

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 periodo (trimestral) | 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 19). | 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 recepta 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 | Gran Colombia N11-165 y Briceño. Edif. La Licuadora Teléfono (593) 02 399 9333 | Página web | Si | Solicitud de acceso a la información pública | Solicitud de acceso a la información pública | 2 | 17 | 100% |
| 2 | Licencia de Guías de Turismo | Entrega de Credenciales | 1. Entregar la solicitud dirigida al Director del Departamento 2.- Ingresar 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 CONESUR. 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. 7.- currículo vitae. 8.- 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 | GUAS NACIONALES: \$ 30,00 primera emisión / \$15,00 renovación o canje NATIVOS \$ 4,00 primera emisión / \$ 2,00 renovación ESPECIALIZADOS: \$ 20,00 primera emisión / 10,00 renovación | 15 días | Ciudadanía en general | Matriz | Gran Colombia N11-165 y Briceño. Edif. La Licuadora Teléfono (593) 02 399 9333 | Página web, call center, teléfono institución. | No | Emisión de Licencia de Guía de Turismo | Licencia guías de turismo continente | 14 | 191 | 100% |
| | | | | | | | | | | | | | | Renovación de Licencia de Guía de Turismo | Licencia guías de turismo Galápagos | 11 | 259 | 100% |
| 3 | 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 | Gran Colombia N11-165 y Briceño. Edif. La Licuadora Teléfono (593) 02 399 9333 | Ventanilla | Si | "NO APLICA". La atención es personal | "NO APLICA". La atención es personal | 112 | 751 | 100% |
| 4 | 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 | Gran Colombia N11-165 y Briceño. Edif. La Licuadora Teléfono (593) 02 399 9333 | Correo electrónico | No | "NO APLICA". La atención es personal | "NO APLICA". La atención es personal | 53 | 379 | 100% |
| 5 | Catastro Turístico | Información establecimientos Turísticos | 1.-Solicitar a través de correo electrónico a la Directora de área 2.- Suminilla a técnico apara respectiva validación | 1.-Solicitud de registro 2.- Copia certificada 3.- Nominamiento representante Legal 4.- certificado IEPÍ 5.-Ruc 6.- Justificación Activo Real 7.- Nómina de personal 8.- Contrato de arriendo 10.- Formulario del uno por mil sobre Activos Fijos | 1 día | 8:15 a 17:00 | Gratuito | 1 día | Ciudadanía en general | Matriz | Gran Colombia N11-165 y Briceño. Edif. La Licuadora Teléfono (593) 02 399 9333 | Página web, atención personalizada | Si | "NO APLICA". La página dirige directamente al formato establecido | Registro de establecimientos turísticos | 68 | 480 | 100% |

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 período (trimestral) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|-----|---------------------------------|---|---|--|--|---|----------------------|--|---|---|---|---|------------------------------|--|--|--|--|--|
| 6 | Ecodelta | Pago contribución pasajes | Servicio en línea | 1.- Ingreso al portal (http://registro.turismo.gov.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 | Gran Colombia N11-165 y Briceño. Edif. La Licuadora Teléfono (593) 02 399 9333 | Página web | Si | "NO APLICA". La página dirige directamente al formato establecido | Registro Ecodelta | 156 | 674 | 100% |
| 7 | 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 | Gratis | 1 día | Ciudadanía en general | Nacional | Matriz y Coordinaciones Zonales del MINTUR | Página web, atención personalizada | si | Impuesto uno por mil | Registro de establecimientos turísticos | 8 | 57 | 100% |
| 8 | 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 | Gratis | 3 días | Ciudadanía en general | Se atiende en Matriz | Gran Colombia N11-165 y Briceño. Edif. La Licuadora Teléfono (593) 02 399 9333 | Correo electrónico | No | "NO APLICA". La atención es personal | "NO APLICA". La atención es personal | 4 | 41 | 100% |
| 9 | 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 direcciona 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 reasigna 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 | Gratis | 1 día | Ciudadanía en general | Se atiende en Matriz | Gran Colombia N11-165 y Briceño. Edif. La Licuadora Teléfono (593) 02 399 9333 | Correo Electrónico | Si | contactenos@turismo.gob.ec | contactenos@turismo.gob.ec | 27 | 187 | 100% |
| 10 | 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 analiza disponibilidad 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 al stock en bodega. 3.- Se entrega y se hace firmar Acta-Entrega Recepción. | 8:15 a 17:00 | Gratis | 3 días | Ciudadanía en general | Se atiende en Matriz | Gran Colombia N11-165 y Briceño. Edif. La Licuadora Teléfono (593) 02 399 9333 | Correo Electrónico | No | "NO APLICA". La atención es personal | "NO APLICA". La atención es personal | 244 | 986 | 100% |
| 11 | Guianza | Información sobre guianza | Atención en oficinas del MINTUR | A todo público en general | El técnico asignado provee la información solicitada por el usuario externo | 8:15 a 17:00 | Gratis | Inmediata | Ciudadanía en general | Nacional | Matriz y Coordinaciones Zonales del MINTUR | Presencial y Online | Si | "NO APLICA". La atención es personal | "NO APLICA". La atención es personal | 19 | 99 | 100% |
| 12 | Plataforma SIETE | Correos electrónicos atendidos en Plataforma SIETE | 1.- Solicita información a través de correo electrónico. | A todo público en general | El técnico responde el correo electrónico del usuario externo | 8:15 a 17:00 | Gratis | Inmediata | Ciudadanía en general | Nacional | Matriz y Coordinaciones Zonales del MINTUR | Presencial y Online | Si | N/A | N/A | 56 | 226 | 100% |

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

[PORTAL DEL TRÁMITE CIUDADANO \(PTC\)](#)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

31/07/2018

PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

MENSUAL

UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):

DIRECCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):

MARÍA FERNANDA GARCÍA

CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:

maria.garcia@turismo.gob.ec

NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:

(02) 3999-333 EXTENSIÓN 1242