

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 o el ciudadano tiene la atención 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 (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Personas, Cuentas, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Detallar si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, CNFL, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Tipos 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 institución)	Servicio Automatizado (Sí/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (por línea)	Número de ciudadanos/as que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/as que accedieron al servicio acumulativo
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 la opción: Solicitud de acceso a la información pública. Link: https://www.chf.fin.ec/contactanos o https://www.chf.fin.ec/ 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/contactanos/	Página web y personalmente en la Matriz Guayaquil y Sucursales CFN a nivel nacional	NO	N/A	https://www.chf.fin.ec/contactanos/	1	46
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 o 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 o 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/contactanos/	Atención Personal, Video llamada y cabinas	NO	https://www.chf.fin.ec/contactanos/	https://www.chf.fin.ec/contactanos/	873	13.866
3	Asistencia Técnica (Programas de Educación Financiera - PEF)	Generar programas de asistencia técnica presencial (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 información de los servicios financieros y no financieros de CFN, puede acceder en forma personal o por medio de Video Llamada (externa o interna) o vía correo electrónico.	Se requiere una comunicación formal o un correo electrónico solicitando el deslague del Programa de Educación Financiera - PEF, puede acudir personalmente o mediante una comunicación por escrito.	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 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 cobertura nacional.	https://www.chf.fin.ec/contactanos/	Atención en oficinas y en lugares donde se encuentren los requerimientos	NO	https://www.chf.fin.ec/contactanos/	https://www.chf.fin.ec/contactanos/	363	2.212
4	Asistencia Técnica (Programas de Desarrollo de Capacidades - PDC)	Generar programas de asistencia técnica presencial (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 información de los servicios financieros y no financieros de CFN, puede acceder en forma personal o por medio de Video Llamada (externa o interna) o vía correo electrónico.	Se requiere una comunicación formal o un correo electrónico solicitando el deslague del Programa de Desarrollo de Capacidades - PDC, puede acudir personalmente o mediante una comunicación por escrito.	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 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 cobertura nacional.	https://www.chf.fin.ec/contactanos/	Atención en oficinas y en lugares donde se encuentren los requerimientos	NO	https://www.chf.fin.ec/contactanos/	https://www.chf.fin.ec/contactanos/	84	1.588
5	Solicitud de información vía web	Brindar información de Productos, características y condiciones que conforman CFN B.P., a través de correo electrónico desde la cuenta info@chf.fin.ec, que registren por el portal web.	Acceder al portal web de CFN B.P., y direccionarse la opción: Solicitud de información. Link: http://www.chf.fin.ec/formulario-solicitud-de-informacion	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 genere la solicitud en horarios laborales.	Público en general.	Quito y Guayaquil, con cobertura nacional.	https://www.chf.fin.ec/contactanos/	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/contactanos/	197	1.868
6	Solicitud de Financiamiento	Consiste en atender las solicitudes de financiamiento 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 solicitada. 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 credit, o 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/contactanos/	Atención en oficinas	NO	https://www.chf.fin.ec/contactanos/	https://www.chf.fin.ec/contactanos/	32	729
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 solicitada. 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. Insinuar 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/contactanos/	Atención en oficinas	NO	N/A	N/A	39	1.804
8	Solicitud de Liberación de Garantías	Consiste en atender la solicitud de liberación de garantías 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 la visita técnica (anexo CFN) correspondiente 3. Revisión documentación requerida (Informe técnico e información financiera) 4. Agendar a los diversos comités 5. Revisión de la documentación solicitada 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/contactanos/	Atención en oficinas	NO	N/A	N/A	42	288
Para ser Renado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																	
Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																	
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																	
30/08/2020																	
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:																	
adiaz@chf.fin.ec																	
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																	
(02) 393 5700 Ext. 1462																	