

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 canal 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 (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 descargar 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, teléfono, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institucional)	Servicio Automatizado (Self)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanoscudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanoscudadanas 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 a la opción: Solicitud de acceso a la información pública. Link: http://www.cfn.fin.ec/contacto http://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 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	1
2	Balcón 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 registra en el Registro Operativo asignado	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 Pichincha, Tel: (05) 04 256 0888 / (05) 04 256 1800, Oficina Lima, Calle 108 y 2, Loja Ballesteros, Av. Naciones Unidas y Cuenca, Edificio, Pichincha 6, Tel: (05) 04 256 1700 / (05) 04 256 1800. Link: http://www.cfn.fin.ec/transparencia/tema/1	Atención Personal, Video llamada y call center	NO	Balcón de Servicios	Balcón de Servicios	41	3,648
3	Asistencia Técnica (Programas de Educación Financiera - PEFs)	Generar programas de asistencia técnica masiva (Programas de Educación Financiera - PEFs), apoyo en Finanzas y Evolver intermedios a nivel nacional.	Toda persona natural o jurídica, entidad pública o privada que requiera acceder a los Programas de Educación Financiera - PEFs, 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 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 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, Tel: (05) 04 256 0888 / (05) 04 256 1800, Oficina Lima, Calle 108 y 2, Loja Ballesteros, Av. Naciones Unidas y Cuenca, Edificio, Pichincha 6, Tel: (05) 04 256 1700 / (05) 04 256 1800. Link: http://www.cfn.fin.ec/transparencia/tema/1	Atención en oficinas y en lugares donde se acuerde con los requerientes	NO	Programa de Educación Financiera	Asistencia Técnica	95	3,158
4	Asistencia Técnica (Programas de Desarrollo de Capacidades - PDCs)	Generar programas de asistencia técnica masiva (Programas de Desarrollo de Capacidades - PDCs), apoyo en Finanzas y Evolver intermedios a nivel nacional.	Toda persona natural o jurídica, entidad pública o privada que requiera acceder a los Programas de Desarrollo de Capacidades - PDCs, 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 8:30 a 17:00 Y Sábados y Domingos (De acuerdo a cronograma establecido)	Gratis	Acorde al requerimiento.	Persona natural y 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, Tel: (05) 04 256 0888 / (05) 04 256 1800, Oficina Lima, Calle 108 y 2, Loja Ballesteros, Av. Naciones Unidas y Cuenca, Edificio, Pichincha 6, Tel: (05) 04 256 1700 / (05) 04 256 1800. Link: http://www.cfn.fin.ec/transparencia/tema/1	Atención en oficinas y en lugares donde se acuerde con los requerientes	NO	Programa de Desarrollo de Capacidades	Asistencia Técnica	7	3,229
5	Solicitud de información vía web	Brindar información de Productos, características y condiciones que dispone CFN B.P. a través de canales electrónicos desde la cuenta info@chfn.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/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 8:30 a 17:00	Gratis	Seis (6) horas en promedio, cuando se genera la solicitud en horarios laborales.	Público en general	Quito y Guayaquil, con cobertura nacional.	http://www.cfn.fin.ec/informacion/	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	68	1,021
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 o mediante una comunicación por escrito.	Toda persona natural o jurídica que requiera financiamiento de los productos que mantiene la CFN, puede acceder en forma personal o mediante una comunicación por escrito.	1. Recepción de solicitudes de refinanciamiento del cliente 2.Revisión documentación recabada. 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. Aprobación del crédito en el sistema credit, o a derivación de la documentación presentada al cliente	De Lunes a Viernes de 8:30 a 17:30	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 Pichincha, Tel: (05) 04 256 0888 / (05) 04 256 1800 Oficina Pichincha – Quito: Pichincha 36 A, entre Av. Naciones Unidas y Cuenca, Edificio Pichincha 6, Tel: (05) 04 256 1700 / (05) 04 256 1800 Oficina Lima, Calle 108 y 2, Loja Ballesteros, Av. Naciones Unidas y Cuenca, Edificio, Pichincha 6, Tel: (05) 04 256 1700 / (05) 04 256 1800 Oficina Cuenca, Av. Naciones Unidas y Cuenca, Edificio, Pichincha 6, Tel: (05) 04 256 1700 / (05) 04 256 1800 Oficina Loja, Juan José Pareda entre José Antonio Egúsquiza y Cuenca, Tel: (05) 07 2514507 / 2514502 Sucursal Machala, Pichincha entre Junín y Tarma, Tel: (05) 07 250 7900 Sucursal Riobamba, Vialto 21, 4to y García Moreno, Tel: (05) 05 2642671 Sucursal Ambato, Sotelo Melvar 21-06 y Guayaquil esquina, Tel: (05) 05 2642330 Sucursal Cuenca, Entre Quito y Pichincha, Tel: (05) 062045070 Sucursal Baños, Bolívar 21-06 y Guayaquil Esquina Tel: (05) 06 2610274	Atención en oficinas	NO	Solicitud de Financiamiento	Requisitos para acceder a un crédito	0	252
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 los productos 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 los productos que mantiene la CFN, puede acceder en forma personal o mediante una comunicación por escrito.	1. Recepción de solicitudes de refinanciamiento del cliente 2.Revisión documentación recabada. 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. Instrumentar la solución aprobada	De Lunes a Viernes de 8:30 a 17:30	Gratis	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, Tel: (05) 04 256 0888 / (05) 04 256 1800 Oficina Pichincha – Quito: Pichincha 36 A, entre Av. Naciones Unidas y Cuenca, Edificio Pichincha 6, Tel: (05) 04 256 1700 / (05) 04 256 1800 Oficina Lima, Calle 108 y 2, Loja Ballesteros, Av. Naciones Unidas y Cuenca, Edificio, Pichincha 6, Tel: (05) 04 256 1700 / (05) 04 256 1800 Oficina Cuenca, Av. Naciones Unidas y Cuenca, Edificio, Pichincha 6, Tel: (05) 04 256 1700 / (05) 04 256 1800 Oficina Loja, Juan José Pareda entre José Antonio Egúsquiza y Cuenca, Tel: (05) 07 2514507 / 2514502 Sucursal Machala, Pichincha entre Junín y Tarma, Tel: (05) 07 250 7900 Sucursal Riobamba, Vialto 21, 4to y García Moreno, Tel: (05) 05 2642671 Sucursal Ambato, Sotelo Melvar 21-06 y Guayaquil esquina, Tel: (05) 05 2642330 Sucursal Cuenca, Entre Quito y Pichincha, Tel: (05) 062045070 Sucursal Baños, Bolívar 21-06 y Guayaquil Esquina Tel: (05) 06 2610274	Atención en oficinas	NO	N/A	N/A	59	619
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 refinanciamiento del cliente. 2.Solicitar la vista técnica (excepto CFN comitente) 2.Revisión documentación recabada (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 8:30 a 17:30	Gratis	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, Tel: (05) 04 256 0888 / (05) 04 256 1800 Oficina Pichincha – Quito: Pichincha 36 A, entre Av. Naciones Unidas y Cuenca, Edificio Pichincha 6, Tel: (05) 04 256 1700 / (05) 04 256 1800 Oficina Lima, Calle 108 y 2, Loja Ballesteros, Av. Naciones Unidas y Cuenca, Edificio, Pichincha 6, Tel: (05) 04 256 1700 / (05) 04 256 1800 Oficina Cuenca, Av. Naciones Unidas y Cuenca, Edificio, Pichincha 6, Tel: (05) 04 256 1700 / (05) 04 256 1800 Oficina Loja, Juan José Pareda entre José Antonio Egúsquiza y Cuenca, Tel: (05) 07 2514507 / 2514502 Sucursal Machala, Pichincha entre Junín y Tarma, Tel: (05) 07 250 7900 Sucursal Riobamba, Vialto 21, 4to y García Moreno, Tel: (05) 05 2642671 Sucursal Ambato, Sotelo Melvar 21-06 y Guayaquil esquina, Tel: (05) 05 2642330 Sucursal Cuenca, Entre Quito y Pichincha, Tel: (05) 062045070 Sucursal Baños, Bolívar 21-06 y Guayaquil Esquina Tel: (05) 06 2610274	Atención en oficinas	NO	N/A	N/A	42	481

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 (Describe 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 (Sí/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
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)						Portal de Trámite Ciudadano (PTC)											
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:						30/11/2023											
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:						MENSUAL											
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):						GERENCIA DE BALCÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS											
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):						ECON. SUSANA CORDOVA Y.											
CORREO ELECTRONICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:						scordova@cfn-fn.ac											
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:						(04) 2 593800 Ext. 1124											