

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAP

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). Link   | 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 a la opción: Solicitud de acceso a la información pública. Link: <a href="http://www.cfn.fin.ec/formulario-solicitud-acceso-la-informacion-publica/">http://www.cfn.fin.ec/formulario-solicitud-acceso-la-informacion-publica/</a> <a href="https://www.cfn.fin.ec/">https://www.cfn.fin.ec/</a> 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 | <a href="http://www.cfn.fin.ec/formulario-solicitud-acceso-la-informacion-publica/">http://www.cfn.fin.ec/formulario-solicitud-acceso-la-informacion-publica/</a>  | Página web y personalmente en la Matriz Guayaquil y Sucursales CFN a nivel nacional  | NO                            | N/A   | <a href="http://www.cfn.fin.ec/formulario-solicitud-acceso-la-informacion-publica/">http://www.cfn.fin.ec/formulario-solicitud-acceso-la-informacion-publica/</a> | 7   | 74   |
| 2   | Consulta el estado de cuenta de tu crédito                         | Con los servicios de CFN BANKING podrás acceder a consultar en línea todo lo que necesitas sobre el estado de tu crédito de forma rápida cómoda y segura.        | Obtenga su usuario y contraseña acercándose en forma personal a nuestras oficinas a nivel nacional, con una carta de solicitud de acceso al servicio, e ingresa a través de la página web, link Internet Banking a cada una de las funcionalidades.  | Cédula de Identidad, carta de solicitud de servicio, suscribir el acuerdo de responsabilidades que es entregado en nuestras oficinas a nivel nacional y respetar las normas de confidencialidad y seguridad de la información y el uso de su clave personal | Validación de datos, incorporación al sistema, generación de clave personal, suscripción del acuerdo de responsabilidades y entrega de clave personal al cliente.  | De lunes a viernes de 8h30 a 17h00  | Gratuito | 30 minutos   | Personas naturales y jurídicas, clientes CFN   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional | <a href="https://www.cfn.fin.ec/cfn-banking-estado-de-cuenta-en-internet/">https://www.cfn.fin.ec/cfn-banking-estado-de-cuenta-en-internet/</a>  | Página web y personalmente en oficinas a nivel nacional  | SI                            | <a href="http://www.cfn.fin.ec/cfn-banking-estado-de-cuenta-en-internet/">http://www.cfn.fin.ec/cfn-banking-estado-de-cuenta-en-internet/</a> | <a href="https://banking.cfn.fin.ec/viewcommonlogin.aspx">https://banking.cfn.fin.ec/viewcommonlogin.aspx</a>   | 0   | 9  |
| 3   | Revisa la tabla de amortización actualizada                        |  |  |   |  |   |          |  |  |   |  |  |                               |   |   |   |  |
| 4   | Recibos de pagos realizados  |  |  |   |  |   |          |  |  |   |  |  |                               |   |   |   |  |
| 5   | Solicitudes en línea   |  |  |   |  |   |          |  |  |   |  |  |                               |   |   |   |  |
| 6   | Asesoría al Empresario   | 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, telefónica o vía internet, o vía correo electrónico.  | Toda persona que requiera información de los servicios financieros y no financieros de CFN, puede acceder en forma personal, telefónica o vía internet, o vía correo electrónico, sin ningún tipo de requisito.   | Se procede a tomar los datos personales del solicitante, se los registra en el sistema Cobis.  | 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 | <a href="http://www.cfn.fin.ec/asesoria-al-cliente/">http://www.cfn.fin.ec/asesoria-al-cliente/</a>  | Atención Personal, telefónica y Página web a nivel nacional  | NO                            | <a href="http://www.cfn.fin.ec/asesoria-al-cliente/">http://www.cfn.fin.ec/asesoria-al-cliente/</a>   | <a href="http://www.cfn.fin.ec/asesoria-al-cliente/">http://www.cfn.fin.ec/asesoria-al-cliente/</a>   | 800   | 7.432  |
| 7   | 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 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.        | <a href="http://www.cfn.fin.ec/asesoria-al-cliente/">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, Iñaquito 36 A, entre Av. Naciones Unidas y Corea, Edificio Platinum G, Telf. (593) 02 393 5700 / 02 393 5899. Link: <a href="https://www.cfn.fin.ec/asesoria-al-cliente/">https://www.cfn.fin.ec/asesoria-al-cliente/</a></a>  | Atención en oficinas y en lugares donde se acuerde con los requerientes  | NO                            | <a href="http://www.cfn.fin.ec/asesoria-al-cliente/">http://www.cfn.fin.ec/asesoria-al-cliente/</a>   | <a href="https://www.cfn.fin.ec/educacion-financiera-2/">https://www.cfn.fin.ec/educacion-financiera-2/</a>   | 230   | 9.476  |
| 8   | 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 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.        | <a href="http://www.cfn.fin.ec/asesoria-al-cliente/">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, Iñaquito 36 A, entre Av. Naciones Unidas y Corea, Edificio Platinum G, Telf. (593) 02 393 5700 / 02 393 5899. Link: <a href="https://www.cfn.fin.ec/asesoria-al-cliente/">https://www.cfn.fin.ec/asesoria-al-cliente/</a></a>  | Atención en oficinas y en lugares donde se acuerde con los requerientes  | NO                            | <a href="http://www.cfn.fin.ec/asesoria-al-cliente/">http://www.cfn.fin.ec/asesoria-al-cliente/</a>   | <a href="https://www.cfn.fin.ec/desarrollo-de-capacidades-empresariales/">https://www.cfn.fin.ec/desarrollo-de-capacidades-empresariales/</a>                     | 982   | 11.337   |
| 9   | Solicitud de información vía web                                   | Brindar información de Productos, características y condiciones que dispone CFN B.P., a través del portal web y correos electrónicos.                            | Acceder al portal web de CFN B.P., y direccionarse a la opción: Solicitud de información. Link: <a href="http://www.cfn.fin.ec/formulario-solicitud-de-informacion">http://www.cfn.fin.ec/formulario-solicitud-de-informacion</a>  | Descripción de la solicitud puntual del servicio que desea recibir información  | 1. Recepción de solicitudes de información centralizada.<br>2. Asignación de responsable en función de la jurisdicción del requerimiento.<br>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. | Persona natural o jurídica, entidad pública o privada, público en general.   | Quito y Guayaquil, con cobertura nacional.        | <a href="http://www.cfn.fin.ec/formularios-de-solicitud-de-informacion/">http://www.cfn.fin.ec/formularios-de-solicitud-de-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="http://www.cfn.fin.ec/formulario-solicitud-de-informacion/">http://www.cfn.fin.ec/formulario-solicitud-de-informacion/</a>                               | 13  | 61   |
| 10  | 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 y específicos establecidos.   | 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<br>2. Revisión documentación receptada.<br>3. Notificación al cliente de las observaciones o la continuidad del proceso, según sea el caso.<br>4. Asignación de Oficial de crédito responsable.<br>5. Solicitar los diversos informes internos<br>6. Agendar a los diversos comités<br>7. Aprobación del crédito en el sistema cobis, 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: Iñaquito 36 A, entre Av. Naciones Unidas y Corea, Edificio Platinum G, Telf.: (593) 02 393 5700 / 02 393 5899. Sucursal Manta: Calle UB y Av. 2, vía a Barbaquillo, cda Universitaria, Telf.: (593) 05 2679734 / 05 2679641. Sucursal Cuenca: Av. Ochoaiz Lasso y Guayacón Edificio Astuzillo PB, Telf.: (593) 07 407 5917. Sucursal Loja: Juan José Peña entre José Antonio Egúsquere 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                            | <a href="https://www.cfn.fin.ec/productos-y-servicios/">https://www.cfn.fin.ec/productos-y-servicios/</a>                                     | N/A   | 59  | 1.118  |
| 11  | 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<br>2. Revisión documentación receptada.<br>3. Notificación al cliente de las observaciones o la continuidad del proceso, según sea el caso.<br>4. Asignación de Oficial de crédito responsable.<br>5. Solicitar los diversos informes internos.<br>6. Agendar a los diversos comités<br>7. Instrumentar 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: Iñaquito 36 A, entre Av. Naciones Unidas y Corea, Edificio Platinum G, Telf.: (593) 02 393 5700 / 02 393 5899. Sucursal Manta: Calle UB y Av. 2, vía a Barbaquillo, cda Universitaria, Telf.: (593) 05 2679734 / 05 2679641. Sucursal Cuenca: Av. Ochoaiz Lasso y Guayacón Edificio Astuzillo PB, Telf.: (593) 07 407 5917. Sucursal Loja: Juan José Peña entre José Antonio Egúsquere 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                            | <a href="https://www.cfn.fin.ec/productos-y-servicios/">https://www.cfn.fin.ec/productos-y-servicios/</a>                                     | N/A   | 23  | 438  |

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<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).                                       | Requisitos para la obtención del servicio<br>(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<br>(Detallar los días de la semana y horarios) | Costo    | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(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<br>(link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)  | Tipos de canales disponibles de atención presencial:<br>(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 acumulado |
|--|--------------------------------------|---|--|---|--|---|----------|--|---|---|--|---|-------------------------------|--|--|---|--|
| 12   | 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. | <ol style="list-style-type: none"> <li>Recepción de solicitudes de requerimiento del cliente.</li> <li>Solicitar la visita técnica (excepto CFN construye)</li> <li>Revisión documentación receptada (informe técnico e información financiera).</li> <li>Análisis cobertura de riesgo total.</li> <li>Agendar a los diversos comités</li> <li>Se remite área de garantías la resolución para proceder con la liberación.</li> </ol> | 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 | <p>Oficina Matiz - Guayaquil: Av. 9 de Octubre 200 y Pichecha, Telf.: (593) 04 256 0888 / (593) 04 259 1800.</p> <p>Oficina Principal - Quito: Ringuito 36 A, entre Av. Naciones Unidas y Corea, Edificio Platium G. Telf.: (593) 02 393 5700 / 02 393 5899</p> <p>Sucursal Monte: Calle 18 y Av. 2, Vía a Barbaquillo, cda Universitaria, Telf.: (593) 05 2679734/05 2679641</p> <p>Sucursal Cuenca: Av. Ochoño Lasso y Guayacán Edificio Astillero PB, Telf.: (593) 07 407 5917</p> <p>Sucursal Loja: Juan José Peña entre José Antonio Egúsquen y Colón, Telf.: (593) 07 2571618/07 2584242</p> <p>Sucursal Machala: Pochinca entre Juárez y Tajuá, Telf.: (593) 07 293 7900.</p> <p>Sucursal Riobamba: Veloz 21 - 40 y García Moreno, Telf.: (593) 03 242317.</p> <p>Sucursal Ambato: Simón Bolívar 21-06 y Guayaquil esquina, Telf.: (593) 03 2421319.</p> <p>Sucursal Esmeraldas: Sucre entre Guallo y Ricuarte, Tel.: (593) 0602452970.</p> <p>Sucursal Ibarra: Bolívar 21-06 y Guayaquil Esquina Tel.: (593) 06 2616374.</p> | Atención en oficinas  | NO                            | N/A  | N/A  | 50  | 1.525  |
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) |                                      |   |  |   |  | <a href="#">Portal de Trámite Ciudadano (PTC)</a>                             |          |  |   |   |  |   |                               |  |  |   |  |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:   |                                      |   |  |   |  | 30/11/2018  |          |  |   |   |  |   |                               |  |  |   |  |
| 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):                       |                                      |   |  |   |  | SUSANA CORDOVA YEROVI   |          |  |   |   |  |   |                               |  |  |   |  |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:          |                                      |   |  |   |  | <a href="mailto:scordova@cfn.fn.ec">scordova@cfn.fn.ec</a>                    |          |  |   |   |  |   |                               |  |  |   |  |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:           |                                      |   |  |   |  | (02) 393 5700 Ext. 1124   |          |  |   |   |  |   |                               |  |  |   |  |