

## 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<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).  | Requisitos para la obtención del servicio<br>(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<br>(Detallar los días de la semana y horarios) | Costo   | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(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<br>(Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial:<br>(Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto 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.<br>2.- Menú.<br>3.- Contacto ciudadano.<br>4.- Solicitud de información pública   | 1.- Se receipta solicitud mediante correo electrónico<br>2.- Se direcciona a la Dirección responsable de la información<br>3.- Se elabora informe<br>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 Licudadora Ministerio de Turismo   | Página Web   | Si                           | <a href="#">Solicitud de acceso a la información pública</a> | <a href="#">Solicitud de acceso a la información pública</a>  | 4   | 4  | 100%   |
| 2   | Licencia de Guías de Turismo                 | Entrega de Credenciales  | 1. Entregar la solicitud dirigida al Director del Departamento General<br>2. Ingresar en Secretaría General<br>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.<br>2.- Original y copia del certificado CDNESUP.<br>3.- Original y copia del certificado de Aprobación nivel de idioma extranjero.<br>4.- 1 fotografía tamaño carné a color.<br>5.- Original y copia de tipo de sangre.<br>6.- Original y copia de cédula de identidad.<br>7.- Original y copia de papeleta de votación.<br>8.- Certificado vital.<br>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   | GUAS NACIONALES: \$ 30,00 primera emisión / \$15,00 renovación o cargo NATIVOS \$ 4,00 primera emisión / \$ 2,00 renovación ESPECIALIZADOS: \$ 20,00 primera emisión / 10,00 renovación | 15 días  | Ciudadanía en general   | Matriz  | Dirección de Acreditación y Control (02) 3999 333 ext. 1516   | Atención personalizada   | No                           | <a href="#">Emisión de licencia de Guía de Turismo</a>       | <a href="#">REGISTRO DE GUÍAS DE TURISMO</a>  | 4   | 4  | 100%   |
|     |  |  |   |   |   |   |   |  |   |   |   |  |                              | <a href="#">Renovación de Licencia de Guía de Turismo</a>    | <a href="#">Canjes de Licencias guías de turismo Galapagos</a>  | 1   | 1  | 100%   |
| 3   | Catastro Turístico                           | Información establecimientos Turísticos  | 1.- Solicitar a través de correo electrónico a la Directora de área.<br>2.- Sumilla a técnico para respectiva validación  | 1.- Solicitud de registro<br>2.- Copia certificada<br>3.- Nomenclamiento representante Legal<br>4.- Certificado IEPÍ<br>5.- RUC<br>6.- Justificación Activo Real<br>7.- Nómina de personal<br>8.- Contrato de arrendo<br>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<br>No cuenta con formulario                              | <a href="#">Registro de establecimientos turísticos</a>   | 97  | 97   | 100%   |
| 4   | Guianza                                      | Información sobre Guianza  | Atención en oficinas del MINTUR   | "NO APLICA"<br>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 Licudadora Teléfono (02) 3999 333   | Presencial y Online  | No                           | N/A<br>No cuenta con formulario                              | N/A<br>No tiene link específico puede ser al correo <a href="mailto:guia@turismo.gob.ec">guia@turismo.gob.ec</a> <a href="mailto:pablo.navarro@turismo.gob.ec">pablo.navarro@turismo.gob.ec</a>             | 12  | 12   | 100%   |
| 5   | Plataforma SIETE                             | Correos electrónicos atendidos en Plataforma SIETE   | 1.- Solicita información a través de correo electrónico.  | "NO APLICA"<br>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 Licudadora Teléfono (02) 3999 333   | Presencial y Online  | Si                           | "NO APLICA"<br>No cuenta con formulario                      | "NO APLICA"<br>No tiene link específico puede ser al correo <a href="mailto:casatros@turismo.gob.ec">casatros@turismo.gob.ec</a> <a href="mailto:evelyn.pena@turismo.gob.ec">evelyn.pena@turismo.gob.ec</a> | 104   | 104  | 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 Mercado. (02) 3999 333 Ext. 1421   | Presencial   | Si                           | "NO APLICA". La atención es personal                         | "NO APLICA". La atención es personal  | 0   | 0  | 100%   |
| 7   | Entrega de material promocional              | Entrega Física material solicitado   | 1.- Solicitar a través de correo electrónico a la Directora del área.<br>2.- Dar seguimiento para que la respuesta se entregue antes de los 3 días.<br>3.- Se emite respuesta vía correo electrónico de acuerdo a disponibilidad.<br>4.- El cliente lo retira de las oficinas del Mintur. | 1.- Enviar a través de correo electrónico contactenos llenar cuadro de diálogo.<br>2.- Se direcciona de acuerdo al requerimiento a las diferentes Direcciones.<br>3.- La respuesta se da de inmediato.  | 1.- El pedido llega a través de correo electrónico a la Directora del área.<br>2.- Se analiza disponibilidad de acuerdo stock en bodega.<br>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   | 2  | 100%   |
| 8   | Fotografías Turísticas                       | Entrega Física material solicitado   | 1.- Solicitar a través de correo electrónico a la Directora del área.<br>2.- Dar seguimiento para que la respuesta se entregue antes de los 3 días.<br>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.<br>2.- Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.  | 1.- La solicitud llega a la Directora del área.<br>2.- Pasa al área de Audiovisual o custodia de la información.<br>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  | 8   | 8  | 100%   |

| No. | Denominación del servicio | Descripción del servicio                                   | Cómo acceder al servicio<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).  | Requisitos para la obtención del servicio<br>(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<br>(Detallar los días de la semana y horarios) | Costo                | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(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<br>(link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial:<br>(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 (Mensual) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|-----|---------------------------|--|---|--|---|---|----------------------|--|---|---|---|--|-------------------------------|--|--|---|--|--|
| 9   | Videos Turísticos         | Requerimientos Públicos                                    | 1- Solicitar a través de correo electrónico a la Directora.<br>2- Dar seguimiento para que la respuesta se entregue antes de los 3 días.<br>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.<br>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<br>(02) 3999 333 ext. 1221  | Correo electrónico   | No                            | "NO APLICA". La atención es personal                                       | "NO APLICA". La atención es personal                                       | 15  | 15   | 100%   |
| 10  | Ecodelta                  | Pago contribución pasajes                                  | Servicio en línea   | 1.- Ingreso al portal ( <a href="http://registro.turismo.gob.ec">http://registro.turismo.gob.ec</a> )<br>2.- Ingrese claves de acceso que se le proporcionó en sobre amarillo en las oficinas del Mintur y pulse botón Ingresar para acceder cuenta.<br>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                            | <a href="#">Ecodelta</a>   | <a href="#">Registro Ecodelta</a>  | 64  | 64   | 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                            | <a href="#">Impuesto uno por mil</a>                                       | <a href="#">Registro de establecimientos turísticos</a>                    | 80  | 80   | 100%   |
| 12  | Contactenos               | Requerimientos Públicos                                    | 1- Solicitar a través de correo electrónico a contactenos.<br>2- Se da seguimiento para que la respuesta sea de inmediato.  | 1.- Enviar a través de correo electrónico contactenos llenar cuadro de diálogo.<br>2.- Se dirige de acuerdo al requerimiento a las diferentes direcciones.<br>3.- La respuesta se da de inmediato  | 1.- El pedido llega a través de contactenos.<br>2.- Se reanuda de acuerdo a la solicitud a las diferentes direcciones.<br>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<br>(02) 3999 333 ext. 1012   | Correo Electrónico   | Si                            | <a href="mailto:contactenos@turismo.gob.ec">contactenos@turismo.gob.ec</a> | <a href="mailto:contactenos@turismo.gob.ec">contactenos@turismo.gob.ec</a> | 9   | 9  | 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:  | 31/05/2022   |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:                                  | MENSUAL  |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL g):                                  | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA   |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL g):              | ANDRÉS JESÚS SÁNCHEZ SOLÍS   |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | <a href="mailto:andresj.sanchez@turismo.gob.ec">andresj.sanchez@turismo.gob.ec</a> |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:  | (02) 3999-333 ext. 1300  |