

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 ciudadanía para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan 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 (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 dependencias que ofrecen 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 institucional)	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 acumulado
1	Solicitud de acceso a la información pública	Atender las solicitudes de acceso a la información pública	Personalmente en la mesa General, escrituras CFN a nivel nacional o Acceder al portal web de la CFN B.P. y seleccionar la opción Solicitud de acceso a la información pública. Link: <a href="http://www.cfn.gub.ve/usuarios/solicitud-acceso-a-la-informacion-publica">http://www.cfn.gub.ve/usuarios/solicitud-acceso-a-la-informacion-publica</a> o bien 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	Gratuito	Acorde al requerimiento.	Personas naturales y jurídicas, entidad pública o privada, público en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	<a href="#">Solicitud de acceso a la información pública</a>	Página web y personalmente en la Mesa General y Escrituras CFN a nivel nacional	NO	N/A	<a href="#">Solicitud de acceso a la información pública</a>	1	1
2	Balón de Servicios	Consiste en proporcionar información de los servicios financieros y no financieros de CFN vigentes a todos los requeridos.	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	Gratuito	15 a 30 minutos	Personas naturales y jurídicas.	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	<a href="#">Para consultas personales los peticionarios, clientes y público en general pueden dirigirse a las oficinas CFN B.P. - Oficina Maina - Guayaquil, Av. 9 de Octubre 210 y Pichincha, Tel: (099) 04 258 0888 / (099) 04 259 1800, Oficina Principal - Quito, Itabamba 36 A, entre Av. Naciones Unidas y Cona, Edificio Pichincha G, Tel: (099) 02 383 8700, 02 383 8800, Link: <a href="https://www.cfn.gub.ve/consultas-servicios">https://www.cfn.gub.ve/consultas-servicios</a></a>	Atención Personal, Video llamada y call center	NO	<a href="#">Balón de Servicios</a>	<a href="#">Balón de Servicios</a>	401	401
3	Asistencia Técnica (Programas de Educación Financiera - PEFs)	Generar programas de asistencia técnica masiva (Programas de Educación Financiera - PEFs), 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 - PEFs, puede acudir personalmente o mediante una comunicación por escrito.	Se requiere una comunicación formal o en 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)	Gratuito	Acorde al requerimiento.	Persona natural o jurídica, entidad pública o privada, público en general.	Quito y Guayaquil, con cobertura nacional.	<a href="#">Para consultas personales los peticionarios, clientes y público en general pueden dirigirse a las oficinas CFN B.P. - Oficina Maina - Guayaquil, Av. 9 de Octubre 210 y Pichincha, Tel: (099) 04 258 0888 / (099) 04 259 1800, Oficina Principal - Quito, Itabamba 36 A, entre Av. Naciones Unidas y Cona, Edificio Pichincha G, Tel: (099) 02 383 8700, 02 383 8800, Link: <a href="https://www.cfn.gub.ve/consultas-servicios">https://www.cfn.gub.ve/consultas-servicios</a></a>	Atención en oficinas y en lugares donde se accede con los requeridos	NO	<a href="#">Programa de Educación Financiera</a>	<a href="#">Asistencia Técnica</a>	7	7
4	Asistencia Técnica (Programas de Desarrollo de Capacidades - PDCs)	Generar programas de asistencia técnica masiva (Programas de Desarrollo de Capacidades - PDCs), 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 - PDCs, puede acudir personalmente o mediante una comunicación por escrito.	Se requiere una comunicación formal o en 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)	Gratuito	Acorde al requerimiento.	Persona natural o jurídica, entidad pública o privada, público en general.	Quito y Guayaquil, con cobertura nacional.	<a href="#">Para consultas personales los peticionarios, clientes y público en general pueden dirigirse a las oficinas CFN B.P. - Oficina Maina - Guayaquil, Av. 9 de Octubre 210 y Pichincha, Tel: (099) 04 258 0888 / (099) 04 259 1800, Oficina Principal - Quito, Itabamba 36 A, entre Av. Naciones Unidas y Cona, Edificio Pichincha G, Tel: (099) 02 383 8700, 02 383 8800, Link: <a href="https://www.cfn.gub.ve/consultas-servicios">https://www.cfn.gub.ve/consultas-servicios</a></a>	Atención en oficinas y en lugares donde se accede con los requeridos	NO	<a href="#">Programa de Desarrollo de Capacidades</a>	<a href="#">Asistencia Técnica</a>	81	81
5	Solicitud de información vía web	Enviar información de Productos, características y condiciones que dispone CFN B.P. a través de correo electrónico desde la cuenta info@cfn.gub.ve, que ingresará por el portal web	Acceder al portal web de CFN B.P. y seleccionar la opción Solicitud de información. Link: <a href="http://www.cfn.gub.ve/formularios-de-solicitud-de-informacion">http://www.cfn.gub.ve/formularios-de-solicitud-de-informacion</a>	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 solicite redireccionamiento) 3. Preparación de respuesta vía correo electrónico.	De Lunes a Viernes de 8:30 a 17:00	Gratuito	Seis (6) horas en promedio, cuando se genera la solicitud en horarios laborales.	Público en general.	Quito y Guayaquil, con cobertura nacional.	<a href="https://www.cfn.gub.ve/informacion/">https://www.cfn.gub.ve/informacion/</a>	Página web, correo electrónico.	NO	Al ser un servicio a través del portal web, no se dispone de un formulario para descargar	<a href="#">Solicitud de información vía web</a>	82	82
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 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 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 nuevos comités. 7. Aprobación del crédito en el sistema credit, o a devolución de la documentación presentada al cliente	De Lunes a Viernes de 8:30 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	Oficina Maina - Guayaquil, Av. 9 de Octubre 200 y Pichincha, Tel: (099) 04 258 1800. Oficina Principal - Quito, Itabamba 36 A, entre Av. Naciones Unidas y Cona, Edificio Pichincha G, Tel: (099) 02 383 8700 / 02 383 8800. Sucursal Santa Cruz, Of. 2, 2 de la Barro Colorado University, Tel: (099) 05 2378745 / 05 2378541. Edificio Amalito PB, Tel: (099) 07 407 3377. Sucursal Loja, Of. 201, Tel: (099) 07 2374160 / 07 2384240. Sucursal Machala, Of. 201, Tel: (099) 09 2502070. Sucursal Robledo, Of. 201, Tel: (099) 09 2502070. Sucursal Rosales, Of. 201, Tel: (099) 09 2502070. Sucursal Santo Domingo, Of. 201, Tel: (099) 09 2502070. Sucursal Esmeraldas, Of. 201, Tel: (099) 09 2502070. Sucursal Baños, Of. 201, Tel: (099) 09 2502070.	Atención en oficinas	NO	<a href="#">Solicitud de Financiamiento</a>	<a href="#">Requisitos para acceder a un crédito</a>	0	0

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 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 (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, 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: (053) 04 259 1800. Oficina Pichincha - Calle Ecuador 30 A entre Av. Naciones Unidas y Chone, Edificio Platón G, Tel: (053) 02 303 0700 / 02 303 5888. Sucursal Cuenca - Av. Cristóbal Colón y Universidad, Edificio Universidad, Tel: (053) 02 2787574 / 02 2785641. Sucursal Loja - Calle 18 y Av. 2, vía a Babahoyo, Edificio Universidad, Tel: (053) 02 2787574 / 02 2785641. Sucursal Esmeraldas - Edificio Amalio PB, Tel: (053) 07 407 5977. Sucursal Loja - Calle 18 y Av. 2, vía a Babahoyo, Edificio Universidad, Tel: (053) 02 2787574 / 02 2785641. Sucursal Esmeraldas - Edificio Amalio PB, Tel: (053) 07 407 5977. Sucursal Loja - Calle 18 y Av. 2, vía a Babahoyo, Edificio Universidad, Tel: (053) 02 2787574 / 02 2785641. Sucursal Esmeraldas - Edificio Amalio PB, Tel: (053) 07 407 5977. Sucursal Loja - Calle 18 y Av. 2, vía a Babahoyo, Edificio Universidad, Tel: (053) 02 2787574 / 02 2785641. Sucursal Esmeraldas - Edificio Amalio PB, Tel: (053) 07 407 5977.	Atención en oficinas	NO	N/A	N/A	19	19
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 con la CFN, puede acceder en forma personal, mediante una comunicación por escrito.	Toda persona natural o jurídica que requiera liberar las garantías que mantiene con la 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: (053) 04 259 1800. Oficina Pichincha - Calle Ecuador 30 A entre Av. Naciones Unidas y Chone, Edificio Platón G, Tel: (053) 02 303 0700 / 02 303 5888. Sucursal Cuenca - Av. Cristóbal Colón y Universidad, Edificio Universidad, Tel: (053) 02 2787574 / 02 2785641. Sucursal Loja - Calle 18 y Av. 2, vía a Babahoyo, Edificio Universidad, Tel: (053) 02 2787574 / 02 2785641. Sucursal Esmeraldas - Edificio Amalio PB, Tel: (053) 07 407 5977. Sucursal Loja - Calle 18 y Av. 2, vía a Babahoyo, Edificio Universidad, Tel: (053) 02 2787574 / 02 2785641. Sucursal Esmeraldas - Edificio Amalio PB, Tel: (053) 07 407 5977. Sucursal Loja - Calle 18 y Av. 2, vía a Babahoyo, Edificio Universidad, Tel: (053) 02 2787574 / 02 2785641. Sucursal Esmeraldas - Edificio Amalio PB, Tel: (053) 07 407 5977.	Atención en oficinas	NO	N/A	N/A	41	41
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											Portal de Trámite Ciudadano (PTC)						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											31/01/2022						
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.fin.ec						
NÚMERO TELEFONICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(04) 2 591800 Ext. 1124						