

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 período (mensual) | Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|-----|--|--|--|---|--|---|----------|--|---|--|---|---|-------------------------------|--|--|---|--|--|
| 3 | Inscripción, habilitación y actualización de usuarios. | Formar parte del Registro Único de Proveedores y acceder al Sistema Nacional de Contratación Pública, a fin de proporcionar sus obras bienes y servicios incluidos los de consultoría a las entidades Públicas | 1. Completar el proceso de registro, el mismo que consta de 8 pasos y se encuentra publicado en el siguiente link: https://www.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compras/FO/paso_1.cpe 2. Ingresar al SOCE con el RUC, usuario y contraseña registrada en el paso anterior y completar el formulario de 6 pasos y subir los requisitos de acuerdo a cada caso 3. Recibir por correo electrónico la notificación de habilitación e imprimir directamente desde su usuario. | Requisitos Contrato de Asociación o Consorcio El contrato de asociación o consorcio deberá suscribirse en instrumento público, en todos los casos. Deberá contener los requisitos establecidos en el Art. 37 de la Codificación de Resoluciones del Servicio Nacional de Contratación Pública - SERCOP, RE-SERCOP-2016-0000072; entre ellos: 1. Identificación de los partícipes, incluido domicilio y lugar para recibir las notificaciones, con la verificación de requisitos de capacidad y representación de las partes. 2. Designación de el o los representantes, con poder suficiente conferido en los términos del Código Civil con capacidad para representar a la asociación o consorcio, bien sea en la fase precontractual o en la fase contractual, según sea el caso. 3. Detalle valorado de los aportes de cada uno de los miembros, sea en monetario o en especies, así como en aportes intangibles, de así acordarse. 4. Determinación de los compromisos y obligaciones que asume cada parte en la fase de ejecución contractual. 5. Identificación precisa del procedimiento en el cual participó en forma asociada. 6. Determinación de la responsabilidad solidaria e indivisible de los asociados para el cumplimiento de todas y cada una de las responsabilidades y obligaciones emanadas del procedimiento contractual, con renuncia a los beneficios de orden y excusión, independientemente de si se disuelve o no la asociación o consorcio. 7. La obligación de no disolver o dar por terminada la asociación o consorcio por voluntad de los partícipes, y de no cambiar la conformación de sus partícipes hasta que no finalice la etapa contractual, salvo que exista autorización expresa de la entidad contratante. 8. El objeto social, que será exclusivo para ejecutar el contrato en el cual resultó adjudicado. 9. Plazo de duración, que deberá cubrir la totalidad del plazo contractual, más noventa días adicionales contados desde la terminación de la relación contractual, a menos que la entidad contratante haya definido un plazo mayor en los pliegos. Se deberá suscribir un compromiso de asociación para cada proceso precontractual en el cual se requiera participar. El contrato de asociación o consorcio se habilitará en el RUP solo de ser adjudicado el proceso en el que se participó, por el plazo total estrictamente necesario para el cumplimiento de las obligaciones contractuales de acuerdo a sus estipulaciones o las disposiciones de las entidades contratantes como lo expresa el literal i). Corresponde a las entidades contratantes verificar el cumplimiento de estos requisitos. | 1. Se verifica el cumplimiento de los requisitos 2. Se notifica al usuario a través del Sistema las observaciones o la habilitación correspondiente | Lunes a Viernes de 8:00 a 16:45 | Gratuito | 72 horas | Ciudadanía en general | Se atiende en todas las oficinas del Servicio Nacional de Contratación Pública -SERCOP, a nivel nacional | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio | Página Web institucional del Servicio Nacional de Contratación Pública - SERCOP | SI | Registro proveedores | Ingreso al Sistema Oficial de Contratación Pública del Ecuador (SOCEL) | 2306 | 10997 | 95% |
| | | Tener accesos al SOCE a fin de realizar los procesos de contratación con Proveedores registrados en el RUP | 1. Completar el proceso de registro, el mismo que consta de 6 pasos y se encuentra publicado en el siguiente link: https://www.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compras/CM/compradorpaso1.cpe 2. Presentar los requisitos para la correspondiente habilitación | Entidades Contratantes: a) Formulario de Registro como entidad contratante, impreso del Portal www.compraspublicas.gob.ec y suscrito por la máxima autoridad; Una vez completo el registro debe remitir al SERCOP, el documento habilitante de creación de la entidad y nombramiento de la máxima autoridad. Entidades Contratantes de Derecho Privado: a) Formulario de Registro como entidad contratante, impreso del Portal www.compraspublicas.gob.ec y suscrito por la máxima autoridad; Una vez completo el registro debe remitir al SERCOP, el documento habilitante de creación de la entidad, nombramiento de la máxima autoridad; Convenio a través del cual se establezca el aporte público, de existir este; De no verificarse el aporte público en los estatutos o en el convenio, deberá presentarse el balance, estados de cuenta o cualquier otro documento a través del cual se verifique el aporte del Estado. | 1. Se verifica el cumplimiento de los requisitos 2. Se notifica al usuario las observaciones o la habilitación correspondiente. | Lunes a Viernes de 8:00 a 16:45 | Gratuito | 72 horas. | Entidades Públicas y Entidades de Derecho Privado que tenga el 50% o más de participación del Estado. | Se atiende en todas las oficinas del Servicio Nacional de Contratación Pública -SERCOP, a nivel nacional | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio | Ventanillas a nivel Nacional y Sistema de Gestión documental Quipux. | NO | Registro entidades ingresadas | Ingreso al Sistema Oficial de Contratación Pública del Ecuador (SOCEL) | 73 | 379 | 95.4% |

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 período (mensual) | Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|-----|---|--|---|--|---|--|----------|--|---|--|---|---|----------------------------------|--|---|---|---|---|
| 4 | Certificación de Información | Emisión electrónica de Certificados a través del Portal | 1. Ingresar en la página web del SERCOP, sección Certificados Electrónicos, link: https://www.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compras/FO/formularioCertificados.cpe | Ingresar el número de RUC, válido. | "NO APLICA", debido a que este servicio se lo ofrece a través de la página WEB. | Permanente | Gratuito | Inmediata | Ciudadanía en general | En línea | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio | Página Web | SI | Emisión de Certificados electrónicos | Emisión Certificados electrónicos | 12600 | 53305 | 95.4% |
| 5 | Asesoría y Soporte | Brindar asesoría y soporte en temas y herramientas de la Contratación Pública | Acercándose a Ventanillas de atención, (presencial) Comunicándose al Call Center (1700 - 737267) Consultas en Línea(Chat en línea) Trámite Rápido, 1. Ingresar al SOCE en el siguiente link, con su usuario y contraseña Link : https://www.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compras/index.php?win=XNLF&err=2 2.- Una vez ingresado hacer un click en la herramienta que se encuentra en el lado derecho de la pantalla en forma de un reloj Enviando un oficio, por Sistema de Gestión Documental. https://www.gestiondocumental.gob.ec | "NO APLICA", debido a que no hay requisitos específicos. | SOPORTE 1. Se receipta la solicitud de usuario 2. Se analiza si la misma requiere atención de otra área 3. En caso de requerirlo se elabora un ticket a través de la herramienta mantis (trámite rápido) 4. Una vez receiptada la solución del ticket se emite la respuesta al usuario 5. Incidencias creadas por Trámite Rápido (creado directamente por el usuario), se analiza y se da respuesta y en caso de requerir se solicita soporte a otra Dirección con el fin de dar respuesta a través a la misma. ASESORIA 1. Se receipta la solicitud de usuario 2. Se analiza si la misma requiere atención de otra área. 3. Caso contrario se proporciona la respuesta esta en conocimiento del área se notifica al usuario. | Lunes a Viernes de 8:00 a 16:45 | Gratuito | Dependiendo de la complejidad del caso Dependiendo de la complejidad del caso Dependiendo de la complejidad del caso 72 horas | Ciudadanos, Entidades y Proveedores | Se atiende en todas las oficinas del Servicio Nacional de Contratación Pública -SERCOP, a nivel nacional | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio | Ventanillas a nivel Nacional Call Center 1700737267 Chat en línea Trámite rápido (incidencias) Sistema de Gestión documental SERCOP, | NO SI NO SI | "NO APLICA", debido a que este servicio no cuenta con formulario de descargo, la atención es presencial. "NO APLICA", debido a que este servicio no cuenta con formulario de descargo, la atención es telefónica , 1700737267 Formulario para registro en CHAT Formulario para registro en CHAT Ingreso al Sistema Oficial de Contratación Pública del Ecuador (SOCE) mailto:gestiondocumental@sercop.gob.ec | "NO APLICA", debido a que este servicio no cuenta con formulario de descargo, la atención es presencial. "NO APLICA" debido a que este servicio no cuenta con formulario de descargo, favor remitir un correo a la siguiente dirección electrónica mailto:gestiondocumental@sercop.gob.ec | 18507 | 83434 | 95.4% |
| 6 | Emisión de Certificación como Operadores del Sistema Nacional de Contratación Pública | Servicio orientado a certificar competencias y habilidades en la contratación pública y sus herramientas, a los servidores públicos que desempeñan como operadores del Sistema Nacional de Contratación Pública y público interesado en ingresar al servicio público, de acuerdo a la programación establecida por el Servicio Nacional de Contratación Pública -SERCOP. | Los servidores públicos serán inscritos a través de sus unidades de Talento Humano en las fechas que el SERCOP indique a través del portal institucional SERCOP, de igual manera lo harán el público interesado en ingresar al servicio público. Una vez ingresado al Portal del SERCOP deben realizar los siguientes pasos: 1.- Ingresar en el MENÚ 2.- Seleccionar Programas/Servicios 3.- Seleccionar: Certificación como Operadores del Sistema Nacional de Contratación Pública 4.- Seleccionar: Registro de Postulantes 5. Finalmente Ingresar al Sistema | No existen requisitos previos. | 1. El registro de los Postulantes tanto para los servidores públicos como para el público interesado en ingresar al servicio público es en línea y de manera automática. 2.- Un vez que los postulantes ingresan la información que le indica el sistema, internamente el SERCOP haciendo uso de la misma plataforma, procede a distribuir a los postulantes en las diferentes aulas virtuales donde se presentarán al examen como Operadores del Sistema Nacional de Contratación Pública. 3.- Finalmente los listados con el lugar, aula, fecha y horario les llega de manera automática a su correo registrado en el ingreso de la información. 4.- El día y hora indicada, el postulante se presenta al examen sea de manera virtual o presencial de acuerdo como lo haya planificado el SERCOP. | Al ser un proceso automático, el sistema está abierto las 24 horas, en el periodo establecido por el SERCOP para el registro de postulantes. | Gratuito | Una vez realizada la evaluación en la plataforma informática, de manera inmediata al terminar el examen, el sistema les informa el puntaje obtenido, y, si aprobó el examen les permite imprimir su certificado. | Servidores Públicos y Público interesado en ingresar al servicio público que laborará en temas relacionados con la contratación pública. | Se lo realiza usando la plataforma informática en los periodos establecidos por el SERCOP | El servicio es automático usando la plataforma | El servicio es automático usando la plataforma | SI | El registro y evaluación se lo realiza a través de la plataforma informática habilitada exclusivamente en los períodos planificados y difundidos por el portal institucional del SERCOP. https://certificacion.compraspublicas.gob.ec/web/app/login | https://certificacion.compraspublicas.gob.ec/web/app/login | 7700 (mayo 2023) Postulantes nuevos que se inscribieron en este período | 238054 (enero - mayo 2023) Este número de postulantes son los inscritos más las personas que retomaron el examen por no aprobación en las anteriores convocatorias | 11,96% "EL NÚMERO DE PERSONAS QUE APROBARON EL EXAMEN FUERON 28472 EN EL PERÍODO DE ENERO A MAYO 2023" Al ser una evaluación su aprobación depende exclusivamente del conocimiento que posea el postulante |

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 período (mensual) | Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|-----|---|--|---|--|---|--|----------|--|---|---|--|---|-------------------------------|---|---|---|--|--|
| 7 | Capacitación en herramientas y normativa de contratación pública | Servicio orientado a capacitar a los usuarios del Sistema Nacional de Contratación Pública - SNCP, en temas relacionados a herramientas y normativa que rigen a la contratación pública; los mismos que se encuentran a disposición en las siguientes modalidades: 1. Autoaprendizaje dirigido a usuarios registrados como proveedores o entidades contratantes. 2. E-learning (capacitación en línea con tutor) | 1.- Ingresar a www.sercop.gov.ec 2.- Acceder al sitio "Capacitación". 3.- Escoger el tipo de capacitación: "Seminarios en línea" o "Cursos virtuales de autocapacitación". 4.- Registrarse en el evento de su interés. | No existen requisitos previos. | SEMINARIOS EN LÍNEA 1.- Crear los eventos en la plataforma ZOOM. 2.- Enviar información de los enlaces (ID y contraseña) a Comunicación Social para su difusión. 3.- El instructor el día y hora asignados conforme la programación, ingresa a la plataforma ZOOM con la información señalada en el punto 2. 4.- El instructor dicta el seminario. | Conforme el cronograma establecido. | Gratuito | De acuerdo a la planificación de los Seminarios en Línea (Webinars) publicada en el portal institucional del SERCOP | Servidores Públicos, Proveedores del Estado y Ciudadanía en general | SERCOP a nivel nacional | https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/indicadores-de-contratacion-publica/ | El servicio es automático utilizando los ID para conectarse a la plataforma ZOOM, herramienta utilizada para realizar los Seminarios en Línea (Webinar) | SI | https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/indicadores-de-contratacion-publica/ | https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/indicadores-de-contratacion-publica/ | 3127 (Mayo - 2023) | 18116 (Enero - Mayo - 2023) | No se dispone de esta información debido a que no existe una metodología establecida que permita obtener el resultado de este indicador. |
| 8 | Utilización de la Plataforma Tecnológica del Sistema Nacional de Contratación Pública | Servicio orientado a entidades contratantes y proveedores del Sistema Nacional de Contratación Pública, para acceder, y gestionar los procedimientos de contratación pública en las etapas preparatoria, precontractual y contractual, de acuerdo a la normativa que rige a la contratación pública, y se encuentra a disposición a través del portal institucional. El usuario puede ingresar a este servicio, a través de los siguientes aplicativos: Sistema Oficial de Contratación Pública del Ecuador - SOCE (precontractual y contractual); y, USHAY para etapa PAC, Pliegos y calificación y presentación de ofertas. | Los ciudadanos y ciudadanas para acceder a los servicios deberán contar con un usuario y contraseña, además tener activo los perfiles para las acciones a realizar: ACCESO A SOCE: https://www.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compras/ CONTRATACIONES ABIERTAS ECUADOR - OCDS https://datosabiertos.compraspublicas.gob.ec/PLATAFORMA ACCESO A CATÁLOGO ELECTRÓNICO: https://catalogo.compraspublicas.gob.ec/entrar ACCESO A SICM: https://modulocomprascorporativas.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compras/ | SOCE: 1. Identificar el tipo de registro como entidad contratante o proveedor 2. Realizar el registro para habilitación. 3. Ingreso al sistema con RUC, usuario y contraseña habilitados 4. Plataforma Contrataciones Abiertas acceso desde el portal Compras Públicas 5. Sistema de Atención de Denuncias CATÁLOGO ELECTRÓNICO: 1. Contar con RUC, usuario y contraseña 2. Usuario Administrador habilite perfil para acceso SICM: 1. Realizar el registro como proveedor nacional o extranjero 2. Contar con los cpc correspondientes a medicamentos 3. Ingreso al sistema con RUC, usuario y contraseña habilitados | SOCE: Consultas datos generales Consultas de procedimientos de contratación Publicación de procedimientos Entrega de ofertas para los procedimientos CONTRATACIONES ABIERTAS ECUADOR - OCDS Consulta de procedimientos de contratación Descarga en formatos csv, xlsx y json CATÁLOGO ELECTRÓNICO: Consulta productos y servicios catalogados Generación de ordenes de compra SICM: Consulta de procedimientos de Subasta Inversa Corporativa de Medicamentos Consulta de datos generales Entrega de ofertas | Para publicación de procedimientos 08:00 a 20:00 Solo para consultas la plataforma se encuentra habilitada todo el tiempo | Gratuito | Tiempo de respuesta depende del procedimiento publicado por parte de la entidad contratante y la interacción en las diferentes etapas con el proveedor | Entidades Contratantes Proveedores Ciudadanía en general | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional | Plataforma Gubernamental Financiera, Amazonas entre Unión Nacional de Periodistas y Alfonso Pereira, Bloque verde Piso 11 593-2 2440050 1700-737267 | Canales oficiales de comunicación | SI | No aplica debido a que los procedimientos de contratación son directamente en el portal, así como las consultas realizadas | No existe servicio de atención de casos por internet. | SOCE: 1938024 visitas DATOS ABIERTOS: 903 visitas | SOCE: 23705370 visitas DATOS ABIERTOS: 14000 visitas | No se han realizado encuestas de satisfacción |
| 9 | Emisión de autorizaciones a entidades contratantes del Sistema Nacional de Contratación Pública | Autorización de Licencias de Importación en la Ventanilla Única Ecuatoriana | Trámite orientado a emitir la autorización requerida para obtener la licencia de importación para la exoneración de tributos al comercio exterior y se lo realiza a través de la Ventanilla Única Ecuatoriana - VUE del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. | Tener acceso a la Ventanilla Única Ecuatoriana (Vue) - SENA E | Es necesario adjuntar en el sistema los documentos según al tipo de importación realizado por la entidad contratante. Tipo de Importación "Certificado de Producción Nacional" anexar los siguientes documentos: Certificado de Producción Nacional Autorización de Importación emitido por el SERCOP Contrato firmado con el proveedor en origen Factura Comercial Original a nombre de la entidad contratante Tipo de Importación "Contratos Financiados con Préstamos o Cooperación Internacional" anexar los siguientes documentos: Convenio Internacional Contrato firmado con el proveedor en origen Factura Comercial Original a nombre de la entidad contratante Tipo de Importación "Régimen Especial" anexar los siguientes documentos: Giro Específico del Negocio o Listado exento de la VPN (Resolución Interna 99) Contrato firmado con el proveedor en origen Factura Comercial Original a nombre de la entidad contratante Tipo de Importación "Resolución de Emergencia" anexar los siguientes documentos: Resolución de Emergencia Contrato firmado con el proveedor en origen Factura Comercial Original a nombre de la entidad contratante Especificaciones del sistema recomendadas para el uso del Portal de VUE: Navegadores Web - Internet Explorer, de versión igual o superior a 8.0 - Chrome, de versión igual o superior a 17.0 - Firefox, de versión igual o superior a 9.0 Java Runtime Environment Java SE Runtime Environment 7u15 Ambos 32bit y 64bit JVM son aplicables Referencia https://www.aduana.gob.ec/senae-browser-descargas/ | 08:00 a 16:45 | Gratuito | 4 días | Entidades Contratantes | Oficina matriz | Av. Amazonas y Pereira. Plataforma Gubernamental Financiera. Bloque Verde (Piso 10). Correo electrónico: javier.almelda@sercop.gob.ec | https://cuasas.aduana.gob.ec/ 02 2440 050 Ext. 1323 | SI | "NO APLICA", debido a que la actividad no requiere de formularios de servicios. | "NO APLICA", debido a que la actividad no requiere link de servicio. | 72,00 | 394,00 | "NO APLICA", debido a que la actividad no requiere de formularios de servicios. |

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 período (mensual) | Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|-----|---|--|---|---|---|---|----------|--|---|---|---|---|-------------------------------|---|--|---|--|---|
| 10 | Emisión de autorizaciones a entidades contratantes del Sistema Nacional de Contratación Pública | Autorización de Importación de Bienes y Servicios en el Sistema Nacional de Contratación Pública | Trámite orientado a emitir la autorización para la importación de bienes y servicios, que por sus características no pueden ser ofertados por productores nacionales; de acuerdo a lo estipulado en el Capítulo IV: PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCCIÓN NACIONAL Y AUTORIZACIÓN DE IMPORTACIONES POR PARTE DEL ESTADO de la Codificación de Resoluciones Nro. RE- SERCOP-2016-0000072. Así también, aquellas autorizaciones para la adquisición de vehículos de acuerdo a lo estipulado en el Capítulo II: ADQUISICIÓN DE VEHÍCULOS POR PARTE DE LAS ENTIDADES CONTRATANTES, Sección I: DISPOSICIONES PARA LA ADQUISICIÓN DE VEHÍCULOS, Art. 442 y 443. | 1. Certificado de Producción Nacional del Sistema Oficial de Contratación Pública del Ecuador – SOCE. 2. Oficio solicitando autorización para la adquisición o importación | 1. Elaborar oficio de manera física o a través de Quipux link https://www.gestiondocumental.gob.ec/ , dirigido a la máxima autoridad del Servicio Nacional de Contratación Pública – SERCOP, solicitando la autorización de adquisición o importación. 2. Entregar oficio al Servicio Nacional de Contratación Pública – SERCOP, adjuntando el certificado de producción nacional. 3. Recibir oficio de respuesta del Servicio Nacional de Contratación Pública – SERCOP. | 08:00 a 16:45 | Gratuito | 10 días | Entidades Contratantes | Oficina matriz | Av. Amazonas y Pereira. Plataforma Gubernamental Financiera. Bloque Verde (Piso 10). Correo electrónico: karen.mejia@sercop.gob.ec | 02 2440 050 Ext. 1355 | SI | "NO APLICA", debido a que la actividad no requiere de formularios de servicios. | "NO APLICA", debido a que la actividad no requiere link de servicio. | 82,00 | 357,00 | "NO APLICA", debido a que la actividad no requiere de formularios de servicios. |
| 11 | Emisión de autorizaciones a entidades contratantes del Sistema Nacional de Contratación Pública | Autorización de Contratación extranjera de servicios de consultoría en el Sistema Nacional de Contratación Pública | Este trámite está orientado a la autorización para la contratación extranjera de servicios de consultoría en el Sistema Nacional de Contratación Pública - SNCZ, que por sus características o particularidades no pueden ser ofertados por proveedores nacionales. | 1. Oficio solicitando publicación al SERCOP. 2. Adjuntar Pliegos elaborados por las entidades contratantes. | 1. Elaborar términos de referencia y pliegos para la contratación de consultoría en el extranjero. 2. Realizar el oficio a través de Quipux, link https://www.gestiondocumental.gob.ec/ , dirigido a la máxima autoridad del SERCOP, solicitando la publicación del proceso de capacidad nacional en el Portal Institucional para la contratación del servicio de consultoría en el exterior, adjuntando los términos de referencia y pliegos. 3. Espera de respuesta con el resultado de la publicación. | 08:00 a 16:45 | Gratuito | 15 días | Entidades Contratantes | Oficina matriz | Av. Amazonas y Pereira. Plataforma Gubernamental Financiera. Bloque Verde (Piso 10). Correo electrónico: christian.torres@sercop.gob.ec | 02 2440 050 Ext. 1324 | NO | "NO APLICA", debido a que la actividad no requiere de formularios de servicios. | "NO APLICA", debido a que la actividad no requiere link de servicio. | 0,00 | 0,00 | "NO APLICA", debido a que la actividad no requiere de formularios de servicios. |

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 período (mensual) | Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|--|---|--|--|--|--|---|----------|--|---|---|--|---|---|---|--|---|---|--|
| 12 | Atención de denuncias o reclamos a procedimientos de Contratación Pública | Servicio orientado a recibir reclamos en procedimientos de contratación pública por parte de los oferentes que tengan interés directo y se consideren afectados por las actuaciones de las entidades contratantes con respecto a su oferta, o denuncias en procedimientos de contratación relacionados con inobservancias normativas | <p>Reclamo:</p> <p>Lo puede realizar los oferentes que tengan interés directo. De manera electrónica, acceder al Sistema de Contratación del Estado con usuario y contraseña en el siguiente enlace https://www.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compras/ En el menú reclamo seleccionar "Crear reclamos", y completar el formulario en línea y anexar la documentación de sustento. Las denuncias o reclamos se presentan por medio electrónico o de manera física. Denuncias a procedimientos</p> <p>De manera física debe llenar el formulario de denuncias y adjuntar oficio dirigido a la máxima autoridad del SERCOP y anexar la documentación de sustento. (El formulario lo encontrará en el anexo 9 de la codificación disponible en el Portal Institucional del Servicio Nacional de Contratación Pública) https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2016/09/Anexo-9-Formulario-de-Denuncias.pdf</p> | Formulario para la presentación de denuncia/reclamo en procedimientos de contratación pública. | Recepción de documentos Análisis de denuncia o reclamo Respuesta a solicitante | 08:00 a 16:45 | Gratuito | 15 días término | Ciudadanía en general | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional | <p>Call Center: 1700 - 737267</p> <p>MATRIZ QUITO Av. Amazonas y Pereira. Plataforma Gubernamental Financiera Teléfono: 02 244-0050 Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a 16:30</p> <p>AMBATO Sucre y Guayaquil, esquina Tercer Piso de la Ex Corte de Justicia Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a 16:30 Teléfono: 032420397</p> <p>LATACUNGA (Ventanilla) Av. Fernando Sánchez de Orellana y Marqués de Maenza – Centro de Atención Ciudadana (CAC) Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a 16:30 Teléfono: 03 3730-640 Ext. 1092</p> <p>PORTOVIIEJO Vía Santa Ana (Calle 15 de Abril y los Nardos) Centro de Atención Ciudadana Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a 16:30</p> <p>SANTO DOMINGO (Ventanilla) Av. Abraham Calasacón, Urb. María de Lourdes. Edificio del Secap Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a 16:30</p> <p>GUAYAQUIL Av. Francisco de Orellana y Justino Cornejo Edificio del Gobierno zonal piso 6 Teléfono: 04 372-6690 Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a 16:30</p> <p>CUENCA Dolores Veintimilla 1-31 y Agustín Cueva Teléfonos: 07-3702650 Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a 13:30 y de 14:00 a 16:30</p> | No | https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/portal/uploads/2020/04/Anexo-9.pdf | https://www.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compras/ | 116 | 541 | "NO APLICA", debido a el trámite corresponde a una obligación legal establecida en la LOSNCP. | |
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) | | | | | | | | | | | "NO APLICA", debido a que (nombre completo de la entidad) no utiliza el Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) | | | | | | | |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | 31/05/2023 | | | | | | | |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | MENSUAL | | | | | | | |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d): | | | | | | | | | | | COORDINACIÓN TÉCNICA DE OPERACIONES | | | | | | | |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d): | | | | | | | | | | | CÉSAR PAUL PROAÑO SALAZAR | | | | | | | |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | cpul.proano@sercop.gob.ec | | | | | | | |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | (02) 244-0050 EXTENSIÓN 1200 | | | | | | | |