**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 institucion) | 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 período (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/contacanos/ 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 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 requirentes. | 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 | Balcón de Servicios | Balcón de Servicios | 155 | **1,952** |
| 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 requirentes | NO | Programa de Educación Financiera | Asistencia Técnica | 403 | **2,457** |
| 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 requirentes | NO | Programa de Desarrollo de Capacidades | Asistencia Técnica | 456 | **2,658** |
| 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 | 7 | **384** |
| 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 aceceder 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 17h00 | 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) 04 259 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 Manta: Calle 18 y Av. 2, vía a Barbasquillo, ciiu Universitaria, Telf.: (593) 05 2679734/ 05 2679641 Sucursal Cuenca: Av. Ordóñez Lasso y Guayacán Edificio Astudillo PB, Telf. (593) 07 407 5917 Sucursal Loja: Juan José Peña entre José Antonio Eguiguren y Colón, Telf.: (593) 07 2571616/ 07 2584242 Sucursal Machala: Pichincha entre Junín y Tarqui, Telf.: (593) 07 293 7900. 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) 0602452970. 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 | 0 | **1** |
| 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 17h00 | 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) 04 259 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 Manta: Calle 18 y Av. 2, vía a Barbasquillo, ciiu Universitaria, Telf.: (593) 05 2679734/ 05 2679641 Sucursal Cuenca: Av. Ordóñez Lasso y Guayacán Edificio Astudillo PB, Telf. (593) 07 407 5917 Sucursal Loja: Juan José Peña entre José Antonio Eguiguren y Colón, Telf.: (593) 07 2571616/ 07 2584242 Sucursal Machala: Pichincha entre Junín y Tarqui, Telf.: (593) 07 293 7900. 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) 0602452970. Sucursal Ibarra: Bolívar 21-06 y Guayaquil Esquina Tel.: (593) 06 2610374. | Atención en oficinas | NO | N/A | N/A | 17 | **175** |

**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 período (mensual) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **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.<br>2.Solicitar la visita técnica (excepto CFN construye)<br>2.Revisión documentación receptada (informe técnico e información financiera).<br>3.Analisis cobertura de riesgo total.<br>4.Agendar a los diversos comité<br>5.Se remite área de garantías la resolución para proceder con la liberación. | De Lunes a Viernes de 8h30 a 17h00 | 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) 04 259 1800.<br>Oficina Principal – Quito: Reapublic 36 A, entre Av. Naciones Unidas y Coruña, Edificio Platinum G, Telf.: (593) 02 393 5700 / 02 393 5899.<br>Sucursal Manta: Calle U8 y Av. 2, vía a Barbasquillo, ciffa Universitaria, Telf.: (593) 05 2678734/ 05 2678641<br>Sucursal Cuenca: Av. Ordoñez Lasso y Guayacán Edificio Astudillo PB, Telf. (593) 07 407 5917<br>Sucursal Loja: Juan José Peña entre José Antonio Eguiguren y Colón, Telf.: (593) 07 2571416/ 07 2584142<br>Sucursal Machala: Pichincha entre Junín y Tarqui, Telf.: (593) 07 293 7800.<br>Sucursal Riobamba: Veloz 21 - 40 y García Moreno, Telf.: (593) 03 2942917.<br>Sucursal Ambato: Simón Bolívar 21-06 y Guayaquil esquina, Telf. (593) 03 2421313.<br>Sucursal Esmeraldas: Sucre entre Quito y Ricaurte, Tel.: (593) 3602452/97.<br>Sucursal Ibarra: Bolívar 21-06 y Guayaquil Esquina Tel.: (593) 06 2610374. | NO | N/A | N/A | 40 | **359** |

| | |
|---|---|
| **Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)** | Portal de Tramite Ciudadano (PTC) |
| **FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** | 31 DE JULIO DEL 2022 |
| **PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** | MENSUAL |
| **UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):** | SUBGERENCIA GENERAL DE NEGOCIOS |
| **RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):** | MG. BOLIVAR CEVERINO |
| **CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:** | bceverino@cfn.fin.ec |
| **NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:** | (04) 2 591800 Ext. 4992 |