

**Máxima Autoridad:** Verónica Elizabeth Artola Jarrín.

**Nuestra Misión:** Gestionar la liquidez de la economía ecuatoriana, mediante la instrumentación de las políticas: monetaria, crediticia, cambiaria y financiera, para alcanzar el Buen Vivir.

**Nuestra Visión:** Ser una institución referente del nuevo rol de Banca Central, innovadora en la gestión de liquidez de la economía ecuatoriana, incluyente en la prestación de servicios financieros y reconocidos por sus aportes al desarrollo del país.

Con la presente Carta de Servicios se informa a las personas usuarias de sus derechos y mecanismos de participación en relación con los Servicios institucionales de BCE – BANCO CENTRAL DEL ECUADOR.

Pero ante todo, expresa el compromiso personal y público de la máxima autoridad, Verónica Elizabeth Artola Jarrín, por la mejora de la calidad de la gestión y de la prestación de los siguientes Servicios:

Categoría	Código	Servicio
Operaciones Financieras	BCE-001	Canje y Cambio de Especies Monetarias

### Información adicional sobre nuestros Servicios:

#### Derechos de los ciudadanos en relación con los Servicios:

El artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador, establece entre los derechos de libertad que el Estado reconoce y garantiza a las personas: “25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características”.

El artículo 85 ibídem, señala: “La formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución, se regularán de acuerdo con las siguientes disposiciones: 1. Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad (...)”.

El artículo 227 ibídem, consagra que: “La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”.

El segundo inciso del artículo 314 ibídem, señala que: “El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad(...)”.

## Fórmulas de colaboración de los usuarios/as en la mejora de los servicios:

Los usuarios del **Banco Central del**

**Ecuador** pueden colaborar en la mejora de los servicios a través de:

- Atención de las quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones de los servicios mediante los siguientes canales:
- Unidad Responsable: Dirección de Atención al Cliente.
- Sistema de contacto ciudadano:  
<https://aplicaciones.administracionpublica.gob.ec>
- Oficio dirigido a la máxima autoridad de la institución, misma que puede ser presentada en todas las unidades prestadoras de servicios a nivel nacional.
- Teléfono del contacto Quito: (+593) 2 3938600 Ext. 2862 / 2835 / 2157 / 2167.
- Teléfono del contacto Cuenca: (+593) 7 2831255 Ext. 7214.
- Teléfono del contacto Guayaquil: (+593) 4 372 9470 Ext. 4328.
- Horario de atención: LUN - VIE 08:30 - 15:30.
- Presencial: Registrando en el formulario de quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones.
- Encuestas periódicas.

## Medidas que aseguren la igualdad y que mejoren las condiciones de la prestación:

La Constitución de la República establece que: "Todas las personas serán consideradas iguales y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades, sin discriminación en razón de nacimiento, edad, sexo, etnia, color, origen social, idioma; religión, filiación política, posición económica, orientación sexual; estado de salud, discapacidad, o diferencia de cualquier otra índole.

Con el objetivo de cumplir con lo establecido en la Constitución de la República, el **Banco Central del Ecuador** pone a disposición de los usuarios las siguientes medidas :

- Instalaciones prácticas.
- Señalización adecuada.
- Atención preferencial a los ciudadanos en condiciones de vulnerabilidad.

Para asegurar el respeto a la igualdad de género, en el caso de que se presente algún tipo de abuso se analizarán y corregirán las actuaciones y conductas que impidan o dificulten el respeto al principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres.

## Dirección postal, electrónica y teléfono de la unidad operativa para la gestión de la Carta de Servicios:

### **Olga Delgado**

Directora Nacional de Especies Monetarias

Correo electrónico: **oldelgado@bce.ec**

Código postal: 170409

Teléfono de contacto: (593) 2 3938600 Ext. 2641

**SERVICIO: BCE-001 - Canje y cambio de especies monetarias**

Servicio orientado a canjear y cambiar especies monetarias: billetes y monedas de las diferentes denominaciones para ciudadanos nacionales, extranjeros y personas jurídicas.

<b>Idiomas de atención:</b>	Español
<b>Compromisos de calidad:</b>	<p>Garantía de cumplimiento del estándar de tiempo de atención definido para cada uno de los trámites que componen el servicio:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Canje y cambio de especies monetarias para ciudadanos nacionales y extranjeros.</li> <li>2. Canje y cambio de especies monetarias para personas jurídicas.</li> <li>3. Canje y cambio de especies monetarias en máquinas dispensadoras de monedas.</li> </ol>
<b>Medidas de subsanación:</b>	<p>La institución pone a disposición de los usuarios los siguientes mecanismos de subsanación. En caso de quejas o incumplimiento de compromisos del estándar de tiempo de atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta de atención al usuario enviada por el canal que el usuario señale en el que se atiende su reclamo o queja.</li> </ul>
<b>Indicadores de Desempeño:</b>	Atención a usuarios de canje y cambio.

**Caso: BCE-001-03 – Canje y cambio de especies monetarias a través de ventanilla**

Servicio orientado a canjear y cambiar especies monetarias: billetes y monedas de las diferentes denominaciones a través de ventanilla, para personas naturales y jurídicas.

Trámite	Costo del Trámite	Nivel de automatización	Tiempo de entrega comprometido *
Canje y cambio de especies monetarias para ciudadanos nacionales y extranjeros	Sin costo	Trámite 100% presencial	04 minutos y 31 segundos
Canje y cambio de especies monetarias para personas jurídicas	Sin costo	Trámite 100% presencial	11 minutos y 48 segundos

**Caso: BCE-001-04 – Canje y cambio de especies monetarias en máquinas dispensadoras de monedas**

Servicio orientado a cambiar billetes en máquinas dispensadoras de monedas para todos los ciudadanos nacionales y extranjeros.

Trámite	Costo del Trámite	Nivel de automatización	Tiempo de entrega comprometido
Canje y cambio de especies monetarias en máquinas dispensadoras de monedas	Sin costo	Trámite 100% presencial	0 minutos y 20 segundos

\* Tiempo comprometido en un día normal de afluencia de usuarios en el edificio matriz del Banco Central del Ecuador en Quito.