

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 (online)	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	Certificación documental	Entrega de documentación certificada, de archivos activos pasivos que reposan en la Dirección de Secretaría General	1. Constatar si la información solicitada reposa en la Dirección de Secretaría General. 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) 3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (retiro en oficinas o por correos del Ecuador)	1. Realizar una solicitud escrita, dirigida al Director/ra de la Dirección de Secretaría General. 2. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta. 3. Se realiza oficina de respuesta mediante el sistema documental QHPUX, y la entrega física del documento se la realiza en las oficinas o por correo del Ecuador.	1. La solicitud escrita, es enviada a la Dirección de Secretaría General. 2. La Directora de Secretaría General, reasigna el documento al analista encargado de la búsqueda y certificación documental respectiva. 3. Se realiza oficina de respuesta mediante el sistema documental QHPUX, y la entrega física del documento se la realiza en las oficinas o por correo del Ecuador.	08:00 a 17:00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Dirección de Secretaría General (Matriz) Coordinaciones Dinamías		Oficinas autorizadas a nivel nacional	Si			39	57	100%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											Portal de Trámite Ciudadano (PTC)							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											31/12/2016							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):											DIRECCIÓN DE LA SECRETARÍA GENERAL							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):											SANDRA HOPPE							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											sandra.hoppe@inclusion.gob.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 398-3100 ext. 1132							