



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 (en línea)	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	Acceso a la Información Pública	Las personas Naturales o Jurídicas puede acceder a la información del SERCOP	Ingresar a la página web institucional y descargar el formulario que se encuentra en la sección de requisitos.	LLENAR EL FORMULARIO	1. El director revisa, valora y designa al analista. 2. El analista verifica si dispone de la información o si requiere realizar un pedido a otra dirección de la institución. 3. Una vez obtenida la información se elabora la respuesta al ciudadano. 4. El director revisa el contenido y suscribe la respuesta. 5. La entrega se realizará de acuerdo al requerimiento del ciudadano.	Lunes a Viernes de 8:30 a 17:30	Gratis	5 días	Ciudadanos, Entidades y Proveedores	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	<a href="#">Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio</a>	Página Web, Ventanilla, Correo electrónico y Oficio	SI	<a href="#">SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA</a>	<a href="#">SOLICITUD DE ASESORIA Y/O SOPORTE</a>	0	35	NO DISPONIBLE
				<p><b>Personas Naturales: Residentes en el país</b></p> <p>1. Completar el proceso de registro, el mismo que consta de 8 pasos y se encuentra publicado en el siguiente link: <a href="https://www.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compra/FO/paso1.cpe">https://www.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compra/FO/paso1.cpe</a></p> <p>2. Estar al día en las obligaciones tributarias administradas por el SRI. La verificación se realiza a través del sistema informático interconectado, no es necesario un certificado.</p> <p>3. Si su actividad económica es de Ingeniería, Arquitectura o Consultoría debe estar registrado el título en el SENESCYT.</p> <p>4. Si Usted es empleador, deberá estar al día en sus obligaciones patronales con el IESS. La verificación se realiza a través del sistema informático interconectado.</p> <p><b>No residentes</b></p> <p>1. Completar el proceso de registro, el mismo que consta de 8 pasos y se encuentra publicado en el siguiente link: <a href="https://www.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compra/FO/paso1.cpe">https://www.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compra/FO/paso1.cpe</a></p> <p>2. Si Usted es extranjero, subir pasaporte escaneado.</p> <p><b>Personas Jurídicas: Nacionales</b></p> <p>1. Completar el proceso de registro, el mismo que consta de 8 pasos y se encuentra publicado en el siguiente link: <a href="https://www.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compra/FO/paso1.cpe#2">https://www.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compra/FO/paso1.cpe#2</a></p> <p>2. Estar al día en las obligaciones tributarias administradas por el SRI. La verificación se realiza a través del sistema informático interconectado, no es necesario traer ningún certificado.</p> <p>3. Si Usted es empleador, deberá estar al día en sus obligaciones patronales con el IESS. La verificación se realiza a través del sistema informático interconectado.</p> <p>Sociedades Civiles y Sociedades bajo el control de la Superintendencia de Bancos.</p> <p>1. Escritura de Constitución y Reformas con respectiva autorización judicial</p> <p>2. Nombramiento vigente.</p>														





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 el ciudadano 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 seguirlo 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 (por línea)	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
3	Registro y Habilitación de Entidades	Tener acceso 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 pasos y se encuentra publicado en el siguiente link: <a href="https://www.comprapublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/Compras/CM/CompradorPasosL.cpe">https://www.comprapublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/Compras/CM/CompradorPasosL.cpe</a>	<b>Entidades Contratantes:</b> a) Formulario de Registro como entidad contratante, impreso del Portal <a href="http://www.comprapublicas.gob.ec">www.comprapublicas.gob.ec</a> y suscrito por la misma autoridad. Una vez completado el registro debe remitir al SERCOP, el documento habilitante de creación de la entidad y nombramiento de la misma autoridad. <b>Entidades Contratantes de Derecho Privado:</b> a) Formulario de Registro como entidad contratante, impreso del Portal <a href="http://www.comprapublicas.gob.ec">www.comprapublicas.gob.ec</a> y suscrito por la misma autoridad. Una vez completado el registro debe remitir al SERCOP, el documento habilitante de creación de la entidad, nombramiento de la misma autoridad, Convenio o contrato de prestación de servicios, el cual se establece 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 requisitos. 2. Se procede a la habilitación	Lunes a Viernes de 8:30 a 17:30	Gratuito	20 minutos	Entidades Públicas y Entidades de Derecho Privado que tenga el 50% o más de participación del Estado.	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	<a href="#">Descripción y Teléfono de las oficinas que se ofrece el servicio</a>	Página Web, Ventanillas a nivel Nacional, Call Center y Oficina	NO	<a href="#">REGISTRO ENTIDADES</a>	<a href="#">INGRESO AL SOCE</a>	78	712	95.4%
4	Certificación de Información	Emisión electrónica de Certificados a través del Portal	1. Ingresar en la página web del SERCOP, sección Certificados Electrónicos, link: <a href="https://www.comprapublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/comprapublicas/FormularioCertificados.cpe">https://www.comprapublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/comprapublicas/FormularioCertificados.cpe</a>	NO APLICA YA QUE EL SERVICIO ES A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB, NO HAY REQUISITOS	NO APLICA YA QUE EL SERVICIO ES A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB	Permanente	Gratuito	Instantánea	Ciudadanía en general	En línea	<a href="#">Descripción y Teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio</a>	Página Web	SI	<a href="#">EMISIÓN DE CERTIFICADOS ELECTRÓNICOS</a>	<a href="#">EMISIÓN DE CERTIFICADOS ELECTRÓNICOS</a>	7807	5230	95.4%
5	Asesoría y Soporte	Brindar asesoría y soporte en temas y herramientas de la Contratación Pública	Acercándose a Ventanillas de atención, comunicándose al Call Center, Consultas en Línea, a través de correo, Trámite Rápido, por la página web o enviando un oficio.	NO APLICA, NO HAY REQUISITOS ESPECÍFICOS	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 oficio a través de la herramienta Remedy 4. Una vez receiptada la solución del ticket se envía 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.	Lunes a Viernes de 8:30 a 17:30	Gratuito	5 días	Ciudadanos, Entidades y Proveedores	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	<a href="#">Descripción y Teléfono de las oficinas que se ofrece el servicio</a>	Página Web, Zona Catalogo, Ventanillas a nivel Nacional, Call Center, Consultas en Línea, Trámite Rápido y Oficio	NO	<a href="#">SOLICITUD DE ASesorIA y/O SOPORTE</a> <a href="#">FORMULARIO PARA REGISTRO EN CHAT</a> <a href="#">NA</a>	<a href="#">SOLICITUD DE ASesorIA y/O SOPORTE</a> <a href="#">FORMULARIO PARA REGISTRO EN CHAT</a> <a href="#">TRAMITE RÁPIDO</a>	20479	157424	95.4%
6	Preselección de Proveedores	Formar parte en la etapa legal, revisión de requisitos, en los procesos de Preselección de Proveedores de la CNT	Enviar oficio solicitando el inicio del proceso	NO APLICA PORQUE NO ES UN PROCESO DE CONTRATACIÓN DEL SERCOP, SINO DE LA ENTIDAD SOLICITANTE	1. Revisión de la documentación enviada por parte de la CNT 2. Publicación de la Convocatoria, Cronograma, Instructivo 3. Recepción de Carpetas de los participantes 4. Calificación Legal 5. Publicación de la información de acuerdo al Cronograma	Lunes a Viernes de 8:30 a 17:30	Gratuito	5 días	Entidades Públicas	Matriz	<a href="#">Descripción y Teléfono de las oficinas que se ofrece el servicio</a>	Oficio	NO	NO APLICA PORQUE EL SERVICIO INGRESA SOLO POR OFICIO	NO APLICA PORQUE EL SERVICIO INGRESA SOLO POR OFICIO	0	1	95.4%
Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												<a href="#">Trámites ciudadanos</a>						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												30/09/2019						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):												DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):												ECD. WENDY BARRENO						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												<a href="mailto:wendy.barreno@sercop.gob.ec">wendy.barreno@sercop.gob.ec</a>						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(02) 344-0050 EXTENSIÓN 1250						