

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 acumulado | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|--|---|---|---|---|---|---|----------|--|---|---|---|---|-------------------------------|--|---|---|--|--|
| 1 | Solicitud de acceso a la información pública. | Servicio orientado a la población en general que desea conocer la información que genera, produce o custodia la Empresa Pública Metropolitana de Servicios Aeroportuarios Gestión de Zona Franca y Regímenes Especiales de Servicios Aeroportuarios. Gestión de Zona Franca y Regímenes Especiales o a través de los medios digitales que disponga. | Los ciudadanos y ciudadanas ingresarán su solicitud de información pública y la presentarán a través del medio que escogan, de manera física en las oficinas de Empresa Pública Metropolitana de Servicios Aeroportuarios. Gestión de Zona Franca y Regímenes Especiales o a través de los medios digitales que disponga. | 1. Llenar el requerimiento de información pública; o 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (on line); 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de 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 en cumplimiento del Art. 13 del Reglamento a la LOTAIP. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante. | 08:00 - 16:30 | Gratuito | 10 días plazo más 5 días de prórroga | Ciudadanía en general | Oficina matriz | Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre, edificio Quito Airport piso 2 | Presencial / Ventanilla | No | Solicitud de Acceso a la Información Pública | No existe servicio de atención de casos por internet. | 6 | 9 | 100% |
| 2 | Asesoría a ciudadanos/as. | Los ciudadanos/as acuden a solicitar asesoría sobre cómo proceder en los diversos casos que los afecta. | Los ciudadanos/as acuden a la oficina de la entidad y exponen su caso ante un o una servidor/a que atiende al público. | Para toda asesoría los ciudadanos/as informarán sus nombres y apellidos y describirán el caso con detalles para ser guiados adecuadamente. | 1. Se recibe al usuario/a, quien informa sus datos y el detalle del caso. 2. Se realizará la asesoría respectiva. | 8:30 a 17:00 | Gratuito | 15 días | Ciudadanía en general | Oficina matriz | Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre, edificio Quito Airport piso 2 | Presencial / Ventanilla | No | No se utiliza formulario para este servicio | No existe servicio de atención de casos por internet. | 0 | 0 | "INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra desarrollando un mecanismo para medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece. |
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) | | | | | | "NO APLICA", debido a que la Empresa Pública Metropolitana de Servicios Aeroportuarios y Gestión de Zonas Francas y Regímenes Especiales, no utiliza el Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) ya que no presta servicios a la ciudadanía en general | | | | | | | | | | | | |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | 31/03/2020 | | | | | | | | | | | | |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | MENSUAL | | | | | | | | | | | | |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d): | | | | | | GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PROYECTOS | | | | | | | | | | | | |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d): | | | | | | XIMENA USLOA | | | | | | | | | | | | |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | ximena.usloa@empmasaepmsa.gub.ec | | | | | | | | | | | | |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | (02) 3959360 EXT 3117 | | | | | | | | | | | | |