

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	Requisitos para la obtención del servicio	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público	Costo	Tiempo estimado de respuesta	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio	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:	Servicio Automatizado (S/N)	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	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Recaudación de contribuciones al fondo del Seguro de Depósitos y al fondo de Seguros Privados	Servicio orientado a la recaudación de las contribuciones al fondo del Seguro de Depósitos que realizan las entidades financieras de los sectores financiero privado, popular y solidario, así como también las contribuciones que efectúan las empresas de seguros privados al Fondo de Seguros Privados.	1. Realizar una transferencia de la contribución a la COSEDE 2. Enviar notificación de haber realizado la contribución por medio de un correo adjuntando el comprobante de transferencia	No aplica	1. Recibir la comprobación del pago de la contribución 2. Ingresar en el sistema de Conciliaciones y Contribuciones. 3. Realizar el seguimiento a las Entidades Financieras que se encuentran en mora.	8:00 a 17:00	Gratuito	No aplica	Entidades Financieras del Sector Privado y del Sector Popular y Solidario	Se atiende en las oficinas de Quito	Quito: Av. Amazonas entre Unión Nacional de Periodistas y Afonso Perera Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera - Bloque 4 - Piso 9	Oficina Correo electrónico Teléfono	Parcialmente	No aplica	Conciliaciones y Contribuciones	671	0	100%
2	Convenio Marco de Agencia de Pago	Servicio orientado a la evaluación de las entidades financieras privadas, popular y solidaria para poder cumplir como agentes de pago.	Solicitud para calificarse como agente de pago	Oficio de solicitud para calificarse como agente pagador	1. Coordinación Técnica de Mecanismos de Seguridad Financiera respecto la solicitud. 2. Envío memorando a las áreas correspondientes solicitando informes: Coordinación Técnica de Riesgo y Estudios; Indicadores Financieros CGAF; Contribuciones al día Si cumplen los informes anteriores UTC; Implementación del sistema para el uso del Web Service 3. Coordinación Técnica de Mecanismos de Seguridad Financiera analiza el cumplimiento de los requisitos para ser calificados como agente pagador 4. Coordinación Técnica de Mecanismos de Seguridad Financiera a la Gerencia General que no fue calificado 5. Gerencia General notifica al candidato agente pagador que no cumplió los requisitos 6. Si es calificado se informa a Gerencia General adjuntando el proyecto borrador del convenio 7. Coordinación Técnica de Protección de Seguro y Fondos revisa al borrador del convenio 8. Gerencia General notifica la calificación al agente de pago y solicita el documento firmado y documentos habilitantes al agente pagador 9. Coordinación Técnica de Mecanismos de Seguridad Financiera hace la recepción del convenio 10. Coordinación Técnica de Mecanismos de Seguridad Financiera capacita al agente de pago	8:00 a 17:00	Gratuito	38 días	Instituciones Financieras del Sector Popular y Solidario, Instituciones Financieras Privadas	Se atiende en las oficinas de Quito	Quito: Av. Amazonas entre Unión Nacional de Periodistas y Afonso Perera Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera - Bloque 4 - Piso 9	Oficina Correo electrónico Teléfono	Sí	No aplica	No aplica	12	0	100%
3	Pago del Seguro de Depósitos y del Seguro de Seguros Privados	Servicio orientado al pago del Seguro de Depósitos a los depositantes de las entidades del Sector Financiero Privado y Popular y Solidario en liquidación forzosa, y al reembolso de los siniestros pendientes de pago a fecha de ser declarada la liquidación forzosa de una empresa de seguros del sistema de seguro privado. Los montos que serán pagados por la COSEDE al agente pagador seleccionado hasta el monto programado de \$1.500. Se extienden por siniestros pendientes de pago aquellos ocurridos y aceptados por la compañía de seguros en liquidación forzosa. Respecto de los siniestros que hubieran ocurrido y no hayan sido reportados, dentro del plazo de 6 días, contados a partir de la fecha de liquidación forzosa, los asegurados podrán reportarlos al liquidador, a quien corresponderá aceptarles o no.	1.- Acercarse a las oficinas de la COSEDE ubicadas en Quito (Av. Amazonas entre Unión Nacional de Periodistas y Afonso Perera, Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera - Bloque 6) o al agente pagador seleccionado. 2. Presentar los requisitos para que se proceda con el pago.	1. Cédula de identidad y/o ciudadanía	Oficina de la COSEDE 1. Obtener los documentos descritos en la sección de requisitos. 2. Presentar los requisitos en las oficinas de la COSEDE. 3. Suscribir el comprobante de pago. 4. Recibir Ratified y correo electrónico de un funcionario de la COSEDE y verificar que se haya realizado el pago. Una vez suscrito el comprobante, el pago se realiza a través de transferencia bancaria a la cuenta indicada por el beneficiario en tres días hábiles. Agente de pago seleccionado 1. Obtener los documentos descritos en la sección de requisitos. 2. Presentar los requisitos en las oficinas del agente de pago seleccionado. 3. Suscribir el comprobante de pago. 4. Recibir el pago por el cual se entrega inmediatamente al momento de suscribir el comprobante.	8:00 a 17:00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas de Quito En el agente de pago seleccionado	Quito: Av. Amazonas entre Unión Nacional de Periodistas y Afonso Perera Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera - Bloque 4 - Piso 9	Oficina Correo electrónico Teléfono	No	No aplica	COSEDE	12	0	100%
4	Aprobación de Crédito Extraordinario de Liquidez	Servicio orientado a las entidades financieras que requieren de un crédito extraordinario, por deficiencias de liquidez que cumplan con las condiciones establecidas del artículo 333 del Código Orgánico Monetario y Financiero, en el que: 1. Mantengan su patrimonio técnico dentro de los niveles mínimos exigidos por el Art. 190, y 2. Que hayan administrado su liquidez de conformidad con las regulaciones dictadas para efectos.	3.- Entrega del formulario de solicitud de crédito extraordinario de liquidez dirigido al Directorio a través de oficina o ingresado a través de la recepción. 3. Una vez notificada a la Entidad Financiera el monto de garantías que debe transferir al Fideicomiso de Garantía, la Entidad Financiera que solicita el crédito deberá transferir al Fideicomiso de garantía un patrimonio de activos estructurado de acuerdo a lo establecido en las Normas Generales para el funcionamiento del Fondo de Liquidez del Sector Financiero Privado y del Sector Financiero Popular y Solidario y las resoluciones del Directorio de la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados (COSEDE), el beneficiario acreedor será el FIDEICOMISO, el monto de garantías no será inferior a 40% del monto del crédito que se va a requerir. 4. La Entidad Financiera que solicita el crédito deberá formalizar la solicitud mediante el Formulario de Solicitud de Crédito Extraordinario de Liquidez - CEL, previamente llenado y enviado a la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados (COSEDE) debidamente suscrito (en forma física o firma electrónica) por su autoridad competente. 4. De existir errores en el formulario, éste deberá ser analizado para que la entidad presente una nueva solicitud	1. Formulario de crédito extraordinario de liquidez	Recibir el formulario CEL Solicitud de crédito extraordinario de liquidez y la constitución garantía por parte del solicitante. 1. Verificar pertinencia del formulario, constitución de garantía, cumplimiento de límites de concentración 2. Notificar al organismo de control sobre el crédito y requerir un informe sobre la situación de la entidad solicitante. 3. Solicitar al Banco Central del Ecuador un informe del cumplimiento de los aportes y del saldo de las operaciones de ventanilla de refinanciamiento e inversión doméstica de excedentes de liquidez. Cumplimiento de requisitos previos: Elaborar el informe técnico de pertinencia del crédito solicitado Elaborar el informe jurídico de pertinencia del crédito solicitado Elaborar el proyecto de Resolución Revisión de informes. Revisión de informes y proyecto de resolución por parte de la Gerencia General Enviar documentos al Directorio Reunión técnica de los delegados del directorio para la revisión de los documentos enviados Aprobar el pago por parte del directorio la solicitud de crédito extraordinario 4. Enviar la instrucción al administrador fiduciario para su ejecución.	8:00 a 17:00	Gratuito	5 días	Instituciones Financieras Privadas, Instituciones Financieras del Sector Popular y Solidario	Se atiende en las oficinas de Quito	Quito: Av. Amazonas entre Unión Nacional de Periodistas y Afonso Perera Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera - Bloque 4 - Piso 9	Oficina Correo electrónico Teléfono	No	No aplica	COSEDE	0	0	0%
5	Devolución de los aportes efectuados al Fondo de Liquidez	Servicio orientado a la devolución del costo contingente al seguro de depósitos, una vez se hayan completado los procesos establecidos por la normativa legal al liquidador realiza la devolución.	Presentar la solicitud de devolución de derecho fiduciario	Solicitud de devolución por parte de la Institución Financiera	1. La EF presenta la solicitud de devolución de derecho fiduciario 2. COSEDE solicita a la EFT la resolución emitida por el organismo de control y la certificación de cumplimiento de la misma 3. Coordinación Técnica de Gestión y Control de Fideicomisos/Gerencia General solicita al organismo de control la confirmación sobre el valor a devolver 4. COSEDE requiere al BCE la suspensión de operaciones y valor del derecho fiduciario y los saldos pendientes por obligaciones que mantendrá a entera cuenta el BCE 5. Coordinación Técnica de Gestión y Control de Fideicomisos y Coordinación Técnica de Protección de Seguro y Fondos elabora el informe técnico y jurídico para aprobación del directorio 6. Directorio aprueba la devolución del derecho fiduciario 7. Coordinación Técnica de Gestión y Control de Fideicomisos instruye al administrador fiduciario que procede con la devolución.	8:00 a 17:00	Gratuito	90 días	Instituciones Financieras Privadas y del Sector Popular y Solidario	Se atiende en las oficinas de Quito	Quito: Av. Amazonas entre Unión Nacional de Periodistas y Afonso Perera Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera - Bloque 4 - Piso 9	Oficina Correo electrónico Teléfono	No	No aplica	No aplica	3	0	0%

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio	Requisitos para la obtención del servicio	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público	Costo	Tiempo estimado de respuesta	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio	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:	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	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
6	Resolución a consultar y/o reclamos del ciudadano	Servicio orientado a responder las solicitudes, consultas y/o reclamos por parte de los ciudadanos, persona natural o jurídica, de actos administrativos e información institucional	Enviar la solicitud de información institucional y/o reclamos administrativos	Solicitud de información institucional y/o reclamos administrativos	A través de una solicitud Elaborar la solicitud dirigida a la Gerencia General o a la institución. Presentar la solicitud en las oficinas de la COSEDE o a través del sistema QePPIX en caso de tenerlo. Recibir constatación a la solicitud "tiempo aproximado un día laborable". A través de correo electrónico Enviar cualquier consulta o reclamo al correo: comunicacion@cosede.gob.ec A través de la página web Al canal de Contacto Ciudadano, en la página web: www.cosede.gob.ec Dirigirse a enlaces rápidos y seleccionar la opción "Preguntas, Quejas, Sugerencias, Información y Felicitaciones" Dar clic en "Formulario de consultas" Llenar todos los campos solicitados. Al terminar dar clic en "Enviar" A través de la Chatbot "COSEDE" Entrar en la página web: https://cosede.gob.ec www.cosede.gob.ec Dirigirse a la parte inferior derecha y dar clic en el círculo azul con el nombre de "COSEDE" A continuación, aparecerán una serie de preguntas para poder ayudarte	8:00 a 17:00	Gratis	5 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas de Quito	Quito: Av. Amazonas entre Unión Nacional de Periodistas y Alfonso Pereira Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera - Bloque 4 - Piso 9	Oficina	No	No aplica	COSEDE	35	0	100%
7	Capacitación en Educación Financiera	Servicio orientado a transferir los conocimientos en educación financiera a través de canales de información como el sistema E-Learning para todo el público en general y para las instituciones financieras del sector privado como para las del sector popular y solidario que requieren aplicar a los cursos cargados en la plataforma interactiva de la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados COSEDE	Creación de Usuario en la plataforma virtual E-Learning	No Aplica	1. Cargar el curso virtual 2. Realizar el seguimiento a los inscriptos en el curso 3. Revisar quien aprueba el curso 4. Otorgar los certificados de aprobación	8:00 a 17:00	Gratis	No Aplica	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas de Quito	Quito: Av. Amazonas entre Unión Nacional de Periodistas y Alfonso Pereira Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera - Bloque 4 - Piso 9	Correo electrónico Teléfono Sistema E-Learning	Si	No aplica	E-Learning	0	0	100%
8	Publicación de Información Estadística Mensual	Servicio orientado a proporcionar información objetiva sobre la cobertura del Seguro de Depósitos y del Seguro de Seguros Privados y los pagos efectuados de manera oportuna a los depositantes de entidades de los Sectores Financiero Privado y Popular y Solidario, que han entrado en procesos de liquidación forzosa, así como respecto al Fondo de Liquidez.	Ingresar a la página web de la institución para acceder a la publicación mensual de la información estadística mensual	No Aplica	1. Preparar la información para su publicación 2. Publicar en la página web institucional	8:00 a 17:00	Gratis	No Aplica	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas de Quito	Quito: Av. Amazonas entre Unión Nacional de Periodistas y Alfonso Pereira Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera - Bloque 4 - Piso 9	Correo electrónico Teléfono	Si	No aplica	Publicación de información estadística	12	0	100%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												No Aplica						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												28/7/2023						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):												COMUNICACIÓN SOCIAL						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):												VERÓNICA CAVEDES						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												comunicacion@cosede.gob.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												02-3969340 EXTENSIÓN 2288						