MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

**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 institucón) | 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<br>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)<br>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<br>2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea).<br>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.<br>2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información.<br>3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente.<br>4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante | Lunes - Viernes 8:00 a 16:30 | Gratuito | 15 días | Ciudadanía en general | 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)<br>Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Justino Cornejo (Ministerio Zonal de Guayaquil)<br>Cuenca: Av. México entre Unidad Nacional y Av. De las Américas (Edificio SENPLADES) | Oficinas a nivel nacional | NO | Solicitud de acceso a la Información Pública | "Comuníc" | 0 | 0 | 75% |
| 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/<br>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)<br>2. Declaración Juramentada que contenga el Acuerdo de Responsabilidad de Seguridad de la Información Usuarios Administradores<br>3. Acción De Personal o copia de contrato. (copia certificada)<br>4. Copia de Cédula. (copia certificada)<br>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.<br>2. Se cres usuario con permisos acorde al rol<br>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 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 | 32 | 32 | 75% |
| 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/<br>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)<br>2. Acuerdo de Responsabilidad en Seguridad de la Información GAD-EP (firmado y sellado)<br>3. Copia de Acción de Personal o Contrato del responsable de la carga.<br>4. Copia a color de la cédula del usuario responsable de la carga información<br>5. Copia a color de la cédula del representante legal<br>6. Copia del RUC | 1. Revisa información entregada por el solicitante, en caso de que la información se encuentre incompleta se devuelve documentación.<br>2. Se cres usuario con permisos acorde al rol<br>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 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 | 25 | 25 | 75% |
| 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/<br>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<br>2. Formulario de Creación Usuario de Consulta y Reportes (F.SI.As.01-Con) (Con reconocimiento de firmas y Sello de la Institución)<br>3. Acuerdo de Responsabilidad en Seguridad de la Información Usuarios Consulta (firmado y sellado)<br>4. Copia de Acción de la Personal o Contrato. (copia certificada)<br>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 se devuelve documentación.<br>2. Se cres usuario con permisos acorde al rol<br>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 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 | 1 | 1 | 75% |
| 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 contrasellas RG-SI-CS-GSI-21 del sitio: https://esigef.finanzas.gob.ec/esigef/menu/ayuda.htm<br>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 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.<br>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.<br>2. Se reseteo y activa usuarios<br>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. 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 solicitu y los adjuntos se remiten por correo electrónico y se responde de manera automática | 110 | 110 | 75% |
| 6 | Enrolamiento | Registro del funcionario en el sistema biométrico para realizar pagos en el e-sigef.<br>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.<br>2. Elaborar los oficios de delegación de los funcionarios responsables<br>3. Descargar, preparar y firmar el Contrato de Comodato<br>4. Descargar y llenar los formularios para el proceso de enrolamiento.<br>5. Preparar la documentación necesaria, que se debe entregar al Ministerio de Finanzas para el enrolamiento<br>6. Acercarse al Ministerio de Finanzas o Enviar un Correo Electrónico<br><br>Correo Electrónico:<br>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 constan en el registro del Sistema de Autentificación Biométrica del Ministerio de Finanzas.<br>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<br>2. Una vez tomada las huellas y la fotografía del funcionario titular y alterno será responsabilidad de la entidad instalar el programa D2clients para habilitar el uso del kit biométrico<br>3. Anexo 3 Formulario de Información entidad del PGE que opera mediante el Sistema de Autentificación Biométrica en el formato del Ministerio de Finanzas<br>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<br>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<br>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<br>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.<br><br>Correo Electrónico:<br>1. Validar la documentación<br>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.<br>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 Economía y Finanzas | Av. Amazonas entre Unión Nacional de Periodistas y Pereira | 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 | 44 | 44 | 75% |
| 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:<br>• Presencial | n/a | 1. Registro de la solicitud<br>2. Clasificación de la solicitud<br>3. Diagnóstico de la solicitud<br>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. Amazonas entre Unión Nacional de Periodistas y Pereira (Plataforma Financiera)<br>Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Justino Cornejo (Ministerio Zonal de Guayaquil)<br>Cuenca: Av. México entre Unidad Nacional y Av. De las Américas (Edificio SENPLADES) | 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 | 775 | 775 | 75% |
| 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<br>• 1800 ESIGEF | n/a | 1. Registro de la solicitud<br>2. Clasificación de la solicitud<br>3. Diagnóstico de la solicitud<br>4. Resolución y Cierre | Lunes - Viernes 8:00 a 16:30 | 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 de forma automatizada | 5976 | 5976 | 75% |
| 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:<br>1. Solicitar la activación temporal del Responsable Titular y posterior activación del funcionario Alterno<br><br>Correo Electrónico:<br>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)<br>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<br>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.<br><br>Correo Electrónico:<br>1. Validar la documentación<br>2. Realizar las configuraciones necesarias para la desactivación temporal del usuario declarado en ausencia y activación del Funcionario Alterno.<br>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 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 | 107 | 107 | 75% |
| 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:<br>1. Solicitar la activación temporal del Responsable Titular y posterior activación del funcionario Alterno<br><br>Correo Electrónico:<br>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)<br>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<br>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.<br><br>Correo Electrónico:<br>1. Validar la documentación<br>2. Realizar las configuraciones necesarias para la desactivación permanente del usuario declarado en ausencia permanente y activación del Funcionario Alterno.<br>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 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 | 53 | 53 | 75% |

| | |
|---|---|
| **FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** | 31/1/2018 |
| **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):** | IVÁN MUÑOZ |
| **CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:** | imunoz@finanzas.gob.ec |
| **NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:** | (02) 2399850 EXTENSIÓN 1825 |