

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 ciudadanía 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.	Ventanilla 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).	1. El usuario entrega en ventanilla, una copia de la cédula de ciudadanía o pasaporte. 2. Llenar el formulario de "Declaración de origen y destino de fondos". 3. 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	Gratuito	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 CNI II. Mañiza: Malecón Jaime Chávez Gutiérrez, Edificio Ministerio de Cultura III. Machala: Av. Rocafuerte, entre Guayas y Ajacahico, Edificio de la Gobernación IV. Cuenca: Calle Larga y Huayabacab V. Cuenca: Calle Manuel Lamar y Benigno Malo	Quito, Av. 10 de Agosto y Briceño, Eje: (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 firmas 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 2.- Presionar el pago, en las oficinas de BCE o en las oficinas del tercer vinculado Registro Civil 3.- Acercarse a la oficina donde inicio el trámite, para la emisión del certificado digital	Cédula o Pasaporte; Papeleta de Votación; Papeleta de servicio básico; Nominamiento o Acción de Pensión o certificado de RIMV; Autorización del Representante Legal	1.- El personal de la DNAC con Rol de aprobadores en Quito, Guayaquil y Cuenca y 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 inicio 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 emisiones)	Lunes a Viernes 09:00 a 16:00	Gratuito	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 PKB (593) 2 398600 Guayaquil, Edificio Es Sulco, calle Francisco P. Icaza #203 entre Pedro Carbo y Pichincha PKB (593) 4 379470 Cuenca, Calle Larga y Huayabacab PKB (593) 7 2831255 Call center 1700-153153	Oficinas de Atención al Cliente en Quito, Guayaquil y Cuenca www.bce.ec	Sí, excepto el proceso de pago	http://www.bce.ec/portal/portal-certificacion http://www.gestiona.gob.ec/portal/portal-certificacion	http://www.eci.bce.ec/	12.036	35.830	NO APLICA. No se ha generado esta información en Registro Civil
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 inicio el trámite, para la apertura de Cuenta Corriente	1. Formulario No. SDO-366-1 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 de la cuenta, para el caso de proyectos copia de los convenios. 4. Copia certificada del nombramiento de la misma autoridad como representante de la entidad o resolución de los respectivos Consejos para el caso de los GACOS. 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 realizó trámites en el Banco Central del Ecuador. 8. Formulario DSN-PIA-002, Relacionado a datos informativos de la máxima autoridad como representante legal 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 PKB (593) 2 398600 Guayaquil, Edificio Es Sulco, calle Francisco P. Icaza #203 entre Pedro Carbo y Pichincha PKB (593) 4 379470 Cuenca, Calle Larga y Huayabacab PKB (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/portal/portal-apertura-de-cuentas-corrientes	http://www.bce.ec/portal/portal-apertura-de-cuentas-corrientes	12715	37085	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 inicio el trámite, para la apertura de Cuenta Corriente	1. Formulario No. SDO-366-1 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 de la escritura de Constitución de la Institución Financiera 4. Copia de los Estados Financieros Auditados mínimo de un año atrás. 5. Copia 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 realizó trámites en el Banco Central del Ecuador. 10. Formulario DSN-PIA-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.	"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 PKB (593) 2 398600 Guayaquil, Edificio Es Sulco, calle Francisco P. Icaza #203 entre Pedro Carbo y Pichincha PKB (593) 4 379470 Cuenca, Calle Larga y Huayabacab PKB (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/portal/portal-apertura-de-cuentas-corrientes	http://www.bce.ec/portal/portal-apertura-de-cuentas-corrientes	12715	37085	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 ciudadanía 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 acumulado	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 orientadas 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. Calificación para operar en el Sistema de pagos Interbancarios otorgado por el Subproceso del Sector Financiero Popular y Solidario 2. Formulario No. SDO-166-1 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 papeleta de votación de la máxima 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 DSN-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 documentos del Banco realizan una validación de los documentos y se solicita a la Dirección Financiera la creación de cuentas corrientes. 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 Especialización 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 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 Briceño PBX (593) 2 3938600 Guayaquil, Edificio Es Salto, calle Francisco P. Izaza 823 entre Pedro Cabelo 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 o Contact Center, marcado desde su celular 153, o de un convencional 1700 153 153	NO	http://www.bce.ec/links/014/Apertura-de-cuentas-corrientes	http://www.bce.ec/links/014/Apertura-de-cuentas-corrientes	12715	37085	98%
6	SERVICIO DEL SISTEMA NACIONAL DE PAGOS / PAGO Y EFECTIVACIÓN DE CHEQUES	Es un servicio que permite que un cheque que deposita un ciudadano en una entidad financiera distinta a la grado se efectivice 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. Remitr 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 SPTD (Bautón) 4. Solicitar el certificado digital T-Edm 5. Solicitar Certificado Digital para firma de archivos. 6. Remitr 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 usen siempre 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 Briceño 02-2570013	Personal	No	Servicio del Sistema Nacional de Pagos / PAGO Y EFECTIVACIÓN DE CHEQUES	"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 y 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 SFI en calidad de Receptor. Para la IFI Receptor: Con la apertura de cuenta participo como Receptor	El Banco Central prepara convenio y remite a la Institución Financiera, acompañada del formulario de solicitud de claves de acceso al SFI	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 Briceño 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 / DOMICILIACIÓN BANCARIA	Es un servicio que posibilita que la ciudadanía pueda realizar mediante débitos automáticos de su cuenta en el pago de sus facturas	La Institución Financiera debe remitir formato de oficio en el que solicita participar en el Sistema de cualquier institución financiera, el pago de sus facturas	1. La Institución Financiera debe remitir formato de oficio en el que solicita acceder al servicio del SFI en calidad de Pagador. Para la IFI Receptor o Pagador: Con la apertura de cuenta participo como Pagador	El Banco Central prepara convenio y remite a la Institución Financiera, acompañada del formulario de solicitud de claves de acceso al SFI	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 Briceño 02-2570013	Personal	No	Servicio del Sistema Nacional de Pagos / DOMICILIACIÓN 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 pagante 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 atine directamente en ventanillas de cooperativas de ahorro y crédito.	La Institución Financiera debe remitir formato de oficio en el que solicita acceder al Servicio del Sistema de Ordenes de Pago del Exterior.	1. La Institución Financiera debe remitir formato de oficio en el que solicita acceder al servicio del Sistema de Ordenes 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 SFI	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 Briceño 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 FIDEJACIONES 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 realizarse al Banco del Estado, Institución que se encarga de remitir los ajemplares para la revisión del BCE.	Fidejaciones 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 Briceño 02-2570013	Personal	No	Servicio del Sistema Nacional de Pagos / ADMINISTRACIÓN FIDEJACIONES DE GESTIÓN DE RENTAS	"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 ciudadanía 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 período (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 deudores 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, actas de posesión y/o delegaciones de los funcionarios que intervienen en la firma del contrato. Copias de cédula de ciudadanía y papeleta 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 endeudamiento, la cuenta corriente comprometida, ventas, montos y plazo. Certificación del Director Financiero de la respectiva entidad sobre la existencia de la partida presupuestaria para cubrir la obligación contraída. Resolución del prestatario o garantes del crédito debidamente certificada, y. Copia certificada del contrato de préstamo suscrito por la E.a., en los casos en los cuales la constitución del Fideicomiso de rentas esté 	Control 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	Gratis	5 días	Instituciones Públicas	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.bce.ec 10 de Agosto No. 11-409 y Briceño 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 COMPENSACIÓN 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	Gratis	2 días	Ciudadanía a través del Sistema Financiero Nacional	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.bce.ec 10 de Agosto No. 11-409 y Briceño 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 LÍNEA	Servicio 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	Gratis	1 día	Sector Público y Sistema Financiero Nacional	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.bce.ec 10 de Agosto No. 11-409 y Briceño 02-2570013	Personal	No	Servicio del Sistema Nacional de Pagos / TRANSFERENCIAS EN LÍNEA	"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 / REAUDIACIÓN DE IMPUESTOS FISCALES Y ARANCELARIOS	Es un servicio que permite recaudar impuestos fiscales y arancelarios en forma automática a las Instituciones Públicas (SRI 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	Gratis	1 día	Ministerio de Finanzas	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.bce.ec 10 de Agosto No. 11-409 y Briceño 02-2570013	Personal	No	Servicio del Sistema Nacional de Pagos / REAUDIACIÓN 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 PARTES POR CONCEPTO DE LEYES ESPECIALES	Es un servicio a través del cual se realiza la distribución de recursos correspondiente a la Ley 10 de distribución de beneficiarios conforme 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 misma autoridad debe remitir un oficio a la Dirección Nacional de Sistemas de Pago del BCE con la información de la población otorgado por el INEC	Dispuesto en la Ley del Fondo para el Ecodesarrollo Regional Amazónico y de Fortalecimiento de los Organismos Sectoriales	Incluir en la distribución	Lunes a Viernes 09:00 a 16:00	Gratis	1 día	Instituciones Públicas beneficiarias del impuesto (Oriente ecuatoriano)	Se atiende en la Matriz	http://www.bce.ec 10 de Agosto No. 11-409 y Briceño 02-2570013	Personal	No	Servicio del Sistema Nacional de Pagos / DISTRIBUIR RECURSOS A LOS DIFERENTES PARTES 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) Transferencia 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 mover fondos.	Unidad 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 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 y proveedores de bienes y servicios domiciliados en el exterior	Se atiende en Quito y Guayaquil	http://www.bce.ec 10 de Agosto No. 11-409 y Briceño 02-2570013	Personal, Sistema Interoperabilidad, Quiquix	NO en el caso de solicitudes físicas. Y SI, en el caso de operaciones ingresadas a través de la interoperabilidad entre el e-digital el sistema SGI y las ingresadas vía Quiquix.	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 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 y formulario de transferencia al exterior suscrito por los funcionarios autorizados para mover fondos.	Unidad 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 34,20	Un día	Entidades del sistema financiero	Se atiende en Quito y Guayaquil	http://www.bce.ec 10 de Agosto No. 11-409 y Briceño 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

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 ciudadanía 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 instrucción)	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 período (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
17	SERVICIO DEL SISTEMA NACIONAL DE PAGOS / OPERACIONES INTERNACIONALES	Recursos que el BCE recibe del exterior por requerimiento y/o a favor de las entidades del sector público o 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 realizan las cargas en el sistema SWI, 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 Brindino 02-257013	Swift	NO	Servicio del Sistema Nacional de Pagos / OPERACIONES INTERNACIONALES	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información	"NO APLICA" No se ha generado esta información	
			Mensajes Swift	Que llegue al BCE el mensaje Swift.	Una vez que se realizan las cargas en el sistema SWI, 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 Brindino 02-257013	Swift	NO	Servicio del Sistema Nacional de Pagos / OPERACIONES INTERNACIONALES	"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 REGISTRO DE CRÉDITO EXTERNO PRIVADO	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 sobregiros en cuentas corrientes.	Para registrar los créditos se requiere llenar el formulario de Registro de Créditos Externos, 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 completos, se pague 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 aprecia el monto del préstamo y condiciones financieras como tasa de interés, fecha de vencimiento de los pagos) Copia del estado de cuenta o certificación que los fondos ingresaron en el Ecuador Declaración Juramentada (de acuerdo a lo que aplique: Persona Jurídica a Persona Natural, ó Persona Natural a Persona Jurídica) 2. Importaciones: 3 impresiones del formulario "Crédito Externo" Contrato o documento similar (instrumento donde se aprecia condiciones financieras como tasa de interés, pago) DNU s Declaración Juramentada (de acuerdo a lo que aplique: Persona Jurídica a Persona Natural, ó Persona Natural a Persona Jurídica) 3. Renovación: 3 impresiones del formulario "Crédito Externo"	Luego de la recepción de los documentos, las gerencias encargadas del trámite del BCE, ingresan en el sistema (SIGADE), todos los datos del formulario, incluyendo la tabla de amortización; esta gerencia 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	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 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 Brindino PNB (05) 2 3938600 Guayaquil, Edificio Sa Sauro, calle Francisco P. Icaza #203 entre Pedro Pablo Karmy y Pichincha PNB (05) 4 379470 Cuenca, Calle Larga y Huaynacapac PNB (05) 7 381255 Call center 1700-151313	Oficina de Atención al Cliente en Quito, Guayaquil y Cuenca www.bce.ec	NO	https://www.bce.fin.ec/nd https://www.bce.fin.ec/informacion-nacional-de-creditos-externos	1381	14432	97%	
19	DEPÓSITO CENTRALIZADO DE VALORES / REGISTRO DE EMISIONES DE VALORES DESMATERIALIZADOS	El Registro electrónico de la emisión de valores inscritos en el Registro de Mercado de Valores a partir de la cual se generará los títulos dematerializados.	Mediante contrato de Depósito para Emisión Desmaterializada de Valores y una cuenta corriente activa, en el BCE	Entidades del Sector Público (Estado Ecuatoriano) 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 (de acuerdo a 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 Brindino Dirección Nacional del Sistema de Pagos, tel. 257252 ext. 2177.2552.3829	Ventanilla-correo electrónico	No	Deposito 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 Emisión Privada Proyección 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 (de acuerdo a 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 / PAGOS DE VALORES CUSTODIAN 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 al vencimiento efectuar 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 u oficio suscrito por firma autorizada y el Título valor físico Los valores desmaterializados se negocian en los BVF y se registran 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 los BVF y se registran automáticamente en el DCV-BCE	Lunes a Viernes 09:00 a 16:00	Valores físicos 0,4%; valores desmaterializados >100 millones 0,02%; <100 millones 0,01%	Valores físicos depone del volumen; valores desmaterializados es automático	Entidades del sector Público, Ciudadanos, Extranjeros a través de la Dirección General de Extranjería, pequeños y grandes inversionistas (personas naturales y jurídicas) Entidades del Sistema Financiero Privado Emisión Privada, 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 Brindino Banco Central del Ecuador Dirección Nacional del Sistema de Pagos, tel. 257252 ext. 2177.2552.3829	Ventanilla correo electrónico	No	Deposito 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
21	DEPÓSITO CENTRALIZADO DE VALORES / PAGOS DE CAPITAL E INTERÉS DE BONOS FÍSICOS	Servicio de la Deuda Pública Interna	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-PLA-001 que se obtiene de la página WEB	Se revisa y coteja la información que consta en el formulario DCV- BCE-PLA-001 con la cédula de identidad y los bonos o cupones presentados al cobro, se registra en el sistema SWI y se acredita a la c/c de. Del beneficiario.	Lunes a Viernes 09:00 a 16:00	Costo de la transferencia a cuentas de terceros USD 0.10	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 Brindino Banco Central del Ecuador Dirección Nacional del Sistema de Pagos, tel. 257252 ext. 2177.2552.3829	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 ciudadanía 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)	Tipo 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 instrucción)	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 ciudadanas/ciudadanos que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
22	DEPÓSITO CENTRALIZADO DE VALORES / PAGOS DE CAPITAL E INTERESES DE TÍTULOS DESMATERIALIZADOS	Ejercicio de derechos Titulos 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 actúa 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 tenedores 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 02-2572322	automático	Sí	Deposito Centralizado de Valores / Pago 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 minusvalores 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 Nominamiento del Representante Legal Copia de Escritura de Constitución Autorización funcionamiento del ente regulador Autorización de débito de una Cuenta Corriente en el Banco Central del Ecuador Declaración de Licitud de Fondos Deposito 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, Inversionistas 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 02-2572322	Personal	No	Deposito Centralizado de Valores / Celebrar Contratos de Depósito de Valores	"NO APLICA" Servicio personal	835	3245	95%
24	CONSULTAS ESPECIALIZADAS EN TEMAS ECONÓMICOS	Atención personalizada a requerimientos de información de estadística macroeconómica adicional a la publicada en los medios de difusión institucionales, solicitada por internet, Quipux, vía telefónica, correo electrónico y personalmente.	Solicitar el servicio a través de correo electrónico, llamadas telefónicas, sistema Quipux, presencialmente.	*En caso de solicitud presencial: cédula de identidad, carnet estudiantil, pasaporte. *En caso de solicitud vía internet, correo electrónico o Quipux: 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 Quipux, 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, llamadas telefónicas, la atención es inmediata, información solicitada por correo electrónico se remite respuesta entre 24 a 48 horas; información requerida a través de sistema QUIPUX u oficinas se responde entre 24 a 72 horas.	Estudiantes, Profesionales; Etc. Estudiantes, Profesionales; Todas las personas jurídicas; Todas las instituciones públicas y privadas; Todas las ONG.	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Quito, Av. 10 de Agosto y Briceño. Eje. Guayaquil: Nueva de Octubre # 200 y Pichincha Cuenca: Calle Larga y Huancabamba Teléfono de contacto: (02)3938600 Página web: www.bce.ec Email de contacto: pub.accon@bce.ec	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 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 ONG.	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Quito, www.bce.ec Av. 10 de Agosto y Pizarra Carlos Ibarra 02-3938600 ext. 2651	Internet	Sí	Servicio de Biblioteca Económica	Biblioteca	823	3008	95%
26	INFORMACIÓN ESTADÍSTICA Y ECONÓMICA	Servicio orientado a elaborar y publicar, de manera transparente, oportuna y periódica, las estadísticas macro-económicas nacionales.	Información disponible en la página web de la institución, puede ser solicitada adicionalmente a través de correo electrónico, llamadas telefónicas, sistema QUIPUX, suabe FFP, y de forma presencial	Ninguno *En caso de acceso a información web: *En caso de solicitud presencial: cédula de ciudadanía, carnet estudiantil o pasaporte *En caso de solicitud vía correo electrónico o Quipux: 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 Quipux, 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, llamadas telefónicas, la atención es inmediata, información solicitada por correo electrónico se remite respuesta entre 24 a 48 horas; información requerida a través de sistema QUIPUX u oficinas se responde 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 ONG.	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Quito, Av. 10 de Agosto y Briceño. Eje. Guayaquil: Nueva de Octubre # 200 y Pichincha Cuenca: Calle Larga y Huancabamba Teléfono de contacto: (02)3938600 Página web: www.bce.ec Email de contacto: pub.accon@bce.ec	Sí	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 preservar el 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, Gratuito, 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 ONG.	Quito, García Moreno y Sucre	Quito, Av. 10 de Agosto y Briceño. Eje. (02)2572522	No	"NO APLICA" Servicio personal	"NO APLICA" Servicio personal	38.457 personas en el cuarto trimestre del 2017, correspondientes a los Museos Numismáticos de Quito y Cuenca.	15.284 personas en el mes de diciembre, correspondientes a los Museos Numismáticos de Quito y Cuenca.	35,5 % de acuerdo a encuestas realizadas hasta el mes de diciembre 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 ciudadanía para la obtención del servicio.)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y cómo 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)	Requisitos para 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 instrucción)	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 SELLAO 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: fotocopia 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 prueba el mismo 2. Solicita al cliente que realice el pago efectivo, chequeo, transferencia electrónica 3. Asesora 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, Eje: (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	2	6	NO APLICA. No se ha generado esta información
29	SERVICIOS BANCARIOS INTERNACIONALES / OPERACIONES INTERNACIONALES a) Transferencia 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 focalizadas 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 SG, luego solicitar provisión de fondos, contabilizar, revisar y suscribir el mensaje Swift y enviarlo.	Lunes a Viernes 09:00 a 13:00	Transferencia hasta USD 10.000.000 USD 30.20. Mayor a USD 10.000.000 USD 30.20. 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, Quiquix	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 focalizadas en otros países.	Mensaje Swift a oficina 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 SG, 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 10.000.000 USD 30.20. Mayor a USD 10.000.000 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 focalizadas en otros países.	Mensajes Swift	Que llegue al BCE el mensaje Swift.	Una vez que se realizan las cargas en el sistema SG, 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	Servicios Bancarios Internacionales	"NO APLICA" Servicio personal	661	1101	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.	Una vez que se realizan las cargas en el sistema SG, 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	Servicios Bancarios Internacionales	"NO APLICA" Servicio personal	812	1366	100%
31	DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE / REGISTRO DE CRÉDITO EXTERNO PRECIVADO (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 Créditos Externos, 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 ACREEDOR ES UN BANCO 1. Capital de Trabajo 3 impresiones del formulario "Crédito Externo" Contrato o documento similar (instrumento donde se aprecia 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. Importaciones: 3 impresiones del formulario "Crédito Externo" Contrato o documento similar (instrumento donde se aprecia condiciones financieras como tasa de interés, pago) DNI s 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. Renovación: 3 impresiones del formulario "Crédito Externo"	Luego de la recepción de los documentos, las personas encargadas 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 su 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 región tanto del (0.25% del valor que se está 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 PBR (09) 2 3938600 Guayaquil, Edificio La Esfera, calle Francisco P. Icaza #203 entre Pedro Carbo y Pichincha PBR (09) 4 379470 Cuenca, Calle Larga y Huaynacapac PBR (09) 7 2801255 Call center 1700-153153	Oficinas de Atención al Cliente en Quito, Guayaquil y Cuenca www.bce.ec	NO	https://www.bce.fin.ec/nd https://www.bce.fin.ec/nd https://www.bce.fin.ec/nd https://www.bce.fin.ec/nd https://www.bce.fin.ec/nd	https://www.bce.fin.ec/nd https://www.bce.fin.ec/nd https://www.bce.fin.ec/nd https://www.bce.fin.ec/nd https://www.bce.fin.ec/nd	1381	14432	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 ciudadanía 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 instrucción)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas 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 pago de crédito pactadas por personas naturales o jurídicas domiciliadas en el país con entidades financieras, casas financieras 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	Formulario lleno de Pagos de Deuda Externa Privada (EXEP) Comprobante de pago de la transferencia realizada al exterior (código Swift+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 (SIGADAC) todos los datos del pago externo.	Lunes a Viernes 09:00 a 16:00	Gratuito. Sin embargo, pasado los 45 días hasta un tope de 180 días, se cobra la comisión por registro tardío que 0.25% del valor que se está 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 Brizocha PBX: (593) 2 3938600 Guayaquil: Edificio La Suro, calle Francisco P. Izaza #203 entre Pedro Carbo y Pichincha PBX: (593) 4 372470 Cuenca, Calle Larga y Huaynacapac PBX: (593) 7 2812155 Call center: 1700-151133	Oficinas de Atención al Cliente en Quito, Guayaquil y Cuenca www.bce.ec	NO	http://www.bce.fin.ec/indicadores-de-servicio-al-cliente	http://www.bce.fin.ec/indicadores-de-servicio-al-cliente	5381	14432	97%
33	CAPACITACIÓN SOBRE CARACTERÍSTICAS DE BILLETES Y MONEDAS SOLARES Y CUIDADO DEL PAPEL MONEDA.	Es la capacitación a las entidades financieras y comerciantes 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. La entidad solicitante deberá proponer fechas alternativas y el lugar de capacitación.	Lunes a Viernes 09:00 a 16:00	Gratuito	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 Brizocha) Guayaquil: Nueve de Octubre # 203 y Pichincha Cuenca: Calle Larga y Huaynacapac	Quito, Av. 10 de Agosto y Brizocha. Eje: 023 393 8600	Personal o Correo electrónico	No	"NO APLICA"	"NO APLICA"	715	3166	"NO APLICA" No se ha generado esta información
34	SERVICIO UNITARIO DE COMPENSACIÓN REGIONAL DE PAGOS - SUICRE	Servicio orientado a la canalización de pagos internacionales (solo para importaciones y 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 "Sucre", 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	Se instituye financiera autorizada para realizar pago por importaciones, para recibir pago de exportaciones no requiere autorización	El requerimiento es remitido a las Direcciones Nacionales de Gestión de Reservas, Registro de Operaciones, Cumplimiento, Finanzas 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 contestación para la suscripción del Subagente 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 Brizocha. Eje: 0230757321	Personal	No	Servicio Unitario de Compensación Regional de Pagos - SUICRE	Servicio Unitario de Compensación Regional de Pagos - SUICRE	32 empresas	38 empresas	100%
35	SERVICIO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Pedido realizado por cualquier ciudadano/a 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 (10 días y 5 días con prórroga) 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o retiro en oficinas)	1. Llenar el formulario de solicitud de acceso a la información pública. 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (on line) 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante	Lunes a Viernes 08:30 a 11:30	Gratuito	15 Días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://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. Usar Y Beneficios, 2. Activación Personas Jurídica, 3. Activación Personas Naturales, 4. Consulta Atención Derecho Electrónico, 5. Tarjetas Por Transacción, 6. Manejo De Cuentas, Monederos Y Pines, 7. Divido De Clave O Resteo 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 servicio al cliente se verifica la identidad y se abre un Caso en CRM, ficha de cliente, y se procede a atender	El usuario se identifica con su número Móvil y Cédula, es el único requisito, en nuestras unidades de servicio al cliente se verifica la identidad y se abre un Caso en CRM, ficha de cliente, y se procede a atender	Contact Center 24 Horas 365 días al Año, balcón de servicios Oficina SANO,	La activación de Cuenta de Dinero Electrónico no tiene costo. Se tiene tarifa para los siguientes servicios: Carga, Descarga, Transferencias desde y hacia el Sistema Financiero, Pago de persona a persona, Cobros de establecimientos, Giros nacionales, Remesas desde el exterior, Consulta de saldos y movimientos, Cambio de parámetros de seguridad y Certificado de cuenta de dinero electrónico. El detalle de las tarifas se encuentran disponibles en: http://efectivoalcomofunciona-efectivoec/	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 tener nivel dependiente de las áreas Técnicas	Personas Naturales con Rut y Sin Rut, Personas Jurídicas, Microagentes y Ciudadanía en General	Dirección Nacional de Atención al Cliente en Quito, Guayaquil y Cuenca	Quito, Av. 10 de Agosto N11-409 y Brizocha PBX: (593) 2 3938600 Guayaquil: Edificio La Suro, calle Francisco P. Izaza #203 entre Pedro Carbo y Pichincha PBX: (593) 4 372470 Cuenca, Calle Larga y Huaynacapac PBX: (593) 7 2812155 Call center: 1700-151133	Oficinas de Atención al Cliente en Quito, Guayaquil y Cuenca www.bce.ec Contact Center, marcando desde su celular 155, o de un convencional 1700-151-153	NO	"NO APLICA" La unidad no maneja formularios	www.bce.ec/efectivoec	3085	137376	95%

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 ciudadanía para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (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)												https://www.bce.gub.ec						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												31/12/2017						
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):												María de Lourdes Aguilar						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												maria.lourdes@bce.gub.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(02) 3983600 EXTENSIÓN 2170						