Información de Trámite

Nombre Trámite	OTORGAMIENTO DE INFORMACIÓN ACADÉMICA DE CRÉDITO EDUCATIVO
Institución	MINISTERIO DE EDUCACIÓN, DEPORTE Y CULTURA
Descripción	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.
¿A quién está dirigido?	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.. **Dirigido a:** Persona Natural - Ecuatoriana.
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	**Tipo de Resultado:** Registro, certificaciones o constancias. **Resultado a obtener:** • Información relacionada a liquidaciones financieras • Información y tablas de amortización • Información relacionada al historial crediticio • Información referente a notificaciones de incumplimiento académico • Información relacionada con obligaciones académico
¿Qué necesito para hacer el trámite?	**Requisitos Generales:** 1. Número de cédula de identidad.
¿Cómo hago el trámite?	**Datos relacionados con liquidaciones financieras, tablas de amortización financiera e historial crediticio:** Paso 1: A través del correo electrónico soportecredito@educacion.gob.ec, 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:

- 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 Pácifico 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, 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
- 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
Teléfono: 1800-338322

Transparencia

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2026	10	0	0	2	0
2026	09	0	0	0	0
2026	08		167	2	
2026	07		158	2	
2026	06		153	0	
2026	05		180	0	
2026	04		146	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2026	03		160	0	
2026	02		107	2	
2026	01		134	2	
2025	12		106	2	
2025	11		101	5	
2025	10		119	2	
2025	09		0	2	
2025	08		0	2	
2025	07		172	1	
2025	06		152	0	
2025	05		191	0	
2025	04		159	0	
2025	03		46	0	
2025	02		292	0	
2025	01		261	0	
2024	12		185	1	
2024	11		145	2	
2024	10		167	1	
2024	09		0	2	
2024	08		218	2	
2024	07		229	2	
2024	06		238	2	
2024	05		0	2	
2024	04		229	2	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2024	03		364	2	
2024	02		356	2	
2024	01		1220	0	
2023	12		923	0	
2023	11		959	0	
2023	10		1027	0	
2023	09		1381	0	
2023	08		923	0	
2023	07		885	0	
2023	06		842	0	
2023	05		909	0	
2023	04		840	0	
2023	03		1058	0	
2023	02		1293	0	
2023	01		816	0	
2022	12		828	0	
2022	11		941	0	
2022	10		981	0	
2022	09		883	0	
2022	08		1366	0	
2022	07		2273	0	
2022	06		327	0	
2022	05		140	0	
2022	04		317	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2022	03		397	0	
2022	02		365	0	
2022	01		572	0	
2021	12		369	0	
2021	11		103	0	
2021	10		0	0	
2021	09		604	0	
2021	08		210	0	
2021	07		602	0	
2021	06		977	0	
2021	05		946	0	
2021	04		939	0	
2021	03		1319	0	
2021	02		1123	0	
2021	01		1214	0	
2020	12		1158	0	
2020	11		854	0	
2020	10		923	0	
2020	09		856	0	

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
HUGO EDISON GARCIA JUMBO