

| Act. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP                                                                                                   |                                          |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                               |                                                                           |                                                        |                                                                                                                                                              |                                                   |                                                                         |                                                                                          |                               |                                                                  |                                                                  |                                                                                           |                                                                        |                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| (El servicio que ofrece y la forma de acceder a él, 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<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)                          | Cómo acceder al servicio<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Requisitos para la obtención del servicio<br>(Se detallan todos los requisitos que debe cumplir la ciudadanía para la obtención del servicio y la forma de obtenerlos)                                                                                                                                                                                                                  | Procedimiento interno que sigue el servicio                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Horario de atención al público<br>(Detallar los días de la semana y horarios) | Costo                                                                     | Tiempo estimado de respuesta<br>(Días, Horas, Minutos) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(Detallar si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, personal público, etc.) | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio   | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio | Tiempo de atención<br>(Detallar si es por correo electrónico, oficina, página web, etc.) | Servicio Automatizado (SI/NO) | Link para descargar el formulario de servicios                   | Link para el servicio por internet (en línea)                    | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
| 1                                                                                                                                                                                       | Servicio de acceso a información pública | Obtención de información general por medio de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTIAIP) por parte de la ciudadanía. | 1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública.<br>2. La respuesta de contestación se entrega dentro de los 10 días hábiles.<br>3. Se hace la comunicación con la respuesta a la solicitud.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1. Formular el formulario de solicitud de acceso a la información pública.<br>2. Presentar el formulario de solicitud de acceso a la información pública.                                                                                                                                                                                                                               | 1. La solicitud de acceso a la información pública debe ser presentada en la oficina de atención al público.<br>2. La solicitud debe ser presentada en la oficina de atención al público.<br>3. Se verifica la información solicitada y se realiza la entrega de la información.<br>4. Se entrega la información solicitada a la ciudadanía. | 08:00 a 17:00                                                                 | Gratis                                                                    | Hasta 10 días y 5 días hábiles con prórroga            | Ciudadanía en general                                                                                                                                        | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional | <a href="http://www.banecuador.com.ec">www.banecuador.com.ec</a>        | Oficina a nivel nacional                                                                 | No                            | <a href="http://www.banecuador.com.ec">www.banecuador.com.ec</a> | NO AFICHA el servicio, no se encuentra en internet               | 0                                                                                         | 0                                                                      | 95.00%                                               |
| 2                                                                                                                                                                                       | Atención de Balcón de Servicio           | Atención de Balcón de Servicio                                                                                                                         | 1. Recopilación del reclamo o queja por medio de los canales disponibles en el Banco (Organismo de Control, Balcón de Servicio, call center, correo electrónico, etc.)<br>2. Se entrega a la ciudadanía la respuesta a la queja o reclamo antes de los 15 días hábiles, de acuerdo a lo establecido en el artículo 10 de la LOTIAIP (10 días y 5 días con prórroga).<br>3. Se entrega la comunicación de respuesta a la ciudadanía, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos). | 1. Personal de Balcón de Servicio debe ingresar todo reclamo o queja, en el momento de atención al cliente.<br>2. Se analiza el reclamo y se requiere reclamo a fin de verificar los datos enviados por los clientes.<br>3. Se entrega la comunicación con la respuesta al cliente a la Superintendencia de Bancos.                                                                     | 1. Todo reclamo y queja deben ser ingresados en la mesa de Atención al Cliente.<br>2. Se analiza el reclamo y se requiere reclamo a fin de verificar los datos enviados por los clientes.<br>3. Se entrega la comunicación con la respuesta al cliente a la Superintendencia de Bancos.                                                      | 08:00 a 17:00                                                                 | Gratis                                                                    | 15 días                                                | Ciudadanía en general                                                                                                                                        | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional | Atención Atención 15 y 10 de Agosto<br>Tel: 02 28 6500                  | Oficina a nivel nacional                                                                 | SI                            | <a href="http://www.banecuador.com.ec">www.banecuador.com.ec</a> | <a href="http://www.banecuador.com.ec">www.banecuador.com.ec</a> | 489                                                                                       | 489                                                                    | 95.00%                                               |
| 3                                                                                                                                                                                       | Transferencias internacionales           | Transferencias internacionales                                                                                                                         | 1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de solicitud de transferencia.<br>2. Se ingresa a la página web del Banco Ecuador para completar el formulario de solicitud de transferencia.<br>3. Se entrega la comunicación de respuesta a la ciudadanía, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).                                                                                                                                                            | 1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de solicitud de transferencia.<br>2. Se ingresa a la página web del Banco Ecuador para completar el formulario de solicitud de transferencia.<br>3. Se entrega la comunicación de respuesta a la ciudadanía, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).     | 1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información de la transferencia.<br>2. Se analiza el reclamo y se requiere reclamo a fin de verificar los datos enviados por los clientes.<br>3. Se entrega la comunicación con la respuesta al cliente a la Superintendencia de Bancos.                                       | 08:00 a 17:00                                                                 | \$2.00 incluido IVA en servicios bancarios y \$2.00 incluido IVA por cada | 24 horas                                               | Ciudadanía en general                                                                                                                                        | A nivel Nacional                                  | Atención Atención 15 y 10 de Agosto                                     | Oficina a nivel nacional                                                                 | SI                            | <a href="http://www.banecuador.com.ec">www.banecuador.com.ec</a> | <a href="http://www.banecuador.com.ec">www.banecuador.com.ec</a> | 2054                                                                                      | 2054                                                                   | 95.00%                                               |
| 4                                                                                                                                                                                       | Activación de Cuentas                    | Activación de Cuentas                                                                                                                                  | 1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de activación de cuentas.<br>2. Se ingresa a la página web del Banco Ecuador para completar el formulario de activación de cuentas.<br>3. Se entrega la comunicación de respuesta a la ciudadanía, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).                                                                                                                                                                      | 1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de activación de cuentas.<br>2. Se ingresa a la página web del Banco Ecuador para completar el formulario de activación de cuentas.<br>3. Se entrega la comunicación de respuesta a la ciudadanía, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).               | 1. El sistema de servicios bancarios realiza la activación de cuentas.<br>2. Se analiza el reclamo y se requiere reclamo a fin de verificar los datos enviados por los clientes.<br>3. Se entrega la comunicación con la respuesta al cliente a la Superintendencia de Bancos.                                                               | 08:00 a 17:00                                                                 | \$0.00                                                                    | 5 min                                                  | Ciudadanía en general                                                                                                                                        | A nivel Nacional                                  | Atención Atención 15 y 10 de Agosto                                     | Oficina a nivel nacional                                                                 | SI                            | <a href="http://www.banecuador.com.ec">www.banecuador.com.ec</a> | <a href="http://www.banecuador.com.ec">www.banecuador.com.ec</a> | 1545                                                                                      | 1545                                                                   | 95.00%                                               |
| 5                                                                                                                                                                                       | Certificado Bancario                     | Certificado Bancario                                                                                                                                   | 1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de certificado bancario.<br>2. Se ingresa a la página web del Banco Ecuador para completar el formulario de certificado bancario.<br>3. Se entrega la comunicación de respuesta a la ciudadanía, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).                                                                                                                                                                        | 1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de certificado bancario.<br>2. Se ingresa a la página web del Banco Ecuador para completar el formulario de certificado bancario.<br>3. Se entrega la comunicación de respuesta a la ciudadanía, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).                 | 1. El sistema de servicios bancarios realiza la activación de cuentas.<br>2. Se analiza el reclamo y se requiere reclamo a fin de verificar los datos enviados por los clientes.<br>3. Se entrega la comunicación con la respuesta al cliente a la Superintendencia de Bancos.                                                               | 08:00 a 17:00                                                                 | \$2.00 incluido IVA                                                       | 5 min                                                  | Ciudadanía en general                                                                                                                                        | A nivel Nacional                                  | Atención Atención 15 y 10 de Agosto                                     | Oficina a nivel nacional                                                                 | SI                            | <a href="http://www.banecuador.com.ec">www.banecuador.com.ec</a> | <a href="http://www.banecuador.com.ec">www.banecuador.com.ec</a> | 0                                                                                         | 0                                                                      | 95.00%                                               |
| 6                                                                                                                                                                                       | Supuesto de Cheque                       | Supuesto de Cheque                                                                                                                                     | 1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de supuesto de cheque.<br>2. Se ingresa a la página web del Banco Ecuador para completar el formulario de supuesto de cheque.<br>3. Se entrega la comunicación de respuesta a la ciudadanía, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).                                                                                                                                                                            | 1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de supuesto de cheque.<br>2. Se ingresa a la página web del Banco Ecuador para completar el formulario de supuesto de cheque.<br>3. Se entrega la comunicación de respuesta a la ciudadanía, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).                     | 1. El sistema de servicios bancarios realiza la activación de cuentas.<br>2. Se analiza el reclamo y se requiere reclamo a fin de verificar los datos enviados por los clientes.<br>3. Se entrega la comunicación con la respuesta al cliente a la Superintendencia de Bancos.                                                               | 08:00 a 17:00                                                                 | \$2.00 incluido IVA                                                       | 5 min                                                  | Ciudadanía en general                                                                                                                                        | A nivel Nacional                                  | Atención Atención 15 y 10 de Agosto                                     | Oficina a nivel nacional                                                                 | SI                            | <a href="http://www.banecuador.com.ec">www.banecuador.com.ec</a> | <a href="http://www.banecuador.com.ec">www.banecuador.com.ec</a> | 172                                                                                       | 172                                                                    | 95.00%                                               |
| 7                                                                                                                                                                                       | Reposición de Libreta/Cuenta             | Reposición de Libreta/Cuenta                                                                                                                           | 1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de reposición de libreta/cuenta.<br>2. Se ingresa a la página web del Banco Ecuador para completar el formulario de reposición de libreta/cuenta.<br>3. Se entrega la comunicación de respuesta a la ciudadanía, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).                                                                                                                                                        | 1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de reposición de libreta/cuenta.<br>2. Se ingresa a la página web del Banco Ecuador para completar el formulario de reposición de libreta/cuenta.<br>3. Se entrega la comunicación de respuesta a la ciudadanía, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos). | 1. El sistema de servicios bancarios realiza la activación de cuentas.<br>2. Se analiza el reclamo y se requiere reclamo a fin de verificar los datos enviados por los clientes.<br>3. Se entrega la comunicación con la respuesta al cliente a la Superintendencia de Bancos.                                                               | 08:00 a 17:00                                                                 | \$10.00 incluido IVA                                                      | 5 min                                                  | Ciudadanía en general                                                                                                                                        | A nivel Nacional                                  | Atención Atención 15 y 10 de Agosto                                     | Oficina a nivel nacional                                                                 | SI                            | <a href="http://www.banecuador.com.ec">www.banecuador.com.ec</a> | <a href="http://www.banecuador.com.ec">www.banecuador.com.ec</a> | 6833                                                                                      | 6833                                                                   | 95.00%                                               |
| 8                                                                                                                                                                                       | Entrega de un formulario de cheque       | Entrega de un formulario de cheque                                                                                                                     | 1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de entrega de cheque.<br>2. Se ingresa a la página web del Banco Ecuador para completar el formulario de entrega de cheque.<br>3. Se entrega la comunicación de respuesta a la ciudadanía, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).                                                                                                                                                                              | 1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de entrega de cheque.<br>2. Se ingresa a la página web del Banco Ecuador para completar el formulario de entrega de cheque.<br>3. Se entrega la comunicación de respuesta a la ciudadanía, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).                       | 1. El sistema de servicios bancarios realiza la activación de cuentas.<br>2. Se analiza el reclamo y se requiere reclamo a fin de verificar los datos enviados por los clientes.<br>3. Se entrega la comunicación con la respuesta al cliente a la Superintendencia de Bancos.                                                               | 08:00 a 17:00                                                                 | \$0.00 incluido IVA                                                       | 5 min                                                  | Ciudadanía en general                                                                                                                                        | A nivel Nacional                                  | Atención Atención 15 y 10 de Agosto                                     | Oficina a nivel nacional                                                                 | SI                            | <a href="http://www.banecuador.com.ec">www.banecuador.com.ec</a> | <a href="http://www.banecuador.com.ec">www.banecuador.com.ec</a> | 1654                                                                                      | 1654                                                                   | 95.00%                                               |
| 9                                                                                                                                                                                       | Cheque devuelto nacional                 | Cheque devuelto nacional                                                                                                                               | 1. Cheque local depositado en cuenta de cliente.<br>2. Cheque devuelto nacional.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1. Cheque local depositado en cuenta de cliente.<br>2. Cheque devuelto nacional.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1. El cliente deposita en su cuenta cheque nacional. 2. El cheque es procesado en la oficina de atención al cliente. 3. Se entrega la comunicación de respuesta a la ciudadanía, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).                                                  | 08:00 a 17:00                                                                 | \$2.75 incluido IVA                                                       | 24 horas                                               | Ciudadanía en general                                                                                                                                        | A nivel Nacional                                  | Atención Atención 15 y 10 de Agosto                                     | Oficina a nivel nacional                                                                 | SI                            | <a href="http://www.banecuador.com.ec">www.banecuador.com.ec</a> | <a href="http://www.banecuador.com.ec">www.banecuador.com.ec</a> | 2941                                                                                      | 2941                                                                   | 95.00%                                               |
| 10                                                                                                                                                                                      | Cheque certificado                       | Cheque certificado                                                                                                                                     | 1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de cheque certificado.<br>2. Se ingresa a la página web del Banco Ecuador para completar el formulario de cheque certificado.<br>3. Se entrega la comunicación de respuesta a la ciudadanía, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).                                                                                                                                                                            | 1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de cheque certificado.<br>2. Se ingresa a la página web del Banco Ecuador para completar el formulario de cheque certificado.<br>3. Se entrega la comunicación de respuesta a la ciudadanía, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).                     | 1. El cliente realiza la verificación de cheque en el sistema de cuentas y la información del cliente. 2. Se analiza el reclamo y se requiere reclamo a fin de verificar los datos enviados por los clientes.<br>3. Se entrega la comunicación con la respuesta al cliente a la Superintendencia de Bancos.                                  | 08:00 a 17:00                                                                 | \$2.00 incluido IVA                                                       | 5 min                                                  | Ciudadanía en general                                                                                                                                        | A nivel Nacional                                  | Atención Atención 15 y 10 de Agosto                                     | Oficina a nivel nacional                                                                 | SI                            | <a href="http://www.banecuador.com.ec">www.banecuador.com.ec</a> | <a href="http://www.banecuador.com.ec">www.banecuador.com.ec</a> | 219                                                                                       | 219                                                                    | 95.00%                                               |
| 11                                                                                                                                                                                      | Cheque de emergencia                     | Cheque de emergencia                                                                                                                                   | 1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de cheque de emergencia.<br>2. Se ingresa a la página web del Banco Ecuador para completar el formulario de cheque de emergencia.<br>3. Se entrega la comunicación de respuesta a la ciudadanía, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).                                                                                                                                                                        | 1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de cheque de emergencia.<br>2. Se ingresa a la página web del Banco Ecuador para completar el formulario de cheque de emergencia.<br>3. Se entrega la comunicación de respuesta a la ciudadanía, según el medio que haya elegido (correo electrónico, en oficina, oficina o la Superintendencia de Bancos).                 | 1. El sistema de servicios bancarios realiza la activación de cuentas.<br>2. Se analiza el reclamo y se requiere reclamo a fin de verificar los datos enviados por los clientes.<br>3. Se entrega la comunicación con la respuesta al cliente a la Superintendencia de Bancos.                                                               | 08:00 a 17:00                                                                 | \$2.00 incluido IVA                                                       | 5 min                                                  | Ciudadanía en general                                                                                                                                        | A nivel Nacional                                  | Atención Atención 15 y 10 de Agosto                                     | Oficina a nivel nacional                                                                 | SI                            | <a href="http://www.banecuador.com.ec">www.banecuador.com.ec</a> | <a href="http://www.banecuador.com.ec">www.banecuador.com.ec</a> | 754                                                                                       | 754                                                                    | 95.00%                                               |

| Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP                                                                                                            |                                                                                                                                            |                                                                                                                                           |                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                              |                                   |                                                        |                                                                                                                                                             |                                                 |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                          |                                              |                                                 |                                                                                    |                                                                                         |                                                                                                    |                                                      |        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------|
| (G) 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<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)         | Cómo acceder al servicio<br>(Se detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)                    | Requisitos para la obtención del servicio<br>(Se detallan todos los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)                                                                         | Procedimiento interno que sigue el servicio                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Horario de atención al público<br>(Indicar los días de la semana y horarios) | Costo                             | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiario o usuario del servicio<br>(Describir si es para Ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Múltiple) | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio<br>(Debe para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipo de canales disponibles de atención presencial<br>(Indicar si es por ventanilla, oficina, teléfono, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto con call center, telefonos interactivos) | Servicio Automatizado (Y/N)                  | Link para descargar el formulario de servicios  | Link para el servicio por internet (en línea)                                      | Número de ciudadanos/usuarios que accedieron al servicio en el último periodo (mensual) | Número de ciudadanos/usuarios que accedieron al servicio presencial en el último periodo (mensual) | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |        |
| 12                                                                                                                                                                                               | Cheque consideración cámara de compensación                                                                                                |                                                                                                                                           | NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco                                                                                        | NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco                                                                                                                                                                    | NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco                                 | \$2.00 incluido IVA               | NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco           | NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco                                                                                                                | NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco    | NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco                                                                                                                  | NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco                                                                                                                                                             | NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco | NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco    | NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco                                       | NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco                                            | 0                                                                                                  | 0                                                    | 95.00% |
| 13                                                                                                                                                                                               | Declaración en afectos de Cheques que están pagados o están cheques                                                                        | 1. Asesorar a Servicios Bancarios y solicitar el formulario de declaración de afectos de cheques. 2. Llenar el formulario.                | 1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de declaración de afectos de cheques. 2. Llenar el formulario.          | 1. Se accede a servicios bancarios y debe presentar la solicitud y pagueta de declaración. 2. Llenar el formulario de declaración de afectos de cheques. 3. Presentar documento y publicaciones de ser el caso. | 1. El Delegado de Servicios y Canales de la oficina recibe en el sistema la información de afectos de cheques de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega al cliente el pagueta de servicio solicitado. 3. Debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.                                              | lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas                                       | \$3.00 incluido IVA               | 5 min                                                  | Ciudadanía en general                                                                                                                                       | A nivel Nacional                                | Atención Ante Del 01 y Av. 03 de Agosto                                                                                                                       | Oficinas a nivel nacional                                                                                                                                                                                | si                                           | <a href="#">Ver afectos cheques confirmados</a> | NO AFUICA, Debe acercarse físicamente a cualquier una de oficinas a nivel nacional | 13                                                                                      | 13                                                                                                 | 95.00%                                               |        |
| 14                                                                                                                                                                                               | Retiro de Copia autorizada cliente de otra entidad en copias de otra entidad                                                               | 1. Asesorar a copias autorizadas. 2. Retirar datos de acuerdo a la necesidad del cliente                                                  | 1. Asesorar a copias autorizadas. 2. Retirar datos de acuerdo a la necesidad del cliente                                            | 1. Se accede a copias. 2. Ingresar en la factura la tarjeta de débito.                                                                                                                                          | 1. Sistema Externo web de la orden al caso bancario para que se realice el débito de la cuenta del cliente el servicio prestado.                                                                                                                                                                                                                       | 24/7 horas                                                                   | \$3.00 incluido IVA               | 5 min                                                  | Ciudadanía en general                                                                                                                                       | A nivel Nacional                                | Atención Ante Del 01 y Av. 03 de Agosto                                                                                                                       | Oficinas a nivel nacional                                                                                                                                                                                | si                                           | NO AFUICA, No se utiliza formulario             | NO AFUICA, Debe acercarse físicamente a cualquier una de oficinas a nivel nacional | 173546                                                                                  | 173546                                                                                             | 95.00%                                               |        |
| 15                                                                                                                                                                                               | Retiro copias autorizadas cliente de otra entidad en copias de otra entidad                                                                | 1. Asesorar a copias autorizadas. 2. Retirar datos de acuerdo a la necesidad del cliente                                                  | 1. Asesorar a copias autorizadas. 2. Retirar datos de acuerdo a la necesidad del cliente                                            | 1. Se accede a copias. 2. Ingresar en la factura la tarjeta de débito.                                                                                                                                          | 1. Sistema Externo web de la orden al caso bancario para que se realice el débito de la cuenta del cliente el servicio prestado.                                                                                                                                                                                                                       | 24/7 horas                                                                   | \$3.00 incluido IVA               | 5 min                                                  | Ciudadanía en general                                                                                                                                       | A nivel Nacional                                | Atención Ante Del 01 y Av. 03 de Agosto                                                                                                                       | Oficinas a nivel nacional                                                                                                                                                                                | si                                           | NO AFUICA, No se utiliza formulario             | NO AFUICA, Debe acercarse físicamente a cualquier una de oficinas a nivel nacional | 173546                                                                                  | 173546                                                                                             | 95.00%                                               |        |
| 16                                                                                                                                                                                               | Consulta impresos de saldo por copias autorizadas de la cuenta                                                                             | 1. Asesorar a copias autorizadas. 2. Consultar saldo disponible de la cuenta                                                              | 1. Asesorar a copias autorizadas. 2. Consultar saldo disponible de la cuenta                                                        | 1. Se accede a copias. 2. Ingresar en la factura la tarjeta de débito.                                                                                                                                          | 1. Sistema Externo web de la orden al caso bancario para que se realice el débito de la cuenta del cliente el servicio prestado.                                                                                                                                                                                                                       | 24/7 horas                                                                   | \$3.00 incluido IVA               | 5 min                                                  | Ciudadanía en general                                                                                                                                       | A nivel Nacional                                | Atención Ante Del 01 y Av. 03 de Agosto                                                                                                                       | Oficinas a nivel nacional                                                                                                                                                                                | si                                           | NO AFUICA, No se utiliza formulario             | NO AFUICA, Debe acercarse físicamente a cualquier una de oficinas a nivel nacional | 22346                                                                                   | 22346                                                                                              | 95.00%                                               |        |
| 17                                                                                                                                                                                               | Confirmaciones bancarias para auditorías externas                                                                                          | 1. En caso de que el cliente solicite la confirmación de datos de la cuenta. 2. Solicitar confirmación de datos de la cuenta.             | 1. Se accede a servicios bancarios y solicita confirmación de datos de la cuenta. 2. Solicitar confirmación de datos de la cuenta.  | 1. Se accede a servicios bancarios y solicita confirmación de datos de la cuenta. 2. Solicitar confirmación de datos de la cuenta.                                                                              | 1. El Asistente de Balcón de Servicios consulta en el sistema la información solicitada de acuerdo a la carta solicitud del cliente. 2. El Asistente de Balcón de Servicios entrega al cliente el certificado de confirmación de datos para el Delegado de Servicios y Canales de la oficina. 3. Debita de la cuenta del cliente el servicio prestado. | lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas                                       | \$2.00 incluido IVA               | 10 min                                                 | Ciudadanía en general                                                                                                                                       | A nivel Nacional                                | Atención Ante Del 01 y Av. 03 de Agosto                                                                                                                       | Oficinas a nivel nacional                                                                                                                                                                                | si                                           | NO AFUICA, No se utiliza formulario             | NO AFUICA, Debe acercarse físicamente a cualquier una de oficinas a nivel nacional | 24                                                                                      | 24                                                                                                 | 95.00%                                               |        |
| 18                                                                                                                                                                                               | Corte impreso de movimiento de cuenta para cualquier tipo de actividad o entregado en oficina de atención por cualquier motivo del cliente | 1. Asesorar a Balcón de Servicios y solicitar el formulario de corte de cuenta. 2. Llenar el formulario.                                  | 1. Se accede a Balcón de Servicios y solicita el formulario de corte de cuenta. 2. Llenar el formulario.                            | 1. Se accede a Balcón de Servicios y debe presentar la solicitud y pagueta de declaración. 2. Llenar el formulario de corte de cuenta.                                                                          | 1. El Asistente de Balcón de Servicios solicita la solicitud de corte de cuenta de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. Asistente de Balcón de Servicios entrega al cliente el certificado de corte de cuenta. 3. Debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.                                                                              | lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas                                       | \$3.00 incluido IVA               | 10 min                                                 | Ciudadanía en general                                                                                                                                       | A nivel Nacional                                | Atención Ante Del 01 y Av. 03 de Agosto                                                                                                                       | Oficinas a nivel nacional                                                                                                                                                                                | si                                           | <a href="#">Solicitud Corte de Cuenta</a>       | NO AFUICA, Debe acercarse físicamente a cualquier una de oficinas a nivel nacional | 1617                                                                                    | 1617                                                                                               | 95.00%                                               |        |
| 19                                                                                                                                                                                               | Reposición de tarjetas de débito con chip por pérdida o robo o deterioro físico con reposición de los datos de falta en el chip            | 1. Asesorar a Balcón de Servicios y solicitar la reposición de la tarjeta. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente | 1. Se accede a Balcón de Servicios y solicita reposición de tarjeta. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente | 1. Se accede a Balcón de Servicios y debe presentar la solicitud y pagueta de declaración. 2. Solicitar la reposición de tarjeta.                                                                               | 1. El Asistente de Balcón de Servicios solicita la tarjeta. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega la tarjeta de reposición. 3. Debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.                                                                                                                                                           | lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas                                       | \$5.00 incluido IVA               | 10 min                                                 | Ciudadanía en general                                                                                                                                       | A nivel Nacional                                | Atención Ante Del 01 y Av. 03 de Agosto                                                                                                                       | Oficinas a nivel nacional                                                                                                                                                                                | si                                           | NO AFUICA, No se utiliza formulario             | NO AFUICA, Debe acercarse físicamente a cualquier una de oficinas a nivel nacional | 364                                                                                     | 364                                                                                                | 95.00%                                               |        |
| 20                                                                                                                                                                                               | Envío de pláticas de tarjeta de crédito con chip                                                                                           | 1. Asesorar a Balcón de Servicios y solicitar la tarjeta. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente                  | 1. Se accede a Balcón de Servicios y solicita emisión de tarjeta. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente    | 1. Se accede a Balcón de Servicios y debe presentar la solicitud y pagueta de declaración. 2. Solicitar la tarjeta de crédito.                                                                                  | 1. El Asistente de Balcón de Servicios solicita la tarjeta. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega la tarjeta de crédito. 3. Debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.                                                                                                                                                              | lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas                                       | \$5.00 incluido IVA               | 10 min                                                 | Ciudadanía en general                                                                                                                                       | A nivel Nacional                                | Atención Ante Del 01 y Av. 03 de Agosto                                                                                                                       | Oficinas a nivel nacional                                                                                                                                                                                | si                                           | NO AFUICA, Trámite personal                     | NO AFUICA, Debe acercarse físicamente a cualquier una de oficinas a nivel nacional | 7382                                                                                    | 7382                                                                                               | 95.00%                                               |        |
| 21                                                                                                                                                                                               | Renovación de pláticas de tarjeta de crédito con chip                                                                                      | 1. Asesorar a Balcón de Servicios y solicitar la renovación de la tarjeta. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente | 1. Se accede a Balcón de Servicios y solicita renovación de tarjeta. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente | 1. Se accede a Balcón de Servicios y debe presentar la solicitud y pagueta de declaración. 2. Solicitar la renovación de tarjeta.                                                                               | 1. El Asistente de Balcón de Servicios solicita la tarjeta. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega la tarjeta de renovación. 3. Debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.                                                                                                                                                           | lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas                                       | \$5.00 incluido IVA               | 10 min                                                 | Ciudadanía en general                                                                                                                                       | A nivel Nacional                                | Atención Ante Del 01 y Av. 03 de Agosto                                                                                                                       | Oficinas a nivel nacional                                                                                                                                                                                | si                                           | NO AFUICA, La renovación es cada 3 años         | NO AFUICA, Debe acercarse físicamente a cualquier una de oficinas a nivel nacional | 10                                                                                      | 10                                                                                                 | 95.00%                                               |        |
| 22                                                                                                                                                                                               | Renovación del servicio anual de tarjetas de crédito con chip                                                                              | NO AFUICA, La renovación es anual                                                                                                         | NO AFUICA, La renovación es anual                                                                                                   | NO AFUICA, La renovación es anual                                                                                                                                                                               | NO AFUICA, La renovación es anual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | NO AFUICA, La renovación es anual                                            | NO AFUICA, La renovación es anual | NO AFUICA, La renovación es anual                      | NO AFUICA, La renovación es anual                                                                                                                           | NO AFUICA, La renovación es anual               | NO AFUICA, La renovación es anual                                                                                                                             | NO AFUICA, La renovación es anual                                                                                                                                                                        | NO AFUICA, La renovación es anual            | NO AFUICA, La renovación es anual               | NO AFUICA, La renovación es anual                                                  | NO AFUICA, La renovación es anual                                                       | No aplica                                                                                          | NO AFUICA                                            | 95.00% |

| Anexo 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                                                                                                                                                                                              | Descripción del servicio                                                                    | Descripción del servicio<br>(De describir el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio) | Cómo acceder al servicio<br>(De describir el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio) | Requisitos para la obtención del servicio<br>(De 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<br>(Indicar los días de la semana y horarios) | Costo               | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, días, semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(Dirección o en persona, ciudadanía en general, personas jurídicas, ONG, Personal Múltiple) | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio | Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrecen el servicio<br>(Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipo de canales disponibles de atención presencial<br>(Indicar si es por correo electrónico, oficina, teléfono, página web, redes sociales, chat en línea, contacto por correo electrónico) | Servicio Automatizado (SI/NO) | ¿Se puede descargar el formulario de servicios | ¿Se paga el servicio por internet (en línea)                                        | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
| 25                                                                                                                                                                                              | Resolución de pagos a terceros a excepción de reducciones de tributos, pagados con tarjetas | Internet                                                                                                                           | 1.- Ingresa en la página <a href="http://www.bancomer.ec">www.bancomer.ec</a>                                                      | 1.- Ingresa en la página <a href="http://www.bancomer.ec">www.bancomer.ec</a>                                                                                                                                                                   | 1.- Sistema Depósito de la orden al caso bancario para que se realice el débito de la cuenta del cliente a crédito a la cuenta del servicio con cargo por el pago                                                                                                                                                                                            | 24/7 horas                                                                   | \$0.05 incluido IVA | 10 min                                                 | Ciudadano en general                                                                                                                         | A nivel Nacional                                | Atención Atención 05 15 15 15 de Agosto                                                                                                                         | Oficina a nivel nacional                                                                                                                                                                    | si                            | NO AFNICA. No se utiliza formulario            | <a href="http://www.bancomer.ec">www.bancomer.ec</a>                                | 7                                                                                         | 7                                                                    | 95.00%                                               |
|                                                                                                                                                                                                 | Oficina                                                                                     | 1.- Se acerca a ventanilla y solicita el servicio                                                                                  | 1.- Se acerca a ventanilla. 2.- Entrega documento habilitador del servicio a cancelar                                              | 1.- El Cajero realiza la verificación de cheque en el sistema de acuerdo a la necesidad del cliente. 2.- El cajero recibe del cliente el dinero del pago del pago del pago. 3.- El cajero entrega al cliente el comprobante del pago realizado. | 1.- El Cajero realiza el ingreso de la resolución de pensiones alimenticias en el sistema. 2.- El cajero recibe del cliente el dinero del pago del pago. 3.- El cajero entrega al cliente el comprobante del pago realizado.                                                                                                                                 |                                                                              | \$0.05 incluido IVA | 10 min                                                 | Ciudadano en general                                                                                                                         | A nivel Nacional                                | Atención Atención 05 15 15 15 de Agosto                                                                                                                         | Oficina a nivel nacional                                                                                                                                                                    | si                            | NO AFNICA. No se utiliza formulario            | NO AFNICA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional | 220660                                                                                    | 220660                                                               | 95.00%                                               |
| 34                                                                                                                                                                                              | Pago de pensiones alimenticias                                                              |                                                                                                                                    | 1.- Acuerda a ventanilla 2. Solicita el envío de la resolución de pago de pensiones alimenticias                                   | 1.- Se acerca a ventanilla. 2. Presentación al cajero del pago.                                                                                                                                                                                 | 1.- El Cajero realiza el ingreso de la resolución de pensiones alimenticias en el sistema. 2.- El cajero recibe del cliente el dinero del pago del pago. 3.- El cajero entrega al cliente el comprobante del pago realizado.                                                                                                                                 |                                                                              | \$0.20 incluido IVA | 10 min                                                 | Ciudadano en general                                                                                                                         | A nivel Nacional                                | Atención Atención 05 15 15 15 de Agosto                                                                                                                         | Oficina a nivel nacional                                                                                                                                                                    | si                            | NO AFNICA. No se utiliza formulario            | NO AFNICA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional | 9300                                                                                      | 9300                                                                 | 95.00%                                               |
| 26                                                                                                                                                                                              | Cierre Ventanilla                                                                           |                                                                                                                                    | 1.- Se acerca a ventanilla y solicita el formulario de emisión de giro. 2. Solicita el envío a recepción del giro cancelado        | 1.- Se acerca a ventanilla y solicita el formulario de emisión de giro. 2. Solicita el envío a recepción del giro cancelado.                                                                                                                    | 1.- El asistente de servicios bancario recoge al formulario de emisión de giro. 2. Valida que la información entregada por el cliente sea actual y veraz.                                                                                                                                                                                                    |                                                                              | \$0.00              | 5 min                                                  | Ciudadano en general                                                                                                                         | A nivel Nacional                                | Atención Atención 05 15 15 15 de Agosto                                                                                                                         | Oficina a nivel nacional                                                                                                                                                                    | si                            | <a href="#">Sitio web de Giro</a>              | NO AFNICA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional | 0                                                                                         | 0                                                                    | 95.00%                                               |
| 26                                                                                                                                                                                              | Cuenta de ahorro                                                                            |                                                                                                                                    | Entregar la solicitud de apertura de cuenta de ahorro junto con los requisitos en la oficina más cercana.                          | <a href="#">Desplazarse apertura cuenta de ahorro.</a>                                                                                                                                                                                          | Personal de Balcón de Servicio recibe y valida que se cumplan todos los requisitos, una vez verificados se entrega al cliente la firma del cliente en la oficina.                                                                                                                                                                                            | 08:00 a 17:00                                                                | Gratis              | 15 minutos                                             | Ciudadano en general                                                                                                                         |                                                 | <a href="#">Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.</a>                                                                                              | Oficina a nivel nacional                                                                                                                                                                    | No                            | NO AFNICA. No se utiliza formulario            | NO AFNICA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional | 13,068                                                                                    | 423,096                                                              | 95.00%                                               |
| 27                                                                                                                                                                                              | Cuenta corriente                                                                            |                                                                                                                                    | Entregar la solicitud de apertura de cuenta corriente junto con los requisitos en oficina más cercana.                             | <a href="#">Desplazarse apertura cuenta corriente.</a>                                                                                                                                                                                          | Personal de Balcón de Servicio recibe y valida que se cumplan todos los requisitos. La apertura de la cuenta se realiza por persona jurídica y se realiza en la oficina con el personal del Departamento Legal que deberá emitir el contrato jurídico en un tiempo máximo de 24 horas. 2.- El cajero entrega habilitador la firma del cliente en la oficina. | 08:00 a 17:00                                                                | Gratis              | 15 minutos                                             | Ciudadano en general                                                                                                                         |                                                 | <a href="#">Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.</a>                                                                                              | Oficina a nivel nacional                                                                                                                                                                    | No                            | NO AFNICA. No se utiliza formulario            | NO AFNICA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional | 346                                                                                       | 22,594                                                               | 95.00%                                               |
| 28                                                                                                                                                                                              | Depósito a plazo fijo                                                                       |                                                                                                                                    | Entregar la solicitud de apertura de depósitos a plazo fijo junto con los requisitos en la oficina más cercana.                    | <a href="#">Desplazarse apertura Depósitos a Plazo</a>                                                                                                                                                                                          | El Depósito operativo procederá a la verificación y revisión de los requisitos para generar el certificado de inversión.                                                                                                                                                                                                                                     | 08:00 a 17:00                                                                | Gratis              | 10 minutos                                             | Ciudadano en general                                                                                                                         |                                                 | <a href="#">Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.</a>                                                                                              | Página web y oficinas a nivel nacional                                                                                                                                                      | No                            | NO AFNICA. No se utiliza formulario            | NO AFNICA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional | 3,727                                                                                     | 38,812,00                                                            | 95.00%                                               |
| 29                                                                                                                                                                                              | Credito Productivo Microcrédito y Consumo                                                   | <a href="#">Descripción del crédito.</a>                                                                                           | Entregar la solicitud de crédito junto con los requisitos en la oficina más cercana.                                               | <a href="#">Desplazarse Credito Productivo, Microcrédito y Consumo</a>                                                                                                                                                                          | El staff de crédito recibe, verifica el correcto llenado y las firmas en el aplicativo de crédito y envía la solicitud calificada según tipo de crédito y cliente.                                                                                                                                                                                           | 08:00 a 17:00                                                                | Gratis              | Severo Quiroz (30 días)                                | Ciudadano en general                                                                                                                         |                                                 | <a href="#">Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.</a>                                                                                              | Página web y oficinas a nivel nacional                                                                                                                                                      | No                            | <a href="#">Solicitud de crédito</a>           | NO AFNICA. Debe acercarse directamente a ventanilla del de agencia a nivel nacional | 72,270                                                                                    | 498,123                                                              | 95.00%                                               |
| Para ver listado por los instituciones que disponen de Portal de Trámite Ciudadano (PTC)                                                                                                        |                                                                                             |                                                                                                                                    |                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                              |                     |                                                        |                                                                                                                                              |                                                 | "NO AFNICA", no se cuenta con portal de Trámite Ciudadano                                                                                                       |                                                                                                                                                                                             |                               |                                                |                                                                                     |                                                                                           |                                                                      |                                                      |
| Forma actualización de la información                                                                                                                                                           |                                                                                             |                                                                                                                                    |                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                              |                     |                                                        |                                                                                                                                              |                                                 | Actualización                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                             |                               |                                                |                                                                                     |                                                                                           |                                                                      |                                                      |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN                                                                                                                                                 |                                                                                             |                                                                                                                                    |                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                              |                     |                                                        |                                                                                                                                              |                                                 | Mensual                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                             |                               |                                                |                                                                                     |                                                                                           |                                                                      |                                                      |
| UNIDAD RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN - LÍNEA 40                                                                                                                                                 |                                                                                             |                                                                                                                                    |                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                              |                     |                                                        |                                                                                                                                              |                                                 | GERENCIA DE INVESTIGACIÓN, ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL                                                                                                        |                                                                                                                                                                                             |                               |                                                |                                                                                     |                                                                                           |                                                                      |                                                      |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN DEL LÍNEA 40                                                                                                                             |                                                                                             |                                                                                                                                    |                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                              |                     |                                                        |                                                                                                                                              |                                                 | Pascual Alvarado (099999999999999999)                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                             |                               |                                                |                                                                                     |                                                                                           |                                                                      |                                                      |
| CONTACTO ALTERNATIVO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN                                                                                                            |                                                                                             |                                                                                                                                    |                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                              |                     |                                                        |                                                                                                                                              |                                                 | Pascual Alvarado (099999999999999999)                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                             |                               |                                                |                                                                                     |                                                                                           |                                                                      |                                                      |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN                                                                                                               |                                                                                             |                                                                                                                                    |                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                              |                     |                                                        |                                                                                                                                              |                                                 | 099 196 000 000 000 000 000                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                             |                               |                                                |                                                                                     |                                                                                           |                                                                      |                                                      |