



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 institucional)	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 (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 (nombre completo de la entidad) y que es reportada en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).	Los ciudadanos y ciudadanas ingresarán su solicitud de información pública y la presentarán a través del medio que escogán, de manera física en las oficinas de (nombre completo de la entidad) o a través de los medios digitales que disponga.	1. Llenar el requerimiento de información pública; o 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.	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 al o la solicitante.	08:00 a 16:30	Gratis	10 días plazo más 5 días de prórroga	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las coordinaciones a nivel nacional	Av. de los Shyris 3967 y el Telégrafo.	Oficinas a nivel nacional: presencial / ventanilla / sitio web institucional	Si	Botón de Acceso a la Información Pública	No existe servicio de atención de casos por internet.	0	0	
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 física 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	La solicitud se realiza en línea	Página de Afiliado	50	150	
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 (Inclusión, 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	No se utiliza formulario para este servicio	Este servicio aún no está disponible en línea	250	800	
3	Afiliación	Control anual de Supervivencia del Servicio Pasivo y Montepío	Presentación de los siguientes documentos habilitantes: a) SERVIDO PASIVO: Copia cédula de ciudadanía- Planilla de agua, luz o teléfono b) MONTPEO: Copia de cédula de ciudadanía- Batos Filancia 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 Públicos en General	Matriz Quito / Coordinaciones Provinciales	Av. de los Shyris 3967 y el Telégrafo.	Matriz Quito / Coordinaciones Provinciales	Si	La supervivencia se realiza en línea y presencial	Página de Afiliado	500	1000	
4	Aportes	Emisión informe y certificación de la cuenta individual de aportaciones del afiliado, activo, pasivo y cesante, para los trámites de concele 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 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. Remisión a la Junta Calificadora de Servicios Policiales.	08:00 a 16:30	Gratis	Informe de aportes: 2 días / Reconstrucción de ficha de aportes: traspaso de aportaciones al IESS: 10 días / Certificación 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: Planta Baja y Oficina: Departamento de Aportes 4to. Piso.	NO	Este trámite se realiza en línea	Este servicio aún no está disponible en línea	60	250	
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	Formularios para acceder a Prestaciones	Página de Afiliado	80	300	
6	Roles	Generación del Rol de Pensiones. Emisión de confidentiales 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, 5to. Piso), 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 (poderes y revocatorio), retenciones judiciales, descuentos a terceros, redistribución de porcentajes individuales de pensión. Verificación de los confidentiales, 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 confidentiales: inmediato. Emisión de certificados: 3 días	Afiliados pasivos, montepiados y cesantes.	Matriz Quito. Entrega de confidentiales: coordinaciones provinciales del ISSPOL a nivel nacional.	Av. de los Shyris N 3967 y el Telégrafo / Quito	Oficina: Departamento de Roles: 4to. Piso. Telefonamente: Consultas 022 266-042 al 049 Ext. 0301	Si (Obtención del confidencial)	No se utiliza formulario para este servicio	Confidentiales	5,000	20,000	

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

*NO APLICA, debido a que ISSPOL no utiliza el Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	28/02/2022
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):	Cbos. Soraya Tipán
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	info@isspol.gub.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 3949250 EXTENSIÓN 0005