

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 describe los requisitos que exige el ciudadano 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 acceder 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 (en line)	Número de ciudadanía/usuarios que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanía/usuarios 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: http://www.cfn.fin.ec/formulario-solicitud-acceso-la-informacion-publica o 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 8:30 a 17:00	Gratuito	Acorde al requerimiento.	Persona natural o jurídica, entidad pública o privada, público en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.cfn.fin.ec/formulario-solicitud-acceso-la-informacion-publica	Página web y personalmente en la Matriz Guayaquil y Sucursales CFN a nivel nacional	NO	N/A	http://www.cfn.fin.ec/Formulario-solicitud-acceso-la-informacion-publica	4	67
2	Consulta el estado de cuenta de su crédito																
3	Revisa la tabla de amortización actualizada	Con los servicios de CFN BANKING podrá acceder y consultar en línea todo lo que necesite sobre su estado de cuenta o solicitud de acceso al servicio, e registre a través de la página web, en Internet Banking a cada una de las funcionalidades.	Obtenga su usuario y contraseña accediéndose en forma personal a nuestras oficinas a nivel nacional, con una carta de solicitud de acceso al servicio, e registre a través de la página web, en Internet Banking a cada una de las funcionalidades.	Cédula de identidad, carta de 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 8:30 a 17:00	Gratuito	30 minutos	Personas naturales y jurídicas, clientes CFN	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.cfn.fin.ec/cfn-banking-su-estado-de-cuenta-en-internet/	Página web y personalmente en oficinas a nivel nacional	SI	http://www.cfn.fin.ec/cfn-banking-su-estado-de-cuenta-en-internet/	http://www.cfn.fin.ec/cfn-banking-su-estado-de-cuenta-en-internet/	2	9
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 Cocos.	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	http://www.cfn.fin.ec/asesoria-al-empresario/	NO	http://www.cfn.fin.ec/asesoria-al-empresario/	http://www.cfn.fin.ec/asesoria-al-empresario/	1,287	6,632	
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 acceder personalmente o mediante una comunicación por escrito.	Se requiere una comunicación formal o un correo electrónico solicitando el despegue del programa de asistencia técnica y se requiere que el solicitante tenga una comunicación a las autoridades CFN. Con la aprobación se genera el programa requerido.	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 tenga 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.	http://www.cfn.fin.ec/asesoria-al-empresario/	NO	http://www.cfn.fin.ec/asesoria-al-empresario/	http://www.cfn.fin.ec/asesoria-al-empresario/	432	9,246	
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 acceder personalmente o mediante una comunicación por escrito.	Se requiere una comunicación formal o un correo electrónico solicitando el despegue del programa de asistencia técnica y se requiere que el solicitante tenga una comunicación a las autoridades CFN. Con la aprobación se genera el programa requerido.	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 tenga 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.	http://www.cfn.fin.ec/asesoria-al-empresario/	NO	http://www.cfn.fin.ec/asesoria-al-empresario/	http://www.cfn.fin.ec/asesoria-al-empresario/	340	10,355	
9	Solicitud de información vía web	Enviar 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: http://www.cfn.fin.ec/formulario-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. 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.	Persona natural o jurídica, entidad pública o privada, público en general.	Quito y Guayaquil, con cobertura nacional.	http://www.cfn.fin.ec/formulario-solicitud-de-informacion/	NO	Al ser un servicio a través del portal web, no se dispone de un formulario para descargar	http://www.cfn.fin.ec/formulario-solicitud-de-informacion/	24	48	
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 o por escrito.	Toda persona natural o jurídica que requiera 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 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. Aprobación del crédito en el sistema cocos, 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	http://www.cfn.fin.ec/asesoria-al-empresario/	NO	http://www.cfn.fin.ec/asesoria-al-empresario/	N/A	64	1,059	
11	Solicitud de Solución de Pago	Consiste en atender las solicitudes de financiamiento 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. Instrumentar la solución aprobada	De Lunes a Viernes de 8:30 a 17:00	Gratuito	Acorde al requerimiento.	Personas naturales y jurídicas, clientes CFN	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	http://www.cfn.fin.ec/formulario-solicitud-de-informacion/	NO	http://www.cfn.fin.ec/formulario-solicitud-de-informacion/	N/A	29	415	

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 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 (en line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (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 mantenga 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 médica (recupera CFN construye) 3. Revisión de documentación respaldada (informe médico e información financiera). 4. Análisis cobertura de riesgo total. 5. Agendar a los clientes con el área de control. 6. Se remite área de garantías la resolución para proceder con la liberación.	De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00	Gratis	Acorde al requerimiento.	Personas naturales y jurídicas, clientes CFN	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	<p>Oficina Matero - Guayaquil Av. 9 de Octubre 303 y Petronila, Tel.: (05) 04 246 0388 / (05) 04 250 1803</p> <p>Oficina Píntag - Cádiz: República SA entre Av. Naciones Unidas y Corvea, Edificio Píntag G, Tel.: (05) 02 303 3700 / 02 303 8900</p> <p>Sucursal Manabí Calle 18 y Av. 2, vía a Bahía de las Ánimas, Tel.: (05) 02 257774 / 02 257964</p> <p>Sucursal Loja de Industrias del Puntaguarí - Edificio Atahualpa PB, Tel.: (05) 07 437 5917</p> <p>Sucursal Loja: Calle José Pedro Venánzuela José Antonio Esquivel y Cordero, Tel.: (05) 07 257 1618 / 07 258424</p> <p>Sucursal Machala: República entre Juan y Tarma, Tel.: (05) 07 250 3900</p> <p>Sucursal Riobamba: Vialidad 21 - 40y García Moreno, Tel.: (05) 03 264211</p> <p>Sucursal Ambato: Sotomayor Bolívar 21 06 y Guayaquil esquina, Tel.: (05) 03 261216</p> <p>Sucursal Esmeraldas: Soledad entre Quiso y Ricaurte, Tel.: (05) 06292076</p> <p>Sucursal Baños: Bolívar 21 06 y Guayaquil Esquina Tel.: (05) 06 291274</p>	Atención en oficinas	NO	N/A	N/A	63	1,475
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)										Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										31/10/2018							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):										GERENCIA DE DIVISIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):										DIEGO CEVALLOS							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										dcevallo@cfn.fin.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										(02) 393 5700 Ext. 2040							