

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)	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 (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	CANJE Y CAMBIO DE ESPECIES MONETARIAS	El Banco Central del Ecuador ofrece el servicio de canje y cambio de especies monetarias (monedas y billetes) en diferentes denominaciones a través de las ventanillas de atención al público, de manera preferencial a las personas de la tercera edad, discapacitadas y embarazadas.	Ventanillas de atención al público, de manera preferencial a las personas de la tercera edad, discapacitadas y embarazadas.	RUC / Cédula de Ciudadanía / Pasaporte/ Documentos justificativos, en caso de superar los montos de transacción habituales (usuarios ecuatorianos).	I. El usuario entrega en ventanilla, una copia de la cédula de ciudadanía o pasaporte. II. Llenar el formulario de "Declaración de origen y destino de fondos". III. Presentar el o los documentos justificativos, en caso de superar los montos de transacción habituales mayores a \$5.000,00 (usuarios ecuatorianos).	Lunes a Viernes 09:00 a 16:00	Gratis	3-4 MINUTOS MIENTRAS RECIBE EL SERVICIO	Empresas privadas legalmente constituidas, mayores de 18 años. Todas las entidades gubernamentales o no gubernamentales	I. Guayaquil: Av. 9 de Octubre #200 y Pichincha, Edificio CFN II. Maná: Malecón Jaime Chávez Gutiérrez, Edificio Ministerio de Cultura III. Machala: Av. Rocafuerte, entre Guayas y Guayaccho, Edificio de la Gobernación IV. Cuenca: Calle Larga y Huaynacapac V. Cuenca: Calle Mariscal Lamar y Berrioño Malo	Quito, Av. 10 de Agosto y Briceño, Eq. (02)2572522	Ventanilla	No	"NO APLICA" Trámite en oficinas	"NO APLICA" Servicio personal	16.078	16.078	86%
2	DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE / CERTIFICACIÓN DE FIRMA ELECTRÓNICA	Servicio orientado a: -Aprobación para la Emisión del Certificado -Emisión del Certificado -Aprobación de Revocatoria del Certificado -Renovación del Certificado De certificados digitales de firma electrónica para asegurar las transacciones en sistemas informáticos	1.- Ingresar una solicitud de certificado digital a través del portal www.bce.ec o www.eci.bce.ec 2.- Proceder al pago, en las oficinas de BCE o en las oficinas del tercero vinculado Registro Civil	Cédula o Pasaporte; Papeleta de Votación; Acción de Personal o certificado de RIM, Autorización del Representante Legal	1.- El personal de la DNAC con Rol de arrodadores en Quito, Guayaquil y Cuenca en las oficinas del tercero vinculado, basado en el procedimiento revisan la información y aprueban o rechazan la solicitud de (Emisión, Revocatoria o Renovación) 2.- Si la solicitud es aprobada la persona debe acercarse a la oficina donde inició el trámite a realizar el pago (efectivo, cheque certificado o transferencia electrónica y dinero electrónico) 3.- Finalmente la persona dueña del certificado digital debe acercarse a los puntos de emisión para recibir el mismo, deben firmar un contrato (rol de emisores)	Lunes a Viernes 09:00 a 16:00	Gratis	1.- 24 horas para la aprobación de (Emisión, Revocatoria o Renovación) 2.- 5 minutos para el pago 3.- 15 minutos para la emisión	Empresas privadas legalmente constituidas, mayores de 18 años. Todas las entidades gubernamentales o no gubernamentales / Funcionarios de empresas públicas	Dirección Nacional de Atención al Cliente en Quito, Guayaquil y Cuenca, y tercero vinculado Registro Civil	Quito, Av. 10 de Agosto N11-409 y Briceño PBX: (593) 2 3938600 Guayaquil, Edificio Ex Suizo, calle Francisco P. Icaza #203 entre Pedro Carbo y Pichincha PBX: (593) 4 3729470 Cuenca, Calle Larga y Huaynacapac PBX: (593) 7 2831255 Call center 1700 153153	Oficinas de Atención al Cliente en Quito, Guayaquil y Cuenca www.bce.ec o www.eci.bce.ec Contact Center, marcando desde su celular 153, o de un convencional 1700 153 153 Tercero vinculado Registro Civil	Si, excepto el proceso de pago	http://www.eci.bce.ec/indicadores-certificado http://www.eci.bce.ec/indicadores-certificado	http://www.eci.bce.ec	3.407	11.574	97%
3	DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE / APERTURA DE CUENTAS CORRIENTES Y SERVICIOS BANCARIOS PARA EL SECTOR PÚBLICO.	Servicio orientado a la apertura y servicios bancarios de cuentas corrientes a entidades públicas e instituciones financieras, y del sector financiero popular y solidario, así como otras instituciones autorizadas mediante regulación, para que puedan acceder a toda la gama de servicios de la Banca Central como: transferencias, sistema de pago, entre otros, por medio de una plataforma tecnológica, además atiende mantenimiento y cierre de cuentas.	Solicitud Personal - Acercarse a la oficina donde inició el trámite, para la apertura de Cuenta Corriente	1. Formulario No. SDO 166-1 Rev. "APERTURA DE CUENTA". 2. Copia del Oficio de Autorización emitido por el Ministerio de Finanzas. 3. Copia de la Base Legal de la institución o de la cuenta, para así caso de proyectos, copia de los convenios. 4. Copia certificada del nombramiento de la máxima autoridad como representante de la entidad o resolución de los respectivos Concejos para el caso de los GAD's. 5. Copia a Color de la Cédula de Ciudadanía del representante legal. 6. Copia del Registro Único de Contribuyente (RUC) 7. Cumplir con los requisitos para el registro de firmas en caso que la entidad realice trámites en el Banco Central del Ecuador. 8. Formulario DSBN-PLA-002, Relacionado a datos informativos de la institución y/o firmas autorizadas.	*El solicitante presenta los requisitos, los funcionarios del banco realizan una validación de los documentos y se solicita a la Dirección Financiera la creación de auxilios contables. 2. Una vez autorizada por la Dirección Financiera, se registra la creación de la cuenta corriente y se definen los parámetros de funcionamiento de la misma en el Sistema Especializado del BCE. 3. Se notifica mediante oficio la apertura de la cuenta corriente al Ministerio de Finanzas y a la entidad pública correspondiente.	Lunes a Viernes 09:00 a 16:00	GRATUITO	24 horas	Sector Público	Dirección Nacional de Atención al Cliente en Quito, Guayaquil y Cuenca	Quito, Av. 10 de Agosto N11-409 y Briceño PBX: (593) 2 3938600 Guayaquil, Edificio Ex Suizo, calle Francisco P. Icaza #203 entre Pedro Carbo y Pichincha PBX: (593) 4 3729470 Cuenca, Calle Larga y Huaynacapac PBX: (593) 7 2831255 Call center 1700 153153	Oficinas de Atención al Cliente en Quito, Guayaquil y Cuenca www.bce.ec o www.eci.bce.ec Contact Center, marcando desde su celular 153, o de un convencional 1700 153 153	NO	http://www.bce.ec/indicadores-certificado http://www.eci.bce.ec/indicadores-certificado	http://www.eci.bce.ec	7188	19938	98%
4	DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE / APERTURA DE CUENTAS CORRIENTES Y SERVICIOS BANCARIOS PARA EL SECTOR FINANCIERO.	Servicio orientado a la apertura y servicios bancarios de cuentas corrientes a entidades públicas e instituciones financieras, y del sector financiero popular y solidario, así como otras instituciones autorizadas mediante regulación, para que puedan acceder a toda la gama de servicios de la Banca Central como: transferencias, sistema de pago, entre otros, por medio de una plataforma tecnológica, además atiende mantenimiento y cierre de cuentas.	Solicitud Personal - Acercarse a la oficina donde inició el trámite, para la apertura de Cuenta Corriente	1. Formulario No. SDO 166-1 Rev. "APERTURA DE CUENTA". 2. Copia del Oficio de la Resolución de la Superintendencia de Bancos autorizando el funcionamiento de la Institución Financiera 3. Copia del estatuto de Constitución de la Institución Financiera. 4. Copia de los Estados Financieros Auditados, mínimo de un año atrás. 5. Copias del nombramiento de la máxima autoridad como representante legal de la entidad. 6. Copia a Color de la Cédula de Ciudadanía y papeleta de votación del representante legal. 7. Copia del Registro Único de Contribuyente (RUC) 8. Listado de Socios 9. Cumplir con los requisitos para el registro de firmas en caso que la institución realice trámites en el Banco Central del Ecuador. 10. Formulario DSBN-PLA-002, Relacionado a datos informativos de la máxima autoridad como representante legal de la institución y/o firmas autorizadas. 11. Copia de uno de los recibos de pago de servicios básicos	1.El solicitante presenta los requisitos, los funcionarios del banco realizan una validación de los documentos y se solicita a la Dirección Financiera la creación de auxilios contables. 2. Una vez autorizada por la Dirección Financiera, se registra la creación de la cuenta corriente y se definen los parámetros de funcionamiento de la misma en el Sistema Especializado del BCE. 3. Se notifica mediante oficio la apertura de la cuenta corriente al Ministerio de Finanzas y a la entidad pública correspondiente.	Lunes a Viernes 09:00 a 16:00	GRATUITO	24 horas	Sector Financiero	Dirección Nacional de Atención al Cliente en Quito, Guayaquil y Cuenca	Quito, Av. 10 de Agosto N11-409 y Briceño PBX: (593) 2 3938600 Guayaquil, Edificio Ex Suizo, calle Francisco P. Icaza #203 entre Pedro Carbo y Pichincha PBX: (593) 4 3729470 Cuenca, Calle Larga y Huaynacapac PBX: (593) 7 2831255 Call center 1700 153153	Oficinas de Atención al Cliente en Quito, Guayaquil y Cuenca www.bce.ec o www.eci.bce.ec Contact Center, marcando desde su celular 153, o de un convencional 1700 153 153	NO	http://www.bce.ec/indicadores-certificado http://www.eci.bce.ec/indicadores-certificado	http://www.eci.bce.ec	7188	19938	98%

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)	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 (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
5	DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE / APERTURA DE CUENTAS CORRIENTES Y SERVICIOS BANCARIOS PARA EL SECTOR DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA.	Servicio orientado a la apertura y servicios bancarios de cuentas corrientes a entidades públicas e instituciones financieras, y del sector financiero popular y solidario, así como otras instituciones autorizadas mediante regulación, para que puedan acceder a toda la gama de servicios de la Banca Central como: transferencias, sistema de pago, entre otros, por medio de una plataforma tecnológica, además, atención mantenimiento y cierre de cuentas.	Solicitud Personal - Acercarse a la oficina donde inició el trámite, para la apertura de Cuenta Corriente	1. Calificación para operar en el Sistema de pagos Interbancarios otorgado por el Subproceso del Sector Financiero Popular y Solidario 2. Formulario No. 5000_366-1 Rev. "APERTURA DE CUENTA". 3. Copia del Oficio de la Resolución emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria 4. Listado de Socios 5. Copias de los Estatutos de la Cooperativa 6. Copia del nombramiento de la máxima autoridad como representante legal de la Cooperativa. 7. Copia a Color de la Cédula de Ciudadanía y papileta de votación de la misma autoridad. 7. Copia del Registro Único de Contribuyente (RUC) 8. Cumplir con los requisitos para el registro de firmas en caso que la Institución realice trámites en el Banco Central del Ecuador. 10. Formulario DSBN-PLA-002, Relacionado a datos informativos de la máxima autoridad como representante legal de la institución y/o firmas autorizadas. 11. Listado de oficinas o agencias. 12. Copia de uno de los recibos de pago de servicios básicos	1. El solicitante presenta los requisitos, los funcionarios del banco realizan una validación de los documentos y se solicita a la Dirección Financiera la creación de auxiliares contables. 2. Una vez autorizada por la Dirección Financiera, se registra la creación de la cuenta corriente y se definen los parámetros de funcionamiento de la misma en el Sistema Especializado del BCE. 3. Se notifica mediante oficio la apertura de la cuenta corriente al Cliente en Quito, Guayaquil y Cuenca	Lunes a Viernes 09:00 a 16:00	GRATUITO	24 horas	Sector de la Economía Popular y Solidaria	Dirección Nacional de Atención al Cliente en Quito, Guayaquil y Cuenca	Quito, Av. 10 de Agosto N11-409 y Biceño PBK: (593) 2 3936003 Guayaquil, Edificio 8e Suizo, calle Francisco P. Laza #203 entre Pedro Carbo y Pichincha PBK: (593) 4 3728470 Cuenca, Calle Larga y Huaynacocha PBK: (593) 7 2832555 Call center 1700-153153	Oficinas de Atención al Cliente en Quito, Guayaquil y Cuenca www.bce.ec Contact Center, marcando desde su celular 153, o de un convencional 1700-153 153	NO	http://www.bce.ec/que-es-el-sistema-de-pagos-y-transferencias-y-ordenes-de-pagos-del-externo	http://www.bce.ec/que-es-el-sistema-de-pagos-y-transferencias-y-ordenes-de-pagos-del-externo	7188	19938	98%
6	SERVICIO DEL SISTEMA NACIONAL DE PAGOS / PAGO Y EFECTIVACION DE CHEQUES	Es un servicio que permite que el ciudadano deposite un cheque en una entidad financiera distinta a la grada se efective en la cuenta depositaria	La Institución Financiera debe remitir formato de oficio en el que solicita participar en el Sistema de Cámara de Compensación de Cheques.	1. Remitir formato de oficio para ingreso al CCC. 2. Contratación de una red privada de comunicación entre la IFI y el BCE. 3. Solicitar acceso al SFTO (Banco). 4. Solicitar el certificado digital Token 5. Solicitar Certificado Digital para firma de archivos. 5. Remitir formulario de solicitud de claves de acceso al Sistema CCC.	Una vez que se recibe la documentación solicitada, se califica a la Institución Financiera, si ha cumplido con los requisitos solicitados, se coordina la ejecución de pruebas, se solicita al área correspondiente la generación de las claves, seguidamente se notifica a la IFI a fin de que los usuarios se apropien para la entrega de las claves.	Lunes a Viernes 09:00 a 16:00	Gratis	2 días	Ciudadanía a través del Sistema Financiero Nacional	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.bce.ec Av. 10 de Agosto No. 11-409 y Biceño 02-2570013	Personal	No	Servicio del Sistema Nacional de Pagos / TRANSFERENCIAS Y ORDENES DE PAGOS DEL EXTERIOR	"NO APLICA" Servicio personal	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información
7	SERVICIO DEL SISTEMA NACIONAL DE PAGOS / TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS	Mecanismo que permite, a través del Banco Central del Ecuador y en el ámbito nacional, la transferencia electrónica de fondos entre cuentas corrientes, de ahorro, o especiales de pagos de clientes de instituciones financieras diferentes.	La Institución Financiera debe remitir formato de oficio en el que solicita participar en el Sistema de Pagos Interbancarios.	1. La Institución Financiera debe remitir formato de oficio en el que solicita acceder al servicio del SPI en calidad de Ordenante. Para la IFI Receptora: Con la apertura de cuenta participa como Receptor	El Banco Central prepara convenio y remite a la Institución Financiera, acompañada del formulario de solicitud de claves de acceso al SPI	Lunes a Viernes 09:00 a 16:00	Gratis	2 días	Ciudadanía a través del Sistema Financiero Nacional	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.bce.ec Av. 10 de Agosto No. 11-409 y Biceño 02-2570013	Personal	No	Servicio del Sistema Nacional de Pagos / TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS	"NO APLICA" Servicio personal	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información
8	SERVICIO DEL SISTEMA NACIONAL DE PAGOS / DOMICILIACION BANCARIA	Es un servicio que posibilita que la ciudadanía pueda realizar mediante débitos automáticos de su cuenta en cualquier institución financiera, el pago de sus facturas	La Institución Financiera debe remitir formato de oficio en el que solicita participar en el Sistema de Cobros Interbancarios.	1. La Institución Financiera debe remitir formato de oficio en el que solicita acceder al servicio del SPI en calidad de Cobrador. Para la IFI Receptora o Pagadora: Con la apertura de cuenta participa como Pagador	El Banco Central prepara convenio y remite a la Institución Financiera, acompañada del formulario de solicitud de claves de acceso al SPI	Lunes a Viernes 09:00 a 16:00	Gratis	2 días	Ciudadanía a través del Sistema Financiero Nacional	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.bce.ec Av. 10 de Agosto No. 11-409 y Biceño 02-2570013	Personal	No	Servicio del Sistema Nacional de Pagos / DOMICILIACION BANCARIA	"NO APLICA" Servicio personal	NO APLICA. No se ha generado esta información	NO APLICA. No se ha generado esta información	NO APLICA. No se ha generado esta información
9	SERVICIO DEL SISTEMA NACIONAL DE PAGOS / ORDENES DE PAGOS DEL EXTERIOR	Es el servicio que permite a un migrante transferir valores monetarios de baja cuantía desde el exterior a un beneficiario en el Ecuador que tenga cuenta en el sistema financiero o que lo retire directamente en ventanillas de cooperativas de ahorro y crédito.	La Institución Financiera debe remitir formato de oficio en el que solicita participar en el Sistema de Órdenes de Pago del Exterior.	1. La Institución Financiera debe remitir formato de oficio en el que solicita acceder al servicio del Sistema de Órdenes de Pago del Exterior.	El Banco Central prepara convenio y remite a la Institución Financiera, acompañada del formulario de solicitud de claves de acceso al SPI	Lunes a Viernes 09:00 a 16:00	Gratis	2 días	Ciudadanía a través del Sistema Financiero Nacional	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.bce.ec Av. 10 de Agosto No. 11-409 y Biceño 02-2570013	Personal	No	Servicio del Sistema Nacional de Pagos / ORDENES DE PAGOS DEL EXTERIOR	"NO APLICA" Servicio personal	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información
10	SERVICIO DEL SISTEMA NACIONAL DE PAGOS / ADMINISTRAR FIDEICOMISOS DE GESTIÓN DE RENTAS	Facilitar mecanismos automáticos para los débitos de las rentas por créditos otorgados por el Banco del Estado y demás entidades financieras	La solicitud debe realizarla al Banco del Estado, institución que se encarga de remitir los ejemplares para la revisión del BCE.	Fideicomiso de Rentas	Revisión y firma	Lunes a Viernes 09:00 a 16:00	Gratis	2 días	Instituciones Públicas	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.bce.ec Av. 10 de Agosto No. 11-409 y Biceño 02-2570013	Personal	No	Servicio del Sistema Nacional de Pagos / ADMINISTRAR FIDEICOMISOS DE GESTIÓN DE RENTAS	"NO APLICA" Servicio personal	"NO APLICA" se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información

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)	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 (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
11	SERVICIO DEL SISTEMA NACIONAL DE PAGOS / REALIZAR LOS PAGOS POR OBLIGACIONES CONTRAIDAS EN CONVENIOS DE SERVICIOS	Facilitar mecanismos automáticos para los débitos de las obligaciones contraídas por las Instituciones Públicas derivadas de convenios de servicio	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud dirigida al Gerente General, Director de Servicios Bancarios Nacionales o Director de Oficina de Servicios Bancarios Nacionales del Banco Central del Ecuador; Copias certificadas de los nombramientos, acta de posesión y/o delegaciones de los funcionarios que intervienen en la firma del contrato; Copias de credencial de ciudadanía y paqueta de votación. Tabla de amortización provisional y/o definitiva con firma de responsabilidad; Copia certificada del Acta de Sesión en la que se autoriza el emprendimiento, la cuenta corriente comprometida, rentas, montos y plazo. Certificación del Director Financiero de la respectiva entidad sobre la existencia de la partida presupuestaria para cubrir la obligación contratada; Resolución del prestamista o aprobación del crédito debidamente certificada; y Copia certificada del contrato de préstamo suscrito por la IS o, en los casos en los cuales la constitución del fideicomiso de rentas esté 	Contrato de Fideicomisos	Se remite a la Coordinación General Jurídica del BCE para su revisión y aprobación, previa a la firma del Director Nacional de Sistemas de Pago	Lunes a Viernes 09:00 a 16:00	Gratuito	5 días	Instituciones Públicas	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.bce.ec Av. 10 de Agosto No. 11-409 y Bricelro 02-2570013	Personal	No	Servicio del Sistema Nacional de Pagos / REALIZAR LOS PAGOS POR OBLIGACIONES CONTRAIDAS EN CONVENIOS DE SERVICIOS	"NO APLICA" Servicio personal	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información
12	SERVICIO DEL SISTEMA NACIONAL DE PAGOS / LIQUIDACIÓN DE PROCESOS DE COMPENSACIÓN RELACIONADOS A CARGO DE ENTIDADES ESPECIALIZADAS	Es un servicio que permite realizar la liquidación de procesos de compensación relacionados con cajeros automáticos y tarjetas de crédito VISA y MASTERCARD	La Entidad Especializada en procesos de compensación debe remitir un oficio en el que solicita participar en el Sistema de Compensación y Liquidación - ACH.	1. Remitir oficio para ingreso al Sistema ACH. 2. Contratación de una red privada de comunicación entre la Institución y el BCE. 3. Solicitar el certificado digital Token	El Banco Central prepara el convenio para el servicio y remite el formulario de claves para acceso al sistema ACH	Lunes a Viernes 09:00 a 16:00	Gratuito	2 días	Ciudadanía a través del Sistema Financiero Nacional	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.bce.ec Av. 10 de Agosto No. 11-409 y Bricelro 02-2570013	Personal	No	Servicio del Sistema Nacional de Pagos / LIQUIDACIÓN DE PROCESOS DE COMPENSACIÓN A CARGO DE ENTIDADES ESPECIALIZADAS	"NO APLICA" Servicio personal	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información
13	SERVICIO DEL SISTEMA NACIONAL DE PAGOS / TRANSFERENCIAS EN LINEA	Servicios que permite a las Instituciones del Sistema Financiero Nacional realizar transferencias interbancarias en línea y/o tiempo real	Solicitud de ingreso, firma de convenio, solicitud de clave de acceso	Convenio de servicios	Revisión y firma	Lunes a Viernes 09:00 a 16:00	Gratuito	1 día	Sector Público y Sistema Financiero Nacional	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.bce.ec Av. 10 de Agosto No. 11-409 y Bricelro 02-2570013	Personal	No	Servicio del Sistema Nacional de Pagos / TRANSFERENCIAS EN LINEA	"NO APLICA" Servicio personal	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información
14	SERVICIO DEL SISTEMA NACIONAL DE PAGOS / RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS FISCALES Y ARANCELARIOS	Es un servicio que permite recaudar impuestos fiscales y arancelarios en forma automática a las Instituciones Públicas (SI y SENAE)	Solicitar acceso al Sistema de Recaudación Pública (SRP) través del Portal de Servicios en el formato establecido para el Ministerio de Finanzas	Convenio de servicios	Revisión y firma	Lunes a Viernes 09:00 a 16:00	Gratuito	1 día	Ministerio de Finanzas	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.bce.ec Av. 10 de Agosto No. 11-409 y Bricelro 02-2570013	Personal	No	Servicio del Sistema Nacional de Pagos / RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS FISCALES Y ARANCELARIOS	"NO APLICA" Servicio personal	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información
15	SERVICIO DEL SISTEMA NACIONAL DE PAGOS / DISTRIBUIR RECURSOS A LOS DIFERENTES PARTICIPANTES POR CONCEPTO DE LEYES ESPECIALES	Es un servicio a través del cual se realiza la distribución de recursos correspondiente a la Ley 10 a los diferentes beneficiarios conforme a las disposiciones legales vigentes.	Los beneficiarios de esta Ley, son las provincias de la región amazónica. En el caso de ser un cantón nuevo, la máxima autoridad debe remitir un oficio a la Dirección Nacional de Sistemas de Pago del BCE con la información de la población otorgada por el INEN	Dispuesto en la Ley del Fondo para el Fortalecimiento de sus Organismos Seccionales	Incluir en la distribución	Lunes a Viernes 09:00 a 16:00	Gratuito	1 día	Instituciones Públicas beneficiarias de Impuesto (Oriente ecuatoriano)	Se atiende en la Matriz	http://www.bce.ec Av. 10 de Agosto No. 11-409 y Bricelro 02-2570013	Personal	No	Servicio del Sistema Nacional de Pagos / DISTRIBUIR RECURSOS A LOS DIFERENTES PARTICIPANTES POR CONCEPTO DE LEYES ESPECIALES	"NO APLICA" Servicio personal	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información
16	SERVICIO DEL SISTEMA NACIONAL DE PAGOS / OPERACIONES INTERNACIONALES a) Transferencias al exterior del sector público y de las entidades del sistema financiero	Recursos que el BCE envía al exterior por requerimiento de las entidades del sector público a favor de personas naturales o jurídicas localizadas en otros países.	Oficio de autorización de débito de la cuenta corriente y formulario de transferencia al exterior suscrito por los funcionarios autorizados para movilizar fondos.	Llenar datos específicos en el formulario de transferencias (en línea)	Una vez que se cuenta con la solicitud al BCE, se procede a ingresar en el Sistema SGI, luego solicitar provisión de fondos, contabilizar, revisar y suscribir el mensaje Swift y enviarlo.	Lunes a Viernes 09:00 a 11:00	Transferencia hasta USD 10.000,00 - USD 30,20. Mayor a USD 10.000,00 USD 54,20. Cuando la transferencia es en moneda diferente al US dólar se cobra adicionalmente el 0,50% de comisión de negociación	Un día	Entidades del sector público para pago a proveedores de bienes y servicios domiciliados en el exterior	Se atiende en Quito y Guayaquil	http://www.bce.ec Av. 10 de Agosto No. 11-409 y Bricelro 02-2570013	Personal, Sistema interoperabilidad, Quipux	NO en el caso de solicitudes físicas. Y SÍ, en el caso de operaciones ingresadas a través de la interoperabilidad entre el e-sig y el sistema SGI y las ingresadas vía Quipux.	Servicio del Sistema Nacional de Pagos / OPERACIONES INTERNACIONALES	"NO APLICA" Servicio personal	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información
		Recursos que el BCE envía al exterior por requerimiento de la entidad del sistema financiero a favor o por orden de personas naturales o jurídicas localizadas en otros países.	Mensaje Swift oficio de autorización de débito de la cuenta corriente con datos para la transferencia al exterior suscrito por los funcionarios autorizados para movilizar fondos.	Llenar datos específicos en el formulario de transferencias (en línea)	Una vez que se cuenta con la solicitud al BCE, se procede a ingresar en el Sistema SGI, luego solicitar provisión de fondos, contabilizar, revisar y suscribir el mensaje Swift y enviarlo.	Lunes a Viernes 09:00 a 14:00	Transferencia hasta USD 10.000,00 - USD 30,20. Mayor a USD 10.000,00 USD 54,20	Un día	Entidades del sistema financiero	Se atiende en Quito y Guayaquil	http://www.bce.ec Av. 10 de Agosto No. 11-409 y Bricelro 02-2570013	Personal / Swift	NO	Servicio del Sistema Nacional de Pagos / OPERACIONES INTERNACIONALES	"NO APLICA" Servicio personal	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información

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)	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 (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
17	SERVICIO DEL SISTEMA NACIONAL DE PAGOS / OPERACIONES INTERNACIONALES b)Transferencias del exterior del sector público y de las entidades del sistema financiero	Recursos que el BCE recibe del exterior por requerimiento y/o a favor de las entidades del sector público a favor o por orden de personas naturales o jurídicas localizadas en otros países.	Mensajes Swift	Que llegue al BCE el mensaje Swift.	Una vez que se realicen los cargos en el sistema SGI, y a la vez se cuenta con el mensaje Swift, se procede a registrar cada una de las transferencias del exterior en dicho sistema. Luego de ello se procede a contabilizar y por ende a acreditar los recursos en las respectivas cuentas de los beneficiarios.	Lunes a Viernes 09:00 a 15:00	USD 1,20 Y si la transferencia es en otra moneda diferente al dólar se cobra el 0,50% de comisión por negociación de divisas.	Un día	Recepción de pago a favor de las entidades del sector público.	Se atiende en Quito y Guayaquil	http://www.bce.ec Av. 10 de Agosto No. 11-409 y Briceño 02-2570013	Swift	NO	Servicio del Sistema Nacional de Pagos / OPERACIONES INTERNACIONALES: b)Transferencias del exterior del sector público y de las entidades del sistema financiero	"NO APLICA" Servicio personal	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información
		Recursos que el BCE recibe del exterior por requerimiento de las entidades del sistema financiero	Mensajes Swift	Que llegue al BCE el mensaje Swift.	Una vez que se realicen los cargos en el sistema SGI, y a la vez se cuenta con el mensaje Swift, se procede a registrar cada una de las transferencias del exterior en dicho sistema. Luego de ello se procede a contabilizar y por ende a acreditar los recursos en las respectivas cuentas de los beneficiarios.	Lunes a Viernes 09:00 a 15:00	USD 1,20	Un día	Recepción de pago a favor de las entidades del sector financiero.	Se atiende en Quito y Guayaquil	http://www.bce.ec Av. 10 de Agosto No. 11-409 y Briceño 02-2570013	Swift	NO	Servicio del Sistema Nacional de Pagos / OPERACIONES INTERNACIONALES: b)Transferencias del exterior del sector público y de las entidades del sistema financiero	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información	
18	DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE / REGISTRO DE CRÉDITO EXTERNO	Se entenderá a las operaciones de crédito pactadas por personas naturales domiciliadas en el país con entidades financieras, casas matrices y otros residentes fuera del territorio nacional. No son susceptibles de registro los sobroligos en cuentas corrientes.	Para registrar los créditos se requiere llenar el formulario de Registro de Crédito Externo, el mismo que se encuentra cargado en la página www.bce.ec . El cliente solicitante debe acercarse al BCE - Atención al Cliente con dicho formulario y sus respectivos documentos de respaldo. Dichos documentos se recibirán siempre y cuando estén correctos, se pondrá la fecha de recepción y un sello de ingreso.	SI EL ACREEDOR ES UN BANCO 1. Capital de Trabajo 3 impresiones del formulario "Crédito Externo" Contrato o documento similar (instrumento donde se aprueba el monto del préstamo y condiciones financieras como tasa de interés, fecha de vencimiento de los pagos) Copia del estado de cuenta o certificación de la institución financiera que demuestra que los fondos ingresaron en el Ecuador Declaración Juramentada (de acuerdo a lo que aplica: Persona Jurídica a Persona Jurídica, Persona Jurídica a Persona Natural; ó, Persona Natural a Persona Jurídica) 2. Impendidos: 3 impresiones del formulario "Crédito Externo" Contrato o documento similar (instrumento donde se aprueba condiciones financieras como tasa de interés, pago) DAU y Declaración Juramentada (de acuerdo a lo que aplica: Persona Jurídica a Persona Jurídica, Persona Jurídica a Persona Natural; ó, Persona Natural a Persona Jurídica) 3. Renewead: 3 impresiones del formulario "Crédito Externo"	Luego de la recepción de los documentos, las personas encargadas del trámite del BCE, ingresan en el sistema (SICRUE), todos los datos del formulario, incluyendo la tabla de amortización; otra persona es encargada de la revisión, para luego proceder a firmar dicho formulario y su entrega al cliente.	Lunes a Viernes 09:00 a 16:00	Gratuito. Sin embargo, pasado los 45 días hasta un top de 180 días, se cobra la comisión por registro tanto del 0,25% del valor que se está registrando.	de 30 a 40 minutos dependiendo del sistema.	Personas naturales	Dirección Nacional de Atención al Cliente en Quito, Guayaquil y Cuenca	Quito, Av. 10 de Agosto N11-409 y Briceño PBX: (593) 2 3936601 Guayaquil, Edificio Ex Suito, calle Francisco P. Laca #203 entre Pedro Carbo y Pichincha PBX: (593) 4 3725470 Cuenca, Calle Larga y Huaynacocha PBX: (593) 7 2831255 Call center 1700-153153	Oficinas de Atención al Cliente en Quito, Guayaquil y Cuenca www.bce.ec	NO	http://www.bce.fin.ec/registro-credito-externo	https://www.bce.fin.ec/registro-credito-externo	202	851	97%
19	DEPÓSITO CENTRALIZADO DE VALORES / REGISTRO DE EMISIONES DE VALORES DESMATERIALIZADOS	Es el Registro electrónico de la emisión de valores inscrito en el Registro de Mercado de Valores a partir de la cual se generarán los títulos desmaterializados.	Mediante contrato de Depósito para Emisión Desmaterializada de Valores y una cuenta corriente, activa, en el BCE	Entidades del Sector Público (Estado Ecuatoriano) Escritura de emisión de bonos Tener Cuenta Corriente en el BCE Enviar carta de Solicitud para el registro de la Emisión con las condiciones financieras de los valores desmaterializados	El Depositante Directo solicita el registro de la emisión mediante correo con firma electrónica. Se analiza la escritura para establecer el tipo y monto de valor a emitir (además de las condiciones financieras)	Lunes a Viernes 09:00 a 16:00	Largo Plazo: 0,04% Corto plazo: 0,03% anualizado por el plazo de la emisión, sobre el monto registrado	2 horas	Entidades del Sector Público y Privado	Quito y Guayaquil	http://www.bce.ec Av. 10 de Agosto No. 11-409 y Briceño Banco Central del Ecuador Dirección Nacional de Sistemas de Pago, telef. 2572522 ext. 2177.225.2829	Ventanilla correo electrónico	No	Depósito Centralizado de Valores	"NO APLICA" Servicio personal	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información
		Mediante contrato de Depósito para Emisión Desmaterializada de Valores y una cuenta corriente, activa, en el BCE	Entidades del Sistema Financiero Privado, Emisores Privados Proyecto de oferta pública Tener Cuenta Corriente en el BCE Enviar carta de Solicitud para el registro de la Emisión con las condiciones financieras de los valores desmaterializados	El Depositante Directo solicita el registro de la emisión mediante correo con firma electrónica. Se analiza el prospecto para establecer el tipo y monto de valor a emitir (además de las condiciones financieras)	Lunes a Viernes 09:00 a 16:00										"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información	
20	DEPÓSITO CENTRALIZADO DE VALORES / CUSTODIA Y ADMINISTRAR TÍTULOS VALORES	Recibir, verificar y garantizar la conservación, integridad y registro de los valores físicos y desmaterializados entregados al Depósito de Valores del Banco Central del Ecuador y el vencimiento electuar la gestión de cobro y/o entrega de valores según instrucciones del depositante.	Mediante contrato de Custodia de Valores y una cuenta corriente, activa, en el BCE. Los inversionistas requieren abrir una subcuenta de valores en el DCV a través de una Casa de Valores	Para el caso de títulos físicos se requiere el formulario de depósito o oficio suscrito por firma autorizada y el título valor físico. Los valores desmaterializados se negocian en la BV y se registra automáticamente en el DCV-BCE	Los valores físicos y el oficio o formulario de depósito se presentan en el DCV, luego de la verificación se registra en el sistema especializado. Los valores desmaterializados se negocian en la BV y se registra automáticamente en el DCV-BCE	Lunes a Viernes 09:00 a 16:00	Valores físicos 0,04%; valores desmaterializados >100 millones 0,03%; <100 millones 0,01%	Valores físicos: depende del volumen; valores desmaterializados es automático	Entidades del sector Público, Ciudadanos Extranjeros a través de la Dirección General de Estrategia, pequeños y grandes inversionistas (personas naturales y jurídicas) Entidades del Sistema Financiero Privado Emisores Privados, inversionistas institucionales, Casas de Valores.	Para títulos físicos en Quito, Guayaquil y Cuenca. Para títulos desmaterializados en Quito y Guayaquil	http://www.bce.fin.ec Av. 10 de Agosto No. 11-409 y Briceño Banco Central del Ecuador Dirección Nacional de Sistemas de Pago, telef. 2572522 ext. 2177.225.2829	Ventanilla correo electrónico	No	Depósito Centralizado de Valores	"NO APLICA" Servicio personal	"NO APLICA" ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información
21	DEPÓSITO CENTRALIZADO DE VALORES / PAGOS DE CAPITAL E INTERESES DE BONOS FÍSICOS	Servicio de la Deuda Pública Intraem	El beneficiario debe acudir a las oficinas del BCE con los bonos o cupones vencidos	Cédula de Identidad, los bonos y/o cupones físicos y llenar el formulario DCV-BCE-PIA-03 que se obtiene de la página WEB	Se revisa y coteja la información que consta en el formulario DCV-BCE-PIA-03 con la cédula de identidad y los bonos o cupones presentados al cobro, se registra en el sistema SGP y se acredita a la Cte. Del beneficiario	Lunes a Viernes 09:00 a 16:00	Costo de la transferencia a cuentas de terceros USD 10	inmediato, una vez conforme con la documentación y valores presentados	Personas naturales o jurídicas tenedores o beneficiarios de bonos físicos	En Quito, Guayaquil y Cuenca	http://www.bce.fin.ec Av. 10 de Agosto No. 11-409 y Briceño Banco Central del Ecuador Dirección Nacional de Sistemas de Pago, telef. 2572522 ext. 2177.225.2829	Personal	No	"NO APLICA" Servicio personal	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información	

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 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)	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 (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
22	DEPÓSITO CENTRALIZADO DE VALORES / PAGOS DE CAPITAL E INTERESES DE TÍTULOS DESMATERIALIZADOS	Ejercicio de derechos títulos desmaterializados	Si el DCV-BCE es agente de pago, al vencimiento, automáticamente se acreditan los valores, caso contrario el pago realiza directamente el emisor o quien actúe como agente pagador	El pago se realiza a la cuenta registrada en el DCV-BCE mediante el formulario de apertura de subcuentas.	De acuerdo al perfil de vencimientos, se cancela a los beneficiarios mediante crédito a la cuenta corriente o de ahorros registrada en el DCV-BCE a través del SP	Lunes a Viernes 09:00 a 16:00	Costo de la transferencia a cuentas de terceros USD 0.10	Inmediato, en la fecha de vencimiento y una vez provisionados los fondos por parte del emisor	Personas naturales o jurídicas titulares o beneficiarios de bonos desmaterializados	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.bce.fin.ec Av. 10 de Agosto No. 11-409 y Briceño 02-2572522	automático	si	Decisión Centralizado de Valores / Pagos de capital e intereses de títulos desmaterializados	"NO APLICA" Servicio personal	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información
23	DEPÓSITO CENTRALIZADO DE VALORES / CELEBRAR CONTRATOS DE DEPÓSITOS DE VALORES	Contrato de Depósito, mediante el cual el Depositante Directo recibe los servicios de custodia, administración, registro de operaciones, compensación y liquidación de valores y recursos desmaterializados, registro de transferencias que se realizan con los depositantes directos mediante anotaciones en cuenta, a través de un sistema informático basado en estándares internacionales.	El formato de contrato y los requisitos, se encuentran en la página WEB del BCE	Copia de Nombramiento del Representante Legal Copia de Escritura de Constitución Listado de Firmas autorizadas Autorización Funcionamiento del ente regulador Autorización de débito de una Cuenta Corriente en el Banco Central del Ecuador Declaración de Liquidación de Fondos Depósito Centralizado de Valores Cambios en la información entregada al BCE	Una vez suscrito y legalizado el contrato se abren cuentas de orden y de valor para el registro de operaciones del Depositante Directo	Lunes a Viernes 09:00 a 16:00	Gratis	un día	Entidades del Sistema Financiero Público y Privado, Emisores Públicos y Privados, Inversoras Institucionales, Casas de valores, Bolsas de Valores	En Quito y Guayaquil	http://www.bce.fin.ec Av. 10 de Agosto No. 11-409 y Briceño 02-2572522	Personal	no	Decisión Centralizado de Valores / Celebrar Contratos de Depósito de Valores	"NO APLICA" Servicio personal	719	1587	95%
24	CONSULTAS ESPECIALIZADAS EN TEMAS ECONÓMICOS	Atención personalizada a requerimientos de información de estadísticas macroeconómicas adicionales a la publicada en los medios de difusión institucionales, solicitada por internet, Quijux, vía telefónica, correo electrónico y personalmente.	Solicitar el servicio a través de correo electrónico, llamadas telefónicas, sistema Quijux, presencialmente.	*En caso de solicitud presencial: cédula de identidad, carnet estudiantil, pasaporte. *En caso de solicitud vía internet, correo electrónico o Quijux: oficina o correo electrónico de solicitud. *En caso de solicitud telefónica: Ninguno	1. Una vez recibida la solicitud por alguno de los medios señalados, esta es direccionada al responsable de generar la información. 2. En el caso de solicitud presencial, telefónica o correo electrónico, se entrega la información al usuario por el mismo medio a la brevedad posible. En el caso de oficinas y solicitudes por sistema Quijux, la respuesta es direccionada a la autoridad pertinente, para que a su vez remita la respuesta y se entregue la información al solicitante.	Lunes a Viernes 09:00 a 16:00	Gratis	Dependiendo del requerimiento: información disponible en la página web, vistas, llamada telefónica, la atención es inmediata; información solicitada por correo electrónico se remita respuesta entre 24 a 48 horas; información requerida a través de sistema QUIJUX y oficinas se responde entre 24 a 72 horas.	Estudiantes, Profesionales, Ciudadanos, Extranjeros, Investigadores, servidores y funcionarios del BCE; Todas las personas jurídicas; Todas las instituciones públicas y privadas; Todas las ONGs.	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Quito. Av. 10 de Agosto y Briceño. Esq. Guayaquil: Nueva de Octubre # 200 y Pichincha Cuenca. Calle Larga y Huaynacac. Teléfono de contacto (02)3938600 Página web: www.bce.ec Email de contacto: pub.eco@bce.ec	Oficinas a nivel nacional, dirección de contacto en página web, correo electrónico, sistema QUIJUX, teléfono institucional.	No	Consultas Especializadas en temas Económicos	Consultas Especializadas en temas Económicos	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información
25	DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE / SERVICIO DE BIBLIOTECA ECONÓMICA	Servicio orientado al préstamo de publicaciones, es una biblioteca especializada en economía y banca central, dispone de una colección aproximada de 15.000 libros, la sección revistas dispone de más de 2.000 títulos de revistas.	Solicitar el servicio en la Biblioteca Institucional o a través del Portal de la Biblioteca Económica	Ninguno	No aplica	Lunes a Viernes 08:30 a 17:30	Gratis	5 minutos	Estudiantes, Profesionales, Ciudadanos, Extranjeros, Investigadores, servidores y funcionarios del BCE; Todas las personas jurídicas; Todas las instituciones públicas y privadas; Todas las ONGs	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Quito. www.bce.ec Av. 10 de Agosto y Pasaje Carlos Ibarra 2651	Internet	si	Servicio de Biblioteca Económica	Biblioteca	558	2145	90%
26	INFORMACIÓN ESTADÍSTICA Y ECONÓMICA	Servicio orientado a elaborar, analizar y publicar, de manera transparente, oportuna y periódica, las estadísticas macroeconómicas nacionales.	Información disponible en la página web de la institución, puede ser solicitada adicionalmente a través de correo electrónico, llamadas telefónicas, sistema QUIJUX, buzo FTP, y de forma presencial	*En caso de acceso a información web: Ninguno *En caso de solicitud presencial: cédula de ciudadanía, carnet estudiantil o pasaporte *En caso de solicitud vía correo electrónico o Quijux: oficina o correo electrónico de solicitud.	*En caso de acceso por el usuario al servicio de información disponible en web, no aplica procedimiento interno. *En el caso de solicitud de información por el usuario a BCE: 1. Una vez recibida la solicitud por alguno de los medios señalados, esta es direccionada al responsable de generar la información. 2. En el caso de solicitud presencial, telefónica o correo electrónico, se entrega la información al usuario por el mismo medio a la brevedad posible. En el caso de oficinas y solicitudes por sistema Quijux, la respuesta es direccionada a la autoridad pertinente, para que a su vez remita la respuesta y se entregue la información al solicitante.	Lunes a Viernes 08:30 a 17:30	Gratis	Dependiendo del requerimiento: información disponible en la página web, vistas, llamada telefónica, la atención es inmediata; información solicitada por correo electrónico se remita respuesta entre 24 a 48 horas.	Estudiantes, Profesionales, Ciudadanos, Extranjeros, Investigadores, servidores y funcionarios del BCE; Todas las personas jurídicas; Todas las instituciones públicas y privadas; Todas las ONGs	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Quito. Av. 10 de Agosto y Briceño. Esq. Guayaquil: Nueva de Octubre # 200 y Pichincha Cuenca. Calle Larga y Huaynacac. Teléfono de contacto (02)3938600 Página web: www.bce.ec Email de contacto: pub.eco@bce.ec	Oficinas a nivel nacional, dirección de contacto en página web, correo electrónico, sistema QUIJUX, teléfono institucional.	si	Información Estadística y Económica	Información Estadística y Económica	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información
27	MUSEO NUMISMÁTICO ECUATORIANO	Servicio orientado a difundir y puesta al valor del patrimonio numismático ecuatoriano	Acudir al Museo Numismático	Ninguno	Acudir al Museo Numismático	Lunes a Viernes 09:00 a 17:00 Sábados, Domingos y Feriados 10:00 a 16:00	Nacionales. Gratis. Extranjeros: USD1.00	30 minutos	Estudiantes, Profesionales, Ciudadanos, Extranjeros, Investigadores, servidores y funcionarios del BCE; Todas las personas jurídicas; Todas las instituciones públicas y privadas; Todas las ONGs	Quito, García Moreno y Sucre	Quito. Av. 10 de Agosto y Briceño. Esq. (02)2572522	Quito. García Moreno y Sucre	No	"NO APLICA" Servicio personal	"NO APLICA" Servicio personal	45.606 personas en el segundo trimestre del 2017, correspondientes a los Museos Numismáticos de Quito y Cuenca.	23.466 personas en el mes de agosto, correspondientes a los Museos Numismáticos de Quito y Cuenca.	91.29 % de acuerdo a encuestas realizadas hasta el mes de agosto de 2017

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)	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 (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio	
28	SUSCRIPCIONES DE SELLADO DE TIEMPO	Servicio orientado a certificar la existencia de documentos electrónicos en un momento determinado	1. Solicitud a la Gestión de Certificación Electrónica de sellado de tiempo, llena formulario y firma 2. Presenta formulario, adjuntando requisitos 3. Aprobada la solicitud, realiza el pago y el personal técnico procede a la generación del plan de sellado de tiempo 4. Firma el Contrato	Cédula del solicitante y en caso de empresa: nrc, copia del nombramiento del representante legal, formulario lleno con las características del plan de sellado ser contratado	1.- El Coordinador de la Gestión de Certificación Electrónica, recibe el pedido, revisa y aprueba el mismo 2. Solicita al cliente que realice el pago (efectivo, cheque, transferencia electrónica) 3. Atención al Cliente emite la factura y 4. Se realiza registro contable 5. El personal técnico procede a generar el plan 6. Comunica al usuario y procede a realizar las pruebas y puesta en producción del servicio 7. Se firma un contrato de prestación de servicios	Lunes a Viernes 09:00 a 16:00	Plan anual limitado USD 280	48 horas	Personas Naturales: Mayores a 18 años; Personas Jurídicas: Todas las empresas legalmente constituidas	Gestión de Certificación Electrónica Quito, Guayaquil y Cuenca	Quito, Av. 10 de Agosto y Briceño, Esq. (02)3938600	Presencial: Oficinas de atención al Cliente BCE en Quito, Gestión de Certificación Electrónica o Atención al Cliente	NO	NO APLICA SOLICITAR EN OFICINA O POR CORREO ELECTRONICO	NO APLICA Servicio personal	0	5	NO APLICA. No se ha generado esta información	
29	SERVICIOS BANCARIOS INTERNACIONALES / OPERACIONES INTERNACIONALES	a) Transferencias al exterior del sector público y de las entidades del sistema financiero	Recursos que el BCE envía al exterior por requerimiento de las entidades del sector público a favor de personas naturales o jurídicas localizadas en otros países.	Oficio de autorización de débito de la cuenta corriente y formulario de transferencia al exterior suscrito por los funcionarios autorizados para movilizar fondos.	Llenar datos específicos en el formulario de transferencias (en línea)	Lunes a Viernes 09:00 a 13:00	Transferencia hasta USD 10.000,00 - USD 30,20. Mayor a USD 10.000,00 USD 34,20. Cuando la transferencia es en moneda diferente al US dólar se cobra adicionalmente el 0.50% de comisión de negociación	Un día	Entidades del sector público para pago a proveedores de bienes y servicios domiciliados en el exterior	Se atiende en Quito y Guayaquil	http://www.bce.ec Av. 10 de Agosto No. 11-409 y Briceño 02-2570013	Personal, Sistema interoperabilidad, Quiquex	NO	Servicios Bancarios Internacionales	"NO APLICA" Servicio personal	4425	6799	100%	
			Recursos que el BCE envía al exterior por requerimiento y/o a favor de las entidades del sistema financiero a favor o por orden de personas naturales o jurídicas localizadas en otros países.	Mensaje Swift u oficio de autorización de débito de la cuenta corriente con datos para la transferencia al exterior suscrito por los funcionarios autorizados para movilizar fondos.	Llenar datos específicos en el formulario de transferencias (en línea)	Lunes a Viernes 09:00 a 14:00	Transferencia hasta USD 10.000,00 - USD 30,20. Mayor a USD 10.000,00 USD 34,20	Un día	Entidades del sistema financiero	Se atiende en Quito y Guayaquil	http://www.bce.ec Av. 10 de Agosto No. 11-409 y Briceño 02-2570013	Personal / Swift	NO	Servicios Bancarios Internacionales	"NO APLICA" Servicio personal	580	774	100%	
30	SERVICIOS BANCARIOS INTERNACIONALES / OPERACIONES INTERNACIONALES	b) Transferencias del exterior del sector público y de las entidades del sistema financiero	Recursos que el BCE recibe del exterior por requerimiento y/o a favor de las entidades del sector público a favor o por orden de personas naturales o jurídicas localizadas en otros países.	Mensajes Swift	Que llegue al BCE el mensaje Swift.	Lunes a Viernes 09:00 a 15:00	USD 1,20 y si la transferencia es en otra moneda diferente al dólar se cobra el 0,50% de comisión por negociación de divisas.	Un día	Recepción de pago a favor de las entidades del sector público.	Se atiende en Quito y Guayaquil	http://www.bce.ec Av. 10 de Agosto No. 11-409 y Briceño 02-2570013	Swift	NO	Servicios Bancarios Internacionales	"NO APLICA" Servicio personal	661	1103	100%	
			Recursos que el BCE recibe del exterior por requerimiento de las entidades del sistema financiero	Mensajes Swift	Que llegue al BCE el mensaje Swift.	Lunes a Viernes 09:00 a 15:00	USD 1,20	Un día	Recepción de pago a favor de las entidades del sector financiero.	Se atiende en Quito y Guayaquil	http://www.bce.ec Av. 10 de Agosto No. 11-409 y Briceño 02-2570013	Swift	NO	Servicios Bancarios Internacionales	"NO APLICA" Servicio personal	812	1366	100%	
31	DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE / REGISTRO DE CRÉDITO EXTERNO PRIVADO (EMPRESAS)	Se entenderá a las operaciones de crédito pactadas por personas jurídicas domiciliadas en el país con entidades financieras, casas matrices y otros residentes fuera del territorio nacional. No son susceptibles de registro los sobregiros en cuentas corrientes.	Para registrar los créditos se requiere llenar el formulario de Registro de Crédito Externo, el mismo que se encuentra cargado en la página www.bce.ec . El cliente solicitante debe acercarse al BCE - Atención al Cliente con dicho formulario y sus respectivos documentos de soporte. Dichos documentos se recibirán siempre y cuando estén correctos, se pondrá la fecha de recepción y un sello de ingreso.	SI EL ACREDEDOR ES UN BANCO 1. Capital de Trabajo 3 impresiones del formulario "Crédito Externo" Contrato o documento similar (instrumento donde se aprueba el monto del préstamo y condiciones financieras como tasa de interés, fecha de vencimiento de los pagos) Copia del estado de cuenta o certificación de la institución financiera que demuestra que los fondos ingresaron en el Ecuador Declaración Juramentada (de acuerdo a lo que aplique: Persona Jurídica a Persona Jurídica; Persona Jurídica a Persona Natural); 6. Persona Natural a Persona Jurídica) 2. Importaciones: 3 impresiones del formulario "Crédito Externo" Contrato o documento similar (instrumento donde se aprueba condiciones financieras como tasa de interés, pago) DAU s Declaración Juramentada (de acuerdo a lo que aplique: Persona Jurídica a Persona Jurídica; Persona Jurídica a Persona Natural); 6. Persona Natural a Persona Jurídica) 3. Renovación: 3 impresiones del formulario "Crédito Externo"	Luego de la recepción de los documentos, los personal encargados del trámite del BCE, ingresan en el sistema (SIGADE), todos los datos del formulario incluyendo la tabla de amortización; otra persona es encargada de la revisión, para luego proceder a firmar dicho formulario y se entrega al cliente.	Lunes a Viernes 09:00 a 16:00	Gratis. Sin embargo, pasado los 45 días hasta un tope de 180 días, se cobra la comisión por registro tardío del 0.25% del valor que se esté registrando.	de 30 a 40 minutos dependiendo el sistema.	Personas jurídicas	Dirección Nacional de Atención al Cliente en Quito, Guayaquil y Cuenca	Quito, Av. 10 de Agosto N11-409 y Briceño PBX: (593) 2 3938600 Guayaquil, Edificio Ex Suito, calle Francisco P. Icaza 903 entre Pedro Carbo y Pichincha PBX: (593) 4 3729470 Cuenca, Calle Larga y Huaynacocha PBX: (593) 7 2831255 Call center 1700 153153	Oficinas de Atención al Cliente en Quito, Guayaquil y Cuenca www.bce.ec	NO	http://www.bce.ec/que-es-el-credito-externo	http://www.bce.ec/que-es-el-credito-externo	2022	6511	97%	

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)	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 (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanos que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
32	DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE / REGISTRO DE PAGO DE CRÉDITO EXTERNO PRIVADO	Se entenderá a las operaciones de paflo de crédito pactadas por personas naturales o jurídicas domiciliadas en el país con entidades financieras, casas matrices y otros residentes fuera del territorio nacional.	Para registrar los pagos de créditos externos se requiere llenar el formulario de Abonos y Cancelaciones, el mismo que se encuentra cargado en la página www.bce.ec El cliente solicitante debe acercarse al BCE - Atención al Cliente con dicho formulario y sus respectivos documentos de soporte. Dichos documentos se recibirán siempre y cuando estén correctos, se pondrá la fecha de recepción y un sello de ingreso.	Formulario lleno de Pagos de Deuda Externa Privada (Excel) Comprobante de pago de la transferencia realizada al exterior (código Swift o estado de cuenta) Copia de registro del Crédito externo que va realizar el pago	Luego verificar y analizar la documentación de pagos, las personas encargadas del trámite del BCE, ingresan en un sistema (SIGADE), todos los datos del pago externo.	Lunes a Viernes 09:00 a 16:00	Gratis.	Sin embargo, pasado los 45 días hasta un tope de 180 días, se cobra la comisión por registro tardío del 0.25% del valor que se esté registrando.	de 30 a 40 minutos dependiendo del sistema.	Personas naturales y jurídicas	Dirección Nacional de Atención al Cliente en Quito, Guayaquil y Cuenca Quito, Av. 10 de Agosto N11-409 y Briceño PBX: (593) 2 3938600 Guayaquil, Edificio Ex Suizo, calle Francisco P. Icaza #203 entre Pedro Carbo y Pichincha PBX: (593) 4 3729470 Cuenca, Calle Larga y Huaynacapa PBX: (593) 7 2831255 Call center 1700-153153	Oficinas de Atención al Cliente en Quito, Guayaquil y Cuenca www.bce.ec	NO	http://www.bce.ec/informacion-y-atencion-al-cliente	http://www.bce.ec/informacion-y-atencion-al-cliente	3022	6511	97%
33	CAPACITACIÓN SOBRE CARACTERÍSTICAS DE BILLETES Y MONEDAS DÓLAR Y CUIDADO DEL PAPEL MONEDA	Es la capacitación a las entidades financieras y comerciales sobre las características de los billetes y monedas dólar, además del buen uso del papel moneda.	Solicitud oficial dirigida al BCE	Solicitud oficial dirigida al BCE/ Grupos de capacitación con un mínimo de 15 personas y un máximo de 25 personas	1. Solicitar vía oficina la capacitación. II. La entidad solicitante deberá proponer fechas tentativas y el lugar de capacitación.	Lunes a Viernes 09:00 a 16:00	Gratis	2 DÍAS	Todas las personas naturales; Empresas privadas legalmente constituidas; Todas las entidades gubernamentales; Todas las entidades no gubernamentales	Quito (Av. 10 de Agosto y Briceño) Guayaquil: Nueve de Octubre 8 200 y Pichincha Cuenca: Calle Larga y Huaynacapa	Quito, Av. 10 de Agosto y Briceño. Eq. (02) 393 8600	Personal o Correo electrónico	No	"NO APLICA"	"NO APLICA"	754	2192	"NO APLICA" No se ha generado esta información
34	SERVICIO UNITARIO DE COMPENSACIÓN REGIONAL DE PAGOS - SUCRE	Servicio orientado a la canalización de pagos internacionales (solo para importaciones ya que para exportaciones todo el sistema financiero nacional ya está habilitado) resultantes de las operaciones de comercio recíproco entre sus países miembros (Bolivia, Cuba, Venezuela, Nicaragua y Ecuador). Este Sistema se basa en una unidad de cuenta virtual "sucra", para el registro de las operaciones exclusivamente entre los bancos centrales, en tanto que la liquidación local (pagos a exportadores y cobros a importadores) se efectúa con las respectivas monedas locales de los países miembros (en el Ecuador se realizará en dólares).	La institución financiera interesada debe remitir al BCE la solicitud de autorización en el formato que se encuentra publicado en el portal institucional, con los documentos de acompañamiento	Ser institución financiera autorizada para recibir pago por importaciones, no requiere autorización	El requerimiento es remitido a las Direcciones Nacionales de Gestión de Reservas, Regio de Operaciones, Cumplimiento, Financiera e Informática para determinar si tiene obligaciones pendientes con el BCE y el acceso al Sistema. Sobre la base de dicha respuesta se prepara la contratación para la suscripción del Subgerente de Servicios.	Lunes a Viernes 09:00 a 16:00	GRATUITO	1 Semana	Instituciones Financieras públicas y privadas reguladas por la Superintendencia de Bancos, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y el Ministerio de Inclusión Económica y Social	Se atiende en Quito y Guayaquil	Quito, Av. 10 de Agosto y Briceño. Eq. (02)2572522	Personal	No	Servicio Unitario de Compensación Regional de Pagos - SUCRE	Servicio Unitario de Compensación Regional de Pagos - SUCRE	32 empresas	38 empresas	100%
35	SERVICIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICO	Pedido realizado por cualquier ciudadano para conocer el manejo de los recursos que hacen las instituciones del Estado	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico 2. Estar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 15 días dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga) 3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o retro en oficinas)	1. Llenar el formulario de solicitud de acceso a la información pública; o 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea). 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante	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. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante	Lunes a Viernes 08:30 a 17:30	Gratis	15 Días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	https://www.bce.ec/	Oficinas a escala nacional	No	Servicio de acceso a la información pública	"NO APLICA" No existe servicio de atención de casos por internet	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información
36	DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE / EFECTIVO DESDE MI CELULAR	1. Usos Y Beneficios, 2. Activación Personas Jurídicas, 3. Activación Personas Naturales, 4. Consulta Alínea Dinero Electrónico, 5. Tarifas Por Transacción, 6. Manejo De Cuentas, Monederos Y Pines, 7. Clivio De Clave O Reseña De Cuenta, 8. Bloqueo/ Desbloqueo De Cuenta, 9. Segundo Nivel, 10. Eliminación De Monedero, 11. Reporta Robo O Perdida	Solicitud Personal - Acercarse a la oficina del BCE, o Contactarse a nuestro Contact Center	El usuario se identifica con su número Móvil y Cédula, es el único requisito, en nuestras unidades de cliente se verifica la identidad y se apertura un Caso en CRM, ficha de cliente, y se procede atender	El usuario se identifica con su número Móvil y Cédula, es el único requisito, en nuestras unidades de cliente se verifica la identidad y se apertura un Caso en CRM, ficha de cliente, y se procede atender	Contact Center 24 Horas, 365 Días A Año, balcón de servicio 08:30 a 16:00,	La activación de Cuenta de Dinero Electrónico no tiene costo. Se tiene tarifas para los siguientes servicios: Carga, Descarga, Transferencia desde y hacia el Sistema Financiero, Pagos de persona a persona, Cobros de establecimientos, Gatos nacionales, Remesas desde el exterior, Consulta de saldos y movimientos, Cambio de parámetros de seguridad y Certificados de cuenta de dinero electrónico. El detalle de las tarifas se encuentran disponibles en: https://electro.ec/como-funciona-electroec/	Todos los trámites de primer y segundo nivel se atienden el mismo día y tiempo ya sea presencial o en línea, solo eventos tecnológicos catalogados como tercer nivel depende de las áreas técnicas	Personas Naturales y Jurídicas, Microempresas y Ciudadanía en General	Dirección Nacional de Atención al Cliente en Quito, Guayaquil y Cuenca	Quito, Av. 10 de Agosto N11-409 y Briceño PBX: (593) 2 3938600 Guayaquil, Edificio Ex Suizo, calle Francisco P. Icaza #203 entre Pedro Carbo y Pichincha PBX: (593) 4 3729470 Cuenca, Calle Larga y Huaynacapa PBX: (593) 7 2831255 Call center 1700-153153	Oficinas de Atención al Cliente en Quito, Guayaquil y Cuenca www.bce.ec	NO	"NO APLICA" La unidad no maneja formularios	www.bce.ec/electro	3433	8913	90%

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)	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 (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												www.tramitesciudadanos.gob.ec						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												31/08/2017						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):												DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):												Mario Lourdes Aguirre						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												maria@bce.gob.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(02) 3938600 EXTENSIÓN 2370						