Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias

**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 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) | 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 (mensual) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Solicitud de información | Requerimientos de información de la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias | Presentar la información física en las oficinas de la Corporación | Solicitud de información llena | 1 Solicitar en la recepción de la Corporación la solicitud de información, la cual se encuentra impresa.<br>2 Llenar todos los campos de la solicitud de información<br>4 Envío de información, por correo eletrónico o de forma física | 08:30 a 17:30 | Gratuito | 5 días | Ciudadanía en general Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario: Cooperativas de Ahorro y Crédito, Mutualistas, Cajas y Bancos Comunales | Av. Juan León Mera N22-57 y Veintimilla - Quito | www.finanzaspopulares.gob.ec | 1. Ventanilla | No | Solicitud de información | http://www.finanzaspopulares.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/07/Solicitud-de-acceso-a-la-informacH%C3%B3n.pdf | Octubre: 1 solicitud | Al mes de octubre: 1 solicitud atendida | 100% |
| 2 | Diagnóstico y Evaluación de Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario | Aplicación de herramientas tanto financieras como de desempeño social para que las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario puedan acceder a los productos y servicios que ofrece la Corporación | Presentar la información física en las oficinas de la Corporación | Documentos Originales:<br>1. Oficio de presentación en el que se exponga el interés de la Organización por trabajar en coordinación con la Corporación.<br>2. Certificación debidamente firmada por el Representante legal de la veracidad de la información que se va a entregar, conforme a formato establecido (Anexo 1).<br>3. Hoja de datos de solicitante (Anexo 2).<br><br>Copia de:<br>1. Acta de reunión de la Asamblea de socios, Directorio o Consejo de Administración en donde se autoriza al representante legal a solicitar los servicios de la Corporación.<br>2. Acuerdo Ministerial en que se aprueba la creación de la Organización.<br>3. Estatuto aprobado por la autoridad competente (SBS, SEPS, etc.)<br>4. RUC actualizado.<br>5. Nombramiento, copia de su cédula de identidad y papeleta de votación del representante legal.<br>6. Nómina de la directiva con nombres completos, números de cédula y fecha de elección.<br>7. Copia del manual de crédito, políticas y/o metodologías de crédito.<br>8. Estados financieros de los ejercicios económicos de los dos (2) últimos años con firma del representante legal, contador y consejos.<br>9. Estados financieros del ejercicio económico del último año con firma del representante legal y contador.<br>10. De tener disponibles: informe de calificadora de riesgos o auditores externos. | 1 Recepción de la información en la Unidad de Análisis;<br>2 Evaluación y análisis por parte del equipo técnico;<br>3 Aprobación y asignación del cupo de financiamiento; e,<br>4 Informe a la OSFPS del resultado de la evaluación inicial | 08:30 a 17:30 | Gratuito | 15 días | Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario: Cooperativas de Ahorro y Crédito, Mutualistas, Cajas y Bancos Comunales | Av. Juan León Mera N22-57 y Veintimilla - Quito | www.finanzaspopulares.gob.ec | 1. Ventanilla<br>2. Correo electrónico: info@finanzaspopulares.gob.ec<br>3. Teléfonos: (5932) 2547651 – (5932) 2524941 – (5932) 2565534 ext. 242, 243, 245, 247, 249, 262. | No | Anexo 1<br><br>Anexo 2 | http://www.finanzaspopulares.gob.ec/diagnostico-y-evaluacion-de-osfps1/ | Octubre: 29 evaluaciones a OSFPS | Al mes de octubre: 678 evaluaciones a OSFPS | 100% |
| 3 | Solicitud de recursos | Las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario, una vez que hayan sido notificadas para trabajar con la Corporación, podrán hacer uso del cupo disponible asignado. | Presentar la información física en las oficinas de la Corporación o a través de correo electrónico | 1. Solicitud de Recursos | 1. La Organización presenta la solicitud de anticipo / redescuento de cartera de crédito.<br>2. El área de crédito de la Corporación toma contacto con la Organización y coordina los requerimientos de información para el desembolso.<br>3. La Organización presenta los documentos habilitantes para el desembolso. | 8:30 a 17:30 | Gratuito | 10 días | Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario: Cooperativas de Ahorro y Crédito, Mutualistas, Cajas y Bancos Comunales | Av. Juan León Mera N22-57 y Veintimilla - Quito | www.finanzaspopulares.gob.ec | 1. Ventanilla<br>2. Correo electrónico: info@finanzaspopulares.gob.ec<br>3. Teléfonos: (5932) 2547651 – (5932) 2524941 – (5932) 2565534 ext. 227 | No | Solicitud de recursos | http://www.finanzaspopulares.gob.ec/solicitud-de-recursos/ | Octubre: 15 solicitudes atendidas de 18 recibidas | Al mes de octubre: 165 solicitudes atendidas de 222 recibidas* | 83% |
| 4 | Fortalecimiento de OSFPS | El fortalecimiento se orienta al fomento de las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario"OSFPS". Sus actividades se desarrollan a través de tres componentes: capacitación, asistencia técnica y transferencia tecnológica, a nivel de directivos, funcionarios y socios. | 1. Para capacitación y asistencia técnica: Carta compromiso<br>2. Para transferencia tecnológica: Solicitud para la dotación del sistema informático | Las OSFPS, previamente a los procesos de fortalecimiento, deben ser evaluadas por la Unidad de Análisis, con el fin de identificar sus principales debilidades técnicas, financieras y de gobernabilidad. | 1. Las OSFPS son evaluadas por la Unidad de Análisis.<br>2. Las OSFPS que no superan el Umbral Inclusivo de Gestión, UIG, son transferidas a la Unidad de Fortalecimiento.<br>3. La Unidad de Fortalecimiento,sobrelas debilidades identificadas en las OSFPS propone acciones de fortalecimiento.<br>4. La Unidad Fortalecimiento implementa y monitorea, de manera directa o a través de aliados estratégicos, en el territorio, acciones de fortalecimiento para mejorar el UIG.<br>5. Los resultados de las acciones de fortalecimiento a las OSFPS, son remitidos a la Unidad de Análisis para una nueva evaluación.<br>6. Las OSFPS evaluadas y que superen el UIG podrán acceder a los productos y servicios financieros de la CONAFIPS. | 8:30 a 17:30 | Gratuito | Para capacitación y asistencia técnica: Según cronograma de capacitación anual elaborado por la Unidad de Fortalecimiento, de manera directa con un aliado estratégico en el territorio.<br><br>Para transferencia Tecnológica: respuesta en 48 horas. | Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario: Cooperativas de Ahorro y Crédito, Mutualistas, Cajas y Bancos Comunales | Av. Juan León Mera N22-57 y Veintimilla - Quito | www.finanzaspopulares.gob.ec | 1. Ventanilla<br>2. Correo electrónico: info@finanzaspopulares.gob.ec<br>3. Teléfonos: (5932) 2547651 – (5932) 2524941 – (5932) 2565534 ext. 251 | No | No aplica<br>El proceso no tiene formulario | http://www.finanzaspopulares.gob.ec/fortalecimiento-de-osfps1/ | Octubre: 77 OSFPS en procesos de fortalecimiento | Al mes de octubre: 263 OSFPS fortalecidas | 100% |
| 5 | Solicitud de garantías | Garantía crediticia para las operaciones de crédito destinadas al financiamiento de actividades productivas de los emprendimientos de la Economía Popular y Solidaria. | Presentar la información física en las oficinas de la Corporación | 1. Hoja de datos de la OSFPS solicitante<br>2. Certificación de la veracidad de la información a entregarse, firmada por el representante legal<br>3. Hoja de información de cartera de crédito de la OSFPS<br>4. Información cualitativa de la OSFPS<br>5. Copia del Manual de Crédito<br>6. Copia del Informe de Auditoría Externa | 1. La Organización presenta los documentos solicitados;<br>2. El área del Fondo de Garantía realiza el análisis de la documentación, y si corresponde,procede a asignar el de cupo de derechos de garantía y envía de informe de calificación.<br>3. La Organización y la CONAFIPS proceden a la firma del convenio | 8:30 a 17:30 | Gratuito | 3 días | Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario: Cooperativas de Ahorro y Crédito, Mutualistas, Cajas y Bancos Comunales | Av. Juan León Mera N22-57 y Veintimilla - Quito | www.finanzaspopulares.gob.ec | 1. Ventanilla<br>2. Correo electrónico: info@finanzaspopulares.gob.ec<br>3. Teléfonos: (5932) 2547651 – (5932) 2524941 – (5932) 2565534 ext. 261 | No | Anexos | http://www.finanzaspopulares.gob.ec/cupos-de-derechos-de-garantia/ | Octubre: 154 garantías emitidas | Al mes de octubre: 1120 garantías emitidas | 100% |

| | |
|---|---|
| **Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)** | Portal de Trámite Ciudadano (PTC) |
| **FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** | 31/10/2016 |
| **PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** | MENSUAL |
| **UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):** | DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL |
| **RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):** | GLADYS CARRION |
| **CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:** | gcarrion@finanzaspopulares.gob.ec |
| **NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:** | (02) 256-5535 EXTENSIÓN 201 |