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 período (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Créditos hipotecarios y quirografarios	Beneficio económico social para los afiliados del ISSPOL que tiene como objetivo solventar economicamente las necesidades de vivienda, consumo, consolidación de deudas.	Entregar solicitud y capacidad de endeudamiento 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).	1.- Precalificación Crédito (Asesores de Crédito) 2.- Aprobación crédito (Jefe de Crédito) 3.- Desembolso 4.- Recuperación	08:00 a 16:30	Gratutito	5 días	Afiliados del ISSPOL	Matriz Quito / Coordinaciones Provinciales	Av. de los Shyris 3967 y el Telégrafo.	Web, Ventanilla	Parcialmente Automatizado	www.isspol.org.ec	www.isspol.org.ec	186	186	**100.00%**
2	Trabajo Social	Atención al público e información (derechohabientes), elaboración de Informes Social e Investigaciones Socio : Económica y Organizativa.	Recepción de Carpetas para inicio del trámite y elaboración de Informes Social de las diferentes Prestaciones (Indemnización mortuoria, Montepio Inicial, Seguro de Vida, Herencia de Pensiones, Reperturas de Caso e Investigaciones varias	Estar bajo la cobertura del ISSPOL	Análisis de la documentación y elaboración de Informe Social previo a la calificación de las diferentes prestaciones	08:00 a 16:30	Gratuito	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	**80**	**80**	**100.00%**
3	Afiliación	ingreso de novedades enviadas por el Comando General del personal en servicio activo y Control de Supervivencia del afiliados Pasivos y Montepio.	Presentación de los siguientes documentos habilitantes: a) SERVICIO PASIVO: Copia cédula de ciudadanía-Planilla de agua, luz o telefono, portal web supervivencia en lines b) MONTEPIO : Copia de cédula de ciudadanía-Datos Filación-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	Gratuito	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	parcialmente automatisado	www.isspol.org.ec	www.isspol.org.ec	**2324**	**2324**	**100.00%**
4	Aportes	Emitir 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 certificación de su cuenta individual. 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 Historia laboral de la DGP.	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	Gratuito	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 3to. Piso, coordinaciones a nivel nacional	NO	www.isspol.org.ec	www.isspol.org.ec	100	100	**100.00%**
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**	**Gratuito**	**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**	**90**	**90**	**100.00%**
6	Gestion de Roles	Generación del Rol de Pensiones. Emisión de confidenciales de pensionistas de retiro y montepío, y terceros.	Obtención del confidencial: de desde la WEB institucional o de manera personal y en el caso de dispociciones judiciales.	Para obtener el confidencial vía web debe: registrar su correo electrónico en el Departamento de Sistemas (ISSPOL 5to. 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	Gratuito	Pago de pensiones: ultimo dia abil del mes mes. Entrega de confidenciales: inmediato. Emisión de certificados: 3 dias	Afiliados pasivos, montepiados.	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. Consultas 022 266-242 al 249 Ext. 3168 / 3157 / 2406	SI (Obtención del confidencial)	www.isspol.org.ec	www.isspol.org.ec	400	400	93%

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)	
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	(28/05/2019)
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):	Servisios Sociales
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	Leonor aaaaachasipanta
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	lchasipanta@isspol.org.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 2266024 AL 026 EXTENSIÓN 0005