

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 (S/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 periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Servicio de acceso a información pública	Otorgamiento de información financiera sobre la administración de los fondos previsionales de la Seguridad Social	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico. 2. Estar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 15 días dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga). 3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o retro en oficinas).	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública. 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea).	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya sido delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante	08h30 - 17h30	Gratuito	Promedio estimado 5 días	Ciudadanía en general	Oficina Matriz (Quito): AV. AMAZONAS N35-181 Y JAPÓN Secursal Mayor (Guayaquil): AV. 9 DE OCTUBRE 219 Y PEDRO CARBO Oficina Cuenca: GRAN COLOMBIA Y HERMANO MIGUEL 2DO PISO EDIFICIO DEL IESS Oficina Portoviejo: FRANCISCO PACHECO ENTRE PEDRO GUAL Y 10 DE AGOSTO EDIFICIO IESS.	www.biess.fin.ec	CanalCteos / 1800-BIESS7	NO	Formulario	CanalCteos / 1800-BIESS7	0	0	0%
2	Préstamos Hipotecarios	Préstamos Hipotecarios: Vivienda terminada Remodelación de vivienda Compra de terreno para vivienda Compra de terreno y construcción de vivienda Sustitución de hipoteca Adaptación de oficinas, locales comerciales y consultorios.	1. Ingrese a la página web www.biess.fin.ec y realice la precalificación crediticia. 2. Llene el formulario de solicitud de crédito. 3. Entregue su solicitud de crédito (un original y una copia) en nuestras oficinas ubicadas a nivel nacional, junto con los documentos complementarios, especificados durante el proceso de solicitud.	Para Afiliados - Tener al menos 36 aportaciones a la seguridad social - Las 12 últimas debe ser consecutivas. - Tanto el empleador como el afiliado debe estar al día con las obligaciones con el IESS y Biess. Para Jubilados - Estar en goce de la pensión jubilataria	Asesor de Servicio al Cliente recibe, revisa carpeta y envía a Fábrica de Operaciones. Fábrica realiza los siguientes procedimientos internos: - Validación de carpetas. - Visado y digitalización de carpetas. - Asignación perito, aprobación definitiva o rechazo del crédito. - Estudio de Títulos Valores. - Instrumentación del crédito - Desembolso	Servicio on line en la página web Disponible 24 horas al día 365 días del año El proceso de solicitud del crédito es gratuito.	Gratuito	52 días promedio para el desembolso del crédito	Afiliados y jubilados	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional www.biess.fin.ec	Página web y oficinas a nivel nacional	SI	Formulario	Servicio Préstamos Hipotecarios	9.178	998.718	Herramienta para calcular el índice en proceso	
3	Préstamos Quirografarios	Préstamo ágil y rápido, otorgado a los afiliados y jubilados para: Consumo Pago de pensiones alimenticias Pago del tren cruceo	1. Ingrese a la página web www.biess.fin.ec 2. Seleccione el monto y el plazo al que desea aplicar para su crédito. 3. Presione enviar solicitud.	Para Afiliados - Tener valores acumulados en los fondos de reserva y cesantía. - Contar con mínimo 36 aportaciones a la seguridad social - 0 aportaciones consecutivas Para Jubilados - Estar en goce de la pensión jubilataria	Generación del crédito. Validación del estado del crédito. (Rt. PSA) - Aprobación o rechazo del crédito.	Servicio on line en la página web Disponible 24 horas al día 365 días del año Servicio en nuestras oficinas Quito y Guayaquil Lunes - Viernes 8h30 - 17h30 Sábado 9h00 - 13h00	Gratuito	El desembolso se realiza máximo en 72 horas a partir de la aprobación de la solicitud de crédito	Afiliados y jubilados	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional www.biess.fin.ec	Página web	SI	N/A	Servicio Préstamos Quirografarios	44.677	2.481.561	Herramienta para calcular el índice en proceso	
4	Préstamos Prendarios	El Biess aplicando el principio de solidaridad, otorga a la ciudadanía en general a través de los Montes de Piedad, ubicados a nivel nacional, créditos inmediatos con dinero en efectivo, a cambio de sus joyas de oro como garantía.	Las personas interesadas en acceder a un préstamo prendario deben acudir a cualquiera de las Oficinas de Préstamos Prendarios, ubicados a nivel nacional. En las ciudades de Quito y Guayaquil, deben llamar al 1800 Biess 7 para solicitar un turno, en donde se le indicará al usuario el día y hora a la cual debe acudir.	Para acceder al préstamo prendario, los ciudadanos deben presentar: - Cédular de identidad - Papeleta de votación - Formulario de solicitud de crédito - Llevar las joyas de oro que se depositará como garantía	Responsable de Agencia recibe y valida información. - Valorador realiza valoración de joyas - Creación del préstamo - Desembolso del crédito - La documentación se envía al expediente del cliente para custodia.	Oficinas de Préstamos Prendarios a nivel nacional Lunes - viernes 8h00-16h00	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Oficinas de préstamos prendarios a nivel nacional www.biess.fin.ec	Página web y oficinas a nivel nacional	NO	Formulario	Servicio Préstamos Prendarios	0	1.501.713	Herramienta para calcular el índice en proceso	
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)										"NO APLICA", debido a que el BIESS no utiliza el Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)								
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										30/4/2020								
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										MENSUAL								
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):										DIRECCIÓN DE BALCÓN DE SERVICIOS- DIRECTOR DE GESTIÓN DE CRÉDITO								
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):										ING. DARIO CARRERA - ECD. JEANE ENRIQUEZ								
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										ruben.carrera@biess.fin.ec - jeane.enriquez@biess.fin.ec								
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										3970500, ext. 20080 - 20085								