

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	OTORGAMIENTO DE INFORMACIÓN ACADÉMICA DE CRÉDITO EDUCATIVO
<b>Institución</b>	MINISTERIO DE EDUCACIÓN, DEPORTE Y CULTURA
<b>Descripción</b>	Trámite orientado a personas beneficiarias de crédito educativo financiado con recursos del Estado (Banco del Pacífico, Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas – ICE, Ex IFTH y Ex Senescyt, actual MINEDEC) que mantienen su administración a cargo del MINEDEC, y que solicitan información académica de crédito educativo (datos relacionados con liquidaciones financieras, datos relacionados con tablas de amortización financiera, datos relacionados con el historial crediticio).
<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@educacion.gob.ec">soportecredito@educacion.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>

- Nombres y apellidos completos.
- Número de cédula.
- Número de contrato.

Paso 2: Una vez verificada la información financiera del beneficiario en los sistemas institucionales del MINEDEC, 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 Pacífico más cercana a solicitar la liquidación financiera.

Paso 3: Revisar respuesta emitida por correo electrónico.

### **Información relacionada a las notificaciones de incumplimiento académico:**

Paso 1: El beneficiario en etapa de desembolso o recuperación, recibe la notificación de incumplimiento académico mediante correo electrónico.

Paso 2: A través del correo electrónico [soportecredito@educacion.gob.ec](mailto:soportecredito@educacion.gob.ec), el usuario debe solicitar la información de incumplimiento académico, para lo cual debe proporcionar la siguiente información:

- Nombres y apellidos completos
- Número de cédula
- Número de contratos

Paso 3: MINEDEC 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 del MINEDEC, se emitirá respuesta a través del correo electrónico registrado, con el detalle del incumplimiento académico, recomendando el ingreso de la documentación en la plataforma de Servicios de Crédito Educativo.

Paso 4: Ingresar el número de identificación del beneficiario y el número de contrato.

Paso 5: Dar clic en el botón "Consultar".

Paso 6: Escoger el trámite a solicitar: "Desembolso", "Resoluciones" o "Información Académica".

Paso 7: 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 (peso máximo de 2MB) solicitados en la notificación recibida, los cuales pueden ser según corresponda: notas, factura de elemento de estudio o título o certificado de egresado.

Paso 8: El beneficiario recibirá a través de correo electrónico la notificación de aceptación o rechazo de la documentación ingresada.

Paso 9: En el caso que la notificación es de aceptación, se elimina automáticamente el incumplimiento académico.

Paso 10: 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@educacion.gob.ec](mailto:soportecredito@educacion.gob.ec)
- <https://siau.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:** [soportecredito@educacion.gob.ec](mailto:soportecredito@educacion.gob.ec)

**Teléfono:** 1800-338322

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2026	05	0	180
2026	04	0	146
2026	03	0	160
2026	02	2	107
2026	01	2	134
2025	12	2	106
2025	11	5	101

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	10	2	119
2025	09	2	0
2025	08	2	0
2025	07	1	172
2025	06	0	152
2025	05	0	191
2025	04	0	159
2025	03	0	46
2025	02	0	292
2025	01	0	261
2024	12	1	185
2024	11	2	145
2024	10	1	167
2024	09	2	0
2024	08	2	218
2024	07	2	229
2024	06	2	238
2024	05	2	0
2024	04	2	229
2024	03	2	364
2024	02	2	356
2024	01	0	1220
2023	12	0	923
2023	11	0	959

Año	Mes	Volumen de Quejas	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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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
2021	03	0	1319
2021	02	0	1123
2021	01	0	1214
2020	12	0	1158
2020	11	0	854
2020	10	0	923
2020	09	0	856