

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	OTORGAMIENTO DE INFORMACIÓN ACADÉMICA DE CRÉDITO EDUCATIVO
<b>Institución</b>	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN
<b>Descripción</b>	Trámite orientado a personas que obtuvieron su crédito educativo con el Ex IECE, Ex IFTH y fueron colocados por el Banco del Pacífico con recursos del Estado y que actualmente se encuentran en etapa de desembolso y recuperación administrada por la Senescyt.
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>Personas beneficiarias de crédito educativo cuya cartera se encuentre bajo la administración del Banco del Pacífico con recursos del Estado o de la Senescyt, y para personas que obtuvieron su crédito a través del ex - IECE (Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo), actual Senescyt, cuya cartera actualmente se encuentra bajo administración del Banco del Pacífico S.A..</p> <p><b>Dirigido a:</b> Persona Natural - Ecuatoriana.</p>
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Registro, certificaciones o constancias.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información relacionada a liquidaciones financieras</li> <li>• Información y tablas de amortización</li> <li>• Información relacionada al historial crediticio</li> <li>• Información referente a notificaciones de incumplimiento académico</li> <li>• Información relacionada con obligaciones académico</li> </ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número de cédula de identidad.</li> </ol>
<b>¿Cómo hago el trámite?</b>	<p><b>Datos relacionados con liquidaciones financieras, tablas de amortización financiera e historial crediticio:</b></p> <p>Paso 1: A través del correo electrónico <a href="mailto:soportecredito@senescyt.gob.ec">soportecredito@senescyt.gob.ec</a>, el usuario debe solicitar la información referente a liquidación financiera, o información de tablas de amortización, o información del historial crediticio; para lo cual debe proporcionar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombres y apellidos completos.</li> <li>- Número de cédula.</li> <li>- Número de contrato.</li> </ul> <p>Paso 2: Una vez verificada la información financiera del beneficiario en los sistemas institucionales de la Senescyt, se emitirá respuesta a través del correo electrónico registrado con la información financiera solicitada. En el caso que el crédito se encuentre en una institución financiera, el usuario debe dirigirse a las agencia del Banco del Pácifico más cercana a solicitar la liquidación financiera.</p> <p>Paso 3: Revisar respuesta emitida por correo electrónico.</p> <p><b>Información relacionada a las notificaciones de incumplimiento académico:</b></p> <p>Paso 1: El beneficiario en etapa de desembolso o recuperación, recibe la notificación de incumplimiento académico mediante correo electrónico.</p> <p>Paso 2: A través del correo electrónico <a href="mailto:soportecredito@senescyt.gob.ec">soportecredito@senescyt.gob.ec</a>, el usuario debe solicitar la información de incumplimiento académico, para lo cual debe proporcionar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombres y apellidos completos</li> <li>• Número de cédula</li> <li>• Número de contratos</li> </ul>

Paso 3: Senescyt verifica la información por incumplimiento académico del beneficiario en los sistemas institucionales. Una vez verificada la información por incumplimiento académico del beneficiario en los sistemas institucionales de la Senescyt, se emitirá respuesta a través del correo electrónico registrado, con el detalle del incumplimiento académico, recomendando el ingreso de la documentación en la plataforma SIAC.

Paso 4: Ingresar al Sistema Integrado de Atención al Ciudadana (SIAC)

<https://www.fomentoacademico.gob.ec/Siac/faces/index.xhtml>.

Paso 5: Dar clic en "SERVICIOS EN LÍNEA" que se encuentra en la barra de menú.

Paso 6: En la lista desplegable de "Créditos", escoger y dar clic en "Formulario de Información Académica".

Paso 7: Ingresar el número de identificación del beneficiario y el número de contrato.

Paso 8: Dar clic en el botón "Consultar".

Paso 9: Escoger el trámite a solicitar: "Desembolso", "Resoluciones" o "Información Académica".

Paso 10: Proporcionar la información correspondiente a la actualización de datos generales: direcciones domiciliarias, direcciones laborales, teléfonos fijos, móviles, y correos electrónicos de todos los intervinientes del contrato. Cargar los documentos faltantes en formato PDF solicitados en la notificación recibida, los cuales pueden ser según corresponda: notas, factura de elemento de estudio o título o certificado de egresado.

Paso 11 :El beneficiario recibirá a través de correo electrónico la notificación de aceptación o rechazo de la documentación ingresada.

Paso 12: En el caso que la notificación es de aceptación, se elimina automáticamente el incumplimiento académico.

Paso 13: En el caso que la notificación es de rechazo, el beneficiario debe realizar nuevamente el proceso de ingreso de la documentación faltante en formato PDF.

**Canales de atención:**

Correo electrónico, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web).

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Canal Virtual:

Horario de atención todos los días 24/7:

- [soportecredito@senescyt.gob.ec](mailto:soportecredito@senescyt.gob.ec)
- <https://sia.senescyt.gob.ec/>

Base Legal

- [Acuerdo No. SENESCYT-2020-064 Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la SENESCYT](#). Art. 1.2.1.5.3 Administración de Servicios de Crédito Educativo; Atribuciones y responsabilidades, literales a), b), e), f),.

Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Contacto de servicios  
**Correo Electrónico:** [consultas@senescyt.gob.ec](mailto:consultas@senescyt.gob.ec)  
**Teléfono:** 593-2 3934-300

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	02	2	356
2024	01	0	1220
2023	12	0	923

2023 Año	11 Mes	0 Volumen de Quejas	959 Volumen de Atenciones
2023	10	0	1027
2023	09	0	1381
2023	08	0	923
2023	07	0	885
2023	06	0	842
2023	05	0	909
2023	04	0	840
2023	03	0	1058
2023	02	0	1293
2023	01	0	816
2022	12	0	828
2022	11	0	941
2022	10	0	981
2022	09	0	883
2022	08	0	1366
2022	07	0	2273
2022	06	0	327
2022	05	0	140
2022	04	0	317
2022	03	0	397
2022	02	0	365
2022	01	0	572
2021	12	0	369
2021	11	0	103
2021	10	0	0
2021	09	0	604
2021	08	0	210
2021	07	0	602
2021	06	0	977
2021	05	0	946
2021	04	0	939

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	02	0	1123
2021	01	0	1214
2020	12	0	1158
2020	11	0	854
2020	10	0	923
2020	09	0	856