

**Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP**
**d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones**

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para dirección a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Acceso a la información pública de la Superintendencia de Bancos 2015 y 2016	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico 2. Estar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 15 días dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga) 3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o retiro en oficinas)	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública; ó 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea). 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta.	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante	8:30 a 17:00 de Lunes a Viernes	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	Quito, Guayaquil, Cuenca y Portoviejo	Quito: Av. 12 de octubre N 24-185 y Madrid (022997600) Guayaquil: Chimborazo 4-12 y Aguirre (043704200) Cuenca: Antonio Borrero 7-10 y Presidente Córdova (072835961) Portoviejo: Callejón Robles y Pedro Zambrano Izaguirre ((05-2634951/05-263884)	Oficinas a nivel nacional Chat en línea Teléfono institucional	No	<a href="#">Formulario</a>	<a href="#">Contáctenos</a>	8	64	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE". La Superintendencia de Bancos deberá desarrollar un programa para medir la satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece
2	Reporte de estado de titulares de cuenta	El servicio brindado por la Superintendencia de Bancos es la emisión de un estado de titulares de cuenta donde se registra si la persona natural o jurídica esta habilitada o inhabilitada para el manejo de cuentas corrientes en el sistema financiero nacional, en el mismo se desglosa los cheques protestados pendientes de multas y el historial de los últimos tres años	1. El titular acude a las oficinas de la Superintendencia de Bancos y consulta su situación presentando su documento de identificación. 2. Si el interesado solicita un reporte de estado de titulares de cuenta, se le entrega el reporte generado del sistema, presentado los requisitos para el efecto.	Personas naturales 1. Copia del documento de identificación; 2. Copia de papeleta de votación; 3. Especie valorada de 1 dólar firmada por el titular; Personas jurídicas 1. Copia de nombramiento; 2. Copia del RUC 3. Copia del documento de identificación del Representante legal (RL); 4. Copia de papeleta de votación del RL; 4. Especie valorada de 1 dólar firmada por el RL;	1. Atención al usuario verificando la documentación de identificación. A1. 2. Verificación en el sistema de cheques. 3. Se recibe los documentos solicitados y se entrega al usuario el reporte de estado de titulares	8:30 a 17:00 de Lunes a Viernes	1,00	Inmediato	Personas naturales y jurídicas titulares de cuenta corriente	Quito, Guayaquil, Cuenca y Portoviejo	Quito Av. 12 de octubre N24-185 y Madrid - (022997600); Guayaquil Chimborazo 412 y Aguirre - (043704200); Cuenca Antonio Borrero 710 y Presidente Córdova - 072835961; Portoviejo Callejón Robles y Pedro Zambrano Izaguirre (052634951);	Oficinas a nivel nacional	Si	"NO APLICA", ya que la Superintendencia de Bancos no utiliza formulario para este servicio	<a href="#">Certificado</a>	2.646	55.331	98%
3	Atención de Consultas, Quejas y Reclamos escritos	Dar atención y respuesta a las consultas, quejas y reclamos escritos, presentados por los usuarios del sistema financiero y seguridad social; tutelando los derechos del usuario conforme a la normativa vigente.	1. Llenar el formulario de reclamos que se encuentra en la página web de la Superintendencia de Bancos. 2. Presentar el formulario y documentos habilitantes en recepción de documentos.	Personas naturales 1. Formulario de reclamos 2. Copia del documento de identificación; 3. Copia de papeleta de votación; Personas jurídicas 1. Formulario de reclamos. 2. Copia de nombramiento; 3. Copia del RUC 4. Copia del documento de identificación del Representante legal (RL); 5. Copia de papeleta de votación del RL; 5. Documentación considerada necesaria e inherente al reclamo	1. Creación de un número de caso. 2. Emisión de oficio de aceptación a trámite y de solicitud de información a la entidad controlada. 3. Asignación a un funcionario para su atención. 4. Análisis de la información presentada. 5. Requerimiento de información adicional a la entidad controlada, de ser el caso 5. Resolución.	8:30 a 17:00 de Lunes a Viernes	No tiene costo	1. Oficio de aceptación a trámite. (15 días para notificar al peticionario sobre consulta, queja o reclamo presentado) 2. Notificación de la Resolución (hasta 90 días para los reclamos presentados en contra del sistema financiero y seguridad social); y 30 días para resolver los reclamos presentados en contra del sistema de seguros privados, contados a partir de la conformación del expediente)	Personas naturales y jurídicas titulares usuarias de los sistemas financieros y de seguridad social.	Quito, Guayaquil, Cuenca y Portoviejo	Quito: Av. 12 de octubre N 24-185 y Madrid (022997600) Guayaquil: Chimborazo 4-12 y Aguirre (043704200) Cuenca: Antonio Borrero 7-10 y Presidente Córdova (072835961) Portoviejo: por confirmar debido al terremoto del 16 de abril de 2016	Oficinas a nivel nacional	No	<a href="#">Formulario</a>	"NO APLICA", se requiere la presentación del formularios para iniciar el reclamo	321	4.213	87%
4	Taller, Charlas, Conferencias	El servicio brindado por la Superintendencia de Bancos en el cual se proporciona conocimientos e información sobre: Sistema Financiero, Planificación financiera – Ahorro, Productos – Servicios Financieros, Derechos y Obligaciones.	1. Si lo solicitan se debe realizar un oficio y/o correo electrónico dirigido a la DNAE –SEU. 2. Se realiza por parte de la SEU la invitación a las instituciones.	Talleres: grupo de maximo 35 personas. Conferencias: Desde 41 hasta 100 personas Charlas: grupo de maximo 40 personas.	1. Identificación el lugar donde se realizara el taller a nivel nacional 2. Acercamiento con autoridad(es) de la(s) institución(es) 3. Envío de invitación escrita 4. Planificación de los eventos a realizar 5. Envío de Material didáctico 6. Envío de banners institucionales 7. Seguimiento del material si llevo al destino 8. Solicitud de viáticos 9. Movilidad de funcionarios al lugar de los eventos 10. Ejecución de los talleres 11. Ingreso de evaluaciones aplicadas de forma individual a los participantes 12. Presentación de informes de los eventos realizados 13. Desarrollo de certificados a los participantes 14. Envío de certificados a los participantes 15. Envío carta de agradecimiento a la(s) institución(es)	8:30 a 17:00 de Lunes a Viernes	Ninguno	Talleres: 10 horas. Conferencias: 2 horas Charlas: 2horas 30 minutos.	Niños, jóvenes y adultos	La Subdirección de Educación al Usuario se encuentra en las oficinas en Quito y se ofrece el servicio a nivel nacional.	Quito: Av. 12 de octubre N 24-185 y Madrid (022997600) Guayaquil: Chimborazo 4-12 y Aguirre (043704200) Cuenca: Antonio Borrero 7-10 y Presidente Córdova (072835961) Portoviejo: por confirmar debido al terremoto del 16 de abril de 2016	Atención presencial	No	"NO APLICA", ya que la Superintendencia de Bancos no utiliza formulario para este servicio	"NO APLICA", ya que se requiere un oficio con el requerimiento	119	2.448	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE". La Superintendencia de Bancos deberá desarrollar un programa para medir la satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece

**Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP**
**d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones**

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institucional)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
5	Chat en línea	El servicio brindado por la Superintendencia de Bancos tiene como objetivo solventar las inquietudes de los usuarios de manera directa, inmediata y personalizada, orientando a las personas con sus trámites y reclamos.	1. El usuario ingresa a la página web de la Superintendencia de Bancos <a href="http://www.superbancos.gob.ec">www.superbancos.gob.ec</a> 2. Luego ingresa al link Portal del Usuario Financiero 3. Ingresa al Link Chat en línea 4. Selecciona el tema al que se relaciona la pregunta	No requiere de requisitos	1. Atención al usuario aceptando su pregunta. 2. Se absuelve la pregunta (inquietud). 3. Despedida	8:30 a 17:00 de Lunes a Viernes	No tiene costo	Inmediato	Ciudadanía en general	Se atiende a través del portal web de la Superintendencia en los horarios establecidos	Quito: Av. 12 de octubre N 24-185 y Madrid (022997600)	No tiene atención presencial ya que es un canal virtual a través de la página web institucional	Si	"NO APLICA", ya que la Superintendencia de Bancos no utiliza formulario para este servicio	<a href="#">Chatenlinea</a>	71	2.409	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE". La Superintendencia de Bancos deberá desarrollar un programa para medir la satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece
6	Aula Virtual	El servicio brindado por la Superintendencia de Bancos es un curso virtual sobre educación financiera en el cual el participante o estudiante deberá aprobar este con una calificación mayor a 70 sobre 100 para la emisión de un certificado de aprobación de esta capacitación virtual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresar en la página web de la Superintendencia de Bancos del Ecuador: <a href="http://www.superbancos.gob.ec">www.superbancos.gob.ec</a></li> <li>• Dar click en el recuadro "Portal del Usuario Financiero".</li> <li>• Dar click en el siguiente recuadro "Campus Virtual".</li> <li>• Ingreso al Campus Virtual.</li> <li>• Se abrirá una nueva página (página de inicio del aula virtual).</li> <li>• En el recuadro azul con el título "Cursos Disponibles" dar click en "Educación Financiera".</li> <li>• El participante se registra como usuario, donde llenara un formulario de registro.</li> <li>• El Participante o Alumno matriculado deberá aprobar 6 unidades cada una con sus actividades pertinentes.</li> <li>• El certificado de aprobación del campus virtual, se lo podrá imprimir instantáneamente luego de cumplir con más del 70 % de aprobación.</li> </ul>	No requiere de requisitos	1. Responder mensajes e inquietudes. 2. Calificación a cada uno de los participantes y alumnos. 3. Verificación, Control y Seguimiento. 4. Reportes Mensuales	8:30 a 17:00 de Lunes a Viernes	No tiene costo	Inmediato	Ciudadanía en General	Quito	Quito: Av. 12 de octubre N 24-185 y Madrid (022997600)	No tiene atención presencial ya que es un canal virtual a través de la página web institucional	Si	"NO APLICA", ya que la Superintendencia de Bancos no utiliza formulario para este servicio	<a href="#">Portaldeusuario</a>	292	9.202	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE". La Superintendencia de Bancos deberá desarrollar un programa para medir la satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece
7	Calificaciones otorgadas por la Superintendencia de Bancos	El servicio brindado por la Superintendencia de Bancos tiene como objetivo calificar los conocimientos y experiencia de los usuarios tanto de personas naturales como jurídicas que requieren de las calificaciones de auditoras externas para prestar sus servicios en las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos	1. El usuario ingresa a la página web de la Superintendencia de Bancos <a href="http://www.superbancos.gob.ec">www.superbancos.gob.ec</a> 2. Luego ingresa al link "Normativa". 3. Ingresa al Link "Codificación de Resoluciones", en el libro I, título XXI, capítulos I, III, y IV, para los casos de auditoras externas, calificadoras de riesgo y peritos valuadores; y, revisa la documentación requerida para la calificación que desea solicitar. 4. Para el caso de auditores internos tiene que ingresar en el link "Resoluciones SB", "Resoluciones SB año 2016", Resolución SB-2016-1193 y revisa la documentación que requiere la norma para la calificación.	1.Solicitud de calificación. 2. Enviar el formulario para pa calificación que requiera, que se encuentra disponible en la página web de la Superintendencia de Bancos <a href="http://www.sbs.gob.ec">www.sbs.gob.ec</a> 3. Ingresar en el link "Entidades controladas". 4. Luego ingresar al link "Catálogo de Estructuras Integradas de Información", "Reportes de Envío - Calificaciones Otorgadas"	1.La solicitud de calificación ingresa por Secretaría General. 1.Pasa a la Intendencia Nacional Jurídica. 2. Pasa a la Dirección de Trámites Legales para iniciar con el proceso de calificación. 3. Se verifica las bases de "Operaciones Activas y Contingentes", "Reporte de Operaciones Castigadas" y "Estado de Titulares de Cuenta". 5. Se verifica que cuente con la documentación que requiere la normativa para la calificación. 6.Se emite la resolución de calificación. 7. Secretaría General notifica al usuario.	8:30 a 17:00 de Lunes a Viernes	No tiene costo	10 días	Personas naturales y jurídicas	Quito, Guayaquil, Cuenca y Portoviejo	Quito Av. 12 de octubre N24-185 y Madrid - (022997600); Guayaquil Chimborazo 412 y Aguirre - (043704200); Cuenca Antonio Borrero 710 y Presidente Córdova - 072835961; Portoviejo Callejón Robles y Pedro Zambrano Izaguirre (052634951);	Oficinas a nivel nacional Correo institucional Teléfono institucional	No	<a href="#">Formulario</a>		0	2	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE". La Superintendencia de Bancos deberá desarrollar un programa para medir la satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece
8	Calificaciones otorgadas por la Superintendencia de Bancos	El servicio brindado por la Superintendencia de Bancos tiene como objetivo calificar los conocimientos y experiencia de los usuarios tanto de personas naturales como jurídicas que requieren de las calificaciones de auditores internos, para prestar sus servicios en las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos	1. El usuario ingresa a la página web de la Superintendencia de Bancos <a href="http://www.superbancos.gob.ec">www.superbancos.gob.ec</a> 2. Luego ingresa al link "Normativa". 3. Ingresa al Link "Codificación de Resoluciones", en el libro I, título XXI, capítulos I, III, y IV, para los casos de auditoras externas, calificadoras de riesgo y peritos valuadores; y, revisa la documentación requerida para la calificación que desea solicitar. 4. Para el caso de auditores internos tiene que ingresar en el link "Resoluciones SB", "Resoluciones SB año 2016", Resolución SB-2016-1193 y revisa la documentación que requiere la norma para la calificación.	1.Solicitud de calificación. 2. Enviar el formulario para pa calificación que requiera, que se encuentra disponible en la página web de la Superintendencia de Bancos <a href="http://www.sbs.gob.ec">www.sbs.gob.ec</a> 3. Ingresar en el link "Entidades controladas". 4. Luego ingresar al link "Catálogo de Estructuras Integradas de Información", "Reportes de Envío - Calificaciones Otorgadas"	1.La solicitud de calificación ingresa por Secretaría General. 1.Pasa a la Intendencia Nacional Jurídica. 2. Pasa a la Dirección de Trámites Legales para iniciar con el proceso de calificación. 3. Se verifica las bases de "Operaciones Activas y Contingentes", "Reporte de Operaciones Castigadas" y "Estado de Titulares de Cuenta". 5. Se verifica que cuente con la documentación que requiere la normativa para la calificación. 6.Se emite la resolución de calificación. 7. Secretaría General notifica al usuario.	8:30 a 17:00 de Lunes a Viernes	No tiene costo	10 días	Personas naturales y jurídicas	Quito, Guayaquil, Cuenca y Portoviejo	Quito Av. 12 de octubre N24-185 y Madrid - (022997600); Guayaquil Chimborazo 412 y Aguirre - (043704200); Cuenca Antonio Borrero 710 y Presidente Córdova - 072835961; Portoviejo Callejón Robles y Pedro Zambrano Izaguirre (052634951);	Oficinas a nivel nacional Correo institucional Teléfono institucional	No	<a href="#">Formulario</a>		0	15	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE". La Superintendencia de Bancos deberá desarrollar un programa para medir la satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece



**Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP**
**d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones**

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio	
9	Calificaciones otorgadas por la Superintendencia de Bancos	El servicio brindado por la Superintendencia de Bancos tiene como objetivo calificar los conocimientos y experiencia de los usuarios tanto de personas naturales como jurídicas que requieren de las calificadoras de riesgos para prestar sus servicios en las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos	1. El usuario ingresa a la página web de la Superintendencia de Bancos <a href="http://www.superbancos.gob.ec">www.superbancos.gob.ec</a> 2. Luego ingresa al link "Normativa". 3. Ingresa al Link "Codificación de Resoluciones", en el libro I, título XXI, capítulos I, III, y IV, para los casos de auditoras externas, calificadoras de riesgo y peritos valuadores; y, revisa la documentación requerida para la calificación que desea solicitar. 4. Para el caso de auditores internos tiene que ingresar en el link "Resoluciones SB", "Resoluciones SB año 2016", Resolución SB-2016-1193 y revisa la documentación que requiere la norma para la calificación.	1. Solicitud de calificación. 2. Enviar el formulario para pa calificación que requiera, que se encuentra disponible en la página web de la Superintendencia de Bancos <a href="http://www.sbs.gob.ec">www.sbs.gob.ec</a> 3. Ingresar en el link "Entidades controladas". 4. Luego ingresar al link "Catálogo de Estructuras Integradas de Información", "Reportes de Envío - Calificaciones Otorgadas"	1. La solicitud de calificación ingresa por Secretaría General. 1. Pasa a la Intendencia Nacional Jurídica. 2. Pasa a la Dirección de Trámites Legales para iniciar con el proceso de calificación. 3. Se verifica las bases de "Operaciones Activas y Contingentes", "Reporte de Operaciones Castigadas" y "Estado de Titulares de Cuenta". 5. Se verifica que cuente con la documentación que requiere la normativa para la calificación. 6. Se emite la resolución de calificación. 7. Secretaría General notifica al usuario.	8:30 a 17:00 de Lunes a Viernes	No tiene costo	10 días	Personas naturales y jurídicas	Quito, Guayaquil, Cuenca y Portoviejo	Quito Av. 12 de octubre N24-185 y Madrid - (022997600); Guayaquil Chimborazo 412 y Aguirre - (043704200); Cuenca Antonio Borrero 710 y Presidente Córdova - 072835961; Portoviejo Callejón Robles y Pedro Zambano Izaguirre 052634951);	Oficinas a nivel nacional Correo institucional Teléfono institucional	No	<a href="#">Formulario</a>	"NO APLICA", ya que se requiere una comunicación con el requerimiento y la documentación.	0	0	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE". La Superintendencia de Bancos deberá desarrollar un programa para medir la satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece	
10	Calificaciones otorgadas por la Superintendencia de Bancos	El servicio brindado por la Superintendencia de Bancos tiene como objetivo calificar los conocimientos y experiencia de los usuarios tanto de personas naturales como jurídicas que requieren de los peritos valuadores para prestar sus servicios en las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos	1. El usuario ingresa a la página web de la Superintendencia de Bancos <a href="http://www.superbancos.gob.ec">www.superbancos.gob.ec</a> 2. Luego ingresa al link "Normativa". 3. Ingresa al Link "Codificación de Resoluciones", en el libro I, título XXI, capítulos I, III, y IV, para los casos de auditoras externas, calificadoras de riesgo y peritos valuadores; y, revisa la documentación requerida para la calificación que desea solicitar. 4. Para el caso de auditores internos tiene que ingresar en el link "Resoluciones SB", "Resoluciones SB año 2016", Resolución SB-2016-1193 y revisa la documentación que requiere la norma para la calificación.	1. Solicitud de calificación. 2. Enviar el formulario para pa calificación que requiera, que se encuentra disponible en la página web de la Superintendencia de Bancos <a href="http://www.sbs.gob.ec">www.sbs.gob.ec</a> 3. Ingresar en el link "Entidades controladas". 4. Luego ingresar al link "Catálogo de Estructuras Integradas de Información", "Reportes de Envío - Calificaciones Otorgadas"	1. La solicitud de calificación ingresa por Secretaría General. 1. Pasa a la Intendencia Nacional Jurídica. 2. Pasa a la Dirección de Trámites Legales para iniciar con el proceso de calificación. 3. Se verifica las bases de "Operaciones Activas y Contingentes", "Reporte de Operaciones Castigadas" y "Estado de Titulares de Cuenta". 5. Se verifica que cuente con la documentación que requiere la normativa para la calificación. 6. Se emite la resolución de calificación. 7. Secretaría General notifica al usuario.	8:30 a 17:00 de Lunes a Viernes	No tiene costo	10 días	Personas naturales y jurídicas	Quito, Guayaquil, Cuenca y Portoviejo	Quito Av. 12 de octubre N24-185 y Madrid - (022997600); Guayaquil Chimborazo 412 y Aguirre - (043704200); Cuenca Antonio Borrero 710 y Presidente Córdova - 072835961; Portoviejo Calle Olmedo y Añajuela, Esq - (052634951);	Oficinas a nivel nacional Correo institucional Teléfono institucional	No	<a href="#">Formulario</a>	"NO APLICA", ya que se requiere una comunicación con el requerimiento y la documentación.	4	106	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE". La Superintendencia de Bancos deberá desarrollar un programa para medir la satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece	
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)						"NO APLICA", debido a que la Superintendencia de Bancos no dispone del portal del trámite ciudadano (PTC)													
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:						31/07/2018													
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:						MENSUAL													
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):						DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN Y EDUCACIÓN AL CIUDADANO													
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):						SOLEIDAD OSEJO													
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:						<a href="mailto:sosejo@superbancos.gob.ec">sosejo@superbancos.gob.ec</a>													
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:						(593 2) 299 76 00 / (593 2) 299 61 00 Ext. 2619													