

ANEXO 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP
 (El Servidor que presta el servicio y la forma de acceder a ella, Normas de atención y otros relacionados, para que los ciudadanos puedan 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 ciudadanía para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se detalla todo lo que se requiere que entregue el solicitante para 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 (Días, Horas, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanos en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Obligas y dependencias que afectan 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 emergencia presencial)	Tiempo de atención disponible de atención presencial: (Detallar si es por correo electrónico, oficina, teléfono, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono automático)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (Presencial)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio, acordado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Creación Usuarios Administradores	Asignación de Usuarios de tipo administrador para acceso a los sistemas del SINFEN (SIGSEF, SFINET, BTE)	1. Seguir el formulario del sitio web: http://www.finanzas.gob.ec/acuerdo-362/ 2. Entregar o enviar al formulario y los requisitos exigidos en el Centro de Servicios	1. Formulario de Creación de Usuarios Administradores (F.S.A.S.I) con reconocimiento de firma y sello de la institución 2. Declaración Juramentada que entrega el Acuerdo de Responsabilidad de Seguridad de la Información Usuarios Administradores 3. Acta de Personal o copia de contrato. (copias certificadas) 4. Copia de Cédula. (copias certificadas) 5. Acta de Entrega/ Recepción de Identificación de Usuarios Administradores (con sello de la entidad)	1. Revisar información entregada por el solicitante, en caso de que la información se encuentre incompleta o disuolvente se comunicará al solicitante. 2. Se crea usuario con permisos acorde al rol 3. Notificar por correo electrónico con los datos del usuario creado	Lunes - Viernes 8:00 a 16:30	Gratuito	2 días laborables	Funcionarios del SINF	Se atiende en el edificio matriz del Ministerio de Economía y Finanzas	Ay Amazonas entre Unión Nacional de Periodistas y Perera	Dirección Nacional del Centro de Servicios	No	Formulario de Creación Usuarios Administradores	"NO APLICABLE" para los documentos a presentar para el reconocimiento de firma por un usuario	9	80	83%
2	Creación Usuarios Gobiernos Autónomos Descentralizados y Empresas Públicas	Asignación de Usuarios de tipo carga información para GAD y EP	1. Seguir el formulario del sitio web: http://www.finanzas.gob.ec/acuerdo-362/ 2. Entregar o enviar al formulario y los requisitos exigidos en el Centro de Servicios	1. Formulario de Creación de Usuarios GAD/EP F.S.A.S.I-GAD (firmado y sellado) 2. Acuerdo de Responsabilidad en Seguridad de la Información GAD/EP (firmado y sellado) 3. Copia de Acta de Personal o Contrato del responsable de la carga 4. Copia a color de la cédula del usuario responsable de la carga 5. Copia a color de la cédula del representante legal 6. Copia del RUC	1. Revisar información entregada por el solicitante, en caso de que la información se encuentre incompleta o disuolvente se comunicará al solicitante. 2. Se crea usuario con permisos acorde al rol 3. Notificar por correo electrónico con los datos del usuario creado	Lunes - Viernes 8:00 a 16:30	Gratuito	2 días laborables	Funcionarios de GAD y EP	Se atiende en el edificio matriz del Ministerio de Economía y Finanzas	Ay Amazonas entre Unión Nacional de Periodistas y Perera	Dirección Nacional del Centro de Servicios	No	Formulario de Creación Usuarios GAD/EP	"NO APLICABLE" para los documentos a presentar para el reconocimiento de firma por un usuario	8	103	83%
3	Creación Usuarios Especiales de Consulta	Asignación de Usuarios de tipo consulta para: • Entidades que requieren acceder a estadísticas administrativas • Entidades que requieren acceder a sus obligaciones de provisión. • Entidades cercas que se encuentran en procesos de auditoría • Entidades cercas que	1. Seguir el formulario del sitio web: http://www.finanzas.gob.ec/sigsef/consultas.html 2. Enviar el "Formulario de Registro de Consultas de Usuarios Especiales de Consulta" a la Oficina de Atención al Ciudadano del SINFEN 3. Entregar o enviar al formulario y los requisitos exigidos en el Centro de Servicios	1. Copia del Oficio del Ministerio de Economía y Finanzas, donde autoriza la entrega del usuario de consulta. 2. Formulario de Creación Usuario de Consulta y Reporte (F.S.A.S.I-CON) (con reconocimiento de firma y sello de la institución) 3. Acuerdo de Responsabilidad en Seguridad de la Información Usuario Consulta (firmado y sellado) 4. Copia de Acta de la Personal o Contrato de máxima autoridad o su delegado (funcionario que autoriza emisión)	1. Revisar información entregada por el solicitante, en caso de que la información se encuentre incompleta o disuolvente se comunicará al solicitante. 2. Se crea usuario con permisos acorde al rol 3. Notificar por correo electrónico con los datos del usuario creado	Lunes - Viernes 8:00 a 16:30	Gratuito	2 días laborables	Funcionarios del SINF	Se atiende en el edificio matriz del Ministerio de Economía y Finanzas	Ay Amazonas entre Unión Nacional de Periodistas y Perera	Dirección Nacional del Centro de Servicios	No	Formulario de Creación Usuarios Especiales de Consulta	"NO APLICABLE" para los documentos a presentar para el reconocimiento de firma por un usuario	1	7	83%
4	Activación/Restante Usuarios	Activación del usuario y restablecimiento de contraseñas de acceso a los sistemas del SINFEN	1. Seguir el formulario de restablecimiento de contraseñas en el SIGSEF del sitio: http://www.finanzas.gob.ec/sigsef/restablecer.html 2. Enviar el "Formulario de Restablecimiento de Contraseñas de Usuarios" sellado con una copia de acta de personal o al correo electrónico: administracion@finanzas.gob.ec como anexo con el formulario sellado y el correo electrónico de la entidad a la que se le restablece el acceso a los sistemas del SINFEN	1. Formulario de restablecimiento de acceso que incluye la firma del usuario, firma de la máxima autoridad de la institución, Acta de personal o nombramiento del solicitante actualizado que incluye sellos institucionales.	1. Revisar información recibida por el solicitante, en caso de que la información se encuentre incompleta o disuolvente se comunicará al solicitante. 2. Se restablece o activa usuario. 3. Notificar por correo electrónico	Lunes - Viernes 8:00 a 16:30	Gratuito	8 horas hábiles	Funcionarios del SINF	Funcionarios del sector Público preferentemente en el caso de que el agente se valore los sistemas de administración financiera	Ay Amazonas entre Unión Nacional de Periodistas y Perera	administracion@finanzas.gob.ec	No	Formulario de restablecimiento de usuarios y recuperación de contraseñas	"NO APLICABLE" para la solicitud y los adjuntos se restablece por correo electrónico y el restablecimiento se realiza de manera automática	10	184	83%
5	Cancelamiento	Registro del funcionario en el sistema biométrico para realizar pagos en el agente. Activación del equipo a través del cual se realizarán los pagos.	1. Determinar a los responsables de la ejecución de transacciones de autorizaciones de pago a ser emitidas. 2. Elaborar los oficios de delegación de los funcionarios responsables. 3. Describir, preparar y firmar el Contrato de Comandato. 4. Describir y firmar los formularios para el proceso de autorización. 5. Preparar la documentación necesaria, que se debe entregar al Ministerio de Finanzas para el cumplimiento. 6. Acurrar al Ministerio de Finanzas o Enviar un Correo Electrónico	1. Una vez que la entidad cuenta con el Contrato de Comandato y Acta entrega del rol biométrico entregado en calidad de comodato se procederá con el envío de los formularios "Formulario de Autorización Biométrica" y "Formulario de Autorización Biométrica" a la Oficina de Atención al Ciudadano del SINFEN. 2. Una vez recibidos los formularios, el delegado del funcionario remitirá a la máxima autoridad de la entidad para que autorice el programa biométrico para habilitar el uso del rol biométrico. 3. Anexo 2 Formulario de información entidad del FSE que corre paralelo al Sistema de Autorización Biométrica en los funcionarios responsables de la ejecución de transacciones de autorización de pago en el formato del Ministerio de Finanzas 4. Anexo 4 Anexo 5 Oficio de delegación de los funcionarios responsables de la ejecución de transacciones de autorización de pago en el formato del Ministerio de Finanzas 5. Copia Simple de la Acta de Personal, Nombramiento, Contrato o Orden General de la máxima autoridad o delegado con sello del cargo original. 6. Copia Simple de la Acta de Personal, Nombramiento, Contrato o Orden General del funcionario a enviarse sea titular y/o Alterno con sello del cargo original	1. Validar la documentación 2. Realizar las configuraciones necesarias para el registro del usuario titular e alternos de la ejecución de transacciones de autorización de pago de la entidad en el Sistema de Autorización Biométrica y validar los datos del equipo a través del cual se realizarán los pagos. 3. El tiempo estimado para la ejecución de este proceso es de 24 horas a partir del envío de la documentación completa por parte de la entidad, si la documentación es correcta se procederá y se continuará la atención respondiendo al correo del remitente, notificando de esta manera la atención requerida por la entidad.	Lunes - Viernes 8:00 a 16:30	Gratuito	24 horas	Funcionarios del SINF	Se atiende en el edificio matriz del Ministerio de Economía y Finanzas	Ay Amazonas entre Unión Nacional de Periodistas y Perera	Dirección Nacional del Centro de Servicios	No	Formulario de Autorización Biométrica de Usuarios	"NO APLICABLE" para que se proceda a la entrega de un bien a la entidad de manera presencial	102	186	83%
6	Soporte técnico, operativo y conceptual Presencial	Servicio de asistencia técnica, conceptual y operativa en Finanzas Públicas e Incentivos Públicos de otras instituciones y a la ciudadanía	1. Solicitar asistencia por el canal: • Presencial	1. Registro de la solicitud 2. Clasificación de la solicitud 3. Seguimiento de la solicitud 4. Resolución y Cierre	1. Validar la documentación 2. Realizar las configuraciones necesarias para el registro del usuario titular e alternos de la ejecución de transacciones de autorización de pago de la entidad en el Sistema de Autorización Biométrica y validar los datos del equipo a través del cual se realizarán los pagos. 3. El tiempo estimado para la ejecución de este proceso es de 24 horas a partir del envío de la documentación completa por parte de la entidad, si la documentación es correcta se procederá y se continuará la atención respondiendo al correo del remitente, notificando de esta manera la atención requerida por la entidad.	Lunes - Viernes 8:00 a 16:30	Gratuito	30 minutos	Ciudadanía	Se atiende en el edificio matriz del Ministerio de Finanzas y en las Coordinaciones Regionales 5 y 6	Quito: Av. Amazonas entre Unión Nacional de Periodistas y Perera (Plataforma Financiera) Guayaquil: Av. Francisco de Ochoa y Justo Comagón (Gobierno Zonal de Guayaquil) Cuenca: Av. México entre Unión Nacional y Av. De las Américas (Plataforma FSE) alternos	Presencial	NO		"NO APLICABLE" para que la asistencia implique un análisis por parte de un especialista y la solución se realice de forma presencial	816	1052	83%
7	Soporte técnico, operativo y conceptual Telefónico	Servicio de asistencia técnica, conceptual y operativa en Finanzas Públicas e Incentivos Públicos de otras instituciones y a la ciudadanía	1. Solicitar asistencia por el canal: • 800 SIGSEF	1. Registro de la solicitud 2. Clasificación de la solicitud 3. Seguimiento de la solicitud 4. Resolución y Cierre	1. Validar la documentación 2. Realizar las configuraciones necesarias para la desactivación temporal del usuario declarado en ausencia y extracción del funcionario Alterno, notificando de esta manera la atención requerida por la entidad.	Lunes - Viernes 8:00 a 16:30	Gratuito	20 minutos	Ciudadanía	Se atiende mediante la línea 800SIGSEF	Ay Amazonas entre Unión Nacional de Periodistas y Perera	800 SIGSEF	NO		"NO APLICABLE" para que la asistencia implique un análisis por parte de un especialista y la solución se realice de forma automatizada	2320	1050	83%
8	Activación/Desactivación de Usuarios por Ausencia Temporal	Desactivación temporal del funcionario Responsable de la ejecución de transacciones de autorizaciones de pago Titular y la extracción del funcionario emisor en calidad de alterno	1. Solicitar la activación temporal del Responsable Titular y posterior activación del funcionario Alterno mediante un correo al correo electrónico: administracion@finanzas.gob.ec	1. Formulario de Ausencia Temporal, que contenga los datos institucionales de forma clara, sin correcciones, ni enmendaduras, con las respectivas firmas y sellos de la entidad (Anexo7) 2. Copia de la Acta de Personal, Nombramiento, Contrato o Orden General de la máxima autoridad o su delegado con sello del cargo original (cuando firma el formulario)	1. Validar la documentación 2. Realizar las configuraciones necesarias para la desactivación temporal del usuario declarado en ausencia y extracción del funcionario Alterno. 3. El tiempo estimado para la ejecución de este proceso es de 24 horas a partir del envío de la documentación completa por parte de la entidad, si la documentación es correcta se procederá y se continuará la atención respondiendo al correo del remitente, notificando de esta manera la atención requerida por la entidad.	Lunes - Viernes 8:00 a 16:30	Gratuito	24 horas	Funcionarios emisor en el Sistema Biométrico	Se atiende en el edificio matriz del Ministerio de Economía y Finanzas	Ay Amazonas entre Unión Nacional de Periodistas y Perera	administracion@finanzas.gob.ec	NO	Formulario de Ausencia Temporal	"NO APLICABLE" para que estén documentos institucionales necesarios para acceder al servicio	50	176	83%
9	Desactivación de Usuarios por Ausencia Permanente	Desactivación permanente del funcionario Responsable de la ejecución de transacciones de autorizaciones de pago Titular y la extracción del funcionario emisor en calidad de alterno	1. Solicitar la desactivación temporal del Responsable Titular y posterior activación del funcionario Alterno mediante un correo al correo electrónico: administracion@finanzas.gob.ec	1. Formulario de Ausencia Permanente, que contenga los datos institucionales de forma clara, sin correcciones, ni enmendaduras, con las respectivas firmas y sellos de la entidad (Anexo7) 2. Copia de la Acta de Personal, Nombramiento, Contrato o Orden General de la máxima autoridad o su delegado con sello del cargo original (cuando firma el formulario)	1. Validar la documentación 2. Realizar las configuraciones necesarias para la desactivación permanente del usuario declarado en ausencia permanente y extracción del funcionario Alterno, notificando de esta manera la atención requerida por la entidad.	Lunes - Viernes 8:00 a 16:30	Gratuito	24 horas	Funcionarios emisor en el Sistema Biométrico	Se atiende en el edificio matriz del Ministerio de Economía y Finanzas	Ay Amazonas entre Unión Nacional de Periodistas y Perera	administracion@finanzas.gob.ec	NO	Formulario de Ausencia Permanente	"NO APLICABLE" para que estén documentos institucionales necesarios para acceder al servicio	49	201	83%