

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - L.O.TIAP																	
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 detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar 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, Personas Múltiples)	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)	Tiempo de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono, etc.)	Servicio Automatizado (Sí/no)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/usuarios que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/usuarios que accedieron al servicio acumulativo
1	Solicitud de acceso a la información pública	Atiende 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 desconectar la opción Solicitud de acceso a la información pública LINK: http://www.chf.fin.ec/contatos anexo: http://www.chf.fin.ec/contatos accediendo a la opción Contacto Ciudadano	Ingresar a la página web y completar los datos requeridos	Validación de datos y canalización del requerimiento	De lunes a viernes de 8:00 a 17:00	Gratuito	Acorde al requerimiento	Persona natural o jurídica, entidad pública o privada, público en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	https://www.chf.fin.ec/contatos/	Página web y personalmente	NO	N/A	https://www.chf.fin.ec/contatos/	7	47
2	Balón de Servicios	Consta 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 asignado	De lunes a viernes de 8:00 a 17:00	Gratuito	15 a 30 minutos	Personas naturales y jurídicas.	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	https://www.chf.fin.ec/contatos/	Atención Personal. Video llamado y cabine	NO	https://www.chf.fin.ec/contatos/	https://www.chf.fin.ec/contatos/	760	12.193
3	Asistencia Técnica (Programas de Educación Financiera - PEF)	Generar programas de asistencia técnica masiva (Programas de Educación Financiera - PEF), apoyo en Foros 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 neurón 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 remita una comunicación a las autoridades CFN. Con la aprobación se genera el programa requerido.	De lunes a viernes de 8:00 a 17:00 y Sábados y Domingos (De acuerdo a cronograma establecido)	Gratuito	Acorde al requerimiento	Persona natural o jurídica, entidad pública o privada, público en general	Quito y Guayaquil, con coberturas nacional	https://www.chf.fin.ec/contatos/	Atención en oficinas y en lugares donde se acuerden con los requerientes	NO	Programa de Educación Financiera	Asistencia Técnica	328	1.849
4	Asistencia Técnica (Programas de Desarrollo de Capacidades - PDC)	Generar programas de asistencia técnica masiva (Programas de Desarrollo de Capacidades - PDC), apoyo en Foros 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 neurón 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 remita una comunicación a las autoridades CFN. Con la aprobación se genera el programa requerido.	De lunes a viernes de 8:00 a 17:00 y Sábados y Domingos (De acuerdo a cronograma establecido)	Gratuito	Acorde al requerimiento	Persona natural o jurídica, entidad pública o privada, público en general	Quito y Guayaquil, con coberturas nacional	https://www.chf.fin.ec/contatos/	Atención en oficinas y en lugares donde se acuerden con los requerientes	NO	Programa de Desarrollo de Capacidades	Asistencia Técnica	15	1.824
5	Solicitud de información vía web	Brindar información de Productos, características y condiciones que dispone CFN B.P. a través de correo electrónico desde la cuenta info@chf.fin.ec, que ingresan por el portal web	Acceder al portal web de CFN B.P. y desconectar la opción Solicitud de información. LINK: http://www.chf.fin.ec/informacion o de solicitud de información	Descripción de la solicitud puntual del servicio que desea recibir información	1. Recepción de solicitudes de información centralizada. 2. Asignación de responsable en función de la jurisdicción del requerimiento (en caso que aplique redireccionamiento) 3. Preparación de respuesta vía correo electrónico.	De Lunes a Viernes de 8:00 a 17:00	Gratuito	Seis (6) horas en promedio, cuando se genera la solicitud en horarios laborales.	Público en general.	Quito y Guayaquil, con coberturas nacional	https://www.chf.fin.ec/contatos/	Página web, correo electrónico.	NO	Al ser un servicio a través del portal web, no se dispone de un formulario para descargar	https://www.chf.fin.ec/contatos/	214	3.471
6	Solicitud de Financiamiento	Consta en atender las solicitudes de financiamiento y realizar la documentación presentada.	Toda persona natural o jurídica que requiera un producto que mantenga la CFN, puede acceder en forma personal o mediante una comunicación por escrito.	Toda persona natural o jurídica que requiera un producto que mantenga 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 conformidad 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. Aprobación del crédito en el sistema calce, o a devolución de la documentación presentada al cliente	De Lunes a Viernes de 8:00 a 17:00	Gratuito	Acorde al requerimiento	Personas naturales y jurídicas, clientes nuevos y clientes CFN	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	https://www.chf.fin.ec/contatos/	Atención en oficinas	NO	Solicitud de Financiamiento	Requisitos para acceder a un crédito	13	688
7	Solicitud de Solución de Pago	Consta 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 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 conformidad 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. Insuiciar la solución aprobada	De Lunes a Viernes de 8:00 a 17:00	Gratuito	Acorde al requerimiento	Personas naturales y jurídicas, clientes CFN	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	https://www.chf.fin.ec/contatos/	Atención en oficinas	NO	N/A	N/A	54	2.965
8	Solicitud de Liberación de Garantías	Consta 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 o 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 a vista física (excluso CFN construye) 3. Revisión documentación (informe técnico e información financiera) 4. Analizar cobertura de riesgo total 5. Se remite área de garantías la resolución para proceder con la liberación.	De Lunes a Viernes de 8:00 a 17:00	Gratuito	Acorde al requerimiento	Personas naturales y jurídicas, clientes CFN	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	https://www.chf.fin.ec/contatos/	Atención en oficinas	NO	N/A	N/A	52	226
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)					
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												31/08/2020					
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL					
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):												GERENCIA DE SERVICIOS NO FINANCIEROS (E)					
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):												ANDRÉS DÍAZ RABASCALL					
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												info@chf.fin.ec					
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(02) 393 51700 Ext. 1462					