

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 (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 ítem y demás documentos habilitantes por parte del afiliado al ISSPOL.	1.- Usar la solicitud de crédito. 2.- Estar al día en sus obligaciones (Bono Crédito). 3.- Tener Capacidad de Endeudamiento	1- Precificación Crédito (Asesores de Crédito) 2- Devolución crédito (Jefe de Crédito) 3- Devolución Recuperación 4-	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 (asesoramiento), elaboración de informes Socio Económico e investigaciones Socio - Económica y Organizativa.	Recepción de Carpetas para inicio del trámite y elaboración de informes Socio Económico de las diferentes Prestaciones (Indemnización Incurrida, Montepío Vital, Seguro de Vida, Herencia de Pensiones, Reperturas de Caso e Investigaciones Vitales	Recepción de carpeta	Análisis de la documentación y elaboración de informe Socio-Económico previo a la calificación de las diferentes prestaciones.	08:00 a 16:30	Gratis	2 días en caso de no existir problemas y para investigación más o menos 1 mes	Afiliados, Asegurados, beneficiarios 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 de cédula de ciudadanía-Planilla de afiliación, foto o fotografía MONTPEO: Copia de cédula de ciudadanía-Datos Planilla Planilla foto, foto o fotografía	Firmar formulario de supervivencia, firma de fotografía y huella dactilar	Análisis de la documentación, cruce de información con el Director para verificar el estado de vida y registro de la supervivencia.	08:00 a 16:30	Gratis	1. Inmediato si no existe problema con la documentación presentada. 2. Al finalizar el mes por existir inconformidad con la documentación con el cruce de información con el Director.	Afiliados, Asegurados, beneficiarios 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	Enviar informe y certificación de la información profesional al informe de cuentas individual de aportaciones de afiliado, activo, pasivo y cesante, para los trámites de cesación de prestaciones del ISSPOL, traspaso de aportaciones al ISSB con fines jubilación, y terceros.	Para acceder a pensiones e indemnización profesional al informe de cuentas individual de aportaciones de afiliado, activo, pasivo y cesante, para los trámites de cesación de prestaciones del ISSPOL, traspaso de aportaciones al ISSB con fines jubilación, y terceros. Presentar solicitud por escrito de la cuenta individual de aportaciones.	Presentar solicitud por escrito adjuntando copia a color de la cédula de ciudadanía y certificado original de la revisión de cuentas.	Verificación de la cuenta individual, de ser necesario reconstrucción de la ficha de aportes, emisión del informe certificado y liquidación con firma de los funcionarios responsables.	08:00 a 16:30	Gratis	Informe de aportes: 2 días / Reconstrucción de ficha de aportes: 1 mes / Traspaso de aportaciones al ISSB: 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	Ventanilla: Planilla 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. Aplicación de la liquidación, liquidación con firma 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 pensiones 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 juzgado.	Para obtener el confidencial vía web debe registrarse como usuario en el Departamento de Sistemas (ISSPOL-Sis. Pas). crear usuario y clave personal	Para la generación del rol de pensiones: ingreso de novedades en el transcurso del mes: altas, bajas, cambios de forma de pago (jubilado y rectorales), retenciones judiciales, descuentos a terceros, redistribución de porcentajes individuales de pensión. Verificación de los confidenciales, emisión del certificado, liquidación del funcionario responsable y remisión al peticionario.	08:00 a 16:30	Gratis	Pago de pensiones: una vez al mes. Entrega de confidenciales: 10 minutos. Emisión de certificados: 3 días	Afiliados pasivos, montepiados y cesantes.	Matriz Quito. Entrega de confidenciales: coordinaciones provinciales del ISSPOL a nivel nacional.	Av. de los Shyris N 3967 y el Telégrafo / Quito	Oficina: Departamento de Roles 4to. Piso. Telefónicamente: Consultas 822-262-242 al 248 Ext. 3168/ 3157 /3406	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:											(31/08/2015)							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: UTEMA de:											Ventanilla							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):											Chap. Rita Neules							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											www.isspol.org.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 2368204 AL 026 EXTENSIÓN 0005							