



Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

LITERAL 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 (mensual) | Número de ciudadanos / ciudadanas que accedieron al servicio acumulado | 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 escogen: 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. 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. | 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 | Solicitud de Acceso a la Información Pública | No existe servicio de atención de casos por internet. | 1 | 4 | |
| 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 Endosamiento | 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. | Portal de Afiliad. | 51 | 401 | |
| 2 | Trabajo Social | Atención al público e información (derechahabientes), 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 (Inca, 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 | 100 | 1300 | |
| 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) MONTPIO: 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 Dinaridap 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 informaciones con el Dinaridap. | Afiliados, Asegurados, derechohabientes y Público 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 | Portal de Afiliad. | 200 | 1900 | "INFORMACIÓN NO DISPONIBLE" debido a la entidad trabajará en un mecanismo para medir la satisfacción ciudadana sobre los servicios que brinda a la ciudadanía. |
| 4 | Aportes | Emisión 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 revista de cesante. | 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: 3 días / Certificado de aportes: 3 días. | Afiliados activos, pasivos 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 | Este trámite no tiene formulario | Este servicio aún no está disponible en línea | 20 | 421 | |
| 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. | Portal de Afiliad. | 60 | 510 | |
| 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. Pisco), crear usuario y clave personales | Para la generación del rol de pensiones: ingreso de novedades en el transcurso del mes: alto, bajo, cambios de forma de pago (poderes y revocatorio), 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: 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: 022 266-042 al 049 Ext. 0301 | Si (Obtención del confidencial) | No se utiliza formulario para este servicio | Confidenciales | 4,000 | 30,400 | |

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: | 31/11/2022 |
| 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): | Paola Verónica Cevallos Hidalgo |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | paola@isspol.gub.ec |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | (02) 3949250 EXTENSIÓN 0005 |