

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

de 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 dónde 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 dirección 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 línea)	Número de ciudadanosc/ ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanosc/ 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: https://www.cfn.fin.ec/contacta https://www.cfn.fin.ec/contacta o acceder 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.	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	1	1
2	Balcón de Servicios	Consiste en proporcionar información de los servicios financieros y no financieros de CFN a quienes 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 potenciales clientes y público en general pueden dirigirse a las oficinas CFN B.P. Oficina Matriz - Guayaquil Av. 3 de Octubre 200 y Pichincha. Tel: (593) 04 256 0868 / (593) 04 259 1800. Oficina Principal - Quito: Huancabamba 36 A entre Av. Naciones Unidas y Coroa. Edificio Palmiro G. Tel: (593) 02 393 5700 / (593) 02 393 5800. Link: https://www.cfn.fin.ec/balcon-servicios	Atención Personal, Video llamada y call center	NO	Balcón de Servicios	Balcón de Servicios	500	500
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 Internacionales 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 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.	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. 3 de Octubre 200 y Pichincha. Tel: (593) 04 256 0868 / (593) 04 259 1800. Oficina Principal - Quito: Huancabamba 36 A entre Av. Naciones Unidas y Coroa. Edificio Palmiro G. Tel: (593) 02 393 5700 / (593) 02 393 5800. Link: https://www.cfn.fin.ec/asistencia-tecnica	Atención en oficinas y en lugares donde se atiende con los requerientes	NO	Programa de Educación Financiera	Asistencia Técnica	146	146
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 Internacionales 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 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.	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. 3 de Octubre 200 y Pichincha. Tel: (593) 04 256 0868 / (593) 04 259 1800. Oficina Principal - Quito: Huancabamba 36 A entre Av. Naciones Unidas y Coroa. Edificio Palmiro G. Tel: (593) 02 393 5700 / (593) 02 393 5800. Link: https://www.cfn.fin.ec/asistencia-tecnica	Atención en oficinas y en lugares donde se atiende con los requerientes	NO	Capacidades	Asistencia Técnica	229	229
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 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 aplique 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/inform/	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	143	143
6	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 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 y 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 colbit, o 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. 3 de Octubre 200 y Pichincha. Tel: (593) 04 256 0868 / (593) 04 259 1800. Oficina Principal - Quito: Huancabamba 36 A entre Av. Naciones Unidas y Coroa. Edificio Palmiro G. Tel: (593) 02 393 5700 / (593) 02 393 5800. Sucursal Manabí: Calle 18 y Av. 2, vía a Bahía del Espíritu, edificación Univasimón. Tel: (593) 05 2017610 / 2017611 Sucursal Quito: Av. República y Guaymas Edificio Alejandro Pita. Tel: (593) 02 393 6100 / 6101 Sucursal Loja: Av. Pichincha y Guaymas entre José Antonio Espinoza y Gálvez. Tel: (593) 07 257 6116 / 07 2564342 Sucursal Machala: Pichincha entre Jirón Yanga. Tel: (593) 03 295 7000 Sucursal Rosabamba: Vialto 21 - 40 y García Moreno. Tel: (593) 03 2942071 Sucursal Ambato: Simón Bolívar 21-08 y Guayaquil equiana. Tel: (593) 03 2913154 Sucursal Esmeraldas: Sucre entre Quito y Rosarte. Tel: (593) 08 62622970 Sucursal Ibarra: Bolívar 21-08 y Guayaquil Equiana Tel: (593) 08 2515714	Atención en oficinas	NO	Solicitud de Financiamiento	Requisitos para acceder a un crédito	16	16
7	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 con 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 y 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. 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. 3 de Octubre 200 y Pichincha. Tel: (593) 04 256 0868 / (593) 04 259 1800. Oficina Principal - Quito: Huancabamba 36 A entre Av. Naciones Unidas y Coroa. Edificio Palmiro G. Tel: (593) 02 393 5700 / (593) 02 393 5800. Sucursal Manabí: Calle 18 y Av. 2, vía a Bahía del Espíritu, edificación Univasimón. Tel: (593) 05 2017610 / 2017611 Sucursal Quito: Av. República y Guaymas Edificio Alejandro Pita. Tel: (593) 02 393 6100 / 6101 Sucursal Loja: Av. Pichincha y Guaymas entre José Antonio Espinoza y Gálvez. Tel: (593) 07 257 6116 / 07 2564342 Sucursal Machala: Pichincha entre Jirón Yanga. Tel: (593) 03 295 7000 Sucursal Rosabamba: Vialto 21 - 40 y García Moreno. Tel: (593) 03 2942071 Sucursal Ambato: Simón Bolívar 21-08 y Guayaquil equiana. Tel: (593) 03 2913154 Sucursal Esmeraldas: Sucre entre Quito y Rosarte. Tel: (593) 08 62622970 Sucursal Ibarra: Bolívar 21-08 y Guayaquil Equiana Tel: (593) 08 2515714	Atención en oficinas	NO	N/A	N/A	126	126

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - L.O.T.I.P.

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 detalla lista 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. 2. Solicitar la vista técnica (excepto CPN constativo) 3. Revisión documentación recibida (informe técnico e información financiera). 3. Análisis cobertura de riesgo total. 4. Agendar a los diversos comités 5. Se remite área de garantías la resolución para proceder con la liberación.	De Lunes a Viernes de 09:30 a 17:30	Gratuito	Acorde al requerimiento.	Personas naturales y jurídicas, clientes CFN	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Oficina Matiz - Guayaquil Av. 9 de Octubre 200 y Bolívar, Tel: (05) 04 266 0888 (05) 04 266 1000 Oficina Principal - Quito Shujato 38 A, entre Av. Heróides Uribe y Corra Efraico Pizarro D, Tel: (05) 02 392 5700 / 02 392 5800 Sucursal Manabí Calle 18 A, P.O. Box 8, Barbacena, cda. Universitaria, Tel: (05) 05 2679734 / 05 2679841 Sucursal Cuenca Av. Córdoba Lasso y Guayade Edificio Asturias P.O. Tel: (05) 07 407 5217 Sucursal Loja Juan Pío Pizarro José Antonio Espigares y Colón, Tel: (05) 07 2571616 / 07 2584242 Sucursal Machala Pichincha entre J. Franco, Tel: (05) 07 293 3900 Sucursal Rosabamba Veloz 21 - 4to. García Moreno, Tel: (05) 03 2942917 Sucursal Ambato Simón Bolívar 21-06 y Guayaquil esquina, Tel: (05) 03 2421310 Sucursal El Embrudo Santa Ana Quilín y Huanca, Tel: (05) 040420270 Sucursal Ibarra Bolívar 21-06 y Guayaquil Esquina Tel: (05) 06 2610274	Atención en oficinas	NO	N/A	N/A	31	31
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											Portal de Trámite Ciudadano (PTC)						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											31/01/2021						
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):											ECON. SUSANA CORDOVA Y.						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											scordova@cfn.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 393 5700 Ext. 1124						