

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 ciudadanía 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 en el último periodo (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud de Servicio de Crédito	Beneficio económico social para los afiliados del ISSPOL que tiene como objetivo solventar económicamente las necesidades de vivienda, consumo y demás	Entregar solicitud llena y demás documentos habilitantes por parte del afiliado al ISSPOL	1.- Llenar la solicitud de crédito. 2.- Estar al día en sus obligaciones (Buro Crédito). 3.- Tener Capacidad de Endeudamiento	1.- Precalificación Crédito (Asesores de Crédito) 2.- Aprobación crédito (Jefe de Crédito) 3.- Desembolso 4.- Recuperación	08:00 a 16:30	Gratis	5 días	Afiliados del ISSPOL	Matriz Quito / Coordinaciones Provinciales	Av. de los Shyris 3967 y el Telégrafo.	Ventanilla	No	www.isspol.org.ec	www.isspol.org.ec	250	250	100.00%
2	Trabajo Social	Atención al público e información (derechohabientes), elaboración de Informes Socio Económicos e Investigaciones Socio - Económica y Organizativa.	Recepción de Carpetas para inicio del trámite y elaboración de Informes Socio Económicos de las diferentes Prestaciones (Indemnización mortuoria, Montepío Inicial, Seguro de Vida, Herencia de Pensiones, Reperturas de Caso e Investigaciones varias	Recepción de carpetas	Análisis de la documentación y elaboración de Informe Socio - Económico previo a la calificación de las diferentes prestaciones	08:00 a 16:30	Gratis	5 días en caso de no existir problemas y para investigación más o menos 1 mes	Afiliados, Asegurados, derechohabientes y público en general	Matriz Quito	Av. de los Shyris 3967 y el Telégrafo.	Oficina	No	www.isspol.org.ec	www.isspol.org.ec	300	300	100.00%
3	Afiliación	Control anual de Supervivencia del Servicio Pasivo y Montepío	Presentación de los siguientes documentos habilitantes: a) SERVICIO PASIVO: Copia cédula de ciudadanía-Planilla de agua, luz o teléfono b) MONTEPIO: Copia de cédula de ciudadanía-Datos Filiación-Planilla agua, luz o teléfono	Firmar formulario de supervivencia, toma de fotografía y huella dactilar	Análisis de la documentación, cruce de información con el Dinardap para verificar su estado de vida y registro de la supervivencia.	08:00 a 16:30	Gratis	1. Inmediato si no existe problemas con la documentación presentada. 2. Al finalizar el mes por existir inconformidad con la documentación o con el cruce de información con el Dinardap.	Afiliados, Asegurados, derechohabientes y Público en General	Matriz Quito / Coordinaciones Provinciales	Av. de los Shyris 3967 y el Telégrafo.	Matriz Quito / Coordinaciones Provinciales	NO	www.isspol.org.ec	www.isspol.org.ec	150	150	100.00%
4	Aportes	Emisión de informe y certificación de la cuenta individual de aportaciones del afiliado, activo, pasivo y cesante, para los trámites de concesión de prestaciones del ISSPOL, traspaso de aportaciones al IESS con fines de jubilación, y terceros.	Para acceder a pensiones e indemnización profesional: el informe de aportes es parte del flujo de trámite. Para traspaso de aportaciones al IESS: solicitar por escrito la cédula de ciudadanía y certificado original de la revista. Para trámites con terceros: solicitud por escrito a título personal o proveniente de juzgados.	Presentar solicitud por escrito adjuntando copia a color de la cédula de ciudadanía y certificado original de la revista de comisario.	Verificación de la cuenta individual, de ser necesario reconstrucción de la ficha de aportes, emisión del informe o certificado y legalización con firmas de los funcionarios responsables.	08:00 a 16:30	Gratis	Informe de aportes: 2 días / Reconstrucción de ficha de aportes y traspaso de aportaciones al IESS: 30 días / Certificado de aportes: 3 días.	Afiliados activos, pasivos y cesantes del ISSPOL. Unidades judiciales a nivel nacional.	Matriz Quito	Av. de los Shyris N 3967 y el Telégrafo / Quito	Ventanillas: Planta Baja y Oficina: Departamento de Aportes 4to. Piso.	NO	www.isspol.org.ec	www.isspol.org.ec	100	100	141.00%
5	Prestaciones	Liquidar las prestaciones de cada uno de los seguros que el Instituto otorga.	Presentar la solicitud y los documentos habilitantes de cada seguro.	Documentación presentada y generada según el flujo de trámite por seguro.	Revisión y verificación de documentos. Liquidación de la prestación. Generación de forma de pago y proyecto de acuerdo por seguro. Aprobación de la liquidación, legalización con firmas de los funcionarios responsables. Remisión a la Junta Calificadora de Servicios Policiales.	08:00 a 16:30	Gratis	Liquidación: 1 semana y media.	Afiliados activos, pasivos, montepiados y cesantes.	Matriz Quito	Av. de los Shyris N 3967 y el Telégrafo / Quito	Oficina: Departamento de Prestaciones 3to. Piso.	NO	www.isspol.org.ec	www.isspol.org.ec	1,220	1,130	92.62%
6	Roles	Generación del Rol de Pensiones. Emisión de confidenciales y certificaciones de pensionistas de retiro y montepío, y terceros.	Obtención del confidencial: de manera personal o con autorización escrita a terceros. Para certificaciones con terceros: solicitud por escrito a título personal o proveniente de juzgados.	Para obtener el confidencial vía web debe registrar su correo electrónico en el Departamento de Sistemas (ISSPOL Sto. Piso), crear usuario y clave personales	Para la generación del rol de pensiones: ingreso de novedades en el transcurso del mes: altas, bajas, cambios de forma de pago (poderes y revocatorias), retenciones judiciales, descuentos a terceros, redistribución de porcentajes individuales de pensión. Verificación de los confidenciales, emisión del certificado, legalización del funcionario responsable y remisión al peticionario.	08:00 a 16:30	Gratis	Pago de pensiones: una vez al mes. Entrega de confidenciales: inmediato. Emisión de certificados: 3 días	Afiliados pasivos, montepiados y cesantes.	Matriz Quito. Entrega de confidenciales: coordinadores provinciales del ISSPOL a nivel nacional.	Av. de los Shyris N 3967 y el Telégrafo / Quito	Oficina: Departamento de Roles 4to. Piso. Telefónicamente: Sonidos 022 266-242 al 249 Ext. 3168 / 3157 / 2406	SI (Obtención del confidencial)	www.isspol.org.ec	www.isspol.org.ec	300	300	100.00%

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

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	(31/07/2018)
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):	Ventanilla
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	Cbop. Rita Nuñez
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	isspol@isspol.org.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 2266024 AL 026 EXTENSIÓN 0005