

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	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan los requisitos que debe cumplir la ciudadanía para obtener el servicio)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Días, Horas, Minutos)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir 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 dependencias que ofrecen el servicio	Tiempo de atención disponibles de atención presencial (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 (por 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 la ciudadanía.	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública. 2. La respuesta de contestación se entrega dentro de los 10 días hábiles siguientes. 3. Se hace la comunicación de la respuesta a la solicitud.	1. Formular el formulario de solicitud de acceso a la información pública. 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. 2. La solicitud de acceso a la información pública debe ser presentada en la oficina de atención al público. 3. Se verifica la información solicitada y se entrega la información solicitada. 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 y nivel nacional	www.banecuador.com.ec	Oficinas a nivel nacional	No	Formulario de solicitud de acceso a la información pública	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.) 2. Se entrega a la ciudadanía la respuesta a la queja o reclamo antes de los 15 días hábiles siguientes. 3. Se entrega la comunicación de la respuesta a la ciudadanía, según el medio que haya elegido (correo electrónico, correo postal, etc.).	1. Personal de Balcón de Servicio debe ingresar todo reclamo o queja en el sistema de atención al cliente. 2. Se analiza el reclamo y se entrega la respuesta a la ciudadanía.	1. Todo reclamo y queja deben ser ingresados en la mesa de Atención al Cliente. 2. Se analiza el reclamo y se entrega la respuesta a la ciudadanía. 3. Se analiza el reclamo y se entrega la respuesta a la ciudadanía. 4. 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 Ante Del 15 y 16 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	Si	Formulario de atención al cliente	www.banecuador.com.ec	1,032	1,032	95.00%
3	Transferencias internacionales	1. Asesorar a Servicios Bancarios sobre el formulario de solicitud de transferencia internacional. 2. Entregar la solicitud de transferencia internacional.	1. Se entrega a servicios bancarios y solicita el formulario de solicitud de transferencia internacional. 2. Ingresar a la página web del Banco Ecuador y solicitar la transferencia internacional.	1. Se entrega a servicios bancarios y debe presentar la solicitud y pagueta de autorización. 2. Usar el formulario de solicitud de transferencia internacional.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información solicitada. 2. Se analiza el reclamo y se entrega la respuesta a la ciudadanía. 3. Se entrega la información solicitada a la ciudadanía. 4. 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 Ante Del 15 y 16 de Agosto	Página web y oficinas a nivel nacional	Si	Formulario de Transferencia Internacional	www3.banecuador.com.ec	4325	4325	95.00%
4	Activación de Cuentas	1. Asesorar a Servicios Bancarios sobre el formulario de activación de cuentas. 2. Solicitar la activación de la cuenta.	1. Se entrega a servicios bancarios y solicita el formulario de activación de cuentas. 2. Usar el formulario.	1. Se entrega a servicios bancarios y debe presentar la solicitud y pagueta de autorización. 2. Usar el formulario.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información solicitada. 2. Se analiza el reclamo y se entrega la respuesta a la ciudadanía. 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 Ante Del 15 y 16 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	No	Formulario para Activación de Cuentas	NO AFICHA. Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	954	954	95.00%
5	Certificado Bancario	1. Asesorar a Servicios Bancarios sobre el formulario de solicitud de certificado bancario. 2. Solicitar el certificado bancario.	1. Se entrega a servicios bancarios y solicita el formulario de certificado bancario. 2. Usar el formulario.	1. Se entrega a servicios bancarios y debe presentar la solicitud y pagueta de autorización. 2. Usar el formulario de certificado bancario.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información solicitada. 2. Se analiza el reclamo y se entrega la respuesta a la ciudadanía. 3. Se entrega la comunicación con la respuesta al cliente a la Superintendencia de Bancos.	08:00 a 17:00	\$5.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Ante Del 15 y 16 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	Si	Formulario de Certificado Bancario	NO AFICHA. Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	2773	2773	95.00%
6	Suscripción de Cheques y Recaudación de Cheques	1. Asesorar a Servicios Bancarios sobre el formulario de suscripción de cheques. 2. Solicitar la suscripción de cheques.	1. Se entrega a servicios bancarios y solicita el formulario de suscripción de cheques. 2. Usar el formulario.	1. Se entrega a servicios bancarios y debe presentar la solicitud y pagueta de autorización. 2. Usar el formulario de suscripción de cheques.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información solicitada. 2. Se analiza el reclamo y se entrega la respuesta a la ciudadanía.	08:00 a 17:00	\$3.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Ante Del 15 y 16 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	Si	Formulario de Suscripción de Cheques	NO AFICHA. Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	319	319	95.00%
7	Reposición de Libreta/Ahorro	1. Asesorar a Servicios Bancarios sobre el formulario de reposición de libreta/ahorro. 2. Solicitar la reposición de libreta/ahorro.	1. Se entrega a servicios bancarios y solicita el formulario de reposición de libreta/ahorro. 2. Usar el formulario.	1. Se entrega a servicios bancarios y debe presentar la solicitud y pagueta de autorización. 2. Usar el formulario de reposición de libreta/ahorro.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información solicitada. 2. Se analiza el reclamo y se entrega la respuesta a la ciudadanía.	08:00 a 17:00	\$1.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Ante Del 15 y 16 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	Si	Formulario de Reposición de Libreta/Ahorro	NO AFICHA. Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	444	444	95.00%
8	Entrega de un formulario de cheque	1. Asesorar a Servicios Bancarios sobre el formulario de entrega de cheque. 2. Solicitar la entrega de cheque.	1. Se entrega a servicios bancarios y solicita el formulario de entrega de cheque. 2. Usar el formulario.	1. Se entrega a servicios bancarios y debe presentar la solicitud y pagueta de autorización. 2. Usar el formulario de entrega de cheque.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información solicitada. 2. Se analiza el reclamo y se entrega la respuesta a la ciudadanía.	08:00 a 17:00	\$0.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Ante Del 15 y 16 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	Si	NO AFICHA. Formulario de solicitud se encuentra en los computadores de las oficinas	NO AFICHA. Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	931	931	95.00%
9	Cheque devuelto nacional	1. Cheque local depositado en cuenta de cliente. 2. Cobro de cheque devuelto local.	1. Cheque local depositado en cuenta de cliente. 2. Cobro de cheque devuelto local.	1. Cheque local depositado en cuenta de cliente. 2. Cobro de cheque devuelto local.	1. El cliente deposita en su cuenta cheque devuelto. 2. El cheque en proceso de cobro de cheque devuelto. 3. Se entrega la comunicación de la respuesta a la ciudadanía.	08:00 a 17:00	\$2.75 incluido IVA	24 horas	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Ante Del 15 y 16 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	No	NO AFICHA. No se utiliza formulario	NO AFICHA. Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	424	424	95.00%
10	Cheque certificado	1. Asesorar a Servicios Bancarios sobre el formulario de cheque certificado. 2. Solicitar el cheque certificado.	1. Se entrega a servicios bancarios y solicita el formulario de cheque certificado. 2. Usar el formulario.	1. Se entrega a servicios bancarios y debe presentar la solicitud y pagueta de autorización. 2. Usar el formulario de cheque certificado.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información solicitada. 2. Se analiza el reclamo y se entrega la respuesta a la ciudadanía.	08:00 a 17:00	\$2.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Ante Del 15 y 16 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	Si	NO AFICHA. No se utiliza formulario	NO AFICHA. Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	790	790	95.00%
11	Cheque de emergencia	1. Asesorar a Servicios Bancarios sobre el formulario de cheque de emergencia. 2. Solicitar el cheque de emergencia.	1. Se entrega a servicios bancarios y solicita el formulario de cheque de emergencia. 2. Usar el formulario.	1. Se entrega a servicios bancarios y debe presentar la solicitud y pagueta de autorización. 2. Usar el formulario de cheque de emergencia.	1. El sistema de servicios bancarios procesa en el sistema la información solicitada. 2. Se analiza el reclamo y se entrega la respuesta a la ciudadanía.	08:00 a 17:00	\$2.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Ante Del 15 y 16 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	Si	Formulario de Cheque de Emergencia	NO AFICHA. Debe acercarse directamente a nuestras red de oficinas a nivel nacional	1696	1696	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 (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)	Cómo acceder al servicio (Se detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Requisitos para la obtención del servicio (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 (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para Ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Múltiple)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipo de canales disponibles de atención presencial (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/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio presencial en el último periodo (mensual)	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
13	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	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	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	95.00%
14	Declaración de afectos de cheques que están pagados o están chequeados	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 registro del 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 No. 03 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	Ver afectos cheque certificado	NO AFUICA, Debe acercarse directamente a su oficina o de oficinas a nivel nacional	17	17	95.00%
14	Retiro de 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	0.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Ante Del 01 y No. 03 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, No se utiliza formulario	NO AFUICA, Debe acercarse directamente a su oficina o de oficinas a nivel nacional	56621	56621	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	\$5.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Atención Ante Del 01 y No. 03 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, No se utiliza formulario	NO AFUICA, Debe acercarse directamente a su oficina o de oficinas a nivel nacional	56621	56621	95.00%
16	Consulta impresa 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 No. 03 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, No se utiliza formulario	NO AFUICA, Debe acercarse directamente a su oficina o de oficinas a nivel nacional	26445	26445	95.00%
17	Confirmaciones bancarias para auditorías externas	1. En caso de que el cliente solicite la confirmación de datos de la cuenta.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita certificación de datos de la cuenta.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita certificación 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 la confirmación de datos al cliente. 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 No. 03 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, No se utiliza formulario	NO AFUICA, Debe acercarse directamente a su oficina o de oficinas a nivel nacional	29	29	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. El Asistente de Balcón de Servicios entrega al cliente el 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 No. 03 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	Solicitud Corte de Cuenta	NO AFUICA, Debe acercarse directamente a su oficina o de oficinas a nivel nacional	1222	1222	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 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.	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 reposición de tarjeta. 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 No. 03 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, No se utiliza formulario	NO AFUICA, Debe acercarse directamente a su oficina o de oficinas a nivel nacional	228	228	95.00%
20	Envío de pláticas de tarjeta de crédito con chip	1. Asesorar a Balcón de Servicios y solicitar la emisión de 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.	1. Se accede a Balcón de Servicios y debe presentar la solicitud y pagueta de declaración. 2. Solicitar la emisión de tarjeta.	1. El Asistente de Balcón de Servicios solicita la tarjeta. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega la reposición de tarjeta. 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 No. 03 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, Trámite personal	NO AFUICA, Debe acercarse directamente a su oficina o de oficinas a nivel nacional	9122	9122	95.00%
21	Renovación de pláticas de tarjeta de crédito con chip	1. Asesorar a Balcón de Servicios y solicitar la renovación de 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.	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 reposición de tarjeta. 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 No. 03 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, La renovación es en línea	NO AFUICA, Debe acercarse directamente a su oficina o de oficinas a nivel nacional	17	17	95.00%
22	Renovación del servicio anual de tarjeta 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	0	0	95.00%

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																		
d) Los servicios que ofrece y la forma 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 (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, días, semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Detallar si es para ciudadanía en general, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrecen el servicio (Enlace para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipo de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, Chat en línea, contacto center, call center, teléfono, mensajería)	Servicio Automatizado (Si/No)	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 acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
23	Reservaciones de pagos e Internet e recepción de reservaciones de Internet pagados con tarjetas	Internet	1. Ingresa en la página www.banecuador.fin.ec . 2. Elegir opción reservaciones.	1. Ingresa en la página www.banecuador.fin.ec . 2. Ingresa usuario y clave. 3. Elegir opción reservaciones.	1. Sistema de pago de la orden al cual bono para que se realice el cobro en la cuenta de crédito y se acredite la cuenta de ahorro de crédito en el pago. 2. Se emite de la cuenta del cliente el servicio prestado.	24/7 horas	\$0.35 incluido link	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Avenida Anta Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICA. No se utiliza formulario	www.banecuador.fin.ec	12	12	95.00%
	Oficina	1. Se acerca a ventanilla y cancela el servicio	1. Se acerca a ventanilla. 2. Entrega documento habilitante 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 realiza el cobro de dinero del pago del servicio. 3. El cajero entrega al cliente el comprobante del pago realizado.	1. El Cajero realiza la verificación de cheque en el sistema de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. El cajero realiza el cobro de dinero del pago del servicio. 3. El cajero entrega al cliente el comprobante del pago realizado.	9:00am a 5:00pm 9:00am a 5:00pm	\$0.60 incluido link	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Avenida Anta Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICA. No se utiliza formulario	NO APLICA. Debe acercarse directamente a su oficina del de agencia a nivel nacional	1200	1200	95.00%
24	Pago de pensiones alimenticias	1. Acercarse a Ventanilla 2. Solicitar el servicio de reservación de pago de pensiones alimenticias	1. Se acerca a ventanilla y solicita el servicio de reservación de pago de pensiones alimenticias	1. Se acerca a ventanilla. 2. Presentación el código DUA	1. El Cajero realiza el ingreso de la reservación de pensiones alimenticias en el sistema. 2. El cajero realiza el cobro de dinero por pago del servicio. 3. El cajero entrega al cliente el comprobante del pago realizado.	9:00am a 5:00pm 9:00am a 5:00pm	\$0.30 incluido link	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Avenida Anta Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO APLICA. No se utiliza formulario	NO APLICA. Debe acercarse directamente a su oficina del de agencia a nivel nacional	8235	8235	95.00%
25	Ciudad Nacionales	1. Acercarse a Servicios 2. Solicitar el servicio de reservación de emisión de pasaportes	1. Se acerca a servicios bancarios y solicita el formulario de emisión de pasaportes. 2. Solicitar el servicio de reservación de emisión de pasaportes.	1. Se acerca a servicios bancarios y debe presentar la solicitud y pasaporte de custodia. 2. Solicitar el servicio de reservación de emisión de pasaportes.	1. El Cajero realiza el ingreso de la reservación de pasaportes en el sistema. 2. El cajero realiza el cobro de dinero por pago del servicio. 3. El cajero entrega al cliente el comprobante del pago realizado.	9:00am a 5:00pm 9:00am a 5:00pm	\$0.00	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Avenida Anta Del 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	no	www.banecuador.fin.ec	NO APLICA. Debe acercarse directamente a su oficina del de agencia a nivel nacional	170	170	95.00%
26	Cuenta de ahorro	Cuenta dirigida a personas naturales y jurídicas. Las cuentas dirigidas tienen disponibilidad inmediata y gratuita una hora de espera.	Entregar la solicitud de apertura de cuenta de ahorro junto con los requisitos en la oficina más cercana.	www.banecuador.fin.ec	Personal de Balcón de Servicio recibe y valida que se cumplan todos los requisitos, una vez verificados el cliente firma el formulario de apertura de cuenta y se le entrega el comprobante de apertura de cuenta.	08:00 a 17:00	Gratuito	15 minutos	Ciudadanía en general	www.banecuador.fin.ec	www.banecuador.fin.ec	Oficinas a nivel nacional	No	NO APLICA. No se utiliza formulario	NO APLICA. Debe acercarse directamente a su oficina del de agencia a nivel nacional	13,324	245,000	95.00%
27	Cuenta corriente	Cuenta dirigida a personas naturales y jurídicas. Las cuentas dirigidas tienen disponibilidad inmediata y gratuita una hora de espera. Permiten disponer de Librería de Cheques.	Entregar la solicitud de apertura de cuenta corriente junto con los requisitos en la oficina más cercana.	www.banecuador.fin.ec	Personal de Balcón de Servicio recibe y valida que se cumplan todos los requisitos, la apertura de la cuenta para personas jurídicas y personas naturales se realiza en un tiempo máximo de 24 horas. 2. El cliente firma el formulario de apertura de cuenta y se le entrega el comprobante de apertura de cuenta.	08:00 a 17:00	Gratuito	15 minutos	Ciudadanía en general	www.banecuador.fin.ec	www.banecuador.fin.ec	Oficinas a nivel nacional	No	NO APLICA. No se utiliza formulario	NO APLICA. Debe acercarse directamente a su oficina del de agencia a nivel nacional	518	6,941	95.00%
28	Deposito a plazo fijo	Deposito que permite una cantidad fija de dinero en un periodo determinado.	Entregar la solicitud de certificado de inversión de deposito a plazo fijo junto con los requisitos en la oficina más cercana.	www.banecuador.fin.ec	El Cajero opera y procesa a la verificación y emisión de los requisitos para generar el certificado de inversión.	08:00 a 17:00	Gratuito	20 minutos	Ciudadanía en general	www.banecuador.fin.ec	www.banecuador.fin.ec	Página web y oficinas a nivel nacional	No	NO APLICA. No se utiliza formulario	NO APLICA. Debe acercarse directamente a su oficina del de agencia a nivel nacional	3,216	40,233	95.00%
29	Crédito Productivo Microcrédito y Consumo	www.banecuador.fin.ec	Entregar la solicitud de crédito junto con los requisitos en la oficina más cercana.	www.banecuador.fin.ec	El Cajero de crédito recibe, verifica el correcto llenado y las firmas en el aplicativo de crédito y realiza los requisitos solicitados según tipo de crédito y cliente.	08:00 a 17:00	Gratuito	Crédito (Deposito a Plazo fijo) Crédito (Deposito a Plazo fijo)	Ciudadanía en general	www.banecuador.fin.ec	www.banecuador.fin.ec	Página web y oficinas a nivel nacional	No	www.banecuador.fin.ec	NO APLICA. Debe acercarse directamente a su oficina del de agencia a nivel nacional	18,768	251,234	95.00%
Para ser Resado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																		
"NO APLICA", no se cuenta con portal de Trámites Ciudadanos																		
FORMA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN																		
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN																		
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL A)																		
AGENCIA DE INVESTIGACIÓN, DOCUMENTACIÓN E HISTORIA SOCIAL																		
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL A)																		
DR. JAVIER PÉREZ																		
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN																		
javier.perez@banecuador.com																		
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN																		
(01) 2 466 500 EXTENSIÓN 2064																		