

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 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)	Obligas 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 o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, teleatend, 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
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 la opción Solicitud de acceso a la información pública. Link: https://www.cfn.ec/contactanos/	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	0	1
2	Balón de Servicios	Consulte en proporcional información de los servicios financieros y no financieros de CFN Vigentes a todos los requerimientos.	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	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 canales de atención y canales de atención pueden dirigirse a las oficinas CFN B.P. Oficina Matriz - Guayaquil, Av. 9 de Octubre 200 y Píscara, Tel: (05) 04 256 0888 / (05) 04 256 1800, Oficina Principal - Quito, Píscara 36, entre Av. Naciones Unidas y Cevallos, Edificio Píscara - Q. Tel: (05) 02 383 3700, (02 383 3800), Link: https://www.cfn.ec/asesoria-tecnica	Atención Personal, Video llamada y cabinas	NO	Balón de Servicios	Balón de Servicios	476	976
3	Asistencia Técnica (Programas de Educación Financiera - PEFs)	Generar programas de asistencia técnica masiva (Programas de Educación Financiera - PEFs), 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 - PEFs, puede acceder personalmente o mediante una comunicación por escrito.	Se requiere una comunicación formal o un correo electrónico solicitando el despliegue del Programa de Educación Financiera - PEFs. Con la aprobación se genera el programa 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 coberturas nacionales.	Para consultas personales los canales de atención y canales de atención pueden dirigirse a las oficinas CFN B.P. Oficina Matriz - Guayaquil, Av. 9 de Octubre 200 y Píscara, Tel: (05) 04 256 0888 / (05) 04 256 1800, Oficina Principal - Quito, Píscara 36, entre Av. Naciones Unidas y Cevallos, Edificio Píscara - Q. Tel: (05) 02 383 3700, (02 383 3800), Link: https://www.cfn.ec/asesoria-tecnica	Atención en oficinas y en lugares donde se acuerde con los requerimientos	NO	Programa de Educación Financiera	Asistencia Técnica	458	604
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 institucionales a nivel nacional.	Toda persona natural o jurídica, entidad pública o privada que requiera acceder a los Programas de Desarrollo de Capacidades - PDCs, puede acceder 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.	Persona natural o jurídica, entidad pública o privada, público en general.	Quito y Guayaquil, con coberturas nacionales.	Para consultas personales los canales de atención y canales de atención pueden dirigirse a las oficinas CFN B.P. Oficina Matriz - Guayaquil, Av. 9 de Octubre 200 y Píscara, Tel: (05) 04 256 0888 / (05) 04 256 1800, Oficina Principal - Quito, Píscara 36, entre Av. Naciones Unidas y Cevallos, Edificio Píscara - Q. Tel: (05) 02 383 3700, (02 383 3800), Link: https://www.cfn.ec/asesoria-tecnica	Atención en oficinas y en lugares donde se acuerde con los requerimientos	NO	Programa de Desarrollo de Capacidades	Asistencia Técnica	707	936
5	Solicitud de información vía web	Bitácora información de Productos, características y condiciones que deposita CFN B.P. a través de correos electrónicos desde la casilla info@cfn.ec, que ingresan por el portal web	Acceder al portal web de CFN B.P. y direccionarse la opción Solicitud de información. Link: http://www.cfn.ec/formularios-de-solicitud-de-informacion	Descripción de la solicitud puntual de 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 coberturas nacionales.	http://www.cfn.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	96	239
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 o por escrito.	Toda persona natural o jurídica que requiere un financiamiento de los productos que maneja 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.Aguardar a los diversos comités 7.Aprobación del crédito en el sistema cobis, 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 Píscara, Tel: (05) 04 256 0888 / (05) 04 256 1800, Oficina Principal - Quito, Píscara 36, entre Av. Naciones Unidas y Cevallos, Edificio Píscara - Q. Tel: (05) 02 383 3700 / (02 383 3800), Sucursal Maná, Calle Liza y Av. 2, entre Balmorallillo, Calle Universidad, Tel: (05) 02 3979734 / (02 3979834), Sucursal Cuenca, Av. Ocho y Lomas y Guaymas de la Universidad, Tel: (05) 02 3979734 / (02 3979834), Sucursal Loja, Juan José Páez entre José Antonio Rodríguez y Cevallos, Tel: (05) 07 2671610 / (07 2674400), Sucursal Machala, Píscara entre Jarama y Tarpa, Tel: (05) 03 2429171 / (03 2429171), Sucursal Ambato, Santa Rosa 21, 4to y Guaymas, Tel: (05) 03 2421371 / (03 2421371), Sucursal Esmeraldas, Santa Rosa 21, 4to y Guaymas, Tel: (05) 062450276 / (06 2450276), Sucursal Baños, Bolívar 21, 05 de Guayaquil Esquina Tel: (05) 06 2610374.	Atención en oficinas.	NO	Solicitud de Financiamiento	Requisitos para acceder a un crédito	29	45
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 los operaciones que maneja 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 maneja 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.Aguardar a los diversos comités 7.Atender 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 Píscara, Tel: (05) 04 256 0888 / (05) 04 256 1800, Oficina Principal - Quito, Píscara 36, entre Av. Naciones Unidas y Cevallos, Edificio Píscara - Q. Tel: (05) 02 383 3700 / (02 383 3800), Sucursal Maná, Calle Liza y Av. 2, entre Balmorallillo, Calle Universidad, Tel: (05) 02 3979734 / (02 3979834), Sucursal Cuenca, Av. Ocho y Lomas y Guaymas de la Universidad, Tel: (05) 02 3979734 / (02 3979834), Sucursal Loja, Juan José Páez entre José Antonio Rodríguez y Cevallos, Tel: (05) 07 2671610 / (07 2674400), Sucursal Machala, Píscara entre Jarama y Tarpa, Tel: (05) 03 2429171 / (03 2429171), Sucursal Ambato, Santa Rosa 21, 4to y Guaymas, Tel: (05) 03 2421371 / (03 2421371), Sucursal Esmeraldas, Santa Rosa 21, 4to y Guaymas, Tel: (05) 062450276 / (06 2450276), Sucursal Baños, Bolívar 21, 05 de Guayaquil Esquina Tel: (05) 06 2610374.	Atención en oficinas.	NO	N/A	N/A	49	175

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 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, teléfono, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono interurbano)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de chatbot/mensajes que accedieron al servicio en el último periodo (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, 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 física (excepto CFN construye) 3. Revisión documental/recogida (informático o información financiera). 4. Análisis cobertura de riesgo total. 5. Agendar a los clientes con el comité. 6. Se remite área de garantías la resolución para proceder con la liberación.	De Lunes a Viernes de 9:00 a 17:30	Gratuito	Acorde al requerimiento.	Personas naturales y jurídicas, clientes CFN	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Oficina Mater – Guayaquil Av. 9 de Octubre 200 y Pichincha, Telf: (053) 04 258 0888 / (053) 04 258 1800, Oficina Pichincha – Calle Ecuador 26 A, Loja, Telf: (053) 04 258 0888 / (053) 04 258 1800, Oficinas Loja y Cuenca, Edificio Pichincha G, Telf: (053) 04 258 0888 / (053) 04 258 1800, Sucursal Ibarra Calle 101 No. 2 entre Balmori y Universidad, Telf: (053) 05 2278754 / (05 2278754) Sucursal Cuenca, Av. Oriental Lomas y Pichincha, Edificio Andino PB, Telf: (053) 07 427 5927 Sucursal Loja, Av. Real Pichincha entre Juan Antonio Espartero y Cajas, Telf: (053) 07 2274161 / (07 2284242) Sucursal Machala, Pichincha entre Juan y Tarma, Telf: (053) 07 250 9900 Sucursal Pichincha, Vial 21 - 40, García Moreno, Telf: (053) 08 2642917 Sucursal Ambato, Simon Bolívar 21 06 y Guayaquil mepeca, Telf: (053) 08 2642916 Sucursal Esmeraldas, Sofo entre Cajas y Ricaura, Telf: (053) 06282076 Sucursal Baños Bolívar 21-06 y Guayaquil Esquina Telf: (053) 08 2642916	Atención en oficinas	NO	N/A	N/A	30	61
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											28/02/2021						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):											GERENCIA DE BALCÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):											ECON. SUSANA CORDOVA YEROVI						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											scordova@cfn.fin.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 393 5700 Ext. 1124						