

[illegible]

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																		
(G) 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 (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)	Cómo acceder al servicio (Se detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan todos los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Indicar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiario o usuario del servicio (Describir si es para Ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Múltiple)	Oficina y dependencia que ofrece el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Debe para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipo de canales disponibles de atención presencial (Indicar si es por ventanilla, oficina, teléfono, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto con call center, telefonos interactivos)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de ciudadanos/usuarios que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/usuarios que accedieron al servicio automatizado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
12	Cheque consideración cámara de compensación	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	\$2.00 incluido IVA	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	NO AFUICA, servicio no prestado por el Banco	91.23%
13	Declaración en afecto de cheque para cancelar o valores cheque)	1. Asesorar a Servicios Bancarios y solicitar el formulario de declaración de afecto de cheque. 2. Llenar el formulario.	1. Se accede a servicios bancarios y solicita el formulario de declaración de afecto de cheque. 2. Llenar el formulario.	1. Se accede a servicios bancarios y debe presentar la solicitud y pagueta de declaración. 2. Llenar el formulario de declaración de afecto de cheque. 3. Presentar documento y publicaciones de ser el caso.	1. El Delegado de Servicios y Canales de la oficina recibe en el sistema la declaración de afecto de cheque de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega el documento al cliente y registra el servicio prestado. 3. Debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$3.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Av. Antonio Ante Días 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	Sin afecto cheque certificado	NO AFUICA, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas a nivel nacional	75	75	91.23%
14	Retiro de Copia autorizada cliente de otra entidad en copias de otra entidad	1. Asesorar a copias autorizadas. 2. Retirar datos de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Asesorar a copias autorizadas. 2. Retirar datos de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se accede a copias. 2. Ingresar en la factura la tarjeta de débito.	1. Sistema Externo web de la orden al caso bancario para que se realice el débito de la cuenta del cliente el servicio prestado.	24/7 horas	\$3.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Av. Antonio Ante Días 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, No se utiliza formulario	NO AFUICA, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas a nivel nacional	1800	1800	91.23%
15	Retiro copias autorizadas cliente de otra entidad en copias de otra entidad	1. Asesorar a copias autorizadas. 2. Retirar datos de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Asesorar a copias autorizadas. 2. Retirar datos de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se accede a copias. 2. Ingresar en la factura la tarjeta de débito.	1. Sistema Externo web de la orden al caso bancario para que se realice el débito de la cuenta del cliente el servicio prestado.	24/7 horas	\$3.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Av. Antonio Ante Días 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, No se utiliza formulario	NO AFUICA, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas a nivel nacional	16000	16000	91.23%
16	Consulta impresa de saldo por copias autorizadas de la cuenta	1. Asesorar a copias autorizadas. 2. Consultar saldo disponible de la cuenta	1. Asesorar a copias autorizadas. 2. Consultar saldo disponible de la cuenta	1. Se accede a copias. 2. Ingresar en la factura la tarjeta de débito.	1. Sistema Externo web de la orden al caso bancario para que se realice la consulta de saldo disponible del cliente	24/7 horas	\$3.00 incluido IVA	5 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Av. Antonio Ante Días 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, No se utiliza formulario	NO AFUICA, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas a nivel nacional	1500	1500	91.23%
17	Confirmación bancaria para auditoría externa	1. En caso de delegar al Banco. 2. Solicitar certificación de datos de la cuenta	1. Se envía carta a servicios bancarios y solicitar certificación de datos de la cuenta	1. Se envía carta a servicios bancarios y solicitar certificación de datos de la cuenta	1. El Asistente de Balcón de Servicios consulta en el sistema la información solicitada de acuerdo a la carta recibida del cliente. 2. El Asistente de Balcón de Servicios entrega al cliente el certificado de información y firma para el Delegado de Servicios y Canales de la oficina. 3. Debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$2.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Av. Antonio Ante Días 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, No se utiliza formulario	NO AFUICA, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas a nivel nacional	68	68	91.23%
18	Corte impreso de movimiento de cuenta para cualquier tipo de actividad o entregado en oficina de atención por cualquier motivo del cliente	1. Asesorar a Balcón de Servicios y solicitar el formulario de corte de cuenta. 2. Llenar el formulario.	1. Se accede a Balcón de Servicios y solicita el formulario de corte de cuenta. 2. Llenar el formulario.	1. Se accede a Balcón de Servicios y debe presentar la solicitud y pagueta de declaración. 2. Llenar el formulario de corte de cuenta.	1. El Asistente de Balcón de Servicios la solicitud de corte de cuenta de acuerdo a la necesidad del cliente. 2. Asistente de Balcón de Servicios entrega al cliente el corte de cuenta. 3. Debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$3.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Av. Antonio Ante Días 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	Solicitud Corte de Cuenta	NO AFUICA, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas a nivel nacional	400	400	91.23%
19	Reposición de tarjetas de débito con chip por pérdida o robo o deterioro físico con reposición de los datos de falta en el chip	1. Asesorar a Balcón de Servicios y solicitar la reposición de tarjeta. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se accede a Balcón de Servicios y solicita reposición de tarjeta. 2. Solicitar el servicio.	1. Se accede a Balcón de Servicios y debe presentar la solicitud y pagueta de declaración. 2. Solicitar la reposición de tarjeta.	1. El Asistente de Balcón de Servicios solicita la tarjeta. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega la reposición de tarjeta. 3. Debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$5.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Av. Antonio Ante Días 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, No se utiliza formulario	NO AFUICA, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas a nivel nacional	80	80	91.23%
20	Envío de pláticas de tarjeta de crédito con chip	1. Asesorar a Balcón de Servicios y solicitar la emisión de tarjeta. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se accede a Balcón de Servicios y solicita emisión de tarjeta. 2. Solicitar el servicio.	1. Se accede a Balcón de Servicios y debe presentar la solicitud y pagueta de declaración. 2. Solicitar la emisión de tarjeta.	1. El Asistente de Balcón de Servicios solicita la tarjeta. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega la emisión de tarjeta. 3. Debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$5.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Av. Antonio Ante Días 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, Trámite personal	NO AFUICA, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas a nivel nacional	18186	18186	91.23%
21	Renovación de pláticas de tarjeta de crédito con chip	1. Asesorar a Balcón de Servicios y solicitar la renovación de tarjeta. 2. Solicitar el servicio de acuerdo a la necesidad del cliente	1. Se accede a Balcón de Servicios y solicita renovación de tarjeta. 2. Solicitar el servicio.	1. Se accede a Balcón de Servicios y debe presentar la solicitud y pagueta de declaración. 2. Solicitar la renovación de tarjeta.	1. El Asistente de Balcón de Servicios solicita la tarjeta. 2. El Delegado de Servicios y Canales entrega la renovación de tarjeta. 3. Debita de la cuenta del cliente el servicio prestado.	lunes viernes 8:00am a 5:00pm Oficinas	\$5.00 incluido IVA	10 min	Ciudadanía en general	A nivel Nacional	Av. Antonio Ante Días 15 y Av. 10 de Agosto	Oficinas a nivel nacional	si	NO AFUICA, La renovación es cada 3 años	NO AFUICA, Daba asistencia directamente a usuarios del de oficinas a nivel nacional	0	0	91.23%
22	Renovación del servicio anual de seguro de crédito con chip	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	NO AFUICA, La renovación es anual	91.23%

