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 (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, 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: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, 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
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.cfn.fin.ec/contactanos/ https://www.cfn.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 8h30 a 17h00	Gratuito	Acorde al requerimiento.	Persona natural o jurídica, entidad pública o privada, público en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel naciona	https://www.cfn.fin.ec/contactanos/	Página web y personalmente en la Matriz Guayaquil y Sucursales CFN a nivel nacional	NO	N/A	https://www.cfn.fin.ec/contactanos/	0	**48**
2	Balcón de Servicios	Consiste en proporcionar información de los servicios financieros y no financieros de CFN vigentes a todos los requirientes.	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 8h30 a 17h00	Gratuito	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 Pichincha, Telf.: (593) 04 256 0888 / (593) 04 259 1800. Oficina Principal – Quito: Ifaquito 36 A, entre Av. Naciones Unidas y Corea, Edificio Platinum G, Telf.: (593) 02 393 5700 / 02 393 5899. Link: https://www.cfn.fin.ec/asistencia-tecnica/	Atención Personal, Video llamada y cabinas	NO	https://sscenlinea.cfn.fin.ec/asistencia/	https://sscenlinea.cfn.fin.ec/asistencia/	490	**14.243**
3	Asistencia Técnica (Programas de Educación Financiera - PEF's)	Generar programas de asistencia técnica masiva (Programas de Educación Financiera - PEF's), 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's, 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 remita una comunicación a las autoridades CFN. Con la aprobación se genera el programa requerido.	De lunes a viernes de 8h30 a 17h00 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.	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 Pichincha, Telf.: (593) 04 256 0888 / (593) 04 259 1800. Oficina Principal – Quito: Ifaquito 36 A, entre Av. Naciones Unidas y Corea, Edificio Platinum G, Telf.: (593) 02 393 5700 / 02 393 5899. Link: https://www.cfn.fin.ec/asistencia-tecnica/	Atención en oficinas y en lugares donde se acuerde con los requirientes	NO	Programa de Educación Financiera	Asistencia Técnica	703	**3.617**
4	Asistencia Técnica (Programas de Desarrollo de Capacidades - PDC's)	Generar programas de asistencia técnica masiva (Programas de Desarrollo de Capacidades - PDC's), 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's, 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 remita una comunicación a las autoridades CFN. Con la aprobación se genera el programa requerido.	De lunes a viernes de 8h30 a 17h00 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.	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 Pichincha, Telf.: (593) 04 256 0888 / (593) 04 259 1800. Oficina Principal – Quito: Ifaquito 36 A, entre Av. Naciones Unidas y Corea, Edificio Platinum G, Telf.: (593) 02 393 5700 / 02 393 5899. Link: https://www.cfn.fin.ec/asistencia-tecnica/	Atención en oficinas y en lugares donde se acuerde con los requirientes	NO	Programa de Desarrollo de Capacidades	Asistencia Técnica	602	**3.111**
5	Solicitud de información vía web	Brindar información de Productos, características y condiciones que dispone CFN B.P., a través de correos electrónicos desde la cuenta info@cfn.fin.ec, que ingresan por el portal web	Acceder al portal web de CFN B.P., y direccionarse la opción: Solicitud de información. Link: http://www.cfn.fin.ec/formulario-de-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 8h30 a 17h00	Gratuito	Seis (6) horas en promedio, cuando se genera la solicitud en horarios laborales.	Público en general.	Quito y Guayaquil, con cobertura nacional.	https://www.cfn.fin.ec/credito/	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	76	**4.134**
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 aacceder de manera personal.	Toda persona natural o jurídica que requiera financiamiento de los productos que mantiene la CFN, puede acceder en forma personal presentando los requisitos generales y específicos establecidos.	1. Recepción de solicitudes de refinanciamiento del cliente 2.Revisión documentación receptada. 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 comité 7.Aprobación del crédito en el sistema cobis, o o devolución de la documentación presentada al cliente	De Lunes a Viernes de 8h30 a 17h30	Gratuito	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 Pichincha, Telf.: (593) 04 256 0888 / (593) 04 259 1800. Oficina Principal – Quito: Ifaquito 36 A, entre Av. Naciones Unidas y Corea, Edificio Platinum G, Telf.: (593) 02 393 5700 / 02 393 5899. Sucursal Matriz: Calle Ulises de la Ve 2, vía a Batisaquito, ciltia Universitaria, Telf.: (593) 05 2678734/ 05 2678641 Sucursal Cuenca: Av. Ordóñez Lasso y Guayacán Edificio Astudillo PB, Telf.:(593) 07 607 5817 Sucursal Loja: Juan José Peña entre José Antonio Eguiguren y Colón, Telf.: (593) 07 2571619/ 07 2584042 Sucursal Machala: Pichincha entre Junín y Tarqui, Telf.: (593) 07 293 7600. Sucursal Riobamba: Veloz 21 - 40 y García Moreno, Telf.: (593) 03 2942917 Sucursal Ambato: Simón Bolívar 21-06 y Guayaquil esquina, Telf.: (593) 03 2421319. Sucursal Esmeraldas: Sucre entre Quito y Ricaurte, Tel.: (593) 0932419270. Sucursal Ibarra: Bolívar 21-06 y Guayaquil Esquina Tel: (593) 06 2610374.	Atención en oficinas	NO	Solicitud de Financiamiento	Requisitos para acceder a un crédito	22	**769**
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 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 receptada. 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 comité 7.Instrumer la solución aprobada	De Lunes a Viernes de 8h30 a 17h30	Gratuito	Acorde al requerimiento.	Personas naturales y jurídicas, clientes CFN	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Oficina Matriz – Guayaquil: Av 9 de Octubre 200 y Pichincha, Telf.: (593) 04 256 0888 / (593) 04 259 1800. Oficina Principal – Quito: Ifaquito 36 A, entre Av. Naciones Unidas y Corea, Edificio Platinum G, Telf.: (593) 02 393 5700 / 02 393 5899. Sucursal Matriz: Calle Ulises de la Ve 2, vía a Batisaquito, ciltia Universitaria, Telf.: (593) 05 2678734/ 05 2678641 Sucursal Cuenca: Av. Ordóñez Lasso y Guayacán Edificio Astudillo PB, Telf.:(593) 07 607 5817 Sucursal Loja: Juan José Peña entre José Antonio Eguiguren y Colón, Telf.: (593) 07 2571619/ 07 2584042 Sucursal Machala: Pichincha entre Junín y Tarqui, Telf.: (593) 07 293 7600. Sucursal Riobamba: Veloz 21 - 40 y García Moreno, Telf.: (593) 03 2942917 Sucursal Ambato: Simón Bolívar 21-06 y Guayaquil esquina, Telf.: (593) 03 2421319. Sucursal Esmeraldas: Sucre entre Quito y Ricaurte, Tel.: (593) 0932419270. Sucursal Ibarra: Bolívar 21-06 y Guayaquil Esquina Tel: (593) 06 2610374.	Atención en oficinas	NO	N/A	N/A	22	**3.042**
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, 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 (excepto CFN construye) 2.Revisión documentación receptada (informe técnico e información financiera). 3.Analisis cobertura de riesgo total. 4.Agendar a los diversos comité 5.Se remite área de garantías la resolución para proceder con la liberación.	De Lunes a Viernes de 8h30 a 17h30	Gratuito	Acorde al requerimiento.	Personas naturales y jurídicas, clientes CFN	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Oficina Matriz – Guayaquil: Av 9 de Octubre 200 y Pichincha, Telf.: (593) 04 256 0888 / (593) 04 259 1800. Oficina Principal – Quito: Ifaquito 36 A, entre Av. Naciones Unidas y Corea, Edificio Platinum G, Telf.: (593) 02 393 5700 / 02 393 5899. Sucursal Matriz: Calle Ulises de la Ve 2, vía a Batisaquito, ciltia Universitaria, Telf.: (593) 05 2678734/ 05 2678641 Sucursal Cuenca: Av. Ordóñez Lasso y Guayacán Edificio Astudillo PB, Telf.:(593) 07 607 5817 Sucursal Loja: Juan José Peña entre José Antonio Eguiguren y Colón, Telf.: (593) 07 2571619/ 07 2584042 Sucursal Machala: Pichincha entre Junín y Tarqui, Telf.: (593) 07 293 7600. Sucursal Riobamba: Veloz 21 - 40 y García Moreno, Telf.: (593) 03 2942917 Sucursal Ambato: Simón Bolívar 21-06 y Guayaquil esquina, Telf.: (593) 03 2421319. Sucursal Esmeraldas: Sucre entre Quito y Ricaurte, Tel.: (593) 0932419270. Sucursal Ibarra: Bolívar 21-06 y Guayaquil Esquina Tel: (593) 06 2610374.	Atención en oficinas	NO	N/A	N/A	75	**395**

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)	Portal de Trámite Ciudadano (PTC)
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	30/11/2020
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):	GERENCIA DE SERVICIOS NO FINANCIEROS
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	ECON. SUSANA CORDOVA Y.
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	scordova@cfn.fin.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 393 5700 Ext. 1124