

ANEXO 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 ciudadanía 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 (Indicar 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: (Detalle si es por ventanilla, oficina, teléfono, 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 (si no hay)	Número de ciudadanas/ciudadanos que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanas/ciudadanos que accedieron al servicio acumulado
1	Solicitud de acceso a la información pública	Atender las solicitudes de acceso a la información pública	Personalmente en la matriz Guayaquil, sucursales CFN a nivel nacional, o Acceder al portal web de CFN B.P. y direccionarse a la opción Solicitud de acceso a la información pública. Link: https://www.cfn.fin.ec/contactanos/ https://www.cfn.fin.ec/acceder-a-la-opcion-Contacto-Ciudadano	Ingresar a la página web y completar los datos requeridos	Validación de datos y canalización del requerimiento	De lunes a viernes de 8:30 a 17:00	Gratis	Acorde al requerimiento.	Persona natural o jurídica, entidad pública o privada, público en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Solicitud de acceso a la información pública	Página web y personalmente en la Matriz Guayaquil y Sucursales CFN a nivel nacional	NO	N/A	Solicitud de acceso a la información pública	0	0
2	Balón de Servicios	Consiste en proporcionar información de los servicios financieros y no financieros de CFN Vigentes a todos los requerientes.	Toda persona que requiera información de los servicios financieros y no financieros de CFN, puede acceder en forma personal o por medio de Video Llamada (externa e interna) o vía correo electrónico.	Toda persona que requiera información de los servicios financieros y no financieros de CFN, puede acceder en forma personal o por medio de Video Llamada (externa e interna) o vía correo electrónico.	Se procede a tomar los datos personales del solicitante, se los ingresa en el Registro Operativo	De lunes a viernes de 8:30 a 17:00	Gratis	15 a 30 minutos	Personas naturales y jurídicas.	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Para consultas personales los potenciales clientes y público en general pueden dirigirse a las oficinas CFN B.P. Oficina Matriz, Guayaquil, Av. 9 de Octubre 200 y 1700, Tel: (05) 04 256 0888 / (05) 04 259 1800, Oficina Especial - Quito, Hoyo de A. Av. Naciones Unidas y Chacabuco, Edificio Platanillo, Tel: (05) 02 303 0700 / 02 303 0500. Link: https://www.cfn.fin.ec/asesoria-tecnica	Atención Personal, Video llamada y cabinas	NO	Balón de Servicios	Balón de Servicios	260	661
3	Asistencia Técnica (Programa de Educación Financiera - PEF)	Generar programas de asistencia técnica masiva (Programas de Educación Financiera - PEF), apoyo en Ferias y Eventos interinstitucionales a nivel nacional.	Toda persona natural o jurídica, entidad pública o privada que requiera acceder a los Programas de Educación Financiera - PEF, puede acudir personalmente o mediante una comunicación por escrito.	Se requiere una comunicación formal o un correo electrónico solicitando el despliegue del Programa de Educación Financiera - PEF. Se lo obtiene a nivel nacional de acuerdo a los requerimientos.	Se genera una reunión en la cual se identifican los requerimientos de apoyo institucional. Se plantea una propuesta de apoyo del programa de asistencia técnica y se requiere que el solicitante envíe una comunicación a las autoridades CFN. Con la aprobación se genera el programa requerido.	De lunes a viernes de 8:30 a 17:00 y Sábados y Domingos (De acuerdo a cronograma establecido)	Gratis	Acorde al requerimiento.	Persona natural o jurídica, entidad pública o privada, público en general.	Quito y Guayaquil, con coberturas nacional.	Para consultas personales los potenciales clientes y público en general pueden dirigirse a las oficinas CFN B.P. Oficina Matriz, Guayaquil, Av. 9 de Octubre 200 y 1700, Tel: (05) 04 256 0888 / (05) 04 259 1800, Oficina Especial - Quito, Hoyo de A. Av. Naciones Unidas y Chacabuco, Edificio Platanillo, Tel: (05) 02 303 0700 / 02 303 0500. Link: https://www.cfn.fin.ec/asesoria-tecnica	Atención en oficinas y en lugares donde se acuerde con los requerientes	NO	Programa de Educación Financiera	Asistencia Técnica	215	222
4	Asistencia Técnica (Programa de Desarrollo de Capacidades - PDC)	Generar programas de asistencia técnica masiva (Programas de Desarrollo de Capacidades - PDC), apoyo en Ferias y Eventos interinstitucionales a nivel nacional.	Toda persona natural o jurídica, entidad pública o privada que requiera acceder a los Programas de Desarrollo de Capacidades - PDC, puede acudir personalmente o mediante una comunicación por escrito.	Se requiere una comunicación formal o un correo electrónico solicitando el despliegue del Programa de Desarrollo de Capacidades - PDC. Se lo obtiene a nivel nacional de acuerdo a los requerimientos.	Se genera una reunión en la cual se identifican los requerimientos de apoyo institucional. Se plantea una propuesta de apoyo del programa de asistencia técnica y se requiere que el solicitante envíe una comunicación a las autoridades CFN. Con la aprobación se genera el programa requerido.	De lunes a viernes de 8:30 a 17:00 y Sábados y Domingos (De acuerdo a cronograma establecido)	Gratis	Acorde al requerimiento.	Persona natural o jurídica, entidad pública o privada, público en general.	Quito y Guayaquil, con coberturas nacional.	Para consultas personales los potenciales clientes y público en general pueden dirigirse a las oficinas CFN B.P. Oficina Matriz, Guayaquil, Av. 9 de Octubre 200 y 1700, Tel: (05) 04 256 0888 / (05) 04 259 1800, Oficina Especial - Quito, Hoyo de A. Av. Naciones Unidas y Chacabuco, Edificio Platanillo, Tel: (05) 02 303 0700 / 02 303 0500. Link: https://www.cfn.fin.ec/asesoria-tecnica	Atención en oficinas y en lugares donde se acuerde con los requerientes	NO	Programa de Desarrollo de Capacidades	Asistencia Técnica	457	538
5	Solicitud de información vía web	Bitácora de información de Productos, características y condiciones que reportan CFN B.P. a través de correo electrónico desde la cuenta info@cfn.fin.ec, que ingresan por el portal web	Acceder al portal web de CFN B.P. y direccionarse a la opción Solicitud de información. Link: http://www.cfn.fin.ec/formularios-de-solicitud-de-informacion	Descripción de la solicitud puntual de información	1. Recepción de solicitudes de información centralizada. 2. Asignación de responsable en función de la jurisdicción del requerimiento (en caso que aplica redireccionamiento). 3. Preparación de respuesta vía correo electrónico.	De Lunes a Viernes de 8:30 a 17:00	Gratis	Seis (6) horas en promedio, cuando se genera la solicitud en horarios laborales.	Público en general.	Quito y Guayaquil, con coberturas nacional.	http://www.cfn.fin.ec/redbit/	Página web, correo electrónico.	NO	Al ser un servicio a través del portal web, no se dispone de un formulario para descargar	Solicitud de información vía web	60	142
6	Solicitud de Financiamiento	Consiste en atender las solicitudes de financiamiento y analizar la documentación presentada.	Toda persona natural o jurídica que requiera un financiamiento, puede acceder de manera personal	Toda persona natural o jurídica que requiera financiamiento de los productos que maneja la CFN, puede acceder en forma personal presentando los requisitos generales y específicos establecidos.	1. Recepción de solicitudes de refinanciamiento del cliente 2. Emisión documentación requerida. 3. Notificación al cliente de las observaciones o la continuidad del proceso, según sea el caso. 4. Asignación de Oficial de crédito responsable. 5. Solicitar los diversos informes internos 6. Agendar a los clientes con el 7. Aprobación del crédito en el sistema cobis, o a devoción de la documentación presentada al cliente	De Lunes a Viernes de 8:30 a 17:00	Gratis	Acorde al requerimiento.	Personas naturales y jurídicas, clientes nuevos y clientes CFN	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Oficina Matriz - Guayaquil Av. 9 de Octubre 200 y 1700, Pisos 10 y 11, Tel: (05) 04 256 0888 / (05) 04 259 1800, Oficina Principal - Quito: Pasadizo 36 A, entre Av. Naciones Unidas y Chacabuco, Edificio Platanillo, Tel: (05) 02 303 0700 / 02 303 0500, Sucursal Matriz - Caba URB Av. 2, 1ra y 2da de Barbanza, Edificio Universidad, Tel: (05) 02 303 0700 / 02 303 0500, Sucursal Cuenca, Av. Oshesha Lasso y Guaymas, Edificio Avenida F, Tel: (05) 07 252 07 000 / 07 252 07 000, Sucursal Loja, Juan José Páez entre José Antonio Borrero y Ochoa, Tel: (05) 07 252 07 000 / 07 252 07 000, Sucursal Machala, Potosí entre Jumbo y Tarma, Tel: (05) 09 252 07 000 / 09 252 07 000, Sucursal Pastaza, Puyo, Tel: (05) 09 252 07 000 / 09 252 07 000, Sucursal Azuay, Loja, Tel: (05) 02 254 29 000 / 02 254 29 000, Sucursal Loja, Juan José Páez entre José Antonio Borrero y Ochoa, Tel: (05) 07 252 07 000 / 07 252 07 000, Sucursal Esmeraldas, Esmeraldas entre Ochoa y Roca, Tel: (05) 0622020070, Sucursal Baños, Baños 21 de Agosto / Esmeraldas Esquina Tel: (05) 06 2610274.	Atención en oficinas	NO	Solicitud de Financiamiento	Bases para acceder a un crédito	1	1

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 (Indicar 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 (para direccionar a la página de inicio del sitio web o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, lenguaje, 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
7	Solicitud de Solución de Pago	Consiste en atender las solicitudes de refinanciamiento y analizar la documentación presentada.	Toda persona natural o jurídica que requiera un refinanciamiento de las operaciones que mantiene con la CFN, puede acceder en forma personal o mediante una comunicación por escrito.	Toda persona natural o jurídica que requiera un refinanciamiento de las operaciones que mantiene con la CFN, puede acceder en forma personal o mediante una comunicación por escrito.	1. Recepción de solicitudes de refinanciamiento del cliente. 2. Revisión documentación requerida. 3. Notificación al cliente de las observaciones o la continuidad del proceso, según sea el caso. 4. Asignación de Oficial de crédito responsable. 5. Solicitar los diversos informes internos. 6. Agendar a los diversos comités. 7. Instruir la solución aprobada.	De Lunes a Viernes de 8H00 a 17H00	Gratuito	Acorde al requerimiento.	Personas naturales y jurídicas, clientes CFN.	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.	Oficina Mater - Guayaquil Av. 9 de Octubre 200 y Pichincha, Tel: (052) 04 259 1800. Oficina Pichincha - Calle Ecuador 30 A entre Av. Naciones Unidas y Chone, Edificio Platón G, Tel: (052) 02 393 0700 / 02 393 5888. Sucursal Cuenca - Av. Cristóbal Colón y Universidad, Edificio Universidad, Tel: (052) 02 2787574 / 02 2785641. Sucursal Loja - Juan José Pardo entre José Antonio Egúsquiza y Cuenca, Tel: (052) 07 2571610 / 07 2594240. Sucursal Machala - Pichincha entre Juan y Tenorio, Tel: (052) 07 259 7900. Sucursal Pastaza - Vía 21 - Av. García Moreno, Tel: (052) 07 259 7900. Sucursal Azuay - Sanjoaquina 21-06 y Guayaquil esquina, Tel: (052) 02 2621319. Sucursal Durruti - Durruti entre Durruti y Pichincha, Tel: (052) 06025079. Sucursal Baños - Bolívar 21-06 y Guayaquil Esquina Tel: (052) 06 2610276.	Atención en oficinas	NO	N/A	N/A	27	46
8	Solicitud de Liberación de Garantías	Consiste en atender la solicitud de liberación del cliente y analizar la cobertura de riesgo total.	Toda persona natural o jurídica que requiera liberar las garantías que mantiene a favor de CFN, puede acceder en forma personal, mediante una comunicación por escrito.	Toda persona natural o jurídica que requiera liberar las garantías que mantiene a favor de CFN, puede acceder en forma personal o mediante una comunicación por escrito.	1. Recepción de solicitudes de requerimiento del cliente. 2. Solicitar la vista técnica (excepto CFN construye). 3. Revisión documentación requerida (informe técnico e información financiera). 3. Análisis cobertura de riesgo total. 4. Agendar a los diversos comités. 5. Se remite área de garantías la resolución para proceder con la liberación.	De Lunes a Viernes de 8H00 a 17H00	Gratuito	Acorde al requerimiento.	Personas naturales y jurídicas, clientes CFN.	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional.	Oficina Mater - Guayaquil Av. 9 de Octubre 200 y Pichincha, Tel: (052) 04 259 1800. Oficina Pichincha - Calle Ecuador 30 A entre Av. Naciones Unidas y Chone, Edificio Platón G, Tel: (052) 02 393 0700 / 02 393 5888. Sucursal Mater - Calle 18 y Av. 2, vía a Bellavista, Edificio Universidad, Tel: (052) 02 2787574 / 02 2785641. Sucursal Cuenca - Av. Cristóbal Colón y Universidad, Edificio Universidad, Tel: (052) 07 2571610 / 07 2594240. Sucursal Loja - Juan José Pardo entre José Antonio Egúsquiza y Cuenca, Tel: (052) 07 2571610 / 07 2594240. Sucursal Machala - Pichincha entre Juan y Tenorio, Tel: (052) 07 259 7900. Sucursal Pastaza - Vía 21 - Av. García Moreno, Tel: (052) 07 259 7900. Sucursal Azuay - Sanjoaquina 21-06 y Guayaquil esquina, Tel: (052) 02 2621319. Sucursal Durruti - Durruti entre Durruti y Pichincha, Tel: (052) 06025079. Sucursal Baños - Bolívar 21-06 y Guayaquil Esquina Tel: (052) 06 2610276.	Atención en oficinas	NO	N/A	N/A	51	92
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											Portal de Trámite Ciudadano (PTC)						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											28 de Febrero de 2022						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):											SUBGERENCIA GENERAL DE NEGOCIOS						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):											MG. BOLIVAR CEVRIRNO						
CORREO ELECTRONICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											boverino@cfn.ec						
NÚMERO TELEFONICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(04) 2 591800 Ext. 4892						