



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 (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Atención al cliente	Informar al cliente de precios, tiempos de entrega, requisitos según el producto que requieran de acuerdo a las líneas de producción de Santa Bárbara EP (Armas y Municiones, División Industrial y Seguridad y Defensa)	1.- Recepción del pedido del cliente vía mail, oficio, llamada telefónica y presencial. 2.- Elaboración de cotización 3.- Aprobación de la misma 4.- Transferencia bancaria en la cuenta de la Empresa. 5.- Verificación de la misma 6.- Recipiente de Documentos originales 7.- Elaboración de Factura 8.- Despacho del Producto	1.- Compañías de Seguridad, verificación mediante el listado emitido por el COMACCO - Departamento de Control de Armas. 2.- Comerciantes, ventas solo con permiso de Comerciante No Importador de Armas y Municiones. 3.- Personal Civil, solamente con matriculas de armas actualizadas.	Verificación de Stock en la bodega central y verificación de la transferencia en la cuenta de la empresa y documentación en regla.	De Lunes a Viernes De 07:00 a 12:00 y de 12:30 a 16:30	No tienen ningún costo alguno el servicio	Inmediata si existe el producto en bodega Y Si es un producto para la producción dependerá de la cantidad solicitada	Persona Jurídica y Naturales Empresas Públicas y Privadas	Oficina Matriz	Planta: Av. General Rumiñahui 3976 y Calle Ambato Teléfono: 022334148	comercial@santabarbara.gob.ec	NO	No tenemos.	No tenemos	47	1.234	85%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																		
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												28/02/2023						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):												COMERCIAL						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):												ING. MARIANA TULMO CURIMILMA						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												matrimos@santabarbara.gob.ec comercial@santabarbara.gob.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(02) 2334148						