

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 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, lingüista, 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 ciudadanías/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanías/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 a la opción Solicitud de acceso a la información pública. Link: https://www.cfn.fin.ec/contactanos/ 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	Gratis	Acorde al requerimiento.	Personas 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	0
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 ingresa en el Registro Operativo asignado	De lunes a viernes de 8:00 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 presentadores, 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) 04 255 0888 / (05) 04 259 1800, Oficina Principal - Quito: República 36, entre Av. Naciones Unidas y Correo, Edificio Pichincha, Tel: (05) 04 255 0888 / (05) 04 259 1800, Oficina Principal - Cuenca: Chacabuco 24, entre Av. Naciones Unidas y Correo, Edificio Pichincha, Tel: (05) 04 255 0888 / (05) 04 259 1800, Link: https://www.cfn.fin.ec/contactanos/	Atención Personal, Video llamada y cabinas	NO	Balcón de Servicios	Balcón de Servicios	130	257
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 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 8:00 a 17:00 y Sábados y Domingos (De acuerdo a cronograma establecido)	Gratis	Acorde al requerimiento.	Personas natural o jurídica, entidad pública o privada, público en general	Quito y Guayaquil, con cobertura nacional	Para consultas personales los presentadores, 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) 04 255 0888 / (05) 04 259 1800, Oficina Principal - Quito: República 36, entre Av. Naciones Unidas y Correo, Edificio Pichincha, Tel: (05) 04 255 0888 / (05) 04 259 1800, Oficina Principal - Cuenca: Chacabuco 24, entre Av. Naciones Unidas y Correo, Edificio Pichincha, Tel: (05) 04 255 0888 / (05) 04 259 1800, Link: https://www.cfn.fin.ec/contactanos/	Atención en oficinas y en lugares donde se acuerde con los requerientes	NO	Programa de Educación Financiera	Asistencia Técnica	15	372
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 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 8:00 a 17:00 y Sábados y Domingos (De acuerdo a cronograma establecido)	Gratis	Acorde al requerimiento.	Personas natural o jurídica, entidad pública o privada, público en general	Quito y Guayaquil, con cobertura nacional	Para consultas personales los presentadores, 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) 04 255 0888 / (05) 04 259 1800, Oficina Principal - Quito: República 36, entre Av. Naciones Unidas y Correo, Edificio Pichincha, Tel: (05) 04 255 0888 / (05) 04 259 1800, Oficina Principal - Cuenca: Chacabuco 24, entre Av. Naciones Unidas y Correo, Edificio Pichincha, Tel: (05) 04 255 0888 / (05) 04 259 1800, Link: https://www.cfn.fin.ec/contactanos/	Atención en oficinas y en lugares donde se acuerde con los requerientes	NO	Programa de Desarrollo de Capacidades	Asistencia Técnica	0	344
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 ingresará 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/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 requiera redireccionamiento) 3. Preparación de respuesta vía correo electrónico.	De Lunes a Viernes de 8:00 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.	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	6	11
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 por correo electrónico.	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 continuación 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 colte, o a devolución de la documentación presentada al cliente	De Lunes a Viernes de 8:00 a 17:00	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) 04 259 1800. Oficina Principal - Quito: República 36, entre Av. Naciones Unidas y Correo, Edificio Pichincha, Tel: (05) 04 255 0888 / (05) 04 259 1800. Sucursal Maena: Calle Lfery Av. 2, vía a Babahoyo, vía Universitaria, Tel: (05) 02 297974 o 297664. Sucursal Maena: Av. Oshiel Lasso y Guayaquil Edificio Asuquillo Pk, Tel: (05) 07 267 967 Sucursal Loja: Juan José Pelfe entre José Antonio Espinoza y Calle, Tel: (05) 07 270145 o 270442 Sucursal Machala: Pichincha entre Junín y Tapa, Tel: (05) 07 269 7900 Sucursal Mariscal: Vial 21, 40 y García Moreno, Tel: (05) 02 240241 Sucursal Azuay: Sanctor Melzer 21, 08 y Guayaquil Espinosa, Tel: (05) 02 243353 Sucursal Guayaquil: Juan José Pelfe entre José Antonio Espinoza y Calle, Tel: (05) 07 270145 o 270442 Sucursal Baños: Melzer 21-05 y Guayaquil Espinosa Tel: (05) 02 243374.	Atención en oficinas.	NO	Solicitud de financiamiento	Requisitos para acceder a un crédito	0	0
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 refinanciamiento de las operaciones 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 requerida. 3.Notificación al cliente de las observaciones o la continuación 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 8:00 a 17:00	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) 04 259 1800. Oficina Principal - Quito: República 36, entre Av. Naciones Unidas y Correo, Edificio Pichincha, Tel: (05) 04 255 0888 / (05) 04 259 1800. Sucursal Maena: Calle Lfery Av. 2, vía a Babahoyo, vía Universitaria, Tel: (05) 02 297974 o 297664. Sucursal Maena: Av. Oshiel Lasso y Guayaquil Edificio Asuquillo Pk, Tel: (05) 07 267 967 Sucursal Loja: Juan José Pelfe entre José Antonio Espinoza y Calle, Tel: (05) 07 270145 o 270442 Sucursal Machala: Pichincha entre Junín y Tapa, Tel: (05) 07 269 7900 Sucursal Mariscal: Vial 21, 40 y García Moreno, Tel: (05) 02 240241 Sucursal Azuay: Sanctor Melzer 21, 08 y Guayaquil Espinosa, Tel: (05) 02 243353 Sucursal Guayaquil: Juan José Pelfe entre José Antonio Espinoza y Calle, Tel: (05) 07 270145 o 270442 Sucursal Baños: Melzer 21-05 y Guayaquil Espinosa Tel: (05) 02 243374.	Atención en oficinas.	NO	N/A	N/A	4	9

