

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 (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 |
|-----|--|--|--|---|---|---|----------|--|---|---|---|---|------------------------------|--|---|---|--|--|
| 1 | Solicitud de Acceso a la Información Pública | Este formulario le permite solicitar información pública, que se genere o se encuentre en poder la institución, de conformidad con la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública LOTAIP (ARTS. 9 Y 13). | Las personas Naturales o Jurídicas pueden acceder a la información del Ministerio de Turismo | 1.- Ingresar a la página institucional. 2.- Menú. 3.- Contacto ciudadano. 4.- Solicitud de información pública | 1.- Se receipta solicitud mediante correo electrónico 2.- Se direcciona a la Dirección responsable de la información 3.- Se elabora informe 4.- Se contesta al ciudadano | 8:15 a 17:00 | Gratuito | Dependiendo del Requerimiento - El tiempo de respuesta | Ciudadanía en general | Se atiende en Matriz | Calle Briceño E1-24 y Guayaquil, Edificio La Licuadora Ministerio de Turismo | Página Web | Si | Solicitud de acceso a la información pública | Solicitud de acceso a la información pública | 8 | 38 | 100% |
| 2 | Licencia de Guías de Turismo | Entrega de Credenciales | 1. Entregar la solicitud dirigida al Director del Departamento 2. Llegar en Secretaría General 3.- Se ingresa documentación con número de trámite y se entrega a la Dirección correspondiente. | 1.- Original y copia del título profesional de Guía de Turismo. 2.- Original y copia del certificado COMSUIP. 3.- Original y copia del certificado de Aprobación nivel de idioma extranjero. 4.- 1 fotografía tamaño carné a color. 5.- Original y copia de tipo de sangre. 6.- Original y copia de cédula de identidad. 7.- Original y copia de papeleta de votación. 8.- Currículo vitae. 9.- oficio de solicitud de emisión de licencia dirigida al Ministerio de Turismo. | 1.- Una vez recibido todo el expediente se procede a entregar a los Técnicos para su correspondiente validación | 08:15 a 17:00 | Gratuito | 15 días | Ciudadanía en general | Matriz | Dirección de Acreditación y Control (02) 3999 333 ext. 1516 | Atención personalizada | No | Emisión de licencia de Guía de Turismo | REGISTRO DE GUÍAS DE TURISMO | 17 | 48 | 100% |
| | | | | | | | | | | | | | | Renovación de Licencia de Guía de Turismo | Cruces de Licencias guías de turismo Galapagos | 1 | 14 | 100% |
| 3 | Catastro Turístico | Información establecimientos Turísticos | 1.-Solicitar a través de correo electrónico a la Directora de área 2.- Sumilla a técnico para respectiva validación | 1.- Solicitud de registro 2.- Copia certificada 3.- Nombramiento representante Legal 4.- Certificado IPI 5.- Ruc 6.- Justificación Activo Real 7.- Nómina de personal 8.- Contrato de arrendo 9.- Formulario del uno por mil sobre Activos Fijos | 1 día | 8:15 a 17:00 | Gratuito | 1 día | Ciudadanía en general | Matriz | Dirección de Acreditación y Control (02) 3999 333 ext. 1020 | Página web atención personalizada | Si | N/A No cuenta con formulario | Registro de establecimientos turísticos | 123 | 1133 | 100% |
| 4 | Guianza | Información sobre Guianza | Atención en oficinas del MINTUR | "NO APLICA" No cuenta con requisitos | El técnico responde o atiende el pedido del usuario externo | 8:15 a 17:00 | Gratuito | Inmediata | Ciudadanía en general | MINTUR | Gran Colombia N11-165 y Briceño, Edif. La Licuadora Teléfono (02) 3999 333 | Presencial y Online | No | N/A No cuenta con formulario | N/A No tiene link específico puede ser al correo pablo.navarro@turismo.gob.ec | 25 | 155 | 100% |
| 5 | Plataforma SIETE | Correos electrónicos atendidos en Plataforma SIETE | 1.- Solicita información a través de correo electrónico. | "NO APLICA" No cuenta con requisitos | El técnico responde el correo electrónico del usuario externo | 8:15 a 17:00 | Gratuito | Inmediata | Ciudadanía en general | MINTUR | Gran Colombia N11-165 y Briceño, Edif. La Licuadora Teléfono (02) 3999 333 | Presencial y Online | Si | "NO APLICA" No cuenta con formulario | "NO APLICA" No tiene link específico puede ser al correo catastros@turismo.gob.ec evelyn.penaherrera@turismo.gob.ec | 90 | 577 | 100% |
| 6 | ITUR | Atención Usuarios | Atención en oficinas del MINTUR | A todo público en general | La información la entregan inmediatamente | 8:15 a 17:00 | Gratuito | Inmediata | Ciudadanía en general | Matriz | Dirección de Promoción y Mercadeo (02) 3999 333 Ext. 1421 | Presencial | Si | "NO APLICA". La atención es personal | "NO APLICA". La atención es personal | 0 | 0 | 100% |

| 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 (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 |
|-----|---------------------------------|---|---|---|--|---|----------------------|--|---|---|---|---|------------------------------|--|--|---|--|--|
| 7 | Entrega de material promocional | Entrega Física material solicitado | 1- Solicitar a través de correo electrónico a la Directora del área. 2- Dar seguimiento para que la respuesta se entregue antes de los 3 días. 3- Se emite respuesta vía correo electrónico de acuerdo a disponibilidad. 4- El cliente lo retira de las oficinas del Mintur. | 1- Enviar a través de correo electrónico contactenos llenar cuadro de diálogo. 2- Se dirección de acuerdo al requerimiento a las diferentes Direcciones. 3- La respuesta se da de inmediato. | 1- El pedido llega a través de correo electrónico a la Directora. 2- Se analiza disponibilidad de acuerdo stock en bodega. 3- Se entrega y se hace firmar Acta-Entrega-Recepción. | 8:15 a 17:00 | Gratuito | 3 días | Ciudadanía en general | Se atiende en Matriz | Dirección de Marca Turística (02) 3999 333 ext. 1007 | Correo Electrónico | No | "NO APLICA". La atención es personal | "NO APLICA". La atención es personal | 2 | 6 | 100% |
| 8 | Fotografías Turísticas | Entrega Física material solicitado | 1- Solicitar a través de correo electrónico a la Directora del área. 2- Dar seguimiento para que la respuesta se entregue antes de los 3 días. 3- En la respuesta se puede copiar link de descarga o retiro de DVD con la respuesta solicitada. | 1- Enviar correo electrónico a la Directora del área. 2- Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta. | 1- La solicitud llega a la Directora del área. 2- Pasa al área de Audiovisual o custodio de la información. 3- Se descarga link o se graba la información e DVD y se entrega la respuesta. | 8:15 a 17:00 | Gratuito | 3 días | Ciudadanía en general | Matriz | Dirección de Información y Medios Digitales (02) 3999 333 ext. 1221 | Correo electrónico | No | "NO APLICA". La atención es personal | "NO APLICA". La atención es personal | 4 | 54 | 100% |
| 9 | Videos Turísticos | Requerimientos Públicos | 1- Solicitar a través de correo electrónico a la Directora. 2- Dar seguimiento para que la respuesta se entregue antes de los 3 días. 3- En la respuesta se puede copiar link de descarga o retiro de DVD con lo solicitado. | 1- Enviar correo electrónico a la Directora del área. 2- Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta. | 1- Solicitud llega a través de Directora o correo Electrónico | 8:15 a 17:00 | Gratuito | 3 días | Ciudadanía en general | Se atiende en Matriz | Dirección de Información y Medios Digitales (02) 3999 333 ext. 1221 | Correo electrónico | No | "NO APLICA". La atención es personal | "NO APLICA". La atención es personal | 8 | 106 | 100% |
| 10 | Ecodelta | Pago contribución pasajes | Servicio en línea | 1- Ingreso al portal (http://registro.turismo.gob.ec) 2- Ingrese claves de acceso que se le proporcionó en sobre amarillo en las oficinas del Mintur y pulse botón ingresar para acceder cuenta. 3- En su cuenta encontrará un o varios establecimientos turísticos cargados a su cuenta, identifique el establecimiento que tiene la opción "Declaración Ecodelta". | Ingreso al sistema para declaración y pago | 24 horas 07 días | \$ 20 pasaje emitido | 1 día | Aerolíneas y Agencias de Viaje | Matriz | Dirección Financiera (02) 3999 333 ext. 1213 | página web | Si | Ecodelta | Registro Ecodelta | 52 | 365 | 100% |
| 11 | Impuesto uno por mil | Pago contribución pasajes aéreos internacionales emitidos | 1- Ingreso página Web | Establecimientos que cuentan con registro de Turismo | Técnicos validan información | 24 horas 07 días | Gratuito | 1 día | Ciudadanía en general | Nacional | Dirección Financiera (02) 3999 333 ext. 1213 | Página web, atención personalizada | Si | Impuesto uno por mil | Registro de establecimientos turísticos | 93 | 904 | 100% |
| 12 | Contactenos | Requerimientos Públicos | 1- Solicitar a través de correo electrónico a contactenos. 2- Se da seguimiento para que la respuesta sea de inmediato. | 1- Enviar a través de correo electrónico contactenos llenar cuadro de diálogo. 2- Se dirección de acuerdo al requerimiento a las diferentes Direcciones. 3- La respuesta se da de inmediato | 1- El pedido llega a través de contactenos. 2- Se revisa de acuerdo a la solicitud a las diferentes direcciones. 3- La respuesta es a través del correo en el menor tiempo posible. | 8:15 a 17:00 | Gratuito | 1 día | Ciudadanía en general | Se atiende en Matriz | Dirección de Protección al Usuario de Servicios Turísticos (02) 3999 333 ext. 3012 | Correo Electrónico | Si | contactenos@turismo.gob.ec | contactenos@turismo.gob.ec | 12 | 78 | 100% |

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

PORTAL DEL TRÁMITE CIUDADANO (PTC)

| | |
|---|--|
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | 31/07/2021 |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | MESES |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d): | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d): | NORMAN CHRISTIAN MORALES SANTANDER |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | norman.morales@turismo.gob.ec |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | (02) 3999-333 ext.1206 |