No	Nombre del indicador	Objetivo a medir	Tipo de indicador	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Descripción de la fórmula de cálculo	Fuente de información	Responsable de medir	Periodicidad de medición	Meta	Línea de base	Tendencia esperada	Rangos de aceptación	Acciones a tomar en caso de no cumplir con la meta	Fecha de medición	Resultado	Análisis de resultados	Acciones a tomar en caso de no cumplir con la meta	Fecha de medición	Resultado	Análisis de resultados	Acciones a tomar en caso de no cumplir con la meta	Fecha de medición	Resultado	Análisis de resultados	Acciones a tomar en caso de no cumplir con la meta	Fecha de medición	Resultado	Análisis de resultados	Acciones a tomar en caso de no cumplir con la meta	Fecha de medición	Resultado	Análisis de resultados	Acciones a tomar en caso de no cumplir con la meta	Fecha de medición
1	Tiempo promedio de selección de personal	Medir el tiempo promedio que se toma en el proceso de selección de personal	Eficiencia	Tiempo	(Sumatoria de días hábiles de selección de personal / Cantidad de personas seleccionadas)	Sumatoria: Días hábiles de selección de personal Cantidad: Cantidad de personas seleccionadas	Formato de control de selección de personal	Coordinador de Talento Humano	Semestral	15 días	20 días	Decreciente	0 - 15 días: Cumplido 16 - 20 días: Cumplido con observaciones 21 - 25 días: Incumplido 26 - 30 días: Incumplido con acciones correctivas 31 - 35 días: Incumplido con acciones correctivas 36 - 40 días: Incumplido con acciones correctivas 41 - 45 días: Incumplido con acciones correctivas 46 - 50 días: Incumplido con acciones correctivas 51 - 55 días: Incumplido con acciones correctivas 56 - 60 días: Incumplido con acciones correctivas 61 - 65 días: Incumplido con acciones correctivas 66 - 70 días: Incumplido con acciones correctivas 71 - 75 días: Incumplido con acciones correctivas 76 - 80 días: Incumplido con acciones correctivas 81 - 85 días: Incumplido con acciones correctivas 86 - 90 días: Incumplido con acciones correctivas 91 - 95 días: Incumplido con acciones correctivas 96 - 100 días: Incumplido con acciones correctivas	Sumatoria: Días hábiles de selección de personal Cantidad: Cantidad de personas seleccionadas	-	Coordinador Talento Humano	Trimestral	Cumplido - Cumplido con observaciones - Incumplido - Incumplido con acciones correctivas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	Tiempo promedio de inducción	Medir el tiempo promedio que se toma en el proceso de inducción	Eficiencia	Tiempo	(Sumatoria de días hábiles de inducción / Cantidad de personas inducidas)	Sumatoria: Días hábiles de inducción Cantidad: Cantidad de personas inducidas	Formato de control de inducción	Coordinador de Talento Humano	Semestral	15 días	20 días	Decreciente	0 - 15 días: Cumplido 16 - 20 días: Cumplido con observaciones 21 - 25 días: Incumplido 26 - 30 días: Incumplido con acciones correctivas 31 - 35 días: Incumplido con acciones correctivas 36 - 40 días: Incumplido con acciones correctivas 41 - 45 días: Incumplido con acciones correctivas 46 - 50 días: Incumplido con acciones correctivas 51 - 55 días: Incumplido con acciones correctivas 56 - 60 días: Incumplido con acciones correctivas 61 - 65 días: Incumplido con acciones correctivas 66 - 70 días: Incumplido con acciones correctivas 71 - 75 días: Incumplido con acciones correctivas 76 - 80 días: Incumplido con acciones correctivas 81 - 85 días: Incumplido con acciones correctivas 86 - 90 días: Incumplido con acciones correctivas 91 - 95 días: Incumplido con acciones correctivas 96 - 100 días: Incumplido con acciones correctivas	Sumatoria: Días hábiles de inducción Cantidad: Cantidad de personas inducidas	-	Coordinador Talento Humano	Trimestral	Cumplido - Cumplido con observaciones - Incumplido - Incumplido con acciones correctivas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	Tiempo promedio de capacitación	Medir el tiempo promedio que se toma en el proceso de capacitación	Eficiencia	Tiempo	(Sumatoria de días hábiles de capacitación / Cantidad de personas capacitadas)	Sumatoria: Días hábiles de capacitación Cantidad: Cantidad de personas capacitadas	Formato de control de capacitación	Coordinador de Talento Humano	Semestral	15 días	20 días	Decreciente	0 - 15 días: Cumplido 16 - 20 días: Cumplido con observaciones 21 - 25 días: Incumplido 26 - 30 días: Incumplido con acciones correctivas 31 - 35 días: Incumplido con acciones correctivas 36 - 40 días: Incumplido con acciones correctivas 41 - 45 días: Incumplido con acciones correctivas 46 - 50 días: Incumplido con acciones correctivas 51 - 55 días: Incumplido con acciones correctivas 56 - 60 días: Incumplido con acciones correctivas 61 - 65 días: Incumplido con acciones correctivas 66 - 70 días: Incumplido con acciones correctivas 71 - 75 días: Incumplido con acciones correctivas 76 - 80 días: Incumplido con acciones correctivas 81 - 85 días: Incumplido con acciones correctivas 86 - 90 días: Incumplido con acciones correctivas 91 - 95 días: Incumplido con acciones correctivas 96 - 100 días: Incumplido con acciones correctivas	Sumatoria: Días hábiles de capacitación Cantidad: Cantidad de personas capacitadas	-	Coordinador Talento Humano	Trimestral	Cumplido - Cumplido con observaciones - Incumplido - Incumplido con acciones correctivas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	Tiempo promedio de evaluación del desempeño	Medir el tiempo promedio que se toma en el proceso de evaluación del desempeño	Eficiencia	Tiempo	(Sumatoria de días hábiles de evaluación del desempeño / Cantidad de personas evaluadas)	Sumatoria: Días hábiles de evaluación del desempeño Cantidad: Cantidad de personas evaluadas	Formato de control de evaluación del desempeño	Coordinador de Talento Humano	Semestral	15 días	20 días	Decreciente	0 - 15 días: Cumplido 16 - 20 días: Cumplido con observaciones 21 - 25 días: Incumplido 26 - 30 días: Incumplido con acciones correctivas 31 - 35 días: Incumplido con acciones correctivas 36 - 40 días: Incumplido con acciones correctivas 41 - 45 días: Incumplido con acciones correctivas 46 - 50 días: Incumplido con acciones correctivas 51 - 55 días: Incumplido con acciones correctivas 56 - 60 días: Incumplido con acciones correctivas 61 - 65 días: Incumplido con acciones correctivas 66 - 70 días: Incumplido con acciones correctivas 71 - 75 días: Incumplido con acciones correctivas 76 - 80 días: Incumplido con acciones correctivas 81 - 85 días: Incumplido con acciones correctivas 86 - 90 días: Incumplido con acciones correctivas 91 - 95 días: Incumplido con acciones correctivas 96 - 100 días: Incumplido con acciones correctivas	Sumatoria: Días hábiles de evaluación del desempeño Cantidad: Cantidad de personas evaluadas	-	Coordinador Talento Humano	Trimestral	Cumplido - Cumplido con observaciones - Incumplido - Incumplido con acciones correctivas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	Tiempo promedio de contratación	Medir el tiempo promedio que se toma en el proceso de contratación	Eficiencia	Tiempo	(Sumatoria de días hábiles de contratación / Cantidad de personas contratadas)	Sumatoria: Días hábiles de contratación Cantidad: Cantidad de personas contratadas	Formato de control de contratación	Coordinador de Talento Humano	Semestral	15 días	20 días	Decreciente	0 - 15 días: Cumplido 16 - 20 días: Cumplido con observaciones 21 - 25 días: Incumplido 26 - 30 días: Incumplido con acciones correctivas 31 - 35 días: Incumplido con acciones correctivas 36 - 40 días: Incumplido con acciones correctivas 41 - 45 días: Incumplido con acciones correctivas 46 - 50 días: Incumplido con acciones correctivas 51 - 55 días: Incumplido con acciones correctivas 56 - 60 días: Incumplido con acciones correctivas 61 - 65 días: Incumplido con acciones correctivas 66 - 70 días: Incumplido con acciones correctivas 71 - 75 días: Incumplido con acciones correctivas 76 - 80 días: Incumplido con acciones correctivas 81 - 85 días: Incumplido con acciones correctivas 86 - 90 días: Incumplido con acciones correctivas 91 - 95 días: Incumplido con acciones correctivas 96 - 100 días: Incumplido con acciones correctivas	Sumatoria: Días hábiles de contratación Cantidad: Cantidad de personas contratadas	-	Coordinador Talento Humano	Trimestral	Cumplido - Cumplido con observaciones - Incumplido - Incumplido con acciones correctivas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

a) Los servicios que ofrece y los formatos 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 (Describa de manera lógica y clara que debe hacer la persona que requiere el servicio para la atención del servicio)	Requisitos para la ciudadanía (Describa los documentos que requiere la ciudadanía para cumplir la obligación del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Describa los días de atención y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Indique Días, Semanas)	Tipo de beneficiario (ciudadanía del servicio (Describa a los posibles usuarios: ciudadanos, empresas, entidades, personas jurídicas, ONG, Persona Pública)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia donde ofrecen el servicio (Ej: para la dirección a la ciudad de Quito en la oficina de Atención al Cliente) (Describa en donde)	Tipo de canales disponibles de atención presencial (Describa si es: ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, redes sociales, call center, contacto telefónico, mediante formulario)	Servicio disponible en línea (Si/No)	Link para descargar el formato de los servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de ciudadanos/usuarios que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/usuarios que accedieron en el último periodo (trimestral)	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Pago	Agencias de Viajes y Hotel Cuenca	1. Entregar la solicitud en físico o a través de correo institucional (info@cool-ecu.com) (trámites digitales)	Debido a pandemia COVID-19 Hotel cuenta con el Flexible y Diversos de Reservas y Cancelación sin cargo a cargo de Hotel Cuenca, pagar Tarifa al personal del Hotel Cuenca, Llenar el CONTRATO DE Alquiler - Presupuesto detallado por cada Tarifa Hotel. - Pedido de el contrato - Pedido de Factura - Por cada cuarto Beneficiario Pedido de Factura - Adjuntar copia de cedula de identidad. - Pedido de el contrato - Por el pago a la Tarifa Hotel Cuenca, Llenar el contrato pandemia por COVID-19. - Llenar nuevo contrato de la Tarifa y crédit cuenta a de la Tarifa Hotel. - En caso en la Tarifa de el Hotel Cuenca, Pedido de Factura con cargo a de el día posterior a la cancelación del Hotel.	Todo inicia, Recepción de la solicitud y Envío de la Gerencia de Recepción de Documentos a cargo mencionaz Gerencia de Tesorería. 2. Entrega del Tramite a cargo de Tesorería y Envío de la solicitud y registro a cargo de Tesorería. 3. Entrega del Pago para Gerencia de Tesorería. 4. Recepción y Autorización del pago por parte de la Gerencia de Tesorería. 5. Autorización del pago a cargo del Banco Central del Ecuador.	09:00 a 16:30	Gratuito	8 dias	Ciudadanía en general	Oficina de Atención al Cliente en Cuenca - Cuenca - Ecuador	http://www.cool-ecu.com/cool-info.mp4	Ventanilla, oficina, correo electrónico, teléfono instructivo	No	http://www.cool-ecu.com/cool-info.mp4	http://www.cool-ecu.com/cool-info.mp4	0	0	0
2	Pago	Pago Por Reservación Y Cancelación Con Cargo a Tarjeta Agencia Cuenca	1. Entregar la solicitud en físico o a través de correo institucional (info@cool-ecu.com) (trámites digitales)	Debido a pandemia COVID-19 Hotel cuenta con el Flexible y Diversos de Reservas y Cancelación sin cargo a cargo de Hotel Cuenca, pagar Tarifa al personal del Hotel Cuenca, Llenar el CONTRATO DE Alquiler - Presupuesto detallado por cada Tarifa Hotel. - Pedido de el contrato - Pedido de Factura - Por cada cuarto Beneficiario Pedido de Factura - Adjuntar copia de cedula de identidad. - Pedido de el contrato - Por el pago a la Tarifa Hotel Cuenca, Llenar el contrato pandemia por COVID-19. - Llenar nuevo contrato de la Tarifa y crédit cuenta a de la Tarifa Hotel. - En caso en la Tarifa de el Hotel Cuenca, Pedido de Factura con cargo a de el día posterior a la cancelación del Hotel.	Todo inicia, Recepción de la solicitud y Envío de la Gerencia de Recepción de Documentos a cargo mencionaz Gerencia de Tesorería. 2. Entrega del Tramite a cargo de Tesorería y Envío de la solicitud y registro a cargo de Tesorería. 3. Entrega del Pago para Gerencia de Tesorería. 4. Recepción y Autorización del pago por parte de la Gerencia de Tesorería. 5. Autorización del pago a cargo del Banco Central del Ecuador.	09:00 a 16:30	Gratuito	8 dias	Ciudadanía en general	Oficina de Atención al Cliente en Cuenca - Cuenca - Ecuador	http://www.cool-ecu.com/cool-info.mp4	Ventanilla, oficina, correo electrónico, teléfono instructivo	No	http://www.cool-ecu.com/cool-info.mp4	http://www.cool-ecu.com/cool-info.mp4	0	0	0
3	Pago	Pago Por Devolución de Valores	1. Entregar la solicitud en físico o a través de correo institucional (info@cool-ecu.com) (trámites digitales)	Devolución de valores o valuaciones por socio, Pedido de Factura a cargo del Tesorería por el Gerente de Tesorería, Pedido de Factura a cargo del socio, Llenar la solicitud de Devolución de valores de beneficio, Pedido de Factura a cargo del socio o pago de Tarifa a cargo de Tesorería. - Llenar la solicitud de Devolución de valores a cargo de Tesorería. - Pedido de Factura a cargo de Tesorería y Conformidad de Valores (CDV) - Pago de la Factura de devolución de valores a cargo de Tesorería. - Pedido de Factura - Certificado Bancario.	Todo inicia, Recepción de la solicitud y Envío de la Gerencia de Recepción de Documentos a cargo mencionaz Gerencia de Tesorería. 2. Entrega del Tramite a cargo de Tesorería y Envío de la solicitud y registro a cargo de Tesorería. 3. Entrega del Pago para Gerencia de Tesorería. 4. Recepción y Autorización del pago por parte de la Gerencia de Tesorería. 5. Autorización del pago a cargo del Banco Central del Ecuador.	09:00 a 16:30	Gratuito	8 dias	Ciudadanía en general	Oficina de Atención al Cliente en Cuenca - Cuenca - Ecuador	http://www.cool-ecu.com/cool-info.mp4	Ventanilla, oficina, correo electrónico, teléfono instructivo	No	http://www.cool-ecu.com/cool-info.mp4	http://www.cool-ecu.com/cool-info.mp4	0	0	0
4	Pago	Pago por Devolución de Valores	1. Entregar la solicitud en físico o a través de correo institucional (info@cool-ecu.com) (trámites digitales)	Solicitud firmada por el Socio del Proyecto, conformado el valor a devolver, Pedido de devolución, Pedido de Factura a cargo de el socio, Llenar el pedido de devolución. - Llenar la Liquidación de Fondos de el cual consta el valor a devolver a el socio. - Pedido de el cheque a cargo de Tesorería. - Certificado Bancario - Pedido de Factura a cargo de Apoderado de Fideicomiso Mercantil - Llenar el solicitud de Devolución de valores a cargo de el Fideicomiso Mercantil - Llenar el solicitud de Devolución de valores a cargo de el Fideicomiso Mercantil - Pedido de Factura a cargo de el Fideicomiso Mercantil - Certificado Bancario - Pedido de Factura a cargo de Apoderado de Fideicomiso Mercantil - Llenar el solicitud de Devolución de valores a cargo de el Fideicomiso Mercantil - Pedido de Factura a cargo de el Fideicomiso Mercantil - Certificado Bancario - Pedido de Factura a cargo de Apoderado de Fideicomiso Mercantil - Llenar el solicitud de Devolución de valores a cargo de el Fideicomiso Mercantil - Pedido de Factura a cargo de el Fideicomiso Mercantil - Certificado Bancario.	Todo inicia, Recepción de la solicitud y Envío de la Gerencia de Recepción de Documentos a cargo mencionaz Gerencia de Tesorería. 2. Entrega del Tramite a cargo de Tesorería y Envío de la solicitud y registro a cargo de Tesorería. 3. Entrega del Pago para Gerencia de Tesorería. 4. Recepción y Autorización del pago por parte de la Gerencia de Tesorería. 5. Autorización del pago a cargo del Banco Central del Ecuador.	09:00 a 16:30	Gratuito	8 dias	Ciudadanía en general	Oficina de Atención al Cliente en Cuenca - Cuenca - Ecuador	http://www.cool-ecu.com/cool-info.mp4	Ventanilla, oficina, correo electrónico, teléfono instructivo	No	http://www.cool-ecu.com/cool-info.mp4	http://www.cool-ecu.com/cool-info.mp4	0	0	0
5	Tramites Varios	Agencias de Cobro de Cobro	1. Entregar la solicitud en físico o a través de correo institucional (info@cool-ecu.com) (trámites digitales)	Solicitud firmada por el Socio del Proyecto, carta de cobro de socio, Pedido de Factura a cargo de el socio, Llenar el solicitud de Cobro. - Pedido de el cheque a cargo de Tesorería. - Pedido de Factura a cargo de el socio. - Pedido de Factura a cargo de Tesorería. - Pedido de Factura a cargo de Tesorería. - Pedido de Factura a cargo de Tesorería