

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 ciudadanía para la atención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y cómo 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, despacho, 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 (en línea)	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 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.ec/formularios-solicitud-acceso-la-informacion-publica/">http://www.cfn.ec/formularios-solicitud-acceso-la-informacion-publica/</a> o 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="#">Solicitud acceso a la información pública</a>	Página web y personalmente en la Matriz Guayaquil y Sucursales CFN a nivel nacional	NO	<a href="#">Solicitud de acceso a la información pública</a>	<a href="#">Solicitud de acceso a la información pública</a>	12	12
2	Consulta el estado de cuenta de su crédito	Con los servicios de CFN BANKING podrá acceder a consultar en línea todo lo que necesite sobre el estado de su 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 ingresando 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 confiabilidad 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="#">CFN Banking</a>	Página web y personalmente en oficinas a nivel nacional	SI	<a href="#">CFN Banking</a>	<a href="#">CFN Banking</a>	2	2
3	Revisa la tabla de amortización actualizada	Revisión de pagos realizados	Solicitudes en línea														
4	Revisión 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 lo registra en el sistema Códin.	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		Atención Personal, telefónica y Página web a nivel nacional	NO	<a href="#">Requisitos para acceder a un crédito</a>	<a href="#">Asesoría al Empresario</a>	712	712
7	Asistencia Técnica (Programas de Educación Financiera - PEF)	Generar programas de asistencia técnica masiva (Programas de Educación Financiera - PEF), apoyo en Ferias y Eventos institucionales a nivel nacional.	Toda persona natural o jurídica, entidad pública o privada que requiera acceder a los Programas de Educación Financiera - PEF, 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	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 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) 04 259 1800, Oficina Principal - Quito, Insular 38 A, entre Av. Naciones Unidas y Coroa, Edificio Platinum G, Tel: (05) 02 393 5700 / (02 393) 5899, Link: <a href="http://www.cfn.ec/asistencia-technica/">http://www.cfn.ec/asistencia-technica/</a></a>	Atención en oficinas y en lugares donde se acuerde con los requerientes	NO	<a href="#">Programa de Educación Financiera</a>	<a href="#">Asistencia Técnica</a>	248	248
8	Asistencia Técnica (Programas de Desarrollo de Capacidades - PDC)	Generar programas de asistencia técnica masiva (Programas de Desarrollo de Capacidades - PDC), apoyo en Ferias y Eventos institucionales a nivel nacional.	Toda persona natural o jurídica, entidad pública o privada que requiera acceder a los Programas de Desarrollo de Capacidades - PDC, 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	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 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) 04 259 1800, Oficina Principal - Quito, Insular 38 A, entre Av. Naciones Unidas y Coroa, Edificio Platinum G, Tel: (05) 02 393 5700 / (02 393) 5899, Link: <a href="http://www.cfn.ec/asistencia-technica/">http://www.cfn.ec/asistencia-technica/</a></a>	Atención en oficinas y en lugares donde se acuerde con los requerientes	NO	<a href="#">Programa de Desarrollo de Capacidades</a>	<a href="#">Asistencia Técnica</a>	130	130
9	Solicitud de información vía web	Brindar información de Producto, características y condiciones que dispone CFN B.P. a través del portal web y correo electrónico.	Acceder al portal web de CFN B.P., y direccionarse a la opción: Solicitud de información. Link: <a href="http://www.cfn.ec/formularios-solicitud-de-informacion">http://www.cfn.ec/formularios-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. 3. Preparación de respuesta vía correo electrónico.	De Lunes a Viernes de 8h30 a 17h00	Gratuito	Señ (8) 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.ec/formularios-solicitud-de-informacion/">http://www.cfn.ec/formularios-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="#">Solicitud de información vía web</a>	48	48
10	Solicitud de Financiamiento	Consiste en atender las solicitudes de financiamiento y analizar la documentación presentada.	Toda persona natural o jurídica que requiere un financiamiento, puede acceder de manera personal y específicos establecidos.	Toda persona natural o jurídica que requiere un 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 recibida. 3. Notificación al cliente de las observaciones o la conformidad 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 Códin, 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, Tel: (05) 04 256 0888 / (05) 04 259 1800 Oficina Principal - Quito, Insular 38 A, entre Av. Naciones Unidas y Coroa, Edificio Platinum G, Tel: (05) 02 393 5700 / (02 393) 5899 Sucursal Manabí Calle 18 y Av. 2, vía a Barbaquito, edifi. Universidad, Tel: (05) 05 267818 / (05 267818) Sucursal Cuenca Av. Ocho y 2 de Mayo y Guaymas Edificio Andalucía, Tel: (05) 07 271818 / (07 2724242) Sucursal Machala Pichincha entre Juviny Tarqui, Tel: (05) 07 293 7900 Sucursal Rosabamba Vialto 21 - 40 y García Moreno, Tel: (05) 03 2942917 Sucursal Ambato Simón Bolívar 21-06 y Guayaquil equiana, Tel: (05) 03 2421314 Sucursal Esmeraldas Sucre entre Ocho y Ricaurte, Tel: (05) 062452970 Sucursal Ibarra Bolívar 21-06 y Guayaquil Equiana Tel: (05) 06 2610274	Atención en oficinas	NO	<a href="#">Solicitud de Financiamiento</a>	<a href="#">Requisitos para acceder a un crédito</a>	41	41
11	Solicitud de Solución de Pago	Consiste en atender las solicitudes de refinanciamiento y analizar la documentación presentada.	Toda persona natural o jurídica que requiere 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 requiere 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 recibida. 3. Notificación al cliente de las observaciones o la conformidad 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. Insustituir 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, Tel: (05) 04 256 0888 / (05) 04 259 1800 Oficina Principal - Quito, Insular 38 A, entre Av. Naciones Unidas y Coroa, Edificio Platinum G, Tel: (05) 02 393 5700 / (02 393) 5899 Sucursal Manabí Calle 18 y Av. 2, vía a Barbaquito, edifi. Universidad, Tel: (05) 05 267818 / (05 267818) Sucursal Cuenca Av. Ocho y 2 de Mayo y Guaymas Edificio Andalucía, Tel: (05) 07 271818 / (07 2724242) Sucursal Machala Pichincha entre Juviny Tarqui, Tel: (05) 07 293 7900 Sucursal Rosabamba Vialto 21 - 40 y García Moreno, Tel: (05) 03 2942917 Sucursal Ambato Simón Bolívar 21-06 y Guayaquil equiana, Tel: (05) 03 2421314 Sucursal Esmeraldas Sucre entre Ocho y Ricaurte, Tel: (05) 062452970 Sucursal Ibarra Bolívar 21-06 y Guayaquil Equiana Tel: (05) 06 2610274	Atención en oficinas	NO	N/A	N/A	14	14

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).	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)	Tiempo 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
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.	1. Recepción de solicitudes de requerimiento del cliente. 2. Solicitar la vista técnica (excepto CFN construye) 3. Revisión documentación receptada (informe técnico e información financiera). 4. Análisis cobertura de riesgo total. 5. Agendar a los diversos centros. 6. Se remite área de garantías la resolución para proceder con la liberación.	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 Pírceneza. Tel: (05) 04 246 0388 / (05) 04 204 1806 Oficina Principal - Cuito Itaque 38 A, entre Av. Nueva Unidad y Gómez. Edificio Pírceneza C. Tel: (05) 02 383 3700 / (02 383 3889) Sucursal Manabí Cuito Itaque Av. 11 de Noviembre, vialidad Urquiza. Tel: (05) 05 2979734 / (05 2678641) Sucursal Cuenca Av. Coronel Latorre / Olayo de Edificio Astillero Pb. Tel: (05) 07 407 5017 Sucursal Loja Juan Poma Polanco José Antonio Espigares y Colón. Tel: (05) 07 2571616 / (7 2384242) Sucursal Machala Pírceneza entre Jarama y Tapani. Tel: (05) 07 293 7900 Sucursal Rotundo Velasco 21 - 4to. Esquina Moreno. Tel: (05) 03 2942917 Sucursal Ambato Simón Bolívar 21-08 y Guayaquil esquina. Tel: (05) 03 2421319 Sucursal Esmeraldas Sucre entre Cordero y Roldán. Tel: (05) 060452970 Sucursal Ibarra Bolívar 21-08 y Guayaquil Esquina Tel: (05) 06 2610274	Atención en oficinas	NO	N/A	N/A	52	62
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)						Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:						31/01/2019											
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:						scondova@cfni.fin.ec											
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:						(02) 383 5700 Ext. 1124											