentar deben ser conreconocimiento de firmas por un notario	6	36	70%
4	Activación/Reseteo Usuarios	Activación del usuario y reseteo de la contraseña de acceso a los sistemas del SINFIN	1. Bajar el formulario de reseteo y activación de contraseñas RG-SI-CS-GSI-25 del sitio: https://esigef.finanzas.gob.ec/esigef/menu/ayuda.htm 2. Enviar el "Formulario de Reseteo y Activación de Contraseñas de Usuarios" junto con una copia de acción de personal al correo electrónico: **admusuarios@finanzas.gob.ec** como único canal autorizado ya través del cual recibirán la respuesta a su requerimiento	1. Formulario de reseteo y activación escaneado que incluya la firma del usuario, firma de la máxima autoridad de la institución. 2. Acción de Personal/Contrato/Nombramiento del Solicitante 3. Acción de Personal/Contrato/Nombramiento de la Máxima Autoridad	1. Revisa información remitida por el solicitante, en caso de que la información se encuentre incompleta o errónea se notifica al usuario. 2. Se resetea y active usuarios 3. Notifica por correo electrónico	Lunes - Viernes 8:00 a 17:00	Gratuito	8 horas hábiles	Funcionarios del SPNF	Funcionarios del sector Público preferentemente en virtud de que el soporte es sobre los sistemas de administración financiera	Av. Amazonas entre Unión Nacional de Periodistas y Pereira	admusuarios@finanzas.gob.ec	No	Formulario de reseteo y activación de contraseñas.	"NO APLICA",por que la solicitud y los adjuntos se remiten por correo electrónico y se responde de manera automática	39	387	70%
5	Enrolamiento	Registro del funcionario en el sistema biométrico para realizar pagos en el e-sigef. Activación del equipo a través del cual se realizarán los pagos.	1. Determinar a los responsables de la ejecución de transacciones de autorizaciones de pago a ser enrolados. 2. Elaborar los oficios de delegación de los funcionarios responsables 3. Descargar, preparar y firmar el Contrato de Comodato 4. Descargar y llenar los formularios para el proceso de enrolamiento. 5. Preparar la documentación necesaria, que se debe entregar al Ministerio de Finanzas para el enrolamiento 6. Acercarse al Ministerio de Finanzas o Enviar un Correo Electrónico Correo Electrónico: 1. Se solicita el enrolamiento del funcionario por este medio sólo cuando las huellas digitales del funcionario a ser titular o alterno de pagos, ya consten en el registro del Sistema de Autentificación Biométrica del Ministerio de Finanzas. 2. La entidad solicita el enrolamiento/actualización funcionari titular y/o alterno mediante un correo enviado a la dirección biometria@finanzas.gob.ec	1. Una vez que la entidad cuente con el Contrato de Comodato y Acta entrega del kit biométrico entregado en calidad de comodato se procederá con el enrolamiento de los funcionarios Titular o Alterno en el Sistema de Autentificación Biométrica 2. Una vez tomada las huellas y la fotografía del funcionario titular y alterno será responsabilidad de la entidad instalar el programa D2client para habilitar el uso del kit biométrico 3. Anexo 3 Formulario de información entidad del PGE que opera mediante el Sistema de Autentificación Biométrica en el formato del Ministerio de Finanzas 4. Anexo 4 y Anexo 5 Oficio de delegación de los funcionarios responsables de la ejecución de transacciones de autorización de pago en el formato del Ministerio de Finanzas 5. Copia Simple de la Acción de Personal, Nombramiento, Contrato u Orden General de la máxima autoridad o su delegado con sello fiel copia del original 6. Copia Simple de la Acción de Personal, Nombramiento, Contrato u Orden General del funcionario a enrolarse sea Titular y/o Alterno con sello fiel copia del original	1. Validar la documentación 2. Realizar las configuraciones necesarias para el registro del usuario titular o alterno de la ejecución de transacciones de autorizaciones de pago de la entidad en el Sistema de Autentificación Biométrica y finaliza con la activación del equipo a través del cual se realizarán los pagos. Correo Electrónico: 1. Validar la documentación 2. Realizar las configuraciones necesarias para el registro del usuario titular o alterno de la ejecución de transacciones de autorizaciones de pago de la entidad en el Sistema de Autentificación Biométrica y finaliza con la activación del equipo a través del cual se realizarán los pagos. 3. El tiempo estimado para la ejecución de este proceso es de 24 horas a partir del envío de la documentación completa por parte de la entidad, si la documentación es correcta se procederá y se confirmará la atención respondiendo el correo del remitente; finalizando de esta manera la atención requerida por la entidad.	Lunes - Viernes 8:00 a 17:00	Gratuito	24 horas	Funcionarios del SPNF	Se atiende en el edificio matriz del Ministerio de Economía y Finanzas	Av. Amazonas entre Unión Nacional de Periodistas y Pereira	Dirección Nacional del Centro de Servicios	No	Instructivo para Enrolamiento de Nuevos Servidores	"NO APLICA", por que se procede a la entrega de un bien a las entidades de manera presencial	20	227	70%
6	Soporte técnico, operativo y conceptual Presencial	Servicios de asistencia técnica, conceptual y operativa en finanzas públicas a funcionarios públicos de otras instituciones y a la ciudadanía	1. Solicitar asistencia por el canal: • Presencial	N/A	1. Registro de la solicitud 2. Clasificación de la solicitud 3. Diagnóstico de la solicitud 4. Resolución y Cierre	Lunes - Viernes 8:00 a 17:00	Gratuito	30 minutos	Ciudadanía	Se atiende en el edificio matriz del Ministerio de Finanzas y en las Coordinaciones Regionales 5 y 6	Quito: Av. Amazonas entre Unión Nacional de Periodistas y Pereira (Plataforma Financiera) Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Justino Comejo (Ministerio Zonal de Guayaquil) Cuenca: Av. México entre Unidad Nacional y Av. De	Presencial	No		"NO APLICA", por que la asistencia implica un análisis por parte de un especialista y la solución no se realiza	958	6.750	70%
7	Soporte técnico, operativo y conceptual Telefónico	Servicios de asistencia técnica, conceptual y operativa en finanzas públicas a funcionarios públicos de otras instituciones y a la ciudadanía	1. Solicitar asistencia por el canal • 1800 ESIGEF	N/A	1. Registro de la solicitud 2. Clasificación de la solicitud 3. Diagnóstico de la solicitud 4. Resolución y Cierre	Lunes - Viernes 8:00 a 17:00	Gratuito	20 minutos	Ciudadanía	Se atiende mediante la línea 1800ESIGEF	Av. Amazonas entre Unión Nacional de Periodistas y Pereira	1800 ESIGEF	No		"NO APLICA", por que la asistencia implica un análisis por parte de un especialista y la solución no se realiza	241	1.113	70%
8	Activación/Desactivación de Usuarios por Ausencia Temporal	Desactivación temporal del funcionario Responsable de la ejecución de transacciones de autorizaciones de pago titular y la activación del funcionario enrolado en calidad de alterno	Canal Presencial: 1. Solicitar la activación temporal del Responsable Titular y posterior activación del funcionario Alterno Correo Electrónico: 1. Solicitar la activación temporal del Responsable Titular y posterior activación del funcionario Alterno mediante un correo a la dirección biometria@finanzas.gob.ec	1. Formulario de Ausencia Temporal, que contenga los datos solicitados de forma clara, sin correcciones, ni enmendaduras, con las respectivas firmas y sellos de la entidad (Anexo6) 2. Copia de a Acción de Personal, Nombramiento, Contrato u Orden General de la máxima autoridad o su delegado con sello "Fiel Copia del Original" (quien firma el formulario)	1. Validar la documentación 2. Realizar las configuraciones necesarias para la desactivación temporal del usuario declarado en ausencia y activación del funcionario Alterno, terminando de esta manera la atención requerida por la entidad. Correo Electrónico: 1. Validar la documentación 2. Realizar las configuraciones necesarias para la desactivación temporal del usuario declarado en ausencia y activación del Funcionario Alterno. 3. El tiempo estimado para la ejecución de este proceso es de 24 horas a partir del envío de la documentación completa por parte de la entidad, si la documentación es correcta se procederá y se confirmará la atención respondiendo el correo del remitente; finalizando de esta manera la atención requerida por la entidad.	Lunes - Viernes 8:00 a 17:00	Gratuito	24 horas	Funcionarios enrolados en el Sistema Biométrico	Se atiende en el edificio matriz del Ministerio de Economía y Finanzas	Av. Amazonas entre Unión Nacional de Periodistas y Pereira	biometria@finanzas.gob.ec	No	Formulario de Ausencia Temporal	"NO APLICA", por que existen documentos notarizados para acceder al servicio	48	238	70%
9	Desactivación de Usuarios por Ausencia Permanente	Desactivación permanente del funcionario Responsable de la ejecución de transacciones de autorizaciones de pago titular y la activación del funcionario enrolado en calidad de alterno	Canal Presencial: 1. Solicitar la activación temporal del Responsable Titular y posterior activación del funcionario Alterno Correo Electrónico: 1. Solicitar la activación temporal del Responsable Titular y posterior activación del funcionario Alterno mediante un correo a la dirección biometria@finanzas.gob.ec	1. Formulario de Ausencia Permanente, que contenga lod datos solicitados de forma clara, sin correcciones, ni enmendaduras, con las respectivas firmas y sellos de la entidad. (Anexo7) 2. Copia de a Acción de Personal, Nombramiento, Contrato u Orden General de la máxima autoridad o su delegado con sello "Fiel Copia del Original" (quien firma el formulario)	1. Validar la documentación 2. Realizar las configuraciones necesarias para la desactivación permanente del usuario declarado en ausencia permanente y activación del Funcionario Alterno; finalizando de esta manera la atención requerida por la entidad. Correo Electrónico: 1. Validar la documentación 2. Realizar las configuraciones necesarias para la desactivación permanente del usuario declarado en ausencia permanente y activación del Funcionario Alterno. 3. El tiempo estimado para la ejecución de este proceso es de 24 horas a partir del envío de la documentación completa por parte de la entidad, si la documentación es correcta se procederá y se confirmará la atención respondiendo el correo del remitente; finalizando de esta manera la atención requerida por la entidad.	Lunes - Viernes 8:00 a 17:00	Gratuito	24 horas	Funcionarios enrolados en el Sistema Biométrico	Se atiende en el edificio matriz del Ministerio de Economía y Finanzas	Av. Amazonas entre Unión Nacional de Periodistas y Pereira	biometria@finanzas.gob.ec	No	Formulario de Ausencia Permanente	"NO APLICA", por que existen documentos notarizados para acceder al servicio	35	284	70%
10	Solicitud oficial sobre entrega de información de las Finanzas Públicas	Trámite orientado a entregar oportunamente la información y documentación sobre finanzas públicas disponible a entidades del sector público y la ciudadanía general, posterior a la aprobación por parte de la Autoridad competente, a través de los canales de comunicación respectivos.	1. Entregar el requerimiento físico o digitalmente para ingresar el mismo a través del portal de gestión documental (el requerimiento para ser atendido debe contener la siguiente información: Nombre completo del requirente, número de cédula o Registro Único del Contribuyente, teléfono de contacto, correo electrónico y dirección domiciliaria de la persona natural o jurídica) o medios telemáticos, de ser el caso. 2. Completar el requerimiento, en el caso que sea necesario. 3. Recibir respuesta al requerimiento de manera física o digital, de acuerdo al canal de comunicación por donde se atendió el requerimiento (presencial, portal de gestión documental, correo electrónico o medios telemáticos)	1. Oficio de Requerimiento de información de manera física o digital	1. Revisa el requerimiento físico o digital. 2. Gestiona la solicitud. 3. Envía la respuesta al requerimiento de manera física o digital, de acuerdo al canal de comunicación por donde se recibió el requerimiento.	Lunes - Viernes 8:00 a 17:00	Gratuito	Hasta quince días, tiempo que puede incrementarse considerando la complejidad del requerimiento	Entidades del Sector Público, Entidades Privadas, Organismos no gubernamentales nacionales e internacionales y Ciudadanía	Se atiende en el edificio matriz del Ministerio de Economía y Finanzas	Av. Amazonas entre Unión Nacional de Periodistas y Pereira	Dirección Nacional del Centro de Servicios	No	"NO APLICA"	"NO APLICA"	0	0	70%

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/8/2021
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):	DIRECCIÓN NACIONAL DEL CENTRO DE SERVICIOS
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	MIGUEL MEDRANO
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	mmediano@finanzas.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 2398500 EXTENSIÓN 1160