

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 (en línea)	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	Solicitud de acceso a la información pública.	Servicio orientado a la población en general que desea conocer la información que genera, produce o custodia el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - BIESS y que es reportada en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).	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 siguientes 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 requerimiento de información pública; ó 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea). 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta a la o la solicitante.	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 delegado oficialmente en cumplimiento del Art. 13 del Reglamento a la LOTAIP. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta a la o la solicitante.	08:00 a 17:00	Gratis	10 días plazo más 5 días de prórroga	Ciudadanía en general	Quito, Guayaquil, Cuenca y Portoviejo		Consultamos / 1800-BIESS	No	Solicitud de Acceso a la Información Pública	"NO APLICA", debido a que este servicio no se encuentra en línea	0	0	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad trabaja en un mecanismo que permita medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre el servicio que ofrece.
2	Préstamos Hipotecarios	Préstamos hipotecarios para el financiamiento de: - Vivienda Preferencia - Vivienda Terminada - Vivienda Hipotecada - Adquisición de Terreno - Construcción de Vivienda - Sustitución de Hipoteca - Adquisición de otros bienes inmuebles	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 en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional, junto con los documentos complementarios, especificados en la solicitud.	Afiliados: - Contar con mínimo 36 aportaciones a la seguridad social - Las 13 últimas deben ser consecutivas - Tanto el empleador como el afiliado deben estar al día con las obligaciones con el BIESS y Biess Jubilados: - Estar en goce de la pensión jubilataria	Asesor de Servicio al Cliente recibe, revisa la carpeta que este completa y legible, envía a Fábrica de Operaciones para: - Validación de carpetas - Visado y digitalización de carpetas - Asignación puerto - Estado de Trabajo Valores - Aprobación definitiva o rechazo del crédito - Instrumentación del crédito - Desembolso.	Servicio online en la página web (para generación de la solicitud) Disponible 24 horas al día 365 días del año Servicio en todas las oficinas a nivel nacionales de lunes a viernes 08:00-17:00, Quito y Guayaquil días Sábados 9:00 - 13:00	El proceso de solicitud del crédito es gratuito	60 días promedio desde el ingreso correcto de la solicitud y documentación	Afiliados y jubilados	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Oficina Matriz (Quito): Av. Amazonas BIESS Y Tagon Sucursal Mayer (Guayaquil) AV. 9 de octubre 219 y Pedro Carbo Oficina Cuenca Gran Colombia y Herminio Miguel 2do piso, edificio del ESS Oficina Portoviejo: Francisco Pechoero entre Pedro Gual y 10 de Agosto, edificio BIESS www.biess.fin.ec	Página web y oficinas a nivel nacional	Si	Formulario	Servicio Préstamos Hipotecarios	13.545	1.573.272	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad se encuentra trabajando en un ajuste a fin de contar con la información mensual, ya que actualmente, la información se reporta de manera semestral.
3	Préstamo Quirografario	Préstamo según depósito, otorgado a los afiliados y jubilados para el financiamiento de sus necesidades de consumo	1. Ingrese a la página web www.biess.fin.ec 2. Seleccione el monto, el plazo y el tipo de tabla de amortización al que desea aplicar su crédito 3. Presione crear solicitud	Afiliados: - Tener valores acumulados en los fondos de reserva y/o cotización - Contar con mínimo 24 aportaciones a la seguridad social - No tener valores pendientes con el BIESS o BIESS Jubilados: - Estar en goce de la pensión jubilataria	Generación de la solicitud de crédito en línea Validación del estado del crédito (PDA, PDC, PDV) *Monto < 2.000 confirmación de datos Call Center *Monto > 2.000 envío de documentación habitante - Aprobación o rechazo del crédito - Concesión y Desembolso	Servicio online en la página web (para generación de la solicitud) Disponible 24 horas al día 365 días del año servicio en todas las oficinas a nivel nacionales de lunes a viernes 08:00-17:00, Quito y Guayaquil días Sábados 9:00 - 13:00		El desembolso se realiza máximo en 72 horas a partir de la aprobación de la solicitud de crédito	Afiliados y jubilados	La solicitud es en línea a través de la página web: www.biess.fin.ec	Página web y oficinas a nivel nacional	Si	"NO APLICA", debido a que es un servicio en línea y no requiere formulario impresa para este servicio	Servicio Préstamos Quirografarios	58.180	3.450.889	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad trabaja en un mecanismo que permita medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre el servicio que ofrece.	
4	Préstamos Prendarios	Créditos inmediatos a cambio de joyas de oro como garantía, se conceden a través de los Montos de Piedad	Las personas interesadas en acceder a un préstamo prendario deben acudir a cualquiera de los Montos de Piedad 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.	Cédula de identidad Papeleta de votación Formulario de solicitud de crédito Llevar las joyas de oro que se dejará como garantía	- Responsable de Agencia recibe y valida información - Valorador realiza valoración de las 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 8:00-16:30 Sábado Agencia Quito Norte y Guayaquil 8:00-13:00 Quito Sur 9:00-14:00	Gratis	Instantáneo	Ciudadanía en general	Montos de Piedad a nivel nacional		Página web y oficinas a nivel nacional	No	"NO APLICA", debido a que el cliente llena el formulario con el responsable de la agencia al momento que solicita el crédito	"NO APLICA", debido a que no existe este servicio en línea.	24.655	2.281.349	"INFORMACIÓN NO DISPONIBLE", debido a que la entidad trabaja en un mecanismo que permita medir el nivel de satisfacción ciudadana sobre el servicio que ofrece.
5	Defensoría del Cliente	Tramitación mediante el Defensor del Cliente de la	Entrega de formulario en el que se detalle claramente los hechos que motivan y sus respectivos respaldos	Cédula de Identidad Correo electrónico/ teléfono/ domicilio Formulario firmado Documento de respaldos Para Entidades Jurídicas es necesario el documento que acredite la identidad	Una vez recibido el reclamo el banco tiene un plazo de 8 días si es transacción nacional, y 20 días si es transacción internacional para presentar los descargos correspondientes. Se convocará a una audiencia presencial con el fin de llegar a un acuerdo o conciliación, de no existir se trasladará el expediente a la SB para que sea quien resuelva el caso	Matriz Quito 8:00-17:00		8 días si es transacción nacional 20 días si es transacción internacional	Ciudadanía en general	Matriz Quito	Oficina Matriz Correo electrónico: biess@quefianbancos.gob.ec Call Center: 822 3970-900 extensión 20970	No	Formulario	"NO APLICA", debido a que no existe este servicio en línea	Con Oficio Nro. SB-DNAE-2023-00840 de fecha 27/02/2023, la Superintendencia de Bancos otorga las funciones de Defensor del Cliente para el BIESS	2.049		

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

"NO APLICA", debido a que el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - BIESS no utiliza el Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/03/2023
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MESES
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):	SUBGERENCIA DE CRÉDITO
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	JUAN CARLOS MARTINEZ
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	juanc.martinez@biess.fin.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 3970500 EXTENSIÓN 20930