

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 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	Servicio orientado a la población en general que desea conocer la información que genera, produce o custodia la Secretaría de Derechos Humanos y que es reportada en cumplimiento con lo dispuesto en la LOTAIP.	<b>Ingreso a través del portal Contacto Ciudadano:</b> 1. Ingresar al portal Contacto Ciudadano <a href="https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec">https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec</a> a la página www. 2. Seleccionar la opción "Solicitud de información" 3. Ingresar los datos, e indicar brevemente la información a solicitar. 4. Guarde y envíe <b>Ingreso a través de ventanilla Secretaría General (Presencial):</b> 1. Llenar carta de solicitud (opcional cuenta con formulario Solicitud de acceso a la información) 2. Entregar la solicitud en la ventanilla Secretaría General <b>Ingreso a través del correo electrónico gestion.documental@derechoshumanos.gob.ec:</b> 1. Enviar el correo solicitando, indicando la información requerida	Solicitud de información de acceso a la información pública, indicando de manera clara y concreta la información que desea obtener. (Se incluirá en la solicitud, el correo electrónico y dirección domiciliar donde se recibirá la respuesta).	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante.	08:30 a 17:30	Gratuito	10 días plazo más 5 días de prórroga	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas de Planta Central, ubicada en la Calle General Robles E3-33 entre Calle Ulpiano Páez y Av. 9 de Octubre Contacto Ciudadano: <a href="http://www.derechoshumanos.gob.ec">www.derechoshumanos.gob.ec</a>	Calle General Robles E3-33 entre Calle Ulpiano Páez y Av. 9 de Octubre y Coordinaciones Zonales en territorio Contacto Ciudadano: <a href="http://www.derechoshumanos.gob.ec">www.derechoshumanos.gob.ec</a>	Presencial, correo electrónico o portal Contacto Ciudadano	No	<a href="#">Solicitud de Acceso a la Información Pública</a>	"NO APLICA", debido que actualmente la plataforma Contacto Ciudadano, se encuentra fuera de servicio	1	8	86,67%
2	Atención Integral a víctimas de violencia y vulneración de derechos	Brindar atención integral e interdisciplinaria (trabajo social, psicológica) a víctimas de violencia y vulneración de derechos a mujeres, niñas, grupos prioritarios en los SPI (Servicio de Protección Integral)	Voluntad propia: Diríjase a uno de nuestros Servicios de Protección Integral (SPI) y explicar el caso. A través de disposición de Fiscalía, Junta Cantonal, entre otros, en donde la técnica o técnico designado se contacta y se coordina una entrevista.	Presentar la Cédula de Ciudadanía y/o Pasaporte de usuario o usuario/a.	1.- Recibir el caso y analizar 2.- Designar al técnico o técnica 3.- Realizar el abordaje inicial - diagnóstico 4.- Realizar procesos terapéuticos o intervención social 5.- Elaborar Informes 6.- Archivar expediente	08:30 a 17:30	Gratuito	10 días para iniciar la fase de abordaje	Mujeres, niñas, adolescentes, víctimas de trata y tráfico ilícito de migrantes	Se atiende en las oficinas del Servicio de Protección Integral (SPI) a nivel nacional	<a href="#">Directorio Servicio Protección Integral (SPI) a nivel nacional</a>	Centros de Atención del Servicio de Protección Integral (SPI)	No	No se utiliza formulario para este servicio	No existe servicio de atención de casos por internet	1.308	7.004	93,99%
3	Registro y Actualización de Actos Administrativos de organizaciones religiosas, de creencia y conciencia	Servicio orientado a otorgar la personería jurídica así como el registro y actualización de actos administrativos a las distintas organizaciones religiosas, de creencia y conciencia.	<b>Ingreso a través de ventanilla Secretaría General (Presencial):</b> 1. Ingresar la solicitud con los anexos de los requisitos. <b>Ingreso a través del correo electrónico gestion.documental@derechoshumanos.gob.ec:</b> 1. Enviar la solicitud al correo indicado con la solicitud y anexos de los requisitos. 2. Otros requisitos, según el tipo de trámite (Revisar los requisitos por trámite en el portal único de trámites ciudadanos - Gob.ec) Ingresar a través del portal único de trámites ciudadanos - Gob.ec: 1. Seleccionar el tipo de trámite a solicitar 2. Ingresar los datos del solicitante 3. Cargar los documentos, de acuerdo al requisito 4. Grabar y enviar la solicitud	1.- Solicitud firmada por el Representante provisional o Presidente, según corresponda; dirigida a la Máxima Autoridad. 2.- Documentos de respaldo de la residencia habitual (certificado médicos, historia clínica, certificado de estudios, certificados extra curriculares, 5.- En caso de tener sentencia judicial, copia de la sentencia 6. Copia del expediente con traducción no oficial al idioma del país requerido	1.- Recibir la solicitud y reasignar la solicitud al Analista 2.- Realizar la revisión de requisitos Vs. normativa vigente 3.- Elaborar documento habilitante (Acuerdo Constitutivo u Oficio de Registro o Informe técnico con observaciones) 4.- Enviar respuesta al ciudadano 5.- Archivar documentación expediente	08:30 a 17:30	Gratuito	30 días laborales	Personas naturales o Personas jurídicas	Se atiende en las oficinas de Planta Central, ubicada en la Calle General Robles E3-33 entre Calle Ulpiano Páez y Av. 9 de Octubre	Calle General Robles E3-33 entre Calle Ulpiano Páez y Av. 9 de Octubre	Presencial, correo electrónico o portal único de trámites ciudadanos Gob.ec	No	No se utiliza formulario para este servicio	<a href="#">Trámites y Servicios Institucionales SPI</a>	393	1.927	78,76%
4	Atención en la restitución internacional de derechos de niñas, niños y adolescentes	Servicio orientado a restituir a los niños, niñas y adolescentes a su residencia habitual, en virtud de su traslado ilícito por parte del padre o la madre que lo ha hecho sin el consentimiento del otro.	<b>Ingreso a través de ventanilla Secretaría General (Presencial):</b> 1. Ingresar la solicitud con los anexos de los requisitos. <b>Ingreso a través del correo electrónico gestion.documental@derechoshumanos.gob.ec:</b> 1. Enviar la solicitud al correo indicado con la solicitud y anexos de los requisitos.	1. Formulario lleno y firmado 2. Copia de la partida de nacimiento 3. Poder de representación en base al art. 28 del Convenio de la Haya 1980 4.- Documentos de respaldo de la residencia habitual (certificado médicos, historia clínica, certificado de estudios, certificados extra curriculares, 5.- En caso de tener sentencia judicial, copia de la sentencia 6. Copia del expediente con traducción no oficial al idioma del país requerido	1.- Recibir la solicitud y reasignar la solicitud al Analista 2.- Realizar la revisión de requisitos Vs. normativa vigente 3.- Iniciar con las gestiones con las Entidades para la búsqueda del menor 4.- Gestionar la restitución	08:30 a 17:30	Gratuito	30 días laborales	Personas naturales o Personas jurídicas	Se atiende en las oficinas de Planta Central, ubicada en la Calle General Robles E3-33 entre Calle Ulpiano Páez y Av. 9 de Octubre	Calle General Robles E3-33 entre Calle Ulpiano Páez y Av. 9 de Octubre	Presencial o correo electrónico	No	<a href="#">Formulario de Restitución</a>	"NO APLICA", debido a que la solicitud se ingresa a través de la Secretaría General	2	12	92,00%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											Portal Único de Ciudadanos							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											31/07/2022							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):											DIRECCIÓN DE SERVICIOS, PROCESOS, CALIDAD Y GESTIÓN DEL CAMBIO							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):											BORIS FERNANDO VALENCIA BENITEZ							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											<a href="mailto:boris.valencia@derechoshumanos.gob.ec">boris.valencia@derechoshumanos.gob.ec</a>							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 3955840 EXTENSIÓN 863							