

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; o 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 Matrix (Quito): AV. AMAZONAS N55-181 Y JAPON Secursal Mayor (Guayaquil): AV. 9 DE OCTUBRE 219 Y PEDRO CARIÑO 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	Canal telefónico / 1800-BIESS7	NO	Formulario	Canal telefónico / 1800-BIESS7	0	0	0%
2	Préstamos Hipotecarios	Préstamos Hipotecarios: Vivienda terminada - Remodelación de vivienda - Compra de terreno para construcción de vivienda - Sustitución de hipoteca - Adquisición 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 - Contar con mínimo 36 aportaciones a la seguridad social - Las 12 últimas debe ser consecutivas. - Tanto el empleador como el afiliado deb estar al día con las obligaciones con el IESS y Biess. Para Jubilados - Estar en goce de la pensión jubilatar.	Aesor 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 Servicio en nuestras oficinas Quito y Guayaquil Lunes - Viernes 8h30 - 17h30 Sábado 9h00 - 13h00	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	16.484	1.140.798	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 jubilatar.	Generación del crédito. Validación del estado del crédito. (R.C. 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	31.634	2.773.598	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 Fieles, 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 delictante 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	N/A	Servicio Préstamos Prendarios	22.787	1.711.245	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:										31/01/2021								
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										MENSUAL								
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):										DIRECCIÓN DE BALCÓN DE SERVIDOS - DIRECTOR DE GESTIÓN DE CRÉDITO								
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):										ECO. JOSE OVEDO - ING. MICHEL AREVALO								
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										jose.ovedo@biess.fin.ec - michel.arevalo@biess.fin.ec								
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										3970500, ext. 20080 - 20751								