

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 (S/No)	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
1	ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	En el portal institucional se encuentra la solicitud de información pública, para el registro de inquietudes del usuario.	1. Ingresar al portal de la SETEC. 2. Identificar la opción "Contacto Ciudadano"	NINGUNO	1. Registro solicitud en el portal SETEC 2. Emisión de la solicitud al área pertinente 3. Revisión y emisión de respuesta**	08:00 a 16:45	Gratuito	1 Día	Ciudadanía en general	SETEC	OFICINA MATRIZ QUITO: Av. Amazonas N38-42 y Villalengua. Telef. 593- 2 257-802/ 593-2 257-803/ 593-2 254-755.	Portal institucional	SI	3	466	"NO APLICA" debido a que la frecuencia de medición establecida para obtener respuestas confiables es trimestral
2	PROVISIÓN DE LINEAMIENTOS METODOLÓGICOS DE DISEÑOS Y ESTRUCTURAS CURRICULARES DEL SISTEMA NACIONAL DE CUALIFICACIONES PROFESIONALES	Servicio orientado a proporcionar lineamientos metodológicos para elaborar diseños curriculares	1. Presentar solicitud formal en recepción en el cuarto piso de la SETEC, mediante oficio dirigido a la Máxima Autoridad, especificando el requerimiento y el uso que se le dará a la información. 2. Coordinar con el técnico de la Dirección de Competencias y Certificación, lugar, fecha y hora para el asesoramiento de lineamientos metodológicos de Diseños y Estructuras Curriculares del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales 3. Entregar la propuesta de diseño y estructuras curriculares a la Dirección de Competencias y Certificación para su revisión y/o aprobación 4. En el caso de que el diseño y estructuras curriculares no haya sido aprobado, deberá presentar una subsanación de acuerdo a lo señalado 5. En el caso de que el diseño y estructuras curriculares haya sido aprobado, este documento puede ser utilizado para los procesos de capacitación	Solicitud dirigida a la Máxima Autoridad para el asesoramiento en elaboración de diseños y estructuras curriculares	1. Recepción de la solicitud 2. Asignación técnico responsable para el asesoramiento de lineamientos metodológicos 3. Revisión de propuesta de diseño y estructuras curriculares. 4. Aprobación diseño y estructuras curriculares	08:00 a 16:45	Gratuito	5 días	Ciudadanía en General, Sectores productivos (gremios, cámaras, asociaciones), Sectores de servicios, Gobiernos Autónomos Descentralizados, Instituciones Públicas	SETEC	OFICINA MATRIZ QUITO: Av. Amazonas N38-42 y Villalengua. Telef. 593- 2 257-802/ 593-2 257-803/ 593-2 254-755.	aperez@setec.gob.ec	NO	15	109	"NO APLICA" debido a que la frecuencia de medición establecida para obtener respuestas confiables es trimestral
3	PROVISIÓN DE HERRAMIENTAS TÉCNICAS ESTANDARIZADAS PARA LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS Y LA CAPACITACIÓN POR COMPETENCIAS LABORALES	Servicio orientado a proporcionar al usuario perfiles ocupacionales, esquemas de certificación, instrumentos de evaluación para los procesos de capacitación y certificación	1- Solicitar el apoyo técnico para elaboración de esquemas de certificación, perfiles ocupacionales, o instrumentos de evaluación 2- Asistir a reuniones solicitadas por el personal técnico de la SETEC. 3- Convocar y asistir a mesa de trabajo 4- Acceder información de esquemas, instrumentos y perfiles a través de la página web de la SETEC: http://www.setec.gob.ec/	Solicitud de elaboración de esquema de certificación. Solicitud de levantamiento de perfiles ocupacionales Solicitud de elaboración de instrumentos de evaluación	NINGUNO	08:00 a 16:45	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	SETEC	OFICINA MATRIZ QUITO: Av. Amazonas N38-42 y Villalengua. Telef. 593- 2 257-802/ 593-2 257-803/ 593-2 254-755.	Portal institucional aperez@setec.gob.ec	No	26	158	"NO APLICA" debido a que la frecuencia de medición establecida para obtener respuestas confiables es trimestral

4	RECONOCIMIENTO DE PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS PARA BRINDAR SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN BAJO COMPETENCIAS LABORALES	Servicio orientado a reconocer Organismos Evaluadores de la conformidad mediante la aplicación de normas nacionales, procedimientos e instrumentos que avalen la capacidad de ejecutar procesos de certificación de personas por competencias laborales	1. El solicitante del servicio debe presentar un oficio a dirigido al Director de Acreditación y Fortalecimiento de la oferta (DAFO), solicitando iniciar el proceso de reconocimiento 2. La DAFO, entrega los formularios respectivos para su implementación, así mismo, se designa un Técnico para el Asesoramiento y acompañamiento durante todo el proceso. 3. El Potencial OEC, deberá cumplir con los requisitos establecido Mediante Resolución Nro. SE-01-002-2016 de 01 de febrero de 2016, publicada en el Registro Oficial Nro. 710 del viernes 11 de marzo de 2016; y, b) la Norma Técnica de Reconocimiento de Organismos Evaluadores de Conformidad	Los requisitos que deben cumplir los potenciales OEC, de acuerdo a la Norma mencionada son: 1. Requisitos para el personal del OEC 2. Requisitos para los examinadores del OEC 3. Requisitos para el proceso de evaluación 4. Requisitos para la infraestructura 5. Requisitos para registros e información	1. Recepción de la solicitud 2. Evaluación documental y evaluación IN SITU 3. Calificación técnica 4. Emisión de Resolución 5. Registro del proceso	08:00 a 16:45	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	SETEC	OFICINA MATRIZ QUITO: Av. Amazonas N38-42 y Villalengua. Teléf. 593- 2 257 802/ 593-2 257-803/ 593-2 254-755.	tzambrano@setec.gob.ec mjherrera@setec.gob.ec	No	14	64	"NO APLICA" debido a que la frecuencia de medición establecida para obtener respuestas confiables es trimestral
5	CALIFICACIÓN DE OPERADORES DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL	La calificación es el acto administrativo mediante el cual la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional (SETEC), una vez cumplidos los parámetros y niveles de calidad establecidos, habilita a un Operador de Capacitación y a los cursos o programas por este ofertados. La Resolución de Calificación tendrá vigencia de dos años, luego de lo cual, el Operador de Capacitación podrá renovar su Calificación, considerando al menos los mismos parámetros y niveles de calidad bajo los cuales fue calificado	1. Recepción de la solicitud de calificación 2. Evaluación documental y evaluación en las instalaciones 3. Calificación técnica 4. Emisión de resolución 5. Registro del proceso	Documentos legales: a. Documento que acredite la naturaleza y constitución legal de la persona jurídica. b. Documento del nombramiento del representante legal del Operador. Para el caso de Operadores individuales debe presentar su documento de identidad y la papeleta de votación actualizada. c. Registro Único de Contribuyentes (RUC). d. Escritura, contrato de arrendamiento o comodato, carta compromiso o convenios según sea el caso, que evidencie el uso y dominio de las aulas, talleres o laboratorios declarados. Documentos habilitantes: a. Hojas de vida del coordinador académico, instructores, personal administrativo, financiero u otros si fuera el caso, presentada en los formatos establecidos por la SETEC; el operador debe mantener los expedientes que respalden la información declarada en las hojas de vida. Para los Operadores públicos, los respaldos pueden ser certificados por la Unidad Administrativa del Talento Humano. b. Diseño curricular de la oferta formativa en la cual solicita acreditación, registrado en formatos establecidos por la SETEC. c. Descripción de las condiciones básicas de higiene	1. Recepción de la solicitud de calificación 2. Evaluación documental y evaluación en las instalaciones 3. Calificación técnica 4. Emisión de resolución 5. Registro del proceso	08:00 a 16:45	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	SETEC	OFICINA MATRIZ QUITO: Av. Amazonas N38-42 y Villalengua. Teléf. 593- 2 257 802/ 593-2 257-803/ 593-2 254-755.	tzambrano@setec.gob.ec mjherrera@setec.gob.ec	No	32	258	"NO APLICA" debido a que la frecuencia de medición establecida para obtener respuestas confiables es trimestral
6	CALIFICACIÓN DE PERSONAS NATURALES COMO CAPACITADORES INDEPENDIENTES PARA BRINDAR SERVICIOS DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL AVANZADOS	Servicio orientado a calificar a personas naturales para dictar cursos de capacitación avanzados	1. Ingresar al portal de SETEC: http://portal.setec.gob.ec/setec-capacitadores-independientes-web/login.jsf 2. Crear el usuario 3. Registrar información (datos generales y visualizar Títulos Académicos obtenidos y Certificación por Competencias Laborales, que corresponderán a la información registrada en el Senescyt) 4. Ingresar su experiencia profesional que corresponda como mínimo a ocho (8) meses 5. Seleccionar y aplicar a los cursos ofertados por la SETEC. 6. Ingresar al sistema y escoger la fecha y hora para rendir la evaluación en línea 7. Ingresar al sistema y rendir la evaluación en línea 8. Descargar la resolución de calificación como capacitador independiente	1) Título universitario o certificación por competencias laborales debidamente registrados en Senescyt 2) RUC o RISE en el cual tenga declarados actividades de capacitación 3) Certificados de experiencia específica en el área en la cual desea capacitar, de al menos 8 meses 4) Usuario en el sistema de capacitadores independientes	Revisión de la información registrada por el postulante a capacitador independiente a través del portal	08:00 a 16:45	Gratuito	1 a 2 días	Ciudadanía en general	SETEC	OFICINA MATRIZ QUITO: Av. Amazonas N38-42 y Villalengua. Teléf. 593- 2 257 802/ 593-2 257-803/ 593-2 254-755.	soporte@setec.gob.ec	Si	23	181	"NO APLICA" debido a que la frecuencia de medición establecida para obtener respuestas confiables es trimestral
7	VERIFICACIÓN DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE PERSONAS A TRAVÉS DE AUDITORÍAS TÉCNICAS, SI ENCUENTRAN EN ELABORACIÓN DE LINEAMIENTOS PARA SU APLICACIÓN Y FUNCIONAMIENTO	Servicio orientado a verificar el cumplimiento de los estándares definidos y las normativas establecidas para los procesos de capacitación y certificación realizados por los Operadores de Capacitación y los Organismos Evaluadores de la Conformidad	Solicitud de asesoramiento técnico para el proceso de auditoría al cumplimiento de los estándares de calificación Solicitud de auditoría al cumplimiento de los estándares de calificación Quejas y sugerencias sobre la prestación de servicios de capacitación y certificación por parte de terceros	Solicitud de asesoramiento técnico para auditoría Presentar la queja o sugerencia por cualquiera de los canales establecidos para este fin	1.- Solicitar la ejecución de la auditoría de cumplimiento de los estándares de calificación 2.- Coordinar la ejecución de la auditoría 3.- Participar en el proceso de auditoría de cumplimiento de los estándares de calificación 4.- Recetar el informe de auditoría	08:00 a 16:45	Gratuito	5 días	Ciudadanía en General Empresas, corporaciones, Empresas públicas, Ministerios, GAD's	SETEC	OFICINA MATRIZ QUITO: Av. Amazonas N38-42 y Villalengua. Teléf. 593- 2 257 802/ 593-2 257-803/ 593-2 254-755.	baca@setec.gob.ec	No	7	109	"NO APLICA" debido a que la frecuencia de medición establecida para obtener respuestas confiables es trimestral
8	PROVISIÓN DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO RELACIONADO CON EL CATALOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES, CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE CUALIFICACIONES PROFESIONALES	Servicio orientado para que la ciudadanía acceda a la información y conocimiento generados en capacitación, certificación y el catálogo nacional de cualificaciones como: bases de datos de personas certificadas, Organismos Evaluadores de la Conformidad reconocidos, Operadores de Capacitación calificados, estudios de certificación y capacitación profesional, niveles de satisfacción de los usuarios del sistema, metodologías, normas y demás documentos y estadísticas provenientes del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales a través de canales electrónicos, telefónicos o presenciales.	1.- Solicitar la información específica, a través de una solicitud a la máxima autoridad; o, 2.- Ingresar a la página web de la SETEC al link: http://www.setec.gob.ec/ 3.- Ingresar a la opción de servicios en línea: http://portal.setec.gob.ec/setec-portal-web/pages/catalogoCualificacion.jsf 4.- Descargar la información que requiera	Dispositivo electrónico con conexión a internet	En caso se solicite formal: 1. Recepción de la solicitud 2. Asignación a la dirección responsable para entrega de información requerida	08:00 a 16:45	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en General	SETEC	OFICINA MATRIZ QUITO: Av. Amazonas N38-42 y Villalengua. Teléf. 593- 2 257 802/ 593-2 257-803/ 593-2 254-755.	granja@setec.gob.ec	Si	89,462	385,287	"NO APLICA" debido a que la frecuencia de medición establecida para obtener respuestas confiables es trimestral
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)										Portal de Trámite Ciudadano (PTC)						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										30/09/2019						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):										Dirección de Planificación y Gestión Estratégica						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):										Ing. Guissel Camacho						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										gcamacho@setec.gob.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										(02) 22257802 EXTENSIÓN 1445						

** Desde el mes de julio 2019, la DPGE asume el reporte de contacto ciudadano con la utilización del link establecido por el Ministerio del Trabajo <https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec/>