



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 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 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 en 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; ó 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. 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 instruccional	Si	Solicitud de Acceso a la Información Pública	"NO APLICA" 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 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	Afiliado del ISSPOL	Matriz Quito / Coordinaciones Provinciales	Av. de los Shyris 3967 y el Telégrafo.	Ventanilla	No	la Solicitud en línea	Portal del Afiliado	1.000	4500	
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 (Pensión, 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 APLICA" No se utiliza formulario para este servicio	"NO APLICA" Este servicio aún no está disponible en línea	100	170	
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 Dinaridat 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 Dinaridat.	Afiliados, Asegurados, derechohabientes y Público en General	Matriz Quito / Coordinaciones Provinciales	Av. de los Shyris 3967 y el Telégrafo.	Matriz Quito / Coordinaciones Provinciales	Si	"NO APLICA" La supervivencia se realiza en línea y presencial.	Portal del Afiliado	100	290	
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 cesantía.	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 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	"NO APLICA" Este trámite no tiene formulario	"NO APLICA" Este servicio aún no está disponible en línea	110	265	
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 del Afiliado	400	850	
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 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 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 APLICA" No se utiliza formulario para este servicio	Portal del Afiliado	100	182	

* "NO DISPONIBLE" debido a que la entidad trabajará en un mecanismo para medir la satisfacción ciudadana sobre los servicios que brinda a los usuarios.

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

[Portal de Trámites Ciudadanos \(PTC\)](#)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/08/2023
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):	Andrés Edgardo Villarreal Castillo
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	edvillar@isspol.gub.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 3949250 EXTENSIÓN 0005