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

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la 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 institución)	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 período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Este servicio permite solicitar información pública, que se genere o encuentre en poder de la institución, de conformidad con la ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública - LOTAIP	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico 2. Estar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 15 días dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga) 3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o retiro en oficinas)	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública; ó 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea). 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o a la solicitante	Lunes - Viernes 8:00 a 16:30	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Av. 10 de Agosto N1661 y Jorge Washington	Oficinas a nivel nacional	NO	Solicitud de acceso a la Información Pública	"Contacto"	0	3	85%
2	Creación Usuarios Administradores	Asignación de Usuarios de tipo administrador para acceso a los sistemas del SINFÍN (eSIGEF, SPRYN, BYE)	1. Bajar el formulario del sitio web:http://www.finanzas.gob.ec/acuerdo-163/ 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. (copia certificada) 4. Copia de Cédula. (copia certificada) 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 16:30	Gratuito	2 días laborables	funcionarios del SPNF	Se atiende en el edificio matriz del Ministerio de Finanzas	Av. 10 de Agosto N1661 y Jorge Washington	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	26	126	85%
3	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:http://www.finanzas.gob.ec/acuerdo-163/ 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.01-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 a color de la cédula del usuario responsable de la carga información 5. Copia a color de la cédula del representante legal 6. 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 16:30	Gratuito	2 días laborables	funcionarios de GADs y Epa	Se atiende en el edificio matriz del Ministerio de Finanzas	Av. 10 de Agosto N1661 y Jorge Washington	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	21	133	85%
4	Creación Usuarios Especiales de Consulta	Asignación de Usuarios de tipo consulta para entidades que se encuentran cerradas o no pertenecen a su UDAF	1. Bajar el formulario del sitio web:http://www.finanzas.gob.ec/acuerdo-163/ 2. Entregar o enviar el formulario y los restantes requisitos en la el Centro de Servicios	1. Oficio justificando las causas o resolución administrativa, por lo cual desea ver las entidades 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. (copia certificada) 5. Copia de la cédula del usuario responsable (copia certificada)	1. Revisa información entregada por el solicitante, en caso de que la información se encuentre incompleta o errónea se notifica al usuario. 2. Se resetea y activa usuarios 3. Notifica por correo electrónico	Lunes - Viernes 8:00 a 16:30	Gratuito	2 días laborables	funcionarios del SPNF	Se atiende en el edificio matriz del Ministerio de Finanzas	Av. 10 de Agosto N1661 y Jorge Washington	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	3	9	85%
5	Activación/Reseteo Usuarios	Activación del usuario y reseteo de la contraseña de acceso a los sistemas del SINFÍN	1. Bajar el formulario de reseteo y activación de contraseñas RG-SI-CS-01-25 del sitio: https://esigef.finanzas.gob.ec/esigef/menu/ayuda.htm 2. Llenar 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 y a 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 o nombramiento del solicitante actualizada y que incluyan sellos institucionales	1. Revisa información remitida por el solicitante, en caso de que la información se encuentre incompleta o errónea se notifica al usuario. 2. Se reseteo y activa usuarios 3. Notifica por correo electrónico	Lunes - Viernes 8:00 a 16:30	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. 10 de Agosto N1661 y Jorge Washington	admusuarios@finanzas.gob.ec	No	Formulario de reseteo y activación de contraseñas	"NO APLICA",por que la solicitu y los adjuntos se remiten por correo electrónico y se responde de manera automática	98	588	85%
6	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 DZcliente 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 16:30	Gratuito	24 horas	Funcionarios del SPNF	Se atiende en el edificio matriz del Ministerio de Finanzas	Quito: Av. 10 de Agosto N1661 y Jorge Washington Cuenca: Ave. México entre Unidad Nacional y Ave. De las Américas, Edif Senplades PB Guayaquil: Edificio Zonal Guayaquil, Ave. Francisco de Orellana y Justino Cornejo	Dirección Nacional del Centro de Servicios	No	Procedimiento para Enrolamiento de Nuevos Servidores	"NO APLICA", por que se procede a la entrega de un bien a las entidades de manera presencial	40	270	85%
7	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 16:30	Gratuito	30 minutos	Ciudadanía	Se atiende en el edificio matriz del Ministerio de Finanzas y en las Coordinaciones Regionales 5 y 6	Quito: Av. 10 de Agosto N1661 y Jorge Washington Cuenca: Ave. México entre Unidad Nacional y Ave. De las Américas, Edif Senplades PB Guayaquil: Edificio Zonal Guayaquil, Ave. Francisco de Orellana y Justino Cornejo	Presencial	NO		"NO APLICA", por que la asistencia implica un análisis por parte de un especialista y la solución no se realiza de forma automatizada	1814	6.959	85%
8	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 16:30	Gratuito	20 minutos	Ciudadanía	Se atiende mediante la línea 1800ESIGEF	Quito: Av. 10 de Agosto N1661 y Jorge Washington	1800 ESIGEF	NO		"NO APLICA", por que la asistencia implica un análisis por parte de un especialista y la solución no se realiza de forma automatizada	3496	28.174	85%
9	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 16:30	Gratuito	24 horas	Funcionarios enrolados en el Sistema Biométrico	Se atiende en el edificio matriz del Ministerio de Finanzas	Quito: Av. 10 de Agosto N1661 y Jorge Washington Cuenca: Ave. México entre Unidad Nacional y Ave. De las Américas, Edif Senplades PB Guayaquil: Edificio Zonal Guayaquil, Ave. Francisco de Orellana y Justino Cornejo	biometria@finanzas.gob.ec	NO	Formulario de Ausencia Temporal	"NO APLICA", por que existen documentos notarizados para acceder al servicio	64	360	85%
10	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 16:30	Gratuito	24 horas	Funcionarios enrolados en el Sistema Biométrico	Se atiende en el edificio matriz del Ministerio de Finanzas	Quito: Av. 10 de Agosto N1661 y Jorge Washington Cuenca: Ave. México entre Unidad Nacional y Ave. De las Américas, Edif Senplades PB Guayaquil: Edificio Zonal Guayaquil, Ave. Francisco de Orellana y Justino Cornejo	biometria@finanzas.gob.ec	NO	Formulario de Ausencia Permanente	"NO APLICA", por que existen documentos notarizados para acceder al servicio	51	260	85%

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	30/09/2017
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):	DIRECCIÓN NACIONAL DEL CENTRO DE SERVICIOS
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	ELIZABETH FLORES
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	eflores@finanzas.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 2399850O EXTENSIÓN 1139