

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, contacto 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 (ARTIS. 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 | 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 | 28 | 68 | 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 CONESUP. 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.- currículum 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 | GUIAS 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 | DIRECCION DE REGISTRO Y CONTROL TELEF: 3999333 Ext. 1516 | No | Emisión de Licencia de Guía de Turismo | REGISTRO DE GUIAS DE TURISMO | 8 | 23 | 100% | |
| | | | | | | | | | | | | | Renovación de Licencia de Guía de Turismo | Canjes de Licencias guías de turismo, Galápagos | 1 | 19 | 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 IEP 5.-Ruc 6.-Justificación Activo Real 7.- Nómina de personal 8.-Contrato de arrendo 10- Formulario del uno por mil sobre Activos Fijos | 1 día | 8:15 a 17:00 | Gratuito | 1 día | Ciudadanía en general | Matriz | Dirección de Registro y Control (02) 3999 333 ext. 1020 | Página web atención personalizada | Si | No Disponible | Registro de establecimientos turísticos | 152 | 759 | 100% |
| 4 | Guianza | Información sobre Guianza | Atención en oficinas del MINTUR | N/A | 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 (593) 02 399 9333 | Presencial y Online | No | N/A | N/A | 58 | 178 | 100% |
| 5 | Plataforma SIETE | Correos electrónicos atendidos en Plataforma SIETE | 1.-Solicita información a través de correo electrónico. | N/A | 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 (593) 02 399 9333 | Presencial y Online | Si | N/A | N/A | 146 | 391 | 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 | DIRECCION DE MERCADOS INTERNACIONALES TELEF. 3999-333 EXT. 1421 | Si | "NO APLICA". La atención es personal | "NO APLICA". La atención es personal | 0 | 206 | 100% | |
| 7 | 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 retro 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. 3.-Se descarga link o se graba la información en DVD y se entrega la respuesta. | 1.- La solicitud llega a la Directora del área. 2.- Pasa al área de Audiovisual o custodia de la información. 3.-Se descarga link o se graba la información en DVD y se entrega la respuesta. | 8:15 a 17:00 | Gratuito | 3 días | Ciudadanía en general | Matriz | Dirección de Información Turística 3999 333 ext. 1221 | Correo electrónico | No | "NO APLICA". La atención es personal | "NO APLICA". La atención es personal | 8 | 1.060 | 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 retro 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 Turística 3999 333 ext. 1221 | Correo electrónico | No | "NO APLICA". La atención es personal | "NO APLICA". La atención es personal | 13 | 109 | 100% |
| 9 | 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 | DIRECCION FINANCIERA 3999333 EXT. 1029 | página web | Si | Ecodelta | Registro Ecodelta | 13 | 125 | 100% |
| 10 | 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 | Coordinación Zonal 2 (02) 3999 333 ext. 1213 | Página web, atención personalizada | si | Impuesto uno por mil | Registro de establecimientos turísticos | 15 | 110 | 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, contacto 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 acumulado | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|--|---------------------------------|------------------------------------|---|---|---|--|----------|---|--|---|--|---|-------------------------------|--|--|--|--|--|
| 11 | Contáctenos | Requerimientos Públicos | 1.- Solicitar a través de correo electrónico a contáctenos. 2.- Se da seguimiento para que la respuesta sea de inmediato. | 1.- Enviar a través de correo electrónico contáctenos 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 contáctenos. 2.- Se resigna 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 Bienestar Turístico 3999 333 ext. 1012 | Correo Electrónico | Si | contactenos@turismo.gob.ec | contactenos@turismo.gob.ec | 5 | 84 | 100% |
| 12 | 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 Minitur. | 1.- Enviar a través de correo electrónico contáctenos 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 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 3999 333 ext. 1007 | Correo Electrónico | No | "NO APLICA". La atención es personal | "NO APLICA". La atención es personal | 0 | 22 | 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: | | | | | | | | | | | | 30/6/2020 | | | | | | |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | | MENSUAL | | | | | | |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d): | | | | | | | | | | | | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA | | | | | | |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d): | | | | | | | | | | | | GABRIEL CASAÑAS | | | | | | |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | | gabriel.casañas@turismo.gob.ec | | | | | | |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | | (02) 3999-333 ext.1305 | | | | | | |