

**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<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).   | Requisitos para la obtención del servicio<br>(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<br>(Detallar los días de la semana y horarios) | Costo    | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(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<br>(link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial:<br>(Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto center, call center, teléfono institución) | Servicio Automatizado (S/No) | Link para descargar el formulario de servicios  | Link para el servicio por internet (en línea)  | 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   | Asesorías de: Afiliados y no afiliados, empleadores, pensionistas, jubilados   | Trámite orientado a brindar asesoría a los afiliados, beneficiarios, empleadores.   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias.   | 1.- Cédula de Identidad  | Verificación de reglas y normativas  | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 5 min  | Ciudadanos  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias.                                   | Edif. Matriz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20  | Oficinas a nivel nacional  | No                           | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, porque no se ha instrumentado un proceso web para este trámite  | 116   | 99.875   | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |
| 2   | Reducción de intereses   | Trámite orientado a conceder la reducción de intereses, multas y recargos a quienes mantengan obligaciones de aportes generadas hasta el 02 de abril del 2018 y se encuentran en mora y responsabilidades patronales generadas. | 1.- Ingresar a la página principal del IESS. 2.- Ingresar al sistema con usuario y clave de empleado, opción reducción de intereses / generación de comprobantes con reducción. 3.- Seleccionar los comprobantes que desea cancelar. 4.- Dar click en generar el comprobante de pago. 5.- Imprimir comprobante. 6.- Acercarse a las entidades financieras para el pago respectivo.<br>1.- Acercarse al centro de atención universal y solicitar un turno.<br>2.- Presentar su documento de identificación y debe responder preguntas de seguridad, en base a sus respuestas el agente de atención habilita el acceso para que pueda generar la clave en el sistema del IESS.   | 1.- Cédula de identidad<br>2.- Clave de acceso al portal IESS  | Ley Orgánica para el fomento productivo, atracción de inversiones, generación de empleo y estabilidad y equilibrio fiscal.   | 8:00 a 17:00<br>0:00 a 24:00  | Gratuito | 15 min<br>5 min  | Empleadores   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias.<br>Se atiende a través de la web. | <a href="http://www.iesgob.ec/">http://www.iesgob.ec/</a>   | Página web y oficinas a nivel nacional   | SI                           | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | <a href="https://www.iesgob.ec/empleadores-web/pages/principal.jsf">https://www.iesgob.ec/empleadores-web/pages/principal.jsf</a>  | 0   | 0  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |
| 3   | Desbloqueo de clave de afiliado para acceso al portal IESS   | Trámite orientado a desbloquear la opción de generación de una clave de asegurado, para la obtención de la contraseña.  | <b>Para asegurado ecuatoriano residente en el exterior, puede contactarse a través del Skype, teléfono o correo electrónico:</b><br>1.- Remitir un correo solicitando el desbloqueo de clave de acceso al portal.<br>2.- Recibir un correo y responder las preguntas de seguridad y remitir.<br>3.- Recibir correo con la confirmación de habilitación de acceso para generar la clave.  | 1.- Cédula de Identidad  | Verificación de reglas y normativas  | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 5 min  | Afiliados al IESS   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias                                    | Edif. Matriz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20  | Ventanilla   | No                           | 28.138 personas mensuales   | NO DISPONIBLE, porque no se ha instrumentado un proceso web para este trámite  | 43.716  | 202.258  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |
| 4   | Actualización de datos de afiliado/código de identificación para extrajeros de la empresa, representante legal, sucursales y agencias en la web.                                     | Trámite orientado a mantener actualizada la información personal del asegurado de forma presencial / virtual  | 1.- Ingresar al portal web, <a href="http://www.iesgob.ec">www.iesgob.ec</a> , link historia laboral, registrar usuario y clave de acceso. Ingresar en la opción información, dar click en actualización de datos, actualizar información, dar click en guardar.<br>2. Ingresar en el portal web, link IESS en línea/ Servicios en general/ Actualizar datos. Ingresar en la opción Actualización Datos del Asegurado, actualizar la información y se despliega el Acuerdo de responsabilidad y uso de la información el mismo que es necesario imprimir de forma duplicada ya que un ejemplar suscrito por el asegurado deberá estar archivado.   | 1.- Cédula de identidad<br>2.- Clave de acceso al portal IESS  | Verificación de reglas y normativas  | 0:00 a 24:00  | Gratuito | 5 min  | Afiliados al IESS   | Se atiende a través de la página web   | <a href="http://www.iesgob.ec/">http://www.iesgob.ec/</a>   | Página web y oficinas a nivel nacional   | SI                           | <a href="https://www.iesgob.ec/afiliado-web/pages/principal.jsf">https://www.iesgob.ec/afiliado-web/pages/principal.jsf</a>                           | <a href="https://www.iesgob.ec/afiliado-web/pages/principal.jsf">https://www.iesgob.ec/afiliado-web/pages/principal.jsf</a>  | 10.570  | 60.967   | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |
|     |  | Trámite orientado a mantener actualizada la información personal del asegurado de forma presencial / virtual  | 1.- Ingresar al portal web, <a href="http://www.iesgob.ec">www.iesgob.ec</a> , link historia laboral, registrar usuario y clave de acceso. Ingresar en la opción información, dar click en actualización de datos, actualizar información, dar click en guardar.<br>2. Ingresar en el portal web, link IESS en línea/ Servicios en general/ Actualizar datos. Ingresar en la opción Actualización Datos del Asegurado, actualizar la información y se despliega el Acuerdo de responsabilidad y uso de la información el mismo que es necesario imprimir de forma duplicada ya que un ejemplar suscrito por el asegurado deberá estar archivado.   | 1.- Cédula de identidad.<br>2.- Clave de acceso al portal IESS   | Verificación de reglas y normativas  | 0:00 a 24:00  | Gratuito | inmediato  | Afiliados al IESS   | Se atiende a través de la página web   | <a href="https://www.iesgob.ec/">https://www.iesgob.ec/</a>   | Página web y oficinas a nivel nacional   | SI                           | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | <a href="https://www.iesgob.ec/afiliado-web/pages/opcionesGenerales/seleccionCertificadoDeAfiliacion.jsf">https://www.iesgob.ec/afiliado-web/pages/opcionesGenerales/seleccionCertificadoDeAfiliacion.jsf</a>                                  | 48  | 2.691  |  |
|     |  | Trámite orientado a mantener actualizada la información de la empresa, el representante legal y sus sucursales, cuando los datos del SRI no han sido migrados a la plataforma informática del IESS.                             | 1.- Solicitar turno<br>2.- Presentar requisitos en la ventanilla<br>3.- Recibir respuesta de actualización de datos.   | 1.- Cédula de Identidad;<br>2.- Registro único de contribuyentes (RUC)   | Verificación de reglas y normativas  | 08:00 a 17:00   | Gratuito | inmediato  | Empresas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias                                    | Edif. Matriz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20  | Ventanilla   | No                           | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, porque no se ha instrumentado un proceso web para este trámite  | 292   | 3.997  |  |
| 5   | Clave de afiliados/ patronal para acceso al portal IESS  | Trámite orientado a proporcionar al asegurado su clave de acceso al portal IESS   | 1.- Ingresar al portal web, <a href="http://www.iesgob.ec">www.iesgob.ec</a> ; ingresar en la opción generar clave por primera vez o en la opción generar recuperar clave, colocar su número de cédula y los caracteres que se reflejan, seleccionar la fecha de nacimiento y responder preguntas de desafío.<br>2.- Construir su banco de información personal, registrar correo electrónico, teléfonos elegir la figura y responder al menos tres 3 preguntas personales.<br>3.- Ingresar a su correo electrónico dentro de los 15 próximos minutos, abrir el link, aceptar el acuerdo de uso y generar y recomfirmar su clave de acceso. En caso de que exceda este tiempo deberá realizar nuevamente el proceso.<br>4.- Sistema despliega mensaje de transacción exitosa.<br>- En caso de no responder correctamente las preguntas de desafío y que haya realizado hasta 3 intentos por día o 9 intentos en total, el sistema bloquea el proceso, y el usuario debe realizar el trámite: SOLICITUD DE DESBLOQUEO DEL ASEGURADO PARA ACCESO AL PORTAL IESS. En caso de haber olvidado su clave de acceso, puede por medio de la misma opción en el portal, realizar la validación del banco de información personal para generar una nueva clave. | 1.- Cédula de Identidad  | Verificación de reglas y normativas  | 0:00 a 24:00  | Gratuito | 15 min   | Afiliados al IESS   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias                                    | <a href="http://www.iesgob.ec/">http://www.iesgob.ec/</a>   | Ventanilla y página web IESS   | SI                           | <a href="https://www.iesgob.ec/solicitudclave-web/pages/public/principal.jsf">https://www.iesgob.ec/solicitudclave-web/pages/public/principal.jsf</a> | <a href="https://www.iesgob.ec/solicitudclave-web/pages/public/principal.jsf">https://www.iesgob.ec/solicitudclave-web/pages/public/principal.jsf</a>  | 0   | 10.905   | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |
|     |  | Trámite orientado a entregar una clave de acceso al portal al empleador, para que realice el registro de novedades de sus trabajadores y las actualizaciones de información de la empresa.                                      | <b>EN EL PORTAL WEB</b><br>Registro patronal en el sistema de historia laboral: (solicitud de clave para Empleador)<br>1.- Ingresar a la página web <a href="http://www.iesgob.ec">www.iesgob.ec</a> / Empleador / Registro de nuevo empleado / Registro de nuevo empleado / Escoger el sector al que pertenece (privado, público o doméstico); ingresar los datos obligatorios que tienen asterisco, digitar el número de RUC y en caso de empleador doméstico digitar número de cédula, seleccionar el tipo de empleado y registrar los campos que solicita el sistema; en el resumen del Registro de Empleador al final del formulario se visualiza el botón imprimir solicitud de clave.<br>2.- Imprimir el formulario de solicitud de clave. En los centros - ventanillas de atención universal<br>3.- Solicitar un turno<br>4.- Presentar los requisitos al agente de atención, en caso de que el trámite se realice por un tercero presentar la cédulas originales del delegado y del representante legal.<br>5.- Recibir el sobre con la clave asignada.   | 1.- Formulario de solicitud de clave patronal<br>2.- Cédula de identidad<br>3.- Clave de acceso al portal IESS                         | Verificación de reglas y normativas  | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 5 min  | Empresas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias                                    | Edif. Matriz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20  | Ventanilla   | No                           | <a href="http://h15.iesgob.ec/emp/ksmpm0670.jsp?ctrl=1">http://h15.iesgob.ec/emp/ksmpm0670.jsp?ctrl=1</a>   | <a href="http://h15.iesgob.ec/emp/ksmpm0670.jsp?ctrl=1">http://h15.iesgob.ec/emp/ksmpm0670.jsp?ctrl=1</a>  | 5.414   | 32.635   |  |
| 6   | Certificados de Afiliación, no afiliación para extranjeros, de prestaciones que brinda el IESS para remitir a otros países, de no empleador.   | Trámite orientado a conceder un certificado en el que se indica si la persona se encuentra o no afiliada al IESS.   | El solicitante de la prestación debe:<br>- En caso de que no se encuentra afiliado<br>1.- Ingresar en la página <a href="http://www.iesgob.ec">www.iesgob.ec</a> / Sección afiliado/ Certificado de afiliación/ registrar el número de cédula o código/ seleccionar tipo de seguro, el sistema generará el certificado<br>- En caso de que se encuentra afiliado<br>1.- Ingresar en la página <a href="http://www.iesgob.ec">www.iesgob.ec</a> / Sección afiliado/ Certificado de afiliación/ seleccionar tipo de seguro / registrar el número de cédula y clave, el sistema generará el certificado   | 1.- Cédula de identidad  | Verificación de reglas y normativas  | 0:00 a 24:00  | Gratuito | 5 min  | Ciudadano solicitante   | Se atiende a través de la página web   | <a href="https://www.iesgob.ec/">https://www.iesgob.ec/</a>   | Página web y oficinas a nivel nacional   | SI                           | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | <a href="http://h15.iesgob.ec/emp/ksmpm0670.jsp?ctrl=1">http://h15.iesgob.ec/emp/ksmpm0670.jsp?ctrl=1</a><br><br><a href="https://www.iesgob.ec/empleador-web/pages/principal.jsf">https://www.iesgob.ec/empleador-web/pages/principal.jsf</a> | 133   | 4.980  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |
| 7   | Registro de Dependientes afiliados voluntarios, de novedades bajo régimen de afiliación voluntaria, de novedades que afectan al trabajador, de dependientes por parte del empleador. | Trámite orientado a registrar los dependientes de un trabajador (Cónyuge o conviviente e hijos menores de 18 años) para que puedan acceder a la cobertura de salud.   | En los centros - ventanilla de atención universal<br>1.- Acercarse a los centros - ventanillas de atención y solicitar turno.<br>2.- Presentar los requisitos para el registro de los dependientes. El afiliado puede solicitar el registro de sus dependientes a su empleador, para que éste lo realice a través del portal web del IESS.   | 1.- Cédula de identidad y/o ciudadanía,<br>2.- Carné de persona con discapacidad   | Ley de Seguridad Social, Art. 102, 117, 244 y 248. Resolución Nro. C.D. 516 de 30 de marzo del 2016, Art. 27. Resolución Nro. C.D. 457 de agosto 2013, Art. 2.3.1 literales c y e. | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 10 min   | Afiliados al IESS y beneficiarios   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias                                    | Edif. Matriz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20  | Ventanilla   | No                           | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, porque no se ha instrumentado un proceso web para este trámite  | 1.180   | 12.508   | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |
|     |  | Trámite orientado a registrar todas las novedades que afectan a la historia laboral del afiliado por parte del empleador.   | 1.- Ingresar a la página <a href="http://www.iesgob.ec">www.iesgob.ec</a> / Sección Empleador / Aviso de entrada y salidas / Registrar cédula y clave de empleador<br>Para registro de entrada<br>2.- Seleccionar opción Afiliados / Avisos de entrada Para el registro del resto de novedades 3.- Seleccionar opción registro de novedades  | 1.- Cédula de identidad<br>2.- Clave de acceso al portal IESS  | Verificación de reglas y normativas  | 0:00 a 24:00  | Gratuito | 5 min  | Afiliados al IESS   | Se atiende a través de la página web   | <a href="http://www.iesgob.ec/">http://www.iesgob.ec/</a>   | Página web y oficinas a nivel nacional   | SI                           | <a href="https://www.iesgob.ec/empleador-web/pages/principal.jsf">https://www.iesgob.ec/empleador-web/pages/principal.jsf</a>                         | <a href="https://www.iesgob.ec/empleador-web/pages/principal.jsf">https://www.iesgob.ec/empleador-web/pages/principal.jsf</a>  | 11  | 656  |  |
|     |  | Trámite orientado a brindar información de la historia laboral del afiliado.  | El solicitante de la prestación debe:<br>1.- Ingresar en la página <a href="http://www.iesgob.ec">www.iesgob.ec</a> / Sección Afiliado / Historia Laboral / registrar el número de cédula y clave / Consultas / aperturas de links - Tiempo de servicio por empleador - Aportes<br>2.- Seleccionar el que desea consultar.   | 1.- Clave de acceso al portal IESS<br>2.- Cédula de identidad  | Verificación de reglas y normativas  | 0:00 a 24:00  | Gratuito | 5 min  | Ciudadano solicitante   | Se atiende a través de la página web   | <a href="https://www.iesgob.ec/">https://www.iesgob.ec/</a>   | Portal web y Centros de Atención Universal (CAU)   | SI                           | <a href="https://www.iesgob.ec/afiliado-web/pages/principal.jsf">https://www.iesgob.ec/afiliado-web/pages/principal.jsf</a>                           | <a href="https://www.iesgob.ec/afiliado-web/pages/principal.jsf">https://www.iesgob.ec/afiliado-web/pages/principal.jsf</a>  | 7.781   | 19.787   |  |

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<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).   | Requisitos para la obtención del servicio<br>(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<br>(Detallar los días de la semana y horarios) | Costo    | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(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<br>(link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial:<br>(Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto center, call center, teléfono institución) | Servicio Automatizado (S/No)   | Link para descargar el formulario de servicios  | Link para el servicio por internet (en línea)   | 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                                 |
|-----|--|--|--|--|---|---|----------|--|---|---|---|--|--|---|---|---|--|--|
| 8   | Acceso a: Información de historia laboral, información de la empresa, oficios juzgados fiscalía  | Trámite orientado a facilitar el acceso a la información registrada por la empresa en el IESS.   | El solicitante de la prestación debe:<br>En la Página WEB<br>1.- Ingresar a la página <a href="http://www.iesg.gov.ec">www.iesg.gov.ec</a> / Escoger la sección de empleador / Seleccionar cualquiera de las opciones excepto Seguro General de Riesgos del Trabajo / Registrar número de cédula y clave de empleador.<br>2.- Consultar información.   | 1.- Cédula de identidad<br>2.- Clave de acceso al portal IESS  | Verificación de reglas y normativas         | 0 a 24 horas  | Gratuito | 5 min  | Afiliados   | Se atiende a través de la página web  | <a href="https://www.iesg.gov.ec/">https://www.iesg.gov.ec/</a>   | Página web y oficinas a nivel nacional   | SI   | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | <a href="https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondo-reserva-afiliado-web/app/index">https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondo-reserva-afiliado-web/app/index</a> | 339   | 8.836  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |
| 9   | Solicitud de: Aviso y aprobación de liquidación o inactividad de la empresa, de registro y aprobación de planillas de diferencias para empleadores públicos, de regeneración y pagos de planillas de aportes, de registro aprobación y pago de planillas declaradas, de debito bancario para empleadores | Trámite orientado a inhabilitar la clave de acceso como empleador en el portal web.  | El solicitante de la prestación debe:<br>EN EL PORTAL WEB<br>1.- Ingresar en la página web <a href="http://www.iesg.gov.ec">www.iesg.gov.ec</a> / empleador / Servicios en línea / Registro de Nuevo Empleador / Empleador con Clave / Registrar cédula y clave de acceso al portal.<br>2.- Seleccionar la opción Servicio de Novedades / Avisos del Empleador / Aviso de Liquidación o Inactividad de la empresa / Registrar los datos que el sistema solicita.<br>EN LOS CENTROS - VENTANILLAS DE ATENCIÓN UNIVERSAL (CAU)<br>3.- Solicitar turno.<br>4.- Presentar los requisitos en los Centros de Atención Universal (CAU).<br>5.- Recibir documento con la confirmación de la aprobación del aviso.  | 1.- Clave de acceso al portal IESS<br>2.- Documento de liquidación de empresa<br>3.- Registro único de contribuyentes (RUC) generado<br>4.- Solicitud<br>5.- Cédula de identidad   | Verificación de reglas y normativas         | 0:00 a 24:00  | Gratuito | 5 min  | Pensionistas  | Se atiende a través de la página web  | <a href="https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondo-reserva-afiliado-web/app/index">https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondo-reserva-afiliado-web/app/index</a>             | Página web y oficinas a nivel nacional   | SI   | <a href="https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondo-reserva-afiliado-web/app/index">https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondo-reserva-afiliado-web/app/index</a> | <a href="https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondo-reserva-afiliado-web/app/index">https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondo-reserva-afiliado-web/app/index</a> | 4   | 54   |  |
|     |  | Trámite orientado a registrar y aprobar las planillas de aportes de diferencias y retroactivos.  | EN EL PORTAL WEB<br>1.- Ingresar a la página <a href="http://www.iesg.gov.ec">www.iesg.gov.ec</a> / Sección Empleador / Servicios en Línea / Nuevos sueldos / Sección Afiliados / Registro de Novedades / Tipo de Novedad / Seleccionar la opción Planillas Diferencias / Retroactivos /<br>2.- Registrar la información solicitada por el sistema.<br>Nota: El sistema emite un número de novedad y le comunica que está registrada.<br>EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN UNIVERSAL (CAU)<br>3.- Solicitar un turno y entregar los requisitos<br>4.- Recibe la aprobación de las planillas, mismas que puede verificar en el sistema con el mismo logueo.<br>5.- Cancelar los valores en las Instituciones Financieras con las que el IESS tiene convenios...  | 1.- Cédula de identidad;<br>2.- Clave de acceso al portal IESS;<br>3.- Sentencia ejecutoriada;<br>4.- Contrato colectivo<br>5.- Solicitud  | verificación de reglas y normativas         | 0:00 a 24:00  | Gratuito | 5 min  | Pensionistas  | Se atiende a través de la página web  | <a href="https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondo-reserva-afiliado-web/app/index">https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondo-reserva-afiliado-web/app/index</a>             | Página web y oficinas a nivel nacional   | SI   | <a href="https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondo-reserva-afiliado-web/app/index">https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondo-reserva-afiliado-web/app/index</a> | <a href="https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondo-reserva-afiliado-web/app/index">https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondo-reserva-afiliado-web/app/index</a> | 0   | 560  |  |
|     |  | Trámite orientado a registrar y aprobar las planillas de aportes de diferencias y retroactivos.  | EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN UNIVERSAL<br>1. Acercarse a los centros - ventanillas de atención universal y solicitar turno.<br>2. Acercarse a la ventanilla y presentar los requisitos.<br>3. El servidor del IESS le comunicará que se han anulado los comprobantes de fondos de reserva y aportes.<br>EN EL PORTAL WEB<br>4. Ingresar a la página <a href="http://www.iesg.gov.ec">www.iesg.gov.ec</a> / Sección Empleador / Aviso de entrada y salida / Registrar cédula y clave de empleador / Registrar las novedades EN LOS CENTROS - VENTANILLAS DE ATENCIÓN UNIVERSAL<br>5. Comenzar al servidor del IESS que anula los comprobantes de fondos de reserva y aportes, que ya se registraron las novedades en el sistema.<br>6. El servidor regenera la planilla de aportes y le comunica.<br>EN EL PORTAL WEB<br>7. Para verificar que se hayan regenerado correctamente la planilla ingresar a la página <a href="http://www.iesg.gov.ec">www.iesg.gov.ec</a> / Sección Empleador / Servicios en Línea / Consulta Impresión de Planillas / Registrar cédula y clave de empleador / Sección Planillas / Consulta de aportes<br>8. Ingresar a la página <a href="http://www.iesg.gov.ec">www.iesg.gov.ec</a> / Sección Empleador / Servicios en Línea / Generación de comprobantes de pago / Sección Comprobantes / Generación comprobantes aportes / Generar el comprobante<br>7. Acercarse a las Instituciones Financieras con las que el IESS tiene convenios y cancelar los valores. | 1. Contrato de trabajo;<br>2. Rol de pago;<br>3. Acta de terminación de contrato laboral;<br>4. Solicitud de afiliado acogido a la licencia por maternidad o paternidad;<br>5. Solicitud.  | verificación de reglas y normativas         | 0:00 a 24:00  | Gratuito | 20 min   | Empleadores   | Se atiende a través de la página web  | <a href="https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondo-reserva-afiliado-web/app/index">https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondo-reserva-afiliado-web/app/index</a>             | Página web y oficinas a nivel nacional   | SI   | <a href="https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondo-reserva-afiliado-web/app/index">https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondo-reserva-afiliado-web/app/index</a> | <a href="https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondo-reserva-afiliado-web/app/index">https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondo-reserva-afiliado-web/app/index</a> | 0   | 1.158  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |
|     |  | Trámite orientado a reconocer la prestación de servicios del afiliado declarada de forma extemporánea.   | EN EL PORTAL WEB<br>1.- Ingresar en la página web <a href="http://www.iesg.gov.ec">www.iesg.gov.ec</a> / empleador / Servicios en línea / Mora Patronal / Registrar cédula y clave de acceso al portal.<br>2.- Seleccionar la opción Servicio de Novedades / Avisos del Empleador / Novedades de Planillas declaradas / Registrar la información que solicita el sistema.<br>EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN UNIVERSAL (CAU)<br>3.- Solicitar turno.<br>4.- Presentar los requisitos.<br>EN EL PORTAL WEB<br>Para verificar la aprobación de las planillas declaradas:<br>5.- Ingresar en la página web <a href="http://www.iesg.gov.ec">www.iesg.gov.ec</a> / empleador / Servicios en línea / Mora Patronal / Registrar cédula y clave de acceso al portal.<br>6.- Seleccionar la opción Servicio de Mora Patronal / Responsabilidad Patronal y Glosas / Consultas / Empleadores en Mora - Glosas - / Ingresar la información solicitada por el sistema<br>Para generar el comprobante de pago de las planillas declaradas<br>7.- Ingresar en la página web <a href="http://www.iesg.gov.ec">www.iesg.gov.ec</a> / empleador / Servicios en línea / Generación de Comprobantes / Registrar cédula y clave de acceso al portal.<br>8.- Seleccionar la opción Comprobantes / Generación Comprobantes Glosas / Generar el Comprobante.<br>9.- Cancelar los valores Acercarse en las Instituciones Financieras con las que el IESS tiene convenios  | 1. Solicitud;<br>2. Cédula de identidad;<br>3. Clave de acceso al portal IESS;<br>4. Declaración del impuesto a la renta;<br>5. Hoja de control de asistencia;<br>6. Rol de pago;<br>7. Reporte de pago de décimo;<br>8. Certificado de trabajo;<br>9. Acta de finiquito;<br>10. Sentencia ejecutoriada. | verificación de reglas y normativas         | 0:00 a 24:00  | Gratuito | 15 días  | Empleadores   | Se atiende a través de la página web  | <a href="https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondo-reserva-afiliado-web/app/index">https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondo-reserva-afiliado-web/app/index</a>             | Página web y oficinas a nivel nacional   | SI   | <a href="https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondo-reserva-afiliado-web/app/index">https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondo-reserva-afiliado-web/app/index</a> | <a href="https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondo-reserva-afiliado-web/app/index">https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondo-reserva-afiliado-web/app/index</a> | 0   | 158  |  |
|     | Trámite orientado a validar la información de la cuenta bancaria registrada por el empleador   | EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN UNIVERSAL<br>1.- Acercarse a los Centros de Atención Universal, solicitar un turno.<br>2.- Solicitar la aprobación de debito bancario.                              | 1.- Cédula de identidad<br>2.- Solicitud de debito bancario<br>3.- Certificado bancario  | verificación de reglas y normativas  | 8:00 a 17:00                                | Gratuito  | 3 min    | Empleadores  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias   | Edif. Matriz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eq. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20 | Centros de Atención Universal (CAU)   | No   | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web | NO DISPONIBLE, porque no se ha instrumentado un proceso web para este trámite   | 233   | 1.476   |  |  |
| 10  | Asignación de código de identificación para extranjeros  | Trámite orientado a asignar un código de identificación a los ciudadanos extranjeros para propósito de aseguramiento en el IESS.   | 1.- Acercarse a los Centros - ventanillas de atención universal del IESS con los requisitos, tomar un turno en información<br>2.- Presentar los requisitos.<br>3.- Recibir el código de identificación para extranjero.  | 1.- Solicitud<br>2.- Pasaporte y visa  | Verificación de reglas y normativas         | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 5 min  | Afiliados al IESS   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias           | Edif. Matriz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eq. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20   | Ventanilla   | No   | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, porque no se ha instrumentado un proceso web para este trámite   | 389   | 2.805  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |
| 11  | Registro y actualización de cuenta bancaria para afiliados   | Trámite orientado al registro, actualización y aprobación de una cuenta bancaria personal de los asegurados al IESS, para que puedan recibir el dinero de prestaciones y servicios económicos. | EN EL PORTAL<br>1.- Ingresar al portal web, <a href="http://www.iesg.gov.ec">www.iesg.gov.ec</a> , link historia laboral, registrar usuario y clave de acceso / Información / actualización de datos / Información de cuenta bancaria / Pagos de fondos de reserva, préstamos, cesantías / Registrar apoderado Registrar datos de cuenta bancaria.<br>EN LOS CENTROS - VENTANILLAS DE ATENCIÓN UNIVERSAL<br>2.- Para completar el proceso de aprobación debe presentarse hasta máximo viernes siguiente a la fecha del registro, solicitar un turno en un centro - ventanilla de atención universal.<br>3.- Presentar los requisitos.- En el caso de ecuatoriano presentar la cédula.- En el caso de asegurados extranjeros presentar el código de identificación, original de visa, pasaporte y el certificado bancario.- Para asegurados residentes en el exterior, el apoderado en el Ecuador debe presentar la cédula original y el poder avalado por el área legal de cada Dirección Provincial.<br>Para asegurados con discapacidad (no tener manos o dedos) presentar el carné de persona con discapacidad y la cédula original.<br>4.- Someterse a la validación biométrica o demográfica. El servidor autorizará su cuenta en el sistema.   | 1.- Poder notariado<br>2.- Pasaporte y Visa<br>3.- Certificado bancario<br>4.- Cédula de identidad<br>5.- Código de identificación para extranjero<br>6.- Clave de acceso al portal IESS<br>7.- Carné de persona con discapacidad  | Verificación de reglas y normativas         | 08:00 a 17:00   | Gratuito | 5 días   | Asegurados  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional   | Edif. Matriz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eq. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20   | Ventanilla   | No   | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | <a href="https://www.iesg.gov.ec/afiliado-web/pages/principal.jsf">https://www.iesg.gov.ec/afiliado-web/pages/principal.jsf</a>                   | 18.229  | 73.786   | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |

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<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).   | Requisitos para la obtención del servicio<br>(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<br>(Detallar los días de la semana y horarios) | Costo    | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(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<br>(link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial:<br>(Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto center, call center, teléfono institución) | Servicio Automatizado (S/No) | Link para descargar el formulario de servicios  | Link para el servicio por internet (en línea)  | 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                                 |
|-----|---|--|--|---|--|---|----------|--|---|--|---|--|------------------------------|---|--|---|--|--|
| 12  | Afiliación voluntaria de personas domiciliadas en el exterior y dentro del país y trabajo no remunerado del hogar | Trámite orientado a facilitar la afiliación al IESS de las personas sin relación de dependencia.   | Para personas sin actividad económica o trabajador no remunerado del hogar:<br>1.- Ingresar en la página <a href="http://www.iesg.gov.ec">www.iesg.gov.ec</a> / Personas independientes o Trabajo no remunerado del hogar / Solicitar Afiliación / Registrar número de la cédula y fecha de nacimiento.<br>2.- Registrar datos solicitados por el sistema / en la opción régimen de afiliación, colocar Afiliación sin relación de dependencia y registrar base de aportación / Completar datos solicitados.<br>Para personas con actividad económica que no se han constituido en empleador:<br>1.- Ingresar a la página <a href="http://www.iesg.gov.ec">www.iesg.gov.ec</a> / Sección Empleador / Aviso de entrada y salida / Registrar cédula y clave de empleador<br>2.- Seleccionar opción Afiliados / Avisos de entrada A partir del día cinco 5 de cada mes ingresar al sistema y realizar la consulta del valor a pagar en las instituciones financieras asociadas. Recuerde que la fecha límite del pago es hasta el día 15 de cada mes. | 1.- Cédula de identidad<br>2.- Clave de acceso al portal IESS   | Verificación de reglas y normativas  | 0:00 a 24:00  | Gratuito | 5 min  | Ciudadano solicitante   | Se atiende a través de la página web   | <a href="https://www.iesg.gov.ec/">https://www.iesg.gov.ec/</a>   | Página web y oficinas a nivel nacional   | SI                           | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | <a href="http://his.iesg.gov.ec/emp/sememg670.jsp?ct=1">http://his.iesg.gov.ec/emp/sememg670.jsp?ct=1</a><br>Para personas con actividad económica que no se han constituido en empleador<br><a href="https://www.iesg.gov.ec/empleador-web/pages/principal.jsf">https://www.iesg.gov.ec/empleador-web/pages/principal.jsf</a> | 0   | 1.363  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |
| 13  | Extensión de cobertura de salud para cónyuge / conviviente  | Trámite orientado a brindar acceso a cobertura de salud al cónyuge o conviviente del asegurado.  | 1.- Ingresar en la página <a href="http://www.iesg.gov.ec">www.iesg.gov.ec</a> / Sección Afiliado / Extensión Salud Cónyuges- hijos / Extensión de cobertura de salud /Solicitud de Extensión de Salud para cónyuges - hijos.<br>2.- Registrar la información solicitada por el sistema y guardar.   | 1.- Cédula de identidad 2.- Clave de acceso al portal IESS  | Verificación de reglas y normativas  | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 5 min  | Afiliados   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias                                    | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20   | Portal Web   | SI                           | <a href="https://www.iesg.gov.ec/afiliado-web/pages/principal.jsf">https://www.iesg.gov.ec/afiliado-web/pages/principal.jsf</a>   | <a href="https://www.iesg.gov.ec/afiliado-web/pages/principal.jsf">https://www.iesg.gov.ec/afiliado-web/pages/principal.jsf</a>  | 720   | 3.536  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |
| 14  | Reclamo por falta de afiliación   | Trámite orientado a verificar y determinar si el reclamo es procedente.  | 1.- Ingresar en la página web <a href="http://www.iesg.gov.ec">www.iesg.gov.ec</a> / Denuncias / Denuncias de no afiliación / Registrar datos que justifican el sistema<br>2.- Entregar documentos que respalden el reclamo (Puede presentar roles de pago, contratos de trabajo, actas de finiquito, acciones de personal, entre otros.)<br>3.- Recibir el informe en el que se determina o no la prestación de servicios.  | 1.- Cédula de identidad<br>2.- Presentar documentos que justifiquen la relación laboral. Roles de Pago, Certificaciones, Actas de Finiquito, que demuestren que prestó sus servicios en la empresa.   | 1.- Verificación de la información.<br>2.- Notificaciones al empleador.<br>3.- Entrega de la respuesta al solicitante  | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | Afiliados al IESS   | Se atiende a través de la página web   | <a href="http://www.iesg.gov.ec/">http://www.iesg.gov.ec/</a>   | Página web y oficinas a nivel nacional   | SI                           | <a href="http://www.iesg.gov.ec/web/guest/unica-de-no-afiliacion/">www.iesg.gov.ec/web/guest/unica-de-no-afiliacion/</a>          | NO DISPONIBLE, porque no se ha instrumentado un proceso web para este trámite  | 24  | 144  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |
| 15  | Transferencia de novedades a través de cargas batch.  | Trámite orientado a facilitar al empleador el registro de novedades que afectan a la historia laboral de sus trabajadores de forma masiva.   | 1.- Ingresar a la página <a href="http://www.iesg.gov.ec">www.iesg.gov.ec</a> / Sección Empleador / Cargas Batch / Empleador con clave / Servicio de Novedades / Carga de Datos en Batch / Transferencia de Archivos / Registrar la información solicitada por el sistema / Subir el archivo / Transferir Datos.<br>2.- Verificar en el correo electrónico registrado el momento de la carga o en el sistema (Opción Reporte de Proceso Batch) el resultado de la carga del archivo.<br>En el caso de que sea exitoso puede consultar las novedades a través del sistema. NOTA: En el caso de que la carga no sea exitosa el reporte le informará las causas.  | 1.- Cédula de identidad<br>2.- Clave de acceso al portal IESS   | Verificación de reglas y normativas  | 0:00 a 24:00  | Gratuito | 5 min  | Afiliados al IESS   | Se atiende a través de la página web   | <a href="http://www.iesg.gov.ec/">http://www.iesg.gov.ec/</a>   | Página web y oficinas a nivel nacional   | SI                           | <a href="https://www.iesg.gov.ec/empleador-web/pages/principal.jsf">https://www.iesg.gov.ec/empleador-web/pages/principal.jsf</a> | <a href="https://www.iesg.gov.ec/empleador-web/pages/principal.jsf">https://www.iesg.gov.ec/empleador-web/pages/principal.jsf</a>  | 13  | 398  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |
| 16  | Rectificación de la causa del aviso de salida   | Trámite orientado a rectificar la novedad de la causa de salida.   | 1.- Solicitar un turno.<br>2.- Presentar documentación de respaldo.<br>3.- Si es procedente se rectifica la causa de salida.   | 1.- Cédula de identidad.<br>2.- Solicitud.<br>3.- Acta de finiquito.  | Resolución Nro. CD516, Artículo 16, Resolución Nro. CD554, disposición reformatoria 4ta.   | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 5 min  | Afiliados / Empleadores IESS  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias                                    | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20   | Ventanilla   | NO                           | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, porque no se ha instrumentado un proceso web para este trámite  | 28  | 311  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |
| 17  | Emisión del código asignado y registro de los dependientes de afiliados extranjeros                               | Trámite orientado a registrar los dependientes de un afiliado extranjero (cónyuge o conviviente e hijos menores de 18 años) para que puedan acceder a la cobertura de salud.   | 1.- Solicitar un turno.<br>2.- Presentar requisitos para la emisión del código de extranjero y registro dependientes al sistema.<br>3.- Solicitar el registro de sus dependientes al empleador.  | 1.- Pasaporte.<br>2.- Acta de matrimonio<br>4.- Documento que verifique la relación marital<br>5.- Documento de identidad del país de origen.   | Ley de Seguridad Social, Art. 102, 117, 244 y 248. Resolución Nro. C.D. 516 de 30 de marzo del 2016, Art. 27. Resolución Nro. C.D. 457 de agosto 2013, Art. 2.3.1 literales c y e. | 8:00 a 17:00<br>0:00 a 24:00  | Gratuito | 15 min<br>5 min  | Afiliados al IESS   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias.<br>Se atiende a través de la web. | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20   | Página web y oficinas a nivel nacional   | NO                           | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, porque no se ha instrumentado un proceso web para este trámite  | 18  | 264  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |
| 18  | Información de tiempo de servicio en el exterior  | Trámite orientado a requerir información del tiempo de servicio del afiliado a otros países con los que el IESS mantiene convenios en materia de seguridad social para la concesión de prestaciones. España, Portugal, Chile, Uruguay, Brasil, Perú, Colombia, Venezuela, Costa Rica, El Salvador, Bolivia, Paraguay, Argentina, Países Bajos, República Dominicana. | El solicitante de la prestación debe:<br>1.- Presentar requisitos en los Centros de Atención Universal (CAU).<br>2.- Recibir historia laboral proporcionada por el Instituto de Seguridad Social del país con el que el IESS mantiene convenios.   | 1.- Documento nacional de identificación - DNI<br>2.- Solicitud   | verificación de reglas y normativas  | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | Afiliados al IESS   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias                                    | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20   | Ventanilla Gestión Documental  | NO                           | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, porque no se ha instrumentado un proceso web para este trámite  | 2   | 63   | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |
| 19  | Migración o fusión de aportes   | Trámite orientado a mantener actualizada y verificada la información de la historia laboral del afiliado.  | 1.- Presentar los requisitos en los Centros de Atención Universal (CAU) a nivel nacional, mediante la ventanilla de Gestión documental.<br>2.- Recibir confirmación de recepción del trámite.<br>3.- Recibir oficio de respuesta en el que se indica que se han fusionado los aportes.   | 1.- Cédula de identidad y/o ciudadanía.<br>2.- Acuerdo Administrativo.<br>3.- Solicitud   | verificación de reglas y normativas  | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | Pensionistas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias                                    | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20   | Ventanilla, pagina web   | SI                           | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | <a href="https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensiones/Jubilacion-web/pages/logeog.jsf">https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensiones/Jubilacion-web/pages/logeog.jsf</a>  | 33  | 102  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |
| 20  | Verificación de aportes y migración de host a HI  | Trámite orientado a verificar los aportes del afiliado (Host)  | 1.- Presentar los requisitos en los Centros de Atención Universal (CAU) a nivel nacional, mediante la ventanilla de Gestión documental.<br>2.- Se realiza la migración del sistema Host a HI.<br>3.- Recibir oficio de respuesta en el que se indica que se han verificado los aportes (Recibir respuesta en el sistema <a href="http://www.gestiondocumental.com">www.gestiondocumental.com</a> )<br>4.- Rectificación de ser el caso.  | 1.- Cédula de identidad<br>2.- Planillas.<br>3.- Carné de Afiliación.<br>4.- Solicitud.   | Ley de Seguridad Social, Artículo 244 y 248, Resolución CD 516 Art. 27   | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 8 días   | Afiliados al IESS   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias                                    | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20   | Ventanilla Gestión Documental  | NO                           | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | <a href="https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensiones/Jubilacion-web/pages/logeog.jsf">https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensiones/Jubilacion-web/pages/logeog.jsf</a>  | 307   | 491  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |
| 21  | Desplazamiento de trabajadores al exterior.   | Trámite orientado a mantener la afiliación al IESS por el tiempo de desplazamiento del trabajador al exterior, en virtud de lo establecido en los diferentes convenios de seguridad social.  | El solicitante de la prestación debe:<br>EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN UNIVERSAL (CAU)<br>1.- Solicitar turno y presentar los requisitos.<br>2.- Recibir los formularios certificados.  | 1.- Cédula de identidad<br>2.- Requerimiento de desplazamiento<br>3.- Solicitud   | verificación de reglas y normativas  | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | Afiliados al IESS   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias                                    | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20   | Ventanilla Gestión Documental  | NO                           | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, porque no se ha instrumentado un proceso web para este trámite  | 2   | 89   | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |
| 22  | Rectificación de planillas  | Trámite orientado a rectificar planillas de aportes.   | 1.- Presentar requisitos en gestión documental.<br>2.- Recibir oficio de rectificación de planillas (recibir respuesta en el sistema <a href="http://www.gestiondocumental.com">www.gestiondocumental.com</a> ).   | 1.- Cédula de identidad.<br>2.- Solicitud.<br>3.- Declaración de Impuesto a la renta.<br>4.- Hoja de control de asistencia.<br>5.- Rol de pago.<br>6.- Reportes de pago de décimo.<br>7.- Certificado de trabajo.<br>8.- Acta de finiquito.<br>9.- Sentencia ejecutoriada.<br>10.- Contrato de trabajo. | Resolución Nro. CD516.   | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 60 días  | Empleadores   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias                                    | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20   | Ventanilla Gestión Documental  | NO                           | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web   | 28  | 318  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |
| 23  | Actualización de cargo de liquidador  | Trámite orientado a actualizar el cargo de liquidador.   | 1.- Presentar requisitos.<br>2.- Actualización cargos de liquidador.   | 1.- Cédula de identidad.<br>2.- Ruc. Actualizado.<br>3.- Nomenclador de liquidador.   | Resolución Nro. CD516.   | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | Empleadores   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias                                    | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20   | Ventanilla   | NO                           | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web   | 2   | 58   | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |
| 24  | Aviso de salida para empleador doméstico fallecido  | Trámite orientado a generar el aviso de salida para un empleador doméstico fallecido.  | 1.- Presentar requisitos en gestión documental.<br>2.- Recibir oficio de respuesta de actualización (recibir respuesta en el sistema <a href="http://www.gestiondocumental.com">www.gestiondocumental.com</a> ).   | 1.- Acta de finiquito.<br>2.- Acta de defunción.<br>3.- Solicitud.  | Resolución Nro. CD516.   | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | Empleadores   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias                                    | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20   | Ventanilla Gestión Documental  | NO                           | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web   | 16  | 251  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |
| 25  | Solicitud de generación y anulación de comprobantes de cartera  | Trámite orientado a generar el comprobante de pago de planillas, gosas, títulos de crédito y cuotas de convenios.  | 1.- Ingresar a la página del IESS/ Empleador/ servicios en línea/ generación de comprobantes<br>2.- Registrar número de cédula y clave de empleador<br>3.- En la opción comprobantes seleccionar: Generación Comprobantes Aportes - Generación Comprobantes Fondos - Generación Comprobantes Glosas - Generación Comprobante de Título - Generación Comprobantes de Acuerdo - Generación Comprobantes de Convenios<br>4.- Imprimir comprobante   | 1.- Cédula de identidad.<br>2.- Clave de acceso al portal IESS  | verificación de reglas y normativas  | 0:00 a 24:00  | Gratuito | 5 min  | Empresas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias                                    | <a href="http://www.iesg.gov.ec/">http://www.iesg.gov.ec/</a>   | Página web y oficinas a nivel nacional   | SI                           | <a href="https://www.iesg.gov.ec/empleador-web/pages/principal.jsf">https://www.iesg.gov.ec/empleador-web/pages/principal.jsf</a> | <a href="https://www.iesg.gov.ec/empleador-web/pages/principal.jsf">https://www.iesg.gov.ec/empleador-web/pages/principal.jsf</a>  | 732   | 16.330   | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |
|     |   | Trámite orientado a consultar e imprimir el comprobante de pago generado por parte del empleador   | 1.- Ingresar a la página del IESS opción Empleador/ servicios en línea/ generación de comprobantes<br>2.- Registro de cédula y clave de empleador<br>3.- En la opción comprobantes seleccionar: consulta e impresión de comprobantes   | 1.- Cédula de identidad<br>2.- Clave de acceso al portal IESS   | verificación de reglas y normativas  | 0:00 a 24:00  | Gratuito | 5 min  | Empleadores   | Se atiende a través de la página web   | <a href="https://www.iesg.gov.ec/">https://www.iesg.gov.ec/</a>   | Portal Web   | SI                           | <a href="https://www.iesg.gov.ec/empleador-web/pages/principal.jsf">https://www.iesg.gov.ec/empleador-web/pages/principal.jsf</a> | <a href="https://www.iesg.gov.ec/empleador-web/pages/principal.jsf">https://www.iesg.gov.ec/empleador-web/pages/principal.jsf</a>  | 203   | 7.136  |  |

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<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).   | Requisitos para la obtención del servicio<br>(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<br>(Detallar los días de la semana y horarios) | Costo    | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(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<br>(link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial:<br>(Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto center, call center, teléfono institución) | Servicio Automatizado (S/N) | Link para descargar el formulario de servicios  | Link para el servicio por internet (en línea)   | 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   |
|-----|--|---|--|--|--|---|----------|--|---|--|---|--|-----------------------------|---|---|---|--|--|
| 26  | Consulta de comprobantes de cartera  | Trámite orientado a consultar e imprimir (de ser necesario) el comprobante de pago.   | 1. Ingresar a la página del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) en link: <a href="https://www.iesg.gov.ec">https://www.iesg.gov.ec</a> y escoger la opción Servicios en línea/Asegurados/Afiliados/Historia laboral<br>2. Registro de cédula y clave<br>3. En la opción Transferencias y pagos seleccionar: consulta de comprobantes<br>4. Digitar datos solicitados (fecha de generación, estado, tipo de comprobante); en caso de tener el número de comprobante únicamente llenar este campo y el tipo de comprobante.<br>5. Presionar el icono BUSCAR, una vez que se visualice podrá imprimir de ser necesario.  | 1.-Cédula de identidad<br>2.-Clave de acceso al portal IESS  | verificación de reglas y normativas  | 0:00 a 24:00  | Gratuito | 5 min  | Afiliados   | Se atiende a través de la página web   | <a href="https://www.iesg.gov.ec/">https://www.iesg.gov.ec/</a>   | Portal Web   | SI                          | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | 49  | 4.331  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo               |
|     |  | Trámite orientado a consultar e imprimir (de ser necesario) el comprobante de pago.   | 1. Ingresar a la página del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) en link: <a href="https://www.iesg.gov.ec">https://www.iesg.gov.ec</a> y escoger la opción Servicios en línea/Asegurados/Afiliados/Historia laboral<br>2. Registro de cédula y clave<br>3. En la opción Transferencias y pagos seleccionar: consulta de comprobantes<br>4. Digitar datos solicitados (fecha de generación, estado, tipo de comprobante); en caso de tener el número de comprobante únicamente llenar este campo y el tipo de comprobante.<br>5. Presionar el icono BUSCAR, una vez que se visualice podrá imprimir de ser necesario.  | 1.-Cédula de identidad<br>2.-Clave de acceso al portal IESS  | verificación de reglas y normativas  | 0:00 a 24:00  | Gratuito | 5 min  | Afiliados   | Se atiende a través de la página web   | <a href="https://www.iesg.gov.ec/">https://www.iesg.gov.ec/</a>   | Portal Web   | SI                          | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | 191   | 6.201  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo               |
| 27  | Registro de la cuenta T del Banco Central del Ecuador  | Trámite orientado al registro de la cuenta T del Banco Central del Ecuador en la base de datos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.   | Modalidad Presencial:<br>1. Acudir a la Unidad Provincial de Cartera y Coactiva<br>2. Entregar requisitos al servidor<br>3. Recibir correo electrónico del servidor indicando respuesta del trámite.   | 1.- Solicitud de registro de la cuenta T del Banco Central del Ecuador<br>2.- Registro único de contribuyentes (RUC) generado<br>3.- Documento del Banco Central del Ecuador   | verificación de reglas y normativas  | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 2 días   | Empleado  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias                                    | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20   | Portal Web y Centros de Atención Universal (CAU)   | No                          | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, porque no se ha instrumentado un proceso web para este trámite   | 2   | 3  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo               |
| 28  | Cancelación comprobantes a través de tarjetas de crédito   | Trámite orientado para facilitar el pago de obligaciones vía web, por medio de tarjeta de crédito.  | 1.- Ingresar a la página web del Instituto, en el Link <a href="https://www.iesg.gov.ec">https://www.iesg.gov.ec</a> y seleccionar la opción /empleadores/ generación, consulta e impresión de comprobantes.<br>2.- Registrar número de cédula y clave de empleador.<br>3.- En la opción comprobantes seleccionar pago con tarjeta de crédito.<br>4.- seleccionar la entidad bancaria ver que el comprobante se encuentre generado y seleccionar los comprobantes de la lista que desee pagar.<br>5.- luego hacer click en el botón comprobante seleccionado para realizar el pago.<br>6.- Aceptar los términos y condiciones.<br>7.- Ingrese datos de tarjeta y pasos de seguridad.<br>8.- Imprimir el comprobante de pago. | 1. Cédula de identidad.<br>2. Clave de acceso al portal IESS   | verificación de reglas y normativas  | 0:00 a 24:00  | Gratuito | 5 min  | Empleado / Afiliados Voluntarios  | Se atiende a través de la página web   | <a href="https://www.iesg.gov.ec/">https://www.iesg.gov.ec/</a>   | Portal Web   | SI                          | <a href="https://www.iesg.gov.ec/empleador-web/pages/principal.jsf">https://www.iesg.gov.ec/empleador-web/pages/principal.jsf</a><br><a href="https://www.iesg.gov.ec">https://www.iesg.gov.ec</a> y seleccionar la opción /empleadores/ generación, consulta e impresión de comprobantes | <a href="https://www.iesg.gov.ec/empleador-web/pages/principal.jsf">https://www.iesg.gov.ec/empleador-web/pages/principal.jsf</a>                   | 0   | 254  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo               |
| 29  | Solicitudes de acuerdos de pago, convenio de purga, cumplimiento de obligaciones en mora, pagos parciales, embargo de cuenta bancaria, levantamiento de medidas cautelares, impugnación de glosa, notificación de glosa. | Trámite orientado a asesorar al empleador o afiliado sobre las obligaciones en mora que posee y las alternativas para solventar las mismas  | EN LA UNIDAD PROVINCIAL DE CARTERA Y COACTIVA  | 1.- Cédula de identidad  | verificación de reglas y normativas  | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 10 min   | Empleadores y Afiliados   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias                                    | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20   | Ventanilla   | No                          | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, porque no se ha instrumentado un proceso web para este trámite   | 2.790   | 21.101   | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo               |
|     |  | Trámite orientado a brindar facilidades de pago para cancelar obligaciones pendientes con el IESS, mediante alternativas en plazos y montos respaldados en el marco legal vigente   | PRESENTARSE EN LAS VENTANILLAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL<br>1.- Dirigirse a las ventanillas de Gestión Documental adjuntando los requisitos<br>2.- Recibir correo electrónico en donde se le indica que debe acercarse a suscribir el convenio<br>3.- Acercarse a la Coordinación Provincial de Cartera y Coactiva<br>4.- Recibir y firmar el convenio de pago   | 1. Certificado de votación<br>2. Solicitud<br>3. Nominamiento del representante legal inscrito en el Registro Mercantil<br>4. Registro único de contribuyentes (RUC) generado<br>5. Autorización a terceros<br>6. Cédula de identidad  | verificación de reglas y normativas  | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | Empresas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias.                                   | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20   | Ventanilla   | No                          | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, porque no se ha instrumentado un proceso web para este trámite   | 2.150   | 4.839  | NO DISPONIBLE, ya que se tiene satisfacción por el servicio brindado mas no por trámite ejecutado. |
|     |  | Trámite orientado a brindar facilidades de pago mediante convenios en los que considerarán planillas, glosas y títulos de crédito antes del auto de remate para los deudores del IESS con un plazo máximo de hasta siete (7) años para el pago. | EN LA UNIDAD PROVINCIAL DE CARTERA Y COACTIVA<br>1. Dirigirse a la Unidad Provincial de Cartera y Coactiva del IESS<br>2. Solicitar Convenio de Purga de Mora y entregar requisitos<br>3. Recibir la solicitud convenio de purga de mora por parte del empleador   | 1. Acta de la Junta de Accionistas autorizando para suscripción del convenio al representante o apoderado.<br>2. Registro único de contribuyentes (RUC) generado.<br>3. Comprobante de pago del impuesto predial.<br>4. Certificado del registro de la propiedad.<br>5. Nominamiento del representante legal inscrito en el Registro Mercantil.<br>6. Solicitud.<br>7. Cédula de identidad,<br>8. Autorización para suscripción del Convenio.<br>9. Informe de regulación municipal, en caso de garantía hipotecaria.<br>10. Escritura del inmueble. | verificación de reglas y normativas  | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | Afiliados al IESS   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias.                                   | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20   | Ventanilla   | No                          | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, porque no se ha instrumentado un proceso web para este trámite   | 1   | 33   | NO DISPONIBLE, ya que se tiene satisfacción por el servicio brindado mas no por trámite ejecutado. |
|     |  | Trámite orientado a brindar facilidades de pago para cancelar obligaciones pendientes con el IESS, mediante alternativas en plazos y montos respaldados en el marco legal vigente   | PRESENTARSE EN LAS VENTANILLAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL<br>1.- Dirigirse a las ventanillas de Gestión Documental adjuntando los requisitos<br>2.- Recibir correo electrónico en donde se le indica que debe acercarse a suscribir el convenio<br>3.- Acercarse a la Coordinación Provincial de Cartera y Coactiva<br>4.- Recibir y firmar el convenio de pago   | 1. Certificado de votación<br>2. Solicitud<br>3. Nominamiento del representante legal inscrito en el Registro Mercantil<br>4. Registro único de contribuyentes (RUC) generado<br>5. Autorización a terceros<br>6. Cédula de identidad  | verificación de reglas y normativas  | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | Empresas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias.                                   | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20   | Ventanilla   | No                          | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, porque no se ha instrumentado un proceso web para este trámite   | 0   | 15   | NO DISPONIBLE, ya que se tiene satisfacción por el servicio brindado mas no por trámite ejecutado. |
|     |  | Trámite orientado a impugnar las glosas notificadas a los deudores.   | Modalidad Presencial<br>1. Entregar en la ventanilla de Gestión Documental la Solicitud de Impugnación de las glosas notificadas dirigida a la Comisión Provincial de Prestaciones y Controversias.<br>2. Recibir vía correo electrónico el acuerdo por parte del a Comisión Provincial de Prestaciones y Controversias.<br>3. De existir inconformidad con el acuerdo emitido por la Comisión Provincial, el deudor podrá apelar el mismo ante la Comisión Nacional de Apelaciones.<br>4. Recibir vía correo electrónico el acuerdo por parte del a Comisión Nacional de Prestaciones y Controversias.  | 1.- Cédula de identidad<br>2.- Solicitud de impugnación de glosa<br>3.- Resolución de liquidación de compañía<br>4.- Acta de finiquito<br>5.- Certificado de cancelación de sociedades públicas y privadas<br>6.- Certificado de suspensión y/o cancelación de personas naturales<br>7.- Registro único de contribuyente (RUC) generado  | verificación de reglas y normativas  | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 120 días   | Empleadores y afiliados   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias.                                   | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20   | Unidades Provinciales de Cartera y Coactiva  | No                          | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, porque no se ha instrumentado un proceso web para este trámite   | 11  | 429  | NO DISPONIBLE, ya que se tiene satisfacción por el servicio brindado mas no por trámite ejecutado. |
|     |  | Trámite orientado a levantar embargos de bienes muebles e inmuebles, una vez cancelado el total de la obligación y/o deuda.   | 1. Concurrir hasta la Coordinación y/o Unidad Provincial de Cartera y Coactiva<br>2. Recibir notificación mediante correo electrónico de que ya se encuentra levantado el embargo.   | 1.- Provisión de embargo del IESS<br>2.- Cédula de identidad   | verificación de reglas y normativas  | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 2 días   | Empleado  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias.                                   | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20   | Centros de Atención Universal (CAU)  | No                          | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, porque no se ha instrumentado un proceso web para este trámite   | 9   | 1.228  | NO DISPONIBLE, ya que se tiene satisfacción por el servicio brindado mas no por trámite ejecutado. |
| 30  | Generación de títulos de créditos con la remisión de intereses   | Trámite orientado a conceder la reducción de intereses, multas y recargos a quienes mantengan obligaciones de aportes generadas hasta el 02 de abril del 2018 y se encuentren en mora y responsabilidades patronales generadas.                 | 1.- Ingresar a la página principal del IESS.<br>2.- Ingresar al sistema con usuario y clave de empleador, opción reducción de intereses / generación de comprobantes con reducción.<br>3.- Seleccionar los comprobantes que desea cancelar.<br>4.- Dar click en generar el comprobante de pago.<br>5.- Imprimir comprobante.<br>6.- Acercarse a las entidades financieras para el pago respectivo.   | 1. Cédula de identidad.<br>2. Clave de acceso al portal IESS   | Ley Orgánica para el fomento productivo, atracción de inversiones, generación de empleo y estabilidad y equilibrio fiscal. | 8:00 a 17:00<br>0:00 a 24:00  | Gratuito | 15 min<br>5 min  | Empleadores   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias.<br>Se atiende a través de la web. | <a href="http://www.iesg.gov.ec/">http://www.iesg.gov.ec/</a>   | Página web y oficinas a nivel nacional   | SI                          | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | <a href="https://www.iesg.gov.ec/empleadores-web/pages/principal.jsf">https://www.iesg.gov.ec/empleadores-web/pages/principal.jsf</a>               | 0   | 1.123  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo               |
| 31  | Solicitud de retro o acumulación de fondos de reserva y/o cesantía   | Trámite orientado a la devolución de valores de fondos de reserva a los afiliados que cumplan con los requisitos establecidos.  | 1. Ingresar a la página <a href="http://www.iesg.gov.ec">www.iesg.gov.ec</a> .<br>2. Escoger la sección de afiliado.<br>3. Opción fondos de reserva.<br>4. Registrar número de cédula y clave de acceso al portal.<br>5. Hacer clic en solicitud de devolución.<br>6. Registrar el valor que se desea retirar.<br>7. Confirmar la cuenta bancaria para realizar el desembolso, dar clic en aceptar.  | 1. Cédula de identidad.<br>2. Clave de acceso al portal IESS<br>3. Solicitud   | Verificación de reglas y normativas  | 0:00 a 24:00  | Gratuito | 5 min  | Pensionistas  | Se atiende a través de la página web   | <a href="https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondos-reserva-afiliado-web/app/index">https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondos-reserva-afiliado-web/app/index</a>           | Página web y oficinas a nivel nacional   | SI                          | <a href="https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondos-reserva-afiliado-web/app/index">https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondos-reserva-afiliado-web/app/index</a>   | <a href="https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondos-reserva-afiliado-web/app/index">https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondos-reserva-afiliado-web/app/index</a> | 215   | 1.374  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo               |
|     |  | Trámite orientado a la devolución de valores de fondos de reserva a los afiliados al seguro general que cumplan con los requisitos establecidos.  | 1. Ingresar a la página <a href="http://www.iesg.gov.ec">www.iesg.gov.ec</a> , escoger la sección de afiliado, dar clic en la opción cesantía, registrar número de cédula y clave de acceso al portal, seleccionar solicitud.<br>2. Consultar en la página <a href="http://www.iesg.gov.ec">www.iesg.gov.ec</a> , escoger la sección de afiliado, dar clic en la opción cesantía, registrar número de cédula y clave de acceso al portal y seleccionar seguimiento de orden de pago.<br>3. Recibir el depósito de valores en la cuenta bancaria del Cesante.   | 1. Cédula de identidad.<br>2. Clave de acceso al portal IESS<br>3. Solicitud   | verificación de reglas y normativas  | 0:00 a 24:00  | Gratuito | 5 min  | Pensionistas  | Se atiende a través de la página web   | <a href="https://www.iesg.gov.ec/es/web/guest/cesantias1">https://www.iesg.gov.ec/es/web/guest/cesantias1</a>   | Página web y oficinas a nivel nacional   | SI                          | <a href="https://www.iesg.gov.ec/es/web/guest/cesantias1">https://www.iesg.gov.ec/es/web/guest/cesantias1</a>   | <a href="https://www.iesg.gov.ec/es/web/guest/cesantias1">https://www.iesg.gov.ec/es/web/guest/cesantias1</a>                                       | 259   | 3.237  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo               |

**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<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).  | Requisitos para la obtención del servicio<br>(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<br>(Detallar los días de la semana y horarios) | Costo    | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(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<br>(link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)               | Tiempo de canales disponibles de atención presencial:<br>(Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto center, call center, teléfono institución) | Servicio Automatizado (S/No) | Link para descargar el formulario de servicios  | Link para el servicio por internet (en línea)   | 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                                 |
|-----|---|---|---|---|---|---|----------|--|---|--|---|---|------------------------------|---|---|---|--|--|
|     |   | Trámite orientado a cumplir con la devolución de valores de fondos de reserva y/o cesantía, a los beneficiarios del afiliado fallecido, que cumplan con las condiciones para el derecho de esta prestación.   | 1.- Acercarse a los Centros de Atención Universal y solicitar turno en Información.<br>2.- Entregar Cédula de identidad del fallecido al servidor de ventanilla de atención.<br>3.- Recibir información si tiene o no valor de la cuenta individual de fondos de reserva y cesantía del afiliado fallecido.<br>4.- Entregar Requisitos al servidor de ventanilla de atención.<br>5.- Consultar en la cuenta bancaria de los beneficiarios el valor de fondos de cesantía y/o reserva.   | 1. Posesión efectiva de bienes<br>2. Certificado de matrimonio<br>3. Cédula de identidad<br>4. Solicit.<br>5. Certificado de votación   | Verificación de reglas y normativas         | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | Afiliados al IESS   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias  | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eq. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20  | Portal web y Centros de Atención Universal (CAU)  | No                           | <a href="https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondo-reserva-afiliado-web/app/index">https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondo-reserva-afiliado-web/app/index</a>                           | <a href="https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondo-reserva-afiliado-web/app/index">https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondo-reserva-afiliado-web/app/index</a>                           | 30  | 370  |  |
| 32  | Solicitud de desbloqueo de fondos de reserva, fondos de cesantía  | Trámite orientado a liberar los valores de la cuenta individual de fondos de cesantía de los afiliados, que mantengan un monto acumulado mayor o igual a 3.000 dólares.   | 1.- Acercarse a los centros de atención universal y solicitar un turno en ventanilla de Información.<br>2.- Entregar requisitos al servidor de la ventanilla de atención<br>3.- Llenar la solicitud de desbloqueo de cesantía.<br>4.- Recibir notificación de desbloqueo de fondos de Cesantía o consultar en el portal web <a href="http://www.iesg.gov.ec">www.iesg.gov.ec</a> / Afiliados / Fondos de Cesantía con su clave de acceso.<br>Nota.- El cesante no tener ningún valor en mora para lo cual debe ingresar en el portal web de fondos de cesantía.   | 1.- Certificado de votación.<br>2.- Cédula de identidad.<br>3.- Solicit.<br>4.- Poder notariado.  | Verificación de reglas y normativas         | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 3 días   | Afiliados al IESS   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias. | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eq. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20  | Portal Web y ventanillas.   | No                           | <a href="https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondo-reserva-afiliado-web/app/index">https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondo-reserva-afiliado-web/app/index</a>                           | <a href="https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondo-reserva-afiliado-web/app/index">https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondo-reserva-afiliado-web/app/index</a>                           | 0   | 191  |  |
|     |   | Trámite orientado a liberar los valores de la cuenta individual de fondos de reserva de los afiliados, que mantengan un monto acumulado mayor o igual a 3.000 dólares.  | 1.- Ingresar a la página <a href="http://www.iesg.gov.ec">www.iesg.gov.ec</a> , escoger la sección de afiliado, click en la opción fondos de reserva, registrar número de cédula y clave de acceso al portal, hacer click en solicitud de desbloqueo de fondos de reserva, click en desbloqueo y descargar, llenar e imprimir la solicitud de desbloqueo de fondos de reserva del portal web.<br>2.- Acercarse a los centros de atención universal y solicitar un turno en información.<br>3.- Entregar requisitos en la ventanilla de atención.<br>4.- Consulta en el portal web <a href="http://www.iesg.gov.ec">www.iesg.gov.ec</a> / Afiliados / Fondos de Reserva con su clave de acceso y solicitar la devolución de los fondos de reserva. | 1.- Certificado de votación.<br>2.- Cédula de identidad.<br>3.- Solicit.<br>4.- Poder notariado.  | Verificación de reglas y normativas         | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 3 días   | Afiliados al IESS   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias. | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eq. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20  | Portal Web y ventanillas.   | No                           | <a href="https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondo-reserva-afiliado-web/app/index">https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondo-reserva-afiliado-web/app/index</a>                           | <a href="https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondo-reserva-afiliado-web/app/index">https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondo-reserva-afiliado-web/app/index</a>                           | 213   | 1.062  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |
| 33  | Petición de acreditación, bloqueo, desbloqueo o información de la cuenta individual de fondos de reserva o fondos de cesantía requeridos por un juzgado | Trámite orientado a dar información, acreditación, bloqueo o desbloqueo de los valores de la cuenta individual de fondos de reserva del afiliado emitida por un Juz.º   | 1.- Acercarse a la ventanilla de Gestión Documental.<br>2.- Entregar orden judicial.<br>3.- Recibir oficio de respuesta vía Quijux y físico.  | 1. Orden Judicial.  | Verificación de reglas y normativas         | 08:00 a 17:00   | Gratuito | 2 días   | Afiliados al IESS   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias. | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eq. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20  | Ventanilla  | No                           | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, porque no se ha instrumentado un proceso web para este trámite   | 1   | 47   |  |
|     |   | Trámite orientado a dar información, bloqueo o desbloqueo de los valores de la cuenta individual de fondos de cesantía emitida por un juz.º   | 1.- Acercarse a la ventanilla de Gestión Documental.<br>2.- Entregar orden judicial.<br>3.- Recibir oficio de respuesta vía Quijux y físico.  | 1.- Orden Judicial  | Verificación de reglas y normativas         | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 2 días   | Afiliados al IESS   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias. | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eq. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20  | Centros de Atención Universal (CAU).  | No                           | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | 3   | 30   | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |
| 34  | Consulta de la cuenta individual de fondos de reserva o fondos de cesantía  | Trámite orientado a facilitar el acceso a la información de los valores de fondos de reserva a los afiliados que mantengan montos acumulados por este concepto.   | 1.- Ingresar a la página <a href="http://www.iesg.gov.ec">www.iesg.gov.ec</a> , escoger la sección de afiliado, dar click en la opción Fondos de Reserva, registrar número de cédula y clave de acceso al portal, seleccionar cuenta individual, se visualizarán los datos y el valor.<br>2.- Recibir visualmente el valor total de la cuenta individual de fondo de Reserva.   | 1.- Cédula de identidad.<br>2.- Clave de acceso al portal IESS.   | Verificación de reglas y normativas         | 0:00 a 24:00  | Gratuito | 5 min  | Afiliados al IESS   | Se atiende a través de la página web.  | <a href="https://www.iesg.gov.ec/">https://www.iesg.gov.ec/</a>   | Página web y oficinas a nivel nacional.   | SI                           | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | <a href="https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondo-reserva-afiliado-web/app/index">https://app.iesg.gov.ec/iesg-fondo-reserva-afiliado-web/app/index</a>                           | 1.749   | 9.376  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |
|     |   | Trámite orientado a facilitar el acceso a la información de los valores de fondos de cesantía a los afiliados que mantengan montos acumulados por este concepto.  | 1.- Ingresar a la página <a href="http://www.iesg.gov.ec">www.iesg.gov.ec</a> , escoger la sección de afiliado, dar click en la opción cesantía, registrar número de cédula y clave de acceso al portal, y seleccionar cuenta individual, se visualizarán los datos y el valor.<br>2.- Recibir visualmente el valor total de la cuenta individual de fondo de cesantía.   | 1.- Cédula de identidad.<br>2.- Clave de acceso al portal IESS.   | Verificación de reglas y normativas         | 0:00 a 24:00  | Gratuito | 5 min  | Pensionistas  | Se atiende a través de la página web.  | <a href="https://www.iesg.gov.ec/es/web/guest/cesantias1">https://www.iesg.gov.ec/es/web/guest/cesantias1</a>   | Página web y oficinas a nivel nacional.   | SI                           | <a href="https://www.iesg.gov.ec/es/web/guest/cesantias1">https://www.iesg.gov.ec/es/web/guest/cesantias1</a>   | <a href="https://www.iesg.gov.ec/es/web/guest/cesantias1">https://www.iesg.gov.ec/es/web/guest/cesantias1</a>   | 1.071   | 7.684  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |
| 35  | Solicitud de anulación, generación y regeneración de planilla de fondos de reserva  | Trámite orientado a la anulación de planillas de fondos de reserva para la actualización de novedades extemporáneas requeridas por el empleador.  | Centro de Atención Universal<br>Se debe especificar que la anulación de planillas de fondo de reserva se realiza por pedido del patrono para el registro de novedad extemporáneas, para lo cual se debe seguir los siguientes pasos para la anulación:<br>1.- Acercarse a los centros de atención universal y solicitar un turno en Información.<br>2.- Entregar los requisitos al servidor de atención.<br>3.- Recibir la notificación de anulación generación y regeneración de planilla de fondos de reserva.  | 1.- Solicit.<br>2.- Acta de finiquito;<br>3.- Registro único de contribuyentes (RUC) generado   | Verificación de reglas y normativas         | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 min   | Empleadores   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias. | Edif. Riesgos del Trabajo Av. Naciones Unidas y Veracruz, eq. / Teléfonos: (593) 023982700, 022462663   | Ventanilla  | No                           | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, porque no se ha instrumentado un proceso web para este trámite   | 20  | 241  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |
| 36  | Reliquidación de fondos de cesantía por aportes extemporáneos   | Trámite orientado a la reliquidación de valores de los fondos de cesantía, de los afiliados por falta de oportunidad en el pago de aportes de los empleadores.  | 1.- Ingresar a la página <a href="http://www.iesg.gov.ec">www.iesg.gov.ec</a> , escoger la sección de afiliado, dar click en la opción cesantía, registrar número de cédula y clave de acceso al portal, y seleccionar Cesantías realizadas.<br>2.- Entregar Cédula de identidad al servidor de ventanilla de atención.<br>3.- Recibir depósito del valor en la cuenta bancaria del cesante.  | 1.- Solicit.<br>2.- Cédula de identidad.<br>3.- Clave de acceso al portal IESS.   | Verificación de reglas y normativas         | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | Afiliados al IESS   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias. | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eq. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20  | Portal Web y Centros de Atención Universal (CAU)  | No                           | <a href="https://app.iesg.gov.ec/iesg-gestion-cesantia-afiliado-web/app/index?comodin=C">https://app.iesg.gov.ec/iesg-gestion-cesantia-afiliado-web/app/index?comodin=C</a> | <a href="https://app.iesg.gov.ec/iesg-gestion-cesantia-afiliado-web/app/index?comodin=C">https://app.iesg.gov.ec/iesg-gestion-cesantia-afiliado-web/app/index?comodin=C</a> | 1   | 66   | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |
| 37  | Solicitud de seguro de desempleo (fondos de terceros)   | Trámite orientado a la prestación del seguro de desempleo correspondiente a valores que el afiliado podrá recibir durante cinco meses consecutivos.   | 1.- Ingresar a la página <a href="http://www.iesg.gov.ec">www.iesg.gov.ec</a> , escoger la sección de afiliado, opción seguro de desempleo, registrar número de cédula y clave de acceso al portal y llenar formulario de seguro de desempleo.<br>2.- Recibir información sobre cronogramas de pagos mensuales que se acreditarán en la cuenta personal por cinco meses y desembolso de valores en la cuenta bancaria del afiliado por cinco meses.   | 1.- Cédula de identidad.<br>2.- Clave de acceso al portal IESS.<br>3.- Solicit.   | Verificación de reglas y normativas         | 0:00 a 24:00  | Gratuito | 30 min   | Afiliados al IESS   | Se atiende a través de la página web   | <a href="https://app.iesg.gov.ec/iesg-gestion-cesantia-afiliado-web/app/index?comodin=D">https://app.iesg.gov.ec/iesg-gestion-cesantia-afiliado-web/app/index?comodin=D</a> | Portal Web  | SI                           | <a href="https://app.iesg.gov.ec/iesg-gestion-cesantia-afiliado-web/app/index?comodin=D">https://app.iesg.gov.ec/iesg-gestion-cesantia-afiliado-web/app/index?comodin=D</a> | <a href="https://app.iesg.gov.ec/iesg-gestion-cesantia-afiliado-web/app/index?comodin=D">https://app.iesg.gov.ec/iesg-gestion-cesantia-afiliado-web/app/index?comodin=D</a> | 336   | 1.985  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |
| 38  | Solicitud de montepío del seguro de riesgos del trabajo   | Trámite orientado a la concesión de prestaciones económicas por montepío a los derecho habientes, por fallecimiento de afiliados activos en accidente de trabajo o enfermedad profesional y en los casos de fallecimiento de pensionistas por incapacidad temporal, total o absoluta. | 1.-Acercarse a las Unidades Provinciales de Riesgos de Trabajo.<br>2.- De no disponer la calificación médica de invalidez emitida por una unidad de salud del IESS, recibir el pedido de valoración y calificación.<br>3.- Entregar los requisitos en las Unidades Provinciales de Riesgos de Trabajo.<br>4.- Recibir el acuerdo de liquidación y firmar en acta de notificación en las Unidades Provinciales de Riesgos de Trabajo.  | 1.- Cédula de identidad<br>2.- Certificado de ser o no pensionista ISSPOL<br>3.- Calificación de incapacidad<br>4.- Certificado bancario<br>5.- Certificado de nacimiento<br>6.- Formulario de montepío<br>7.- Croquis de ubicación<br>8.- Certificado de ser o no pensionista ISSFA        | Verificación de reglas y normativas         | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | Pensionistas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias. | Edif. Riesgos del Trabajo Av. Naciones Unidas y Veracruz, eq. / Teléfonos: (593) 023982700, 022462663   | Ventanilla  | No                           | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, porque no se ha instrumentado un proceso web para este trámite   | 0   | 69   |  |
|     |   | Trámite orientado a la concesión de prestación económica por montepío a la derecho habiente, por fallecimiento de afiliados activos en accidente de trabajo o enfermedad profesional y en los casos de fallecimiento de pensionistas por incapacidad temporal, total o absoluta.      | 1.-Acercarse a las Unidades Provinciales de Riesgos de Trabajo.<br>2.- Entregar los requisitos en las Unidades Provinciales de Riesgos de Trabajo.<br>3.- Recibir el acuerdo de liquidación y firmar en acta de notificación en las Unidades Provinciales de Riesgos de Trabajo   | 1.- Certificado del registro de la propiedad.<br>2.- Croquis de ubicación.<br>3.- Cédula de identidad.<br>4.- Certificado de ser o no pensionista ISSPOL.<br>5.- Certificado de nacimiento.<br>6.- Certificado bancario.<br>7.- Certificado de ser o no pensionista ISSFA.                  | Verificación de reglas y normativas         | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | Pensionistas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias. | Edif. Riesgos del Trabajo Av. Naciones Unidas y Veracruz, eq. / Teléfonos: (593) 023982700, 022462663   | Ventanilla  | No                           | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, porque no se ha instrumentado un proceso web para este trámite   | 0   | 0  |  |
|     |   | Trámite orientado a la concesión de prestación económica por montepío al derecho habiente, por fallecimiento de afiliados activos en accidente de trabajo o enfermedad profesional y en los casos de fallecimiento de pensionistas por incapacidad temporal, total o absoluta.        | 1.-Acercarse a Unidades Provinciales de Riesgos de Trabajo.<br>2.- De no disponer la calificación médica de invalidez emitida por una unidad de salud del IESS, recibir el pedido de valoración y calificación.<br>3.- Entregar los requisitos en las Unidades Provinciales de Riesgos de Trabajo.<br>4.- Recibir el acuerdo de liquidación y firmar en acta de notificación en las Unidades Provinciales de Riesgos de Trabajo   | 1.- Cédula de identidad<br>2.- Certificado de ser o no pensionista ISSPOL.<br>3.- Calificación de incapacidad.<br>4.- Certificado bancario.<br>5.- Certificado de nacimiento.<br>6.- Formulario de montepío.<br>7.- Croquis de ubicación.<br>8.- Certificado de ser o no pensionista ISSFA. | Verificación de reglas y normativas         | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 5 min  | Pensionistas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias. | Edif. Riesgos del Trabajo Av. Naciones Unidas y Veracruz, eq. / Teléfonos: (593) 023982700, 022462663   | Ventanilla  | No                           | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, porque no se ha instrumentado un proceso web para este trámite   | 0   | 0  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |
|     |   | Trámite orientado a la concesión de prestaciones económicas por montepío a los derecho habientes, por fallecimiento de afiliados activos en accidente de trabajo o enfermedad profesional y en los casos de fallecimiento de pensionistas por incapacidad temporal, total o absoluta. | 1.-Acercarse a las Unidades Provinciales de Riesgos de Trabajo.<br>2.- Entregar los requisitos en las Unidades Provinciales de Riesgos de Trabajo.<br>3.- Recibir el acuerdo de liquidación y firmar en acta de notificación en las Unidades Provinciales de Riesgos de Trabajo   | 1.- Cédula de identidad.<br>2.- Certificado bancario.<br>3.- Certificado de matrimonio.<br>4.- Formulario de montepío.<br>5.- Croquis de ubicación.   | Verificación de reglas y normativas         | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | Pensionistas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias. | Edif. Riesgos del Trabajo Av. Naciones Unidas y Veracruz, eq. / Teléfonos: (593) 023982700, 022462663   | Ventanilla  | No                           | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, porque no se ha instrumentado un proceso web para este trámite   | 0   | 0  |  |

**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<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).  | Requisitos para la obtención del servicio<br>(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<br>(Detallar los días de la semana y horarios) | Costo    | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(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<br>(link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial:<br>(Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto center, call center, teléfono institución) | Servicio Automatizado (S/No) | Link para descargar el formulario de servicios  | Link para el servicio por internet (en línea)   | 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   |
|-----|---|---|---|--|--|---|----------|--|---|--|---|--|------------------------------|---|---|---|--|--|
|     |   |   | Trámite orientado a la concesión de prestaciones económicas por montepío a los derecho habientes, por fallecimiento de afiliados activos en accidente de trabajo o enfermedad profesional y en los casos de fallecimiento de pensionistas por incapacidad temporal, total o absoluta.   | 1.- Acercarse a las Unidades Provinciales de Riesgos de Trabajo.<br>2.- De no disponer la calificación médica de invalidez emitida por una unidad de salud del IESS, recibir el pedido de valoración y calificación.<br>3.- Entregar los requisitos en las Unidades Provinciales de Riesgos de Trabajo.<br>4.- Recibir el acuerdo de liquidación y firmar en acta de notificación en las Unidades Provinciales de Riesgos de Trabajo.<br>5.- Certificado de ser o no pensionista ISSPOL.<br>6.- Calificación de incapacidad.<br>7.- Certificado bancario.<br>8.- Certificado de nacimiento.<br>9.- Certificado de matrimonio.<br>10.- Formulario de montepío.<br>11.- Croquis de ubicación.<br>12.- Certificado de ser o no pensionista ISSFA. | Verificación de reglas y normativas                        | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | Pensionistas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias  | Edif. Riesgos del Trabajo Av. Naciones Unidas y Veracruz, esq. / Teléfonos: (593) 023982700, 022462663  | Veranilla  | No                           | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, porque no se ha instrumentado un proceso web para este trámite   | 0   | 2  |  |
| 39  | Concesión de la prestación médica/económica de riesgos del trabajo  | Trámite orientado a conceder la prestación de salud económica en caso de Accidente de Trabajo o Enfermedad Profesional.   | 1.- Registrar en línea formulario de accidente de trabajo/enfermedad profesional del portal web del IESS (opción empleador/afiliado). Nota: denunciante es informado de la fecha y hora de la cita médica asignada con el médico ocupacional de Riesgos del Trabajo.<br>2.- Acercarse a las unidades provinciales del Seguro General de Riesgos de Trabajo para solicitar un turno con el técnico investigador (caso de fallecimiento).<br>3.- Asistir a la cita médica con documentos habilitantes (exámenes médicos previos/ apoyo al diagnóstico) y su cédula original. Con la Evaluación Médica Inicial del Médico Ocupacional de RT: 3.1) Por Accidente de Trabajo:<br>3.1.1.- Asistir a la calificación de derecho en el área respectiva.<br>3.1.2.- Asistir a las unidades médicas para cumplir con las interconsultas asignadas por el médico ocupacional de riesgos del trabajo.<br>3.1.3.- Asistir a las citas subsiguientes agendadas por el médico ocupacional de riesgos del trabajo.<br>3.2) Por Enfermedad Profesional<br>3.2.1.- Asistir a las unidades médicas para cumplir con las interconsultas asignadas por el médico ocupacional de riesgos del trabajo.<br>3.2.2.- Asistir a las citas subsiguientes agendadas por el médico ocupacional de riesgos del trabajo.<br>4.- Recibir resolución de parte de Comité de Valuación de Incapacidades y Responsabilidad Patronal.<br>5.- Recibir el acuerdo de liquidación y firmar en acta de notificación en las Unidades Provinciales de Riesgos | 1.- Aviso de accidente de trabajo.<br>2.- Certificado médico.<br>3.- Cédula de identidad.<br>4.- Acta de levantamiento de cadáver.<br>5.- Formulario SNS-MSP-008 (Emergencia).<br>6.- Formulario SNS-MSP-008 (Emergencia).<br>7.- Certificado de defunción.<br>8.- Aviso de enfermedad profesional.  | Verificación de reglas y normativas                        | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | Pensionistas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias. | Edif. Riesgos del Trabajo Av. Naciones Unidas y Veracruz, esq. / Teléfonos: (593) 023982700, 022462663  | Veranilla  | No                           | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, porque no se ha instrumentado un proceso web para este trámite   | 82  | 82   | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo               |
| 40  | Solicitud de autorizaciones de riesgos del trabajo  | Trámite orientado a la revaluación del pensionistas del seguro de riesgos de trabajo en caso de que exista agravamiento de su incapacidad permanente parcial.<br><br>Trámite orientado a la autorización para reanexión al trabajo de pensionistas del seguro de riesgos de trabajo con incapacidad permanente total. | 1.- Acercarse a la Unidad Provincial de Riesgos de Trabajo (según ubicación geográfica).<br>2.- Entregar la solicitud en la Unidad Provincial de Riesgos de Trabajo.<br>3.- Asistir a las citas médicas necesarias con los profesionales médicos de SGRT<br>4.- Recibir la respuesta a la solicitud en la Unidad Provincial de Riesgos de Trabajo.<br><br>1.- Acercarse a la Unidad Provincial de Riesgos de Trabajo (según ubicación geográfica).<br>2.- Entregar la solicitud en la Unidad Provincial de Riesgos de Trabajo.<br>3.- Recibir la respuesta a la solicitud en la Unidad Provincial de Riesgos de Trabajo.  | 1.- Solicitud.<br>2.- Cédula de identidad.<br>3.- Clave de acceso al portal IESS.<br><br>1.- Solicitud.<br>2.- Cédula de identidad.<br>3.- Clave de acceso al portal IESS.   | Verificación de reglas y normativas                        | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | Pensionistas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias. | Edif. Riesgos del Trabajo Av. Naciones Unidas y Veracruz, esq. / Teléfonos: (593) 023982700, 022462663  | Veranilla  | No                           | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, porque no se ha instrumentado un proceso web para este trámite   | 0   | 0  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo               |
| 41  | Solicitud de mediciones ambientales de riesgos del trabajo  | Trámite orientado a la aplicación del programa de prevención para monitorear ambientes laborales con equipos de lectura directa y de riesgo químico.  | 1.- Acercarse a la Subdirección Nacional de Gestión y Control del Seguro de Riesgos del Trabajo y entregar la solicitud de mediciones ambientales de riesgo químico (material particulado, respirable y formaldehído o a través de equipos de lectura directa (ruido, iluminación, temperatura, vibraciones, gases y vapores). 2.- Recibir la información y requisitos para optar por trámite. 3.- Entregar requisitos habilitantes para el trámite. 4.- Coordinar las fechas y logística con laboratorio de riesgos del trabajo. 5.- Coordinar la entrega de resultados con el técnico de seguridad de la empresa y el técnico del laboratorio de riesgos del trabajo. 6.- Recibir el informe de resultados de mediciones ambientales y plan de mejora de las condiciones subestándares.   | 1.- Formato del programa de aplicación de métodos complementarios de diagnóstico.<br>2.- Matriz de identificación de riesgos.<br>3.- Certificación del reglamento de higiene y seguridad en el trabajo vigente aprobado por el ministerio del trabajo.<br>4.- Solicitud de mediciones de laboratorio.  | Resolución CD. 513, Resolución CD.535, Resolución CD. 553. | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | Empleadores   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias. | Edif. Riesgos del Trabajo Av. Naciones Unidas y Veracruz, esq. / Teléfonos: (593) 023982700, 022462663  | Veranilla Subdirección Nacional de Control del Seguro de Riesgos del Trabajo.  | No                           | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | 0   | 0  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo               |
| 42  | Solicitud de pruebas de laboratorio, toxicológicas, de diagnóstico médico, toma de placas radiológicas de riesgos del trabajo | Trámite orientado a la aplicación del programa de prevención para pruebas toxicológicas en los trabajadores expuestos a químicos.   | 1.- Acercarse a la Subdirección Nacional de Gestión y Control del Seguro de Riesgos del Trabajo y entregar la solicitud para las pruebas toxicológicas. 2.- Recibir la información y requisitos para optar por trámite. 3.- Entregar requisitos habilitantes para el trámite. 4.- Coordinar las fechas y logística con laboratorio de riesgos del trabajo. 5.- Coordinar la entrega de resultados con el médico de la empresa y el técnico del laboratorio de riesgos del trabajo. 6.- Recibir el informe de resultados toxicológicos.  | 1.- Formato del programa de aplicación de métodos complementarios de diagnóstico.<br>2.- Matriz de identificación de riesgos.<br>3.- Certificación del reglamento de higiene y seguridad en el trabajo vigente aprobado por el ministerio del trabajo.<br>4.- Solicitud para las pruebas toxicológicas.  | Resolución CD. 513, Resolución CD.535, Resolución CD. 553. | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | Empleadores   | Se atiende en el Edificio de la Dirección de Riesgos del trabajo.                          | Edif. Riesgos del Trabajo Av. Naciones Unidas y Veracruz, esq. / Teléfonos: (593) 023982700, 022462663  | Veranilla Subdirección Nacional de Control del Seguro de Riesgos del Trabajo.  | No                           | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | 0   | 435  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo               |
| 43  | Servicio de capacitación a trabajadores y empleadores en prevención de riesgos laborales                                      | Servicio orientado a brindar capacitaciones sobre temas de asistencia técnica a trabajadores y empleadores, relacionado a condiciones de trabajo, ambientales y factores de riesgo.   | 1.- Registrarse e inscribirse en la página web en el siguiente Link <a href="https://sart.iless.gov.ec/sys-dsgr/capacitacion.php">https://sart.iless.gov.ec/sys-dsgr/capacitacion.php</a> .<br>2.- Asistir a la capacitación definido por la coordinación - unidad provincial más cercana.<br>3.- Realizar evaluación al evento de capacitación.<br>4.- Recibir el certificado de participación / aprobación del evento vía correo electrónico.   | 1.- La empresa debe estar registrada en el sistema del IESS.   | Resolución CD. 513, Resolución CD.535, Resolución CD. 553. | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | Empleadores / Afiliados   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias. | Edif. Riesgos del Trabajo Av. Naciones Unidas y Veracruz, esq. / Teléfonos: (593) 023982700, 022462663  | Veranilla Subdirección Nacional de Control del Seguro de Riesgos del Trabajo.  | No                           | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | 0   | 56   | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo               |
| 44  | Solicitud de copias simples y/o certificadas de información/ copias certificadas para el exterior                             | El trámite está orientado a entregar información pública, sin certificaciones, la cual es utilizada para conocimiento y no con fines legales.<br><br>Trámite orientado a certificar información de los afiliados que será utilizada en trámites legales en el exterior.   | 1.- El usuario solicita la información pública en el balcón de servicios.<br>2.- La solicitud es enviada a la dependencia del IESS que genera la información, para su validación.<br>3.- Si la solicitud es aprobada se envían las copias simples de información al balcón de servicios que recibió la solicitud. Caso contrario se genera un oficio de respuesta explicando por que no puede ser entregada la información.<br>4.- Se entrega la información solicitada o el oficio de respuesta al requirente.<br><br>1.- El usuario entrega la solicitud en el balcón de servicios.<br>2.- La solicitud es enviada a la dependencia generadora de la información para su validación.<br>3.- La dependencia generadora de la información sellará y firmará la información validada. La información es enviada a la Dirección Nacional de Gestión Documental para su certificación.<br>4.- El Director Nacional de Gestión Documental certificará la información recibida, la cual será enviada al balcón de servicios donde se recibió la solicitud.<br>5.- Se entrega la documentación certificada al solicitante.  | 1.- Solicitud de copias simples de información   | Verificación de reglas y normativas                        | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 10 días  | Afiliados, beneficiarios, empleadores e instituciones públicas de carácter legal  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias. | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, esq. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20   | Veranilla  | No                           | 28.138 personas mensuales   | NO DISPONIBLE, porque no se ha instrumentado un proceso web para este trámite   | 0   | 2.348  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo               |
|     |   |   | Trámite orientado a certificar información de los afiliados que será utilizada en trámites legales en el exterior.  | 1.- Información para certificar;<br>2.- Cédula de identidad;<br>3.- Solicitud de certificación de información;<br>4.- Poder notario;<br>5.- Cumplir con el número de aportaciones y edad necesarias;<br>6.- Estar cesante.   | Verificación de reglas y normativas                        | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 3 días   | Afiliados, beneficiarios, empleadores e instituciones públicas de carácter legal  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias. | Edif. Riesgos del Trabajo Av. Naciones Unidas y Veracruz, esq. / Teléfonos: (593) 023982700, 022462663  | Veranilla  | No                           | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, porque no se ha instrumentado un proceso web para este trámite   | 0   | 150  | NO DISPONIBLE, ya que se tiene satisfacción por el servicio brindado mas no por trámite ejecutado. |
|     |   |   | Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensuales a la viuda o conviviente o hijos/as menores de edad del causante, sea éste afiliado o jubilado del IESS, que cumpla con los requisitos establecidos en la normativa vigente.  | 1.- Certificado de matrimonio<br>2.- Certificado de nacimiento<br>3.- Croquis de ubicación<br>4.- Certificado bancario<br>5.- Cédula de identidad<br>6.- Certificado de defunción<br>7.- Solicitud de viudez y orfandad.   | Verificación de reglas y normativas                        | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | Pensionistas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias. | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, esq. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20   | Portal web y Centros de Atención Universal (CAU)   | No                           | <a href="https://www.iless.gov.ec/prjPension/esJubilacion-web/pages/logejo.jsf">https://www.iless.gov.ec/prjPension/esJubilacion-web/pages/logejo.jsf</a> | <a href="https://www.iless.gov.ec/prjPensionesJubilacion-web/pages/logejo.jsf">https://www.iless.gov.ec/prjPensionesJubilacion-web/pages/logejo.jsf</a> | 281   | 592  |  |
|     |   |   | Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensuales a las/os hijas/os incapacitadas/os del causante, sea éste afiliado o jubilado del IESS, que cumpla con los requisitos establecidos en la normativa vigente.   | 1.- Cédula de identidad<br>2.- Certificado bancario<br>3.- Certificado de defunción<br>4.- Certificado de nacimiento<br>5.- Solicitud de viudez y orfandad<br>6.- Croquis de ubicación   | verificación de reglas y normativas                        | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | Pensionistas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias. | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, esq. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20   | Portal web y Centros de Atención Universal (CAU)   | No                           | <a href="https://www.iless.gov.ec/prjPension/esJubilacion-web/pages/logejo.jsf">https://www.iless.gov.ec/prjPension/esJubilacion-web/pages/logejo.jsf</a> | <a href="https://www.iless.gov.ec/prjPensionesJubilacion-web/pages/logejo.jsf">https://www.iless.gov.ec/prjPensionesJubilacion-web/pages/logejo.jsf</a> | 0   | 106  |  |

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<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).   | Requisitos para la obtención del servicio<br>(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<br>(Detallar los días de la semana y horarios) | Costo    | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(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<br>(link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial:<br>(Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto center, call center, teléfono institución) | Servicio Automatizado (S/No)                     | Link para descargar el formulario de servicios                        | Link para el servicio por internet (en línea)                         | 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 |  |
|-----|---|---|--|---|---|---|----------|--|---|--|---|--|--|---|---|---|--|--|--|
| 45  | Solicitud de montepío seguro de pensiones | Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensuales a las/os hijas/os menores de edad del causante, sea éste afiliado o jubilado del IESS, que cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente.  | 1. Acercarse a los Centros de Atención Universal de cada provincia, solicitar un turno y preguntar detalle de requisitos.<br>2. Ingresar al portal web www.iesg.gov.ec e ingresar en línea la solicitud de viudez y orfandad, guardar, e imprimir.<br>3. Acercarse a los Centros de Atención Universal de cada provincia, solicitar un turno y entregar requisitos.<br>4. Acercarse a los Centros de Atención Universal de cada provincia, solicitar un turno y recibir el acuerdo de respuesta a la solicitud de prestación.  | 1. Solicitud de viudez y orfandad<br>2. Cédula de identidad<br>3. Certificado de defunción<br>4. Croquis de ubicación<br>5. Croquis de nacimiento<br>6. Certificado bancario  | verificación de reglas y normativas         | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | Pensionistas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias. | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20   | Portal web y Centros de Atención Universal (CAU)   | No   | https://www.iesg.gov.ec/pr/Pension es.Jubilacion-web/pages/logego.jsf | https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensiones Jubilacion-web/pages/logego.jsf  | 0   | 1  |  |  |
|     |   | Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensuales a la madre que hubiere estado a cargo del causante, sea éste afiliado o jubilado del IESS, que cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente.  | 1. Acercarse a los Centros de Atención Universal de cada provincia, solicitar un turno y preguntar detalle de requisitos.<br>2. Ingresar al portal web www.iesg.gov.ec e ingresar en línea la solicitud de viudez y orfandad, guardar, e imprimir.<br>3. Acercarse a los Centros de Atención Universal de cada provincia, solicitar un turno y entregar requisitos.<br>4. Recibir la visita de trabajo social<br>5. Acercarse a los Centros de Atención Universal de cada provincia, solicitar un turno y recibir el acuerdo de respuesta a la solicitud de prestación.  | 1. Certificado de nacimiento<br>2. Solicitud de vejez y orfandad<br>3. Croquis de ubicación<br>4. Cédula de identidad<br>5. Certificado de defunción<br>6. Certificado bancario   | verificación de reglas y normativas         | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | 15 días   | Pensionistas   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias.  | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20  | Portal web y Centros de Atención Universal (CAU) | No  | https://www.iesg.gov.ec/pr/Pension es.Jubilacion-web/pages/logego.jsf | https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensiones Jubilacion-web/pages/logego.jsf                      | 0  | 3  |  |
|     |   | Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensuales al padre que hubiere estado a cargo del causante, sea éste afiliado o jubilado del IESS, que cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente.  | 1. Acercarse a los Centros de Atención Universal de cada provincia, solicitar un turno y preguntar detalle de requisitos.<br>2. Ingresar al portal web www.iesg.gov.ec e ingresar en línea la solicitud de viudez y orfandad, guardar, e imprimir.<br>3. Acercarse a los Centros de Atención Universal de cada provincia, solicitar un turno y entregar requisitos.<br>4. Recibir la visita de trabajo social<br>5. Acercarse a los Centros de Atención Universal de cada provincia, solicitar un turno y recibir el acuerdo de respuesta a la solicitud de prestación.  | 1. Certificado de nacimiento<br>2. Solicitud de vejez y orfandad<br>3. Croquis de ubicación<br>4. Cédula de identidad<br>5. Certificado de defunción<br>6. Certificado bancario   | verificación de reglas y normativas         | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | 15 días   | Pensionistas   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias.  | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20  | Portal web y Centros de Atención Universal (CAU) | No  | https://www.iesg.gov.ec/pr/Pension es.Jubilacion-web/pages/logego.jsf | https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensiones Jubilacion-web/pages/logego.jsf                      | 0  | 16   |  |
|     |   | Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensuales a la viuda/o conviviente del causante, sea éste afiliado o jubilado del IESS, que cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente.   | 1. Acercarse a los Centros de Atención Universal de cada provincia, solicitar un turno y preguntar detalle de requisitos.<br>2. Ingresar al portal web www.iesg.gov.ec e ingresar en línea la solicitud de viudez y orfandad, guardar, e imprimir.<br>3. Acercarse a los Centros de Atención Universal de cada provincia, solicitar un turno y entregar requisitos.<br>4. Acercarse a los Centros de Atención Universal de cada provincia, solicitar un turno y recibir el acuerdo de respuesta a la solicitud de prestación.  | 1. Certificado bancario<br>2. Solicitud de viudez y orfandad<br>3. Cédula de identidad<br>4. Croquis de ubicación<br>5. Certificado de matrimonio<br>6. Certificado de defunción  | verificación de reglas y normativas         | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | 15 días   | Pensionistas   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias.  | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 21  | Portal web y Centros de Atención Universal (CAU) | No  | https://www.iesg.gov.ec/pr/Pension es.Jubilacion-web/pages/logego.jsf | https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensiones Jubilacion-web/pages/logego.jsf                      | 0  | 0  |  |
|     |   | Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensuales a la viuda/o conviviente, hijas/os menores de edad y/o hijas/os incapacitadas/os del causante, sea éste afiliado o jubilado del IESS, que cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente. | El solicitante de la prestación debe:<br>1. Acercarse a los Centros de Atención Universal de cada provincia, solicitar un turno y preguntar detalle de requisitos.<br>2. Ingresar al portal web www.iesg.gov.ec e ingresar en línea la solicitud de viudez y orfandad, guardar, e imprimir.<br>3. Acercarse a los Centros de Atención Universal de cada provincia, solicitar un turno y entregar requisitos.<br>4. Asistir a la cita médica.<br>5. Recibir visita de trabajo social.<br>6. Acercarse a los Centros de Atención Universal de cada provincia, solicitar un turno y recibir el acuerdo de respuesta a la solicitud de prestación. | 1. Cédula de identidad<br>2. Solicitud de viudez y orfandad<br>3. Certificado de nacimiento<br>4. Croquis de ubicación<br>5. Certificado de matrimonio<br>6. Certificado de defunción<br>7. Certificado de defunción  | verificación de reglas y normativas         | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | 15 días   | Pensionistas   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias.  | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20  | Portal web y Centros de Atención Universal (CAU) | No  | https://www.iesg.gov.ec/pr/Pension es.Jubilacion-web/pages/logego.jsf | https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensiones Jubilacion-web/pages/logego.jsf                      | 0  | 0  |  |
|     |   | Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensuales a la viuda/o conviviente del causante, sea éste afiliado o jubilado del IESS, que cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente.   | El solicitante de la prestación debe acercarse a los Centros de Atención Universal de cada provincia, solicitar un turno y:<br>1. Preguntar detalle de requisitos.<br>2. Entregar requisitos.<br>3. Recibir el acuerdo de respuesta a la solicitud de prestación   | 1. Cédula de identidad<br>2. Certificado bancario<br>3. Certificado de defunción<br>4. Documento nacional de identificación - DNI<br>5. Historia laboral del país contraparte<br>6. Solicitud de viudez y orfandad<br>7. Certificado de matrimonio  | verificación de reglas y normativas         | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | 15 días   | Pensionistas   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias.  | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20  | Portal web y Centros de Atención Universal (CAU) | No  | https://www.iesg.gov.ec/pr/Pension es.Jubilacion-web/pages/logego.jsf | https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensiones Jubilacion-web/pages/logego.jsf                      | 0  | 0  |  |
|     |   | Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensuales a la viuda/o conviviente del causante, sea éste afiliado o jubilado del IESS, que cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente.   | 1.- Acercarse al Seguro Social del país contraparte y solicitar un turno.<br>2.- Entregar los requisitos a los agentes de atención.<br>3.- Recibe el acuerdo de concesión  | 1. Cédula de identidad<br>2. Certificado bancario<br>3. Certificado de matrimonio<br>4. Documento nacional de identificación - DNI<br>5. Solicitud de viudez y orfandad<br>6. Certificado de defunción<br>7. Historia laboral del país contraparte  | verificación de reglas y normativas         | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | 15 días   | Pensionistas   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias.  | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20  | Portal web y Centros de Atención Universal (CAU) | No  | https://www.iesg.gov.ec/pr/Pension es.Jubilacion-web/pages/logego.jsf | https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensiones Jubilacion-web/pages/logego.jsf                      | 0  | 0  |  |
|     |   | Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensuales a la viuda/o conviviente e hijas/os menores de edad del causante, sea éste afiliado o jubilado del IESS, que cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente.                              | El solicitante de la prestación debe acercarse a los Centros de Atención Universal de cada provincia, solicitar un turno y:<br>1. Preguntar detalle de requisitos.<br>2. Entregar requisitos.<br>3. Recibir el acuerdo de respuesta a la solicitud de prestación   | 1. Historia laboral del país contraparte<br>2. Certificado de matrimonio<br>3. Certificado de nacimiento<br>4. Certificado de defunción<br>5. Solicitud de viudez y orfandad<br>6. Documento nacional de identificación - DNI<br>7. Cédula de identidad<br>8. Certificado bancario                  | verificación de reglas y normativas         | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | 15 días   | Pensionistas   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias.  | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20  | Portal web y Centros de Atención Universal (CAU) | No  | https://www.iesg.gov.ec/pr/Pension es.Jubilacion-web/pages/logego.jsf | https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensiones Jubilacion-web/pages/logego.jsf                      | 0  | 0  |  |
|     |   | Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensuales a la viuda/o conviviente e hijas/os menores de edad del causante, sea éste afiliado o jubilado del IESS, que cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente.                              | 1.- Acercarse al Seguro Social del país contraparte y solicitar un turno.<br>2.- Entregar los requisitos a los agentes de atención<br>3.- Recibe el acuerdo de concesión   | 1. Historia laboral del país contraparte<br>2. Certificado de matrimonio<br>3. Certificado de nacimiento<br>4. Certificado de defunción<br>5. Cédula de identidad<br>6. Documento nacional de identificación - DNI<br>7. Documento nacional de identificación - DNI<br>8. Certificado de matrimonio | verificación de reglas y normativas         | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | 15 días   | Pensionistas   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias.  | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20  | Portal web y Centros de Atención Universal (CAU) | No  | https://www.iesg.gov.ec/pr/Pension es.Jubilacion-web/pages/logego.jsf | https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensiones Jubilacion-web/pages/logego.jsf                      | 0  | 0  |  |
|     |   | Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensuales a la viuda/o conviviente, hijas/os menores de edad y/o hijas/os incapacitadas/os del causante, sea éste afiliado o jubilado del IESS, que cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente. | El solicitante de la prestación debe:<br>1. Acercarse a los Centros de Atención Universal de cada provincia, solicitar un turno y preguntar detalle de requisitos.<br>2. Acercarse a los Centros de Atención Universal de cada provincia, solicitar un turno y entregar requisitos.<br>3. Asistir a la cita médica.<br>4. Recibir visita de trabajo social.<br>5. Acercarse a los Centros de Atención Universal de cada provincia, solicitar un turno y recibir el acuerdo de respuesta a la solicitud de prestación.  | 1. Certificado de defunción<br>2. Solicitud de viudez y orfandad<br>3. Historia laboral del país contraparte<br>4. Cédula de identidad<br>5. Certificado bancario<br>6. Documento nacional de identificación - DNI<br>7. Certificado de matrimonio<br>8. Certificado de nacimiento                  | verificación de reglas y normativas         | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | 15 días   | Pensionistas   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias.  | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20  | Portal web y Centros de Atención Universal (CAU) | No  | https://www.iesg.gov.ec/pr/Pension es.Jubilacion-web/pages/logego.jsf | https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensiones Jubilacion-web/pages/logego.jsf                      | 0  | 0  |  |
|     |   | Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensuales a la viuda/o conviviente, hijas/os menores de edad y/o hijas/os incapacitadas/os del causante, sea éste afiliado o jubilado del IESS, que cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente. | 1.- Acercarse al Seguro Social del país contraparte y solicitar un turno.<br>2.- Entregar los requisitos a los agentes de atención.<br>3.- Recibe el acuerdo de concesión  | 1. Solicitud de viudez y orfandad<br>2. Certificado de nacimiento<br>3. Certificado de matrimonio<br>4. Certificado de defunción<br>5. Certificado bancario<br>6. Cédula de identidad<br>7. Documento nacional de identificación - DNI<br>8. Historia laboral del país contraparte                  | verificación de reglas y normativas         | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | 15 días   | Pensionistas   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias.  | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20  | Portal web y Centros de Atención Universal (CAU) | No  | https://www.iesg.gov.ec/pr/Pension es.Jubilacion-web/pages/logego.jsf | https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensiones Jubilacion-web/pages/logego.jsf                      | 0  | 0  |  |
|     |   | Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensuales a las/os hijas/os menores de edad del causante, sea éste afiliado o jubilado del IESS, que cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente.  | "El solicitante de la prestación debe acercarse a los Centros de Atención Universal de cada provincia, solicitar un turno y:<br>1. Preguntar detalle de requisitos.<br>2. Entregar requisitos.<br>3. Recibir el acuerdo de respuesta a la solicitud de prestación"   | 1. Certificado de nacimiento<br>2. Certificado bancario<br>3. Historia laboral del país contraparte<br>4. Cédula de identidad<br>5. Solicitud de viudez y orfandad<br>6. Certificado de defunción<br>7. Documento nacional de identificación - DNI  | verificación de reglas y normativas         | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | 15 días   | Pensionistas   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias.  | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20  | Portal web y Centros de Atención Universal (CAU) | No  | https://www.iesg.gov.ec/pr/Pension es.Jubilacion-web/pages/logego.jsf | https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensiones Jubilacion-web/pages/logego.jsf                      | 0  | 0  |  |
|     |   | Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensuales a las/os hijas/os menores de edad del causante, sea éste afiliado o jubilado del IESS, que cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente.  | "1.- Acercarse al Seguro Social del país contraparte y solicitar un turno.<br>2.- Entregar los requisitos a los agentes de atención.<br>3.- Recibe el acuerdo de concesión"  | 1. Certificado de nacimiento<br>2. Solicitud de viudez y orfandad<br>3. Documento nacional de identificación - DNI<br>4. Historia laboral del país contraparte<br>5. Certificado de defunción<br>6. Cédula de identidad<br>7. Certificado bancario  | verificación de reglas y normativas         | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | 15 días   | Pensionistas   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias.  | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20  | Portal web y Centros de Atención Universal (CAU) | No  | https://www.iesg.gov.ec/pr/Pension es.Jubilacion-web/pages/logego.jsf | https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensiones Jubilacion-web/pages/logego.jsf                      | 0  | 0  |  |

NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo

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<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).  | Requisitos para la obtención del servicio<br>(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<br>(Detallar los días de la semana y horarios) | Costo    | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(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<br>(link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial:<br>(Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto center, call center, teléfono institución) | Servicio Automatizado (S/No) | Link para descargar el formulario de servicios   | Link para el servicio por internet (en línea)   | 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 |
|-----|---------------------------|--|---|---|---|---|----------|--|---|--|---|--|------------------------------|--|---|---|--|--|
|     |                           | Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensuales a las/os hijas/os incapacitadas/os del causante, sea éste afiliado o jubilado del IESS, que cumpla con los requisitos establecidos en la normativa vigente.  | El solicitante de la prestación debe:<br>1. Acercarse a los Centros de Atención Universal de cada provincia, solicitar un turno y preguntar detalle de requisitos.<br>2. Acercarse a los Centros de Atención Universal de cada provincia, solicitar un turno y entregar requisitos.<br>3. Asistir a la cita médica.<br>4. Recibir visita de trabajo social.<br>5. Acercarse a los Centros de Atención Universal de cada provincia, solicitar un turno y recibir el acuerdo de respuesta a la solicitud de prestación. | 1. Documento nacional de identificación - DNI<br>2. Certificado bancario<br>3. Solicitud de viudez y orfandad<br>4. Certificado de defunción<br>5. Cédula de identidad<br>6. Historia laboral del país contraparte  | verificación de reglas y normativas         | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | Pensionistas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias. | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, esq. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20   | Portal web y Centros de Atención Universal (CAU)   | No                           | <a href="https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionistas/Jubilacion-web/pages/logeog.jsf">https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionistas/Jubilacion-web/pages/logeog.jsf</a>  | <a href="https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionistas/Jubilacion-web/pages/logeog.jsf">https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionistas/Jubilacion-web/pages/logeog.jsf</a>               | 0   | 0  |  |
|     |                           | SOLICITUD DE MONTEPIO ORIGINADA EN EL EXTERIOR PARA HIJAS/OS MAYORES DE EDAD INCAPACITADOS BAJO CONVENIOS INTERNACIONALES, VIUDA/O CONVIVIENTE CON HIJOS MENORES DE EDAD BAJO CONVENIOS INTERNACIONALES, PARA PADRE O MADRE INCAPACITADO QUE HUBIERA ESTADO A CARGO DEL CAUSANTE BAJO CONVENIOS INTERNACIONALES  | 1.- Acercarse al Seguro Social del país contraparte y solicitar un turno.<br>2.- Entregar los requisitos a los agentes de atención.<br>3.- Recibe el acuerdo de concesión   | 1. Certificado de defunción<br>2. Solicitud de viudez y orfandad<br>3. Documento nacional de identificación - DNI<br>4. Certificado bancario<br>5. Historia laboral del país contraparte<br>6. Cédula de identidad  | verificación de reglas y normativas         | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | Pensionistas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias. | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, esq. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20   | Portal web y Centros de Atención Universal (CAU)   | No                           | <a href="https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionistas/Jubilacion-web/pages/logeog.jsf">https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionistas/Jubilacion-web/pages/logeog.jsf</a>  | <a href="https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionistas/Jubilacion-web/pages/logeog.jsf">https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionistas/Jubilacion-web/pages/logeog.jsf</a>               | 1   | 332  |  |
|     |                           | Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensuales al padre incapacitado que hubiere estado a cargo del causante, sea éste afiliado o jubilado del IESS, que cumpla con los requisitos establecidos en la normativa vigente.  | 1. Acercarse a los Centros de Atención Universal de cada provincia, solicitar un turno y preguntar detalle de requisitos.<br>2. Acercarse a los Centros de Atención Universal de cada provincia, solicitar un turno y entregar requisitos.<br>3. Asistir a la cita médica.<br>4. Recibir visita de trabajo social.<br>5. Acercarse a los Centros de Atención Universal de cada provincia, solicitar un turno y recibir el acuerdo de respuesta a la solicitud de prestación.  | 1. Certificado de defunción<br>2. Solicitud de viudez y orfandad<br>3. Documento nacional de identificación - DNI<br>4. Certificado bancario<br>5. Historia laboral del país contraparte<br>6. Cédula de identidad  | verificación de reglas y normativas         | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | Pensionistas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias. | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, esq. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20   | Portal web y Centros de Atención Universal (CAU)   | No                           | <a href="https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionistas/Jubilacion-web/pages/logeog.jsf">https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionistas/Jubilacion-web/pages/logeog.jsf</a>  | <a href="https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionistas/Jubilacion-web/pages/logeog.jsf">https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionistas/Jubilacion-web/pages/logeog.jsf</a>               | 0   | 0  |  |
|     |                           | Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensuales al padre incapacitado que hubiere estado a cargo del causante, sea éste afiliado o jubilado del IESS, que cumpla con los requisitos establecidos en la normativa vigente.  | 1.- Acercarse al Seguro Social del país contraparte y solicitar un turno.<br>2.- Entregar los requisitos a los agentes de atención.<br>3.- Recibe el acuerdo de concesión   | 1. Historia laboral del país contraparte<br>2. Certificado de defunción<br>3. Documento nacional de identificación - DNI<br>4. Solicitud de viudez y orfandad<br>5. Certificado bancario<br>6. Cédula de identidad  | verificación de reglas y normativas         | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | Pensionistas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias. | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, esq. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20   | Portal web y Centros de Atención Universal (CAU)   | No                           | <a href="https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionistas/Jubilacion-web/pages/logeog.jsf">https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionistas/Jubilacion-web/pages/logeog.jsf</a>  | <a href="https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionistas/Jubilacion-web/pages/logeog.jsf">https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionistas/Jubilacion-web/pages/logeog.jsf</a>               | 0   | 0  |  |
|     |                           | Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensuales a la madre que hubiere estado a cargo del causante, sea éste afiliado o jubilado del IESS, que cumpla con los requisitos establecidos en la normativa vigente.   | 1. Acercarse a los Centros de Atención Universal de cada provincia, solicitar un turno y preguntar detalle de requisitos.<br>2. Acercarse a los Centros de Atención Universal de cada provincia, solicitar un turno y entregar requisitos.<br>3. Recibir la visita de trabajo social<br>4. Acercarse a los Centros de Atención Universal de cada provincia, solicitar un turno y recibir el acuerdo de respuesta a la solicitud de prestación.  | 1. Certificado bancario<br>2. Declaración juramentada<br>3. Historia laboral del país contraparte<br>4. Documento nacional de identificación - DNI<br>5. Solicitud de viudez y orfandad<br>6. Solicitud de viudez y orfandad  | verificación de reglas y normativas         | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | Pensionistas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias. | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, esq. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20   | Portal web y Centros de Atención Universal (CAU)   | No                           | <a href="https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionistas/Jubilacion-web/pages/logeog.jsf">https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionistas/Jubilacion-web/pages/logeog.jsf</a>  | <a href="https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionistas/Jubilacion-web/pages/logeog.jsf">https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionistas/Jubilacion-web/pages/logeog.jsf</a>               | 0   | 0  |  |
|     |                           | Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensuales a la madre que hubiere estado a cargo del causante, sea éste afiliado o jubilado del IESS, que cumpla con los requisitos establecidos en la normativa vigente.   | 1.- Acercarse al Seguro Social del país contraparte y solicitar un turno.<br>2.- Entregar los requisitos a los agentes de atención.<br>3.- Recibe el acuerdo de concesión   | 1. Cédula de identidad<br>2. Declaración juramentada<br>3. Historia laboral del país contraparte<br>4. Certificado bancario<br>5. Solicitud de viudez y orfandad<br>6. Certificado de defunción<br>7. Documento nacional de identificación - DNI  | verificación de reglas y normativas         | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | Pensionistas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias. | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, esq. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20   | Portal web y Centros de Atención Universal (CAU)   | No                           | <a href="https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionistas/Jubilacion-web/pages/logeog.jsf">https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionistas/Jubilacion-web/pages/logeog.jsf</a>  | <a href="https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionistas/Jubilacion-web/pages/logeog.jsf">https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionistas/Jubilacion-web/pages/logeog.jsf</a>               | 0   | 0  |  |
|     |                           | Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensual y vitalicia a los afiliados activos o cesantes que mantengan una incapacidad para continuar en la actividad laboral y que cumplan con los requisitos establecidos.   | 1.-El afiliado/a solicita su jubilación en la página web del IESS, en la sección PENSIONISTAS, servicios en línea, jubilación, ingresa al sistema y registra la solicitud de jubilación por invalidez y la orden de exámenes médicos.<br>2. El afiliado/a asiste a la cita médica.<br>3. Confirmar estado de solicitud en el portal web del IESS<br>4. Acercarse a los Centros de Atención Universal de cada provincia, solicitar un turno y recibir el acuerdo de respuesta a la solicitud de prestación.            | 1. No percibir subsidios por enfermedad o transitorio por incapacidad al momento de ingresar la solicitud de jubilación.<br>2. No tener aportes pendientes de pago<br>3. Estar dentro del periodo de protección en caso de que sea afiliado cesante.<br>4. No estar en mora como empleador en el IESS.<br>5. No tener deudas en mora con el IESS-BIESS.<br>6. Cumplir con el número de aportaciones y edad necesarias.<br>7. No tener solicitud de jubilación de vejez en trámite y no estar calificado como jubilado en el IESS.<br>8. Clave de acceso al portal IESS<br>9. Mantener registrado el aviso de salida en la web del IESS por parte del empleador. | verificación de reglas y normativas         | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | Afiliados al IESS   | Se atiende a través de la página web   | <a href="http://www.iesg.gov.ec/">http://www.iesg.gov.ec/</a>   | Página web y oficinas a nivel nacional   | Si                           | <a href="http://www.iesg.gov.ec/documents/10162/615717/jubilados_invalidez.pdf">www.iesg.gov.ec/documents/10162/615717/jubilados_invalidez.pdf</a>   | <a href="https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionistas/Jubilacion-web/pages/logeosinclave.jsf">https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionistas/Jubilacion-web/pages/logeosinclave.jsf</a> | 0   | 670  |  |
|     |                           | Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensuales y vitalicias a los afiliados cesantes que cumplan con los requisitos establecidos en la normativa vigente.   | 1. Ingresar al portal web <a href="http://www.iesg.gov.ec">www.iesg.gov.ec</a> , sección pensionistas - Jubilación, registrar datos de la solicitud.<br>2. Recibir el acuerdo de concesión legalizado en los CAU.   | 1. No tener aportes pendientes de pago<br>2. Mantener registrado el aviso de salida en la web del IESS por parte del empleador.<br>3. No tener solicitud de jubilación en trámite y no estar calificado como jubilado en el IESS.<br>4. No tener deudas en mora con el IESS-BIESS.<br>5. No estar en mora como empleador en el IESS<br>6. No tener solicitud de jubilación de vejez en trámite y no estar calificado como jubilado en el IESS.<br>7. Estar dentro del periodo de protección en caso de que sea afiliado cesante.<br>8. Clave de acceso al portal IESS<br>9. Cumplir con el número de aportaciones y edad necesarias.                            | verificación de reglas y normativas         | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | Afiliados al IESS   | Se atiende a través de la página web   | <a href="http://www.iesg.gov.ec/">http://www.iesg.gov.ec/</a>   | Página web y oficinas a nivel nacional   | Si                           | <a href="http://www.iesg.gov.ec/documents/10162/82444/FORMULARIO_solicitud_de_jubilacion_definitiva.pdf">www.iesg.gov.ec/documents/10162/82444/FORMULARIO_solicitud_de_jubilacion_definitiva.pdf</a> | <a href="https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionistas/Jubilacion-web/pages/logeosinclave.jsf">https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionistas/Jubilacion-web/pages/logeosinclave.jsf</a> | 2.649   | 8.036  |  |
|     |                           | Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensuales y vitalicias a los afiliados cesantes que con la unificación de los aportes que haya realizado en el ISSFA y/o ISSPOL e IESS, cumplan el derecho a la jubilación ordinaria de vejez.   | 1. Ingresar al portal web <a href="http://www.iesg.gov.ec">www.iesg.gov.ec</a> , sección pensionistas - Jubilación, registrar datos de la solicitud.<br>2. Recibir el acuerdo de concesión legalizado en los CAU.   | 1. Liquidación de tiempo de servicio<br>2. Certificado de aportes individuales ISSFA<br>3. Tarjeta de aportes<br>4. Cédula de identidad   | verificación de reglas y normativas         | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | Pensionistas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias. | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, esq. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20   | Portal web y Centros de Atención Universal (CAU)   | No                           | <a href="https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionistas/Jubilacion-web/pages/principal.jsf">https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionistas/Jubilacion-web/pages/principal.jsf</a>                                  | <a href="https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionistas/Jubilacion-web/pages/principal.jsf">https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionistas/Jubilacion-web/pages/principal.jsf</a>         | 48  | 602  |  |
|     |                           | Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensual y vitalicia a los afiliados cesantes, quienes mantengan aportes en el Ecuador y en los países con los que se mantenga convenios para la totalización de aportes, sean ciudadanos Ecuatorianos o extranjeros, que cumplan con los requisitos establecidos.<br>Los países con lo que se tiene convenio para la totalización de aportes son: España, Chile, Uruguay, Venezuela, Brasil. | El solicitante de la prestación debe acercarse a los Centros de Atención Universal de cada provincia, solicitar un turno y:<br>1. Preguntar detalle de requisitos.<br>2. Entregar requisitos.<br>3. Recibir el acuerdo de respuesta a la solicitud de prestación.   | 1. Historia laboral del país contraparte<br>2. Certificado bancario<br>3. Documento nacional de identificación - DNI<br>4. Cédula de identidad<br>5. Solicitud de jubilación  | verificación de reglas y normativas         | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | Pensionistas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias. | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, esq. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20   | Portal web y Centros de Atención Universal (CAU)   | No                           | <a href="https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionistas/Jubilacion-web/pages/principal.jsf">https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionistas/Jubilacion-web/pages/principal.jsf</a>                                  | <a href="https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionistas/Jubilacion-web/pages/principal.jsf">https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionistas/Jubilacion-web/pages/principal.jsf</a>         | 0   | 0  |  |
|     |                           | Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensual y vitalicia a los afiliados cesantes que hayan realizado actividades como zafreos; y que cumplan con los requisitos establecidos en la normativa vigente.  | 1. Ingresar al portal web <a href="http://www.iesg.gov.ec">www.iesg.gov.ec</a> , sección pensionistas - Jubilación, registrar datos de la solicitud.<br>2. Recibir el acuerdo de concesión legalizado en los CAU<br>Nota: Si se tuviese tiempo extemporáneo el tiempo para el procesamiento de la solicitud hasta que el acuerdo este listo será mayor.   | 1. Cédula de identidad  | Verificación de reglas y normativas         | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 15 días  | Pensionistas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias. | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, esq. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20   | Portal web y Centros de Atención Universal (CAU)   | No                           | <a href="https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionistas/Jubilacion-web/pages/principal.jsf">https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionistas/Jubilacion-web/pages/principal.jsf</a>                                  | <a href="https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionistas/Jubilacion-web/pages/principal.jsf">https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionistas/Jubilacion-web/pages/principal.jsf</a>         | 0   | 1  |  |



**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<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).   | Requisitos para la obtención del servicio<br>(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<br>(Detallar los días de la semana y horarios) | Costo        | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(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<br>(link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial:<br>(Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto center, call center, teléfono institución) | Servicio Automatizado (Si/No)   | Link para descargar el formulario de servicios  | Link para el servicio por internet (en línea)   | 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                                 |  |
|---|--|--|--|---|--|---|--------------|--|---|---|---|--|---|---|---|---|--|--|--|
| 46  | Solicitud de jubilación  | Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensual y vitalicia a los afiliados cesantes que cumplan con los requisitos establecidos para la jubilación por discapacidad.  | 1.- Ingresar al portal web <a href="http://www.ies.gov.ec">www.ies.gov.ec</a> , sección pensionistas - Jubilación, registrar datos de la solicitud.<br>2.- Recibir el acuerdo de concesión legalizado en los CAU.  | 1.- Cédula de identidad.  | Verificación de reglas y normativas  | 8:00 a 17:00  | Gratuito     | 15 días  | Pensionistas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias.          | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20   | Portal web y Centros de Atención Universal (CAU)   | No  | <a href="https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/logeof.jsf">https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/logeof.jsf</a>       | <a href="https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/logeof.jsf">https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/logeof.jsf</a>       | 5   | 420  |  |  |
|   |  | Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensuales y vitalicias a los afiliados cesantes que hayan ejercido su trabajo como telegrafista y radio telegrafista, telefonista de larga distancia (telefonía y radiotelefonía), técnico de mantenimiento de equipos de telecomunicación, reparadores de líneas telefónicas, anotadores y mensajeros, que cumplan con los requisitos establecidos en la normativa vigente. | El solicitante de la prestación debe acercarse a los Centros de Atención Universal de cada provincia, solicitar un turno y:<br>1.- Preguntar el detalle de requisitos.<br>2.- Entregar requisitos.<br>3.- Recibir el acuerdo de respuesta a la solicitud de prestación.<br>Recibir el carné de pensionista cuando se dio respuesta favorable a la solicitud.   | 1.- Certificado bancario.   | Verificación de reglas y normativas  | 8:00 a 17:00  | Gratuito     | 15 días  | Pensionistas  | Pensionistas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias.  | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20  | Portal web y Centros de Atención Universal (CAU)  | No  | <a href="https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/logeof.jsf">https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/logeof.jsf</a>       | <a href="https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/logeof.jsf">https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/logeof.jsf</a>   | 3  | 3  |  |
|   |  | Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensuales y vitalicias a los afiliados cesantes, que hayan realizado actividades calificadas como insalubres, y que cumplan con los requisitos establecidos en la normativa vigente.   | El solicitante de la prestación debe acercarse a los Centros de Atención Universal de cada provincia, solicitar un turno y:<br>1.- Preguntar el detalle de requisitos.<br>2.- Entregar requisitos.<br>3.- Recibir el acuerdo de respuesta a la solicitud de prestación.<br>Recibir el carné de pensionista cuando se dio respuesta favorable a la solicitud.   | 1.- Solicitud de jubilación.<br>2.- Documento nacional de identificación - DNI.<br>3.- Cédula de identidad.   | Verificación de reglas y normativas  | 8:00 a 17:00  | Gratuito     | 15 días  | Pensionistas  | Pensionistas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias.  | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20  | Portal web y Centros de Atención Universal (CAU)  | No  | <a href="https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/logeof.jsf">https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/logeof.jsf</a>       | <a href="https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/logeof.jsf">https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/logeof.jsf</a>   | 0  | 0  |  |
|   |  | Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensual y vitalicia a los afiliados cesantes quienes mantengan aportes en el Ecuador y en los países con los que se mantenga convenios para la totalización de aportes, sean ciudadanos Ecuatorianos o extranjeros, que cumplan con los requisitos establecidos.   | EN EL EXTRANJERO:<br>1.- Acercarse al Seguro Social de la contraparte.<br>2.- Entregar los requisitos a los agentes de atención.<br>3.- Asistir a cita médica para evaluación.<br>4.- Recibir el acuerdo de concesión.   | 1.- Certificado bancario.<br>2.- Documento nacional de identificación - DNI.<br>3.- Cédula de jubilación.<br>4.- Cédula de identidad.<br>5.- Historia laboral del país contraparte.                             | Verificación de reglas y normativas  | 8:00 a 17:00  | Gratuito     | 15 días  | Pensionistas  | Pensionistas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias.  | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20  | Portal web y Centros de Atención Universal (CAU)  | No  | <a href="https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/logeof.jsf">https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/logeof.jsf</a>       | <a href="https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/logeof.jsf">https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/logeof.jsf</a>   | 3  | 3  |  |
|   |  | Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensual y vitalicia a los afiliados cesantes quienes mantengan aportes en el Ecuador y en los países con los que se mantenga convenios para la totalización de aportes, sean ciudadanos Ecuatorianos o extranjeros, que cumplan con los requisitos establecidos.   | El solicitante de la prestación debe:<br>1.- Acercarse a los Centros de Atención Universal de cada provincia, solicitar un turno y preguntar detalle de requisitos.<br>2.- Acercarse a los Centros de Atención Universal de cada provincia, solicitar un turno y entregar requisitos.<br>3.- Asistir a la cita médica.<br>4.- Recibir visita de trabajo social.<br>5.- Acercarse a los Centros de Atención Universal de cada provincia, solicitar un turno y recibir el acuerdo de respuesta a la solicitud de prestación. | 1.- Certificado bancario.<br>2.- Solicitud de jubilación.<br>3.- Documento nacional de identificación - DNI.<br>4.- Cédula de identidad.<br>5.- Historia laboral del país contraparte.                          | Verificación de reglas y normativas  | 8:00 a 17:00  | Gratuito     | 15 días  | Pensionistas  | Pensionistas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias.  | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20  | Portal web y Centros de Atención Universal (CAU)  | No  | <a href="https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/logeof.jsf">https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/logeof.jsf</a>       | <a href="https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/logeof.jsf">https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/logeof.jsf</a>   | 0  | 0  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |
|   |  | Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensual y vitalicia a los afiliados cesantes quienes mantengan aportes en el Ecuador y en los países con los que se mantenga convenios para la totalización de aportes, sean ciudadanos Ecuatorianos o extranjeros, que cumplan con los requisitos establecidos.   | El solicitante de la prestación debe acercarse a los Centros de Atención Universal de cada provincia, solicitar un turno y:<br>1.- Preguntar detalle de requisitos.<br>2.- Entregar requisitos.<br>3.- Recibir el acuerdo de respuesta a la solicitud de prestación.   | 1.- Historia laboral del país contraparte.<br>2.- Certificado bancario.<br>3.- Documento nacional de identificación - DNI.<br>4.- Cédula de identidad.<br>5.- Solicitud de jubilación.                          | Verificación de reglas y normativas  | 8:00 a 17:00  | Gratuito     | 15 días  | Pensionistas  | Pensionistas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias.  | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20  | Portal web y Centros de Atención Universal (CAU)  | No  | <a href="https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/logeof.jsf">https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/logeof.jsf</a>       | <a href="https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/logeof.jsf">https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/logeof.jsf</a>   | 0  | 0  |  |
|   |  | Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensual y vitalicia a los afiliados cesantes quienes mantengan aportes en el Ecuador y en los países con los que se mantenga convenios para la totalización de aportes, sean ciudadanos Ecuatorianos o extranjeros, que cumplan con los requisitos establecidos.   | EN EL EXTRANJERO:<br>1.- Acercarse al Seguro Social de la contraparte.<br>2.- Entregar los requisitos a los agentes de atención.<br>3.- Recibir el acuerdo de concesión.   | 1.- Solicitud de jubilación.<br>2.- Cédula de identidad.<br>3.- Documento nacional de identificación - DNI.<br>4.- Certificado bancario.<br>5.- Historia laboral del país contraparte.                          | Verificación de reglas y normativas  | 8:00 a 17:00  | Gratuito     | 15 días  | Pensionistas  | Pensionistas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias.  | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20  | Portal web y Centros de Atención Universal (CAU)  | No  | <a href="https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/logeof.jsf">https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/logeof.jsf</a>       | <a href="https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/logeof.jsf">https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/logeof.jsf</a>   | 0  | 0  |  |
|   |  | Trámite orientado a ofrecer al ciudadano la posibilidad de verificar su estado de pensionista por el Seguro General  | Ingresar en la página web <a href="http://www.ies.gov.ec">www.ies.gov.ec</a> , opción Pensionista - Certificado de Pensionista.  | 1.- Cédula de identidad.  | Verificación de reglas y normativas  | 8:00 a 17:00  | Gratuito     | 10 minutos   | Pensionistas  | Pensionistas  | Se atiende a través de la página web  | <a href="https://www.ies.gov.ec/">https://www.ies.gov.ec/</a>  | Página web y oficinas a nivel nacional  | Si  | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | <a href="https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/certificadoPensionista/certificadoDePensionista.jsf">https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/certificadoPensionista/certificadoDePensionista.jsf</a> | 0  | 0  |  |
|   |  | Trámite orientado a generar el comprobante de pago de glosas títulos de crédito y cuotas de convenios, de afiliados voluntarios  | 1.- Acercarse a las Unidades Provinciales de Cartera y Coactiva.<br>2.- Presentar requisitos.<br>3.- Recibir comprobante de pago.  | 1.- Cédula de identidad.<br>2.- Solicitud.  | Verificación de reglas y normativas  | 8:00 a 17:00  | Gratuito     | 5 min  | Afiliado Voluntario   | Afiliado Voluntario   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias.  | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20  | Portal web y Centros de Atención Universal (CAU)  | No  | <a href="https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/principal.jsf">https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/principal.jsf</a> | <a href="https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/principal.jsf">https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/principal.jsf</a>   | 0  | 238  |  |
|   |  | Solicitud de reembolso o reliquidación de auxilio por funerales  | 1.- Ingresar al portal <a href="http://www.ies.gov.ec">www.ies.gov.ec</a> , opción pensionistas, servicios en línea, auxilio de funerales, completar el formulario, clic en guardar e imprimir la solicitud.<br>2.- Acercarse a los Centros de Atención Universal de cada provincia, solicitar un turno, entregar requisitos.<br>3.- Recibir acuerdo de concesión.   | 1.- Formulario de reembolso de gastos de funerales afiliados / pensionistas.<br>2.- Factura.<br>3.- Formulario de satisfacción de auxilio por funeral.<br>4.- Cédula de identidad.<br>5.- Certificado bancario. | Verificación de reglas y normativas  | 8:00 a 17:00  | Gratuito     | 15 días  | Ciudadanos que justifiquen el pago del servicio funeral entregado.  | Ciudadanos que justifiquen el pago del servicio funeral entregado.                                  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias.  | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20  | Ventanilla  | Si  | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | <a href="https://www.ies.gov.ec/es/web/pensionados/auxilio-para-funerales">https://www.ies.gov.ec/es/web/pensionados/auxilio-para-funerales</a>   | 43   | 43   |  |
| Trámite orientado a ofrecer al jubilado de vejez un incremento en su pensión siempre que cumpla con los requisitos de la normativa vigente. | 1.- Acercarse a los centros de atención universal, solicitar un turno y entregar requisitos.<br>2.- Recibir el acuerdo de concesión. | 1.- Cédula de identidad.<br>2.- Solicitud.   | Verificación de reglas y normativas  | 8:00 a 17:00  | Gratuito   | 15 días   | Pensionistas | Pensionistas   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias.  | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20 | Portal web y Centros de Atención Universal (CAU)  | No   | <a href="https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/principal.jsf">https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/principal.jsf</a> | <a href="https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/principal.jsf">https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/principal.jsf</a> | 0   | 0   |  |  |  |
| 47  | Solicitud de certificados de pensiones   | Trámite orientado a permitir la reactivación de las rentas a pensionistas del seguro general con estado de inactivos en el pago de su pensión vitalicia.   | 1.- Acercarse a los centros de atención universal, solicitar un turno y entregar requisitos.<br>2.- Recibir el acuerdo de concesión.   | 1.- Cédula de identidad.<br>2.- Formulario de supervivencia.<br>3.- Solicitud.  | Verificación de reglas y normativas  | 8:00 a 17:00  | Gratuito     | 15 días  | Pensionistas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias.          | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20   | Portal web y Centros de Atención Universal (CAU)   | No  | <a href="https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/logeof.jsf">https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/logeof.jsf</a>       | <a href="https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/logeof.jsf">https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/logeof.jsf</a>       | 0   | 346  |  |  |
|   |  | Trámite orientado a permitir a los ciudadanos, que con conocimiento de causa, puedan denunciar una prestación económica indebida, concedida a un pensionista.  | EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN UNIVERSAL<br>1.- Acercarse a los centros de atención universal, solicitar un turno y entregar requisitos.<br>2.- Recibir el informe de respuesta.   | 1.- Cédula de identidad.<br>2.- Solicitud.  | Verificación de reglas y normativas  | 8:00 a 17:00  | Gratuito     | 15 días  | Pensionistas  | Pensionistas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias.  | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20  | Portal web y Centros de Atención Universal (CAU)  | No  | <a href="https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/logeof.jsf">https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/logeof.jsf</a>       | <a href="https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/logeof.jsf">https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/logeof.jsf</a>   | 0  | 0  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |
| 48  | Solicitud de mecanizado o rol de pensión   | Contiene información detallada de la mensualidad que acredita el IESS a los Pensionistas mensualmente.   | 1.- Ingresar a la página web <a href="http://www.ies.gov.ec">www.ies.gov.ec</a> , opción pensionistas / rol de pensiones jubilados.<br>2.- Número de cédula y clave de acceso al portal, dar clic en la opción rol de pensionista, dar clic en consultar e imprimir.   | 1.- Cédula de identidad.<br>2.- Clave de acceso al portal IESS.   | Resolución CD. 553.  | 0:00 a 24:00  | Gratuito     | 5 minutos  | Pensionistas  | Se atiende a través de la página web  | <a href="https://app.ies.gov.ec/ies/foro-reserva-afiliado-web/app/index">https://app.ies.gov.ec/ies/foro-reserva-afiliado-web/app/index</a>                   | Página web   | Si  | <a href="https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/logeof.jsf">https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/logeof.jsf</a>       | <a href="https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/logeof.jsf">https://www.ies.gov.ec/pr/PensionistasJubilacion-web/pages/logeof.jsf</a>       | 1.066   | 12.710   | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |  |
| 49  | Solicitud de reembolso o reliquidación de auxilio por funerales  | Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensuales y vitalicias a los afiliados cesantes quienes mantengan aportes en el Ecuador y en los países con los que se mantenga convenios para la totalización de aportes, sean ciudadanos Ecuatorianos o extranjeros, que cumplan con los requisitos establecidos.  | 1.- Página web dar clic en sección formularios, seleccionar convenios internacionales, proceder a imprimir y llenar los formularios desacuando a requerimiento.<br>2.- Acercarse a las coordinaciones o unidades provinciales del sistema de pensiones.<br>3.- Solicitar un turno en las coordinaciones o unidades provinciales del sistema de pensiones, recibir el acuerdo de concesión respectivo.  | 1.- Formulario de reembolso de gastos de funerales afiliados / pensionistas.<br>2.- Factura.<br>3.- Formulario de satisfacción de auxilio por funeral.<br>4.- Cédula de identidad.<br>5.- Certificado bancario. | Resolución CD. 100.  | 8:00 a 17:00  | Gratuito     | 104 días   | Afiliados cesantes  | En las coordinaciones o unidades provinciales del sistema de pensiones.                             | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20   | Portal Web y Centros de Atención Universal (CAU)   | No  | <a href="http://www.ies.gov.ec">www.ies.gov.ec</a>  | <a href="http://www.ies.gov.ec">www.ies.gov.ec</a>  | 0   | 240  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |  |
| 50  | Solicitud de mejora de la renta de jubilación por reintegro a trabajar para los jubilados por vejez                                  | Trámite orientado a ofrecer al jubilado de vejez un incremento en su pensión siempre que cumpla con los requisitos de la normativa vigente.  | 1.- Solicitar un turno en las Coordinaciones o Unidades Provinciales del Sistema de Pensiones y entregar requisitos.<br>2.- Recibir el acuerdo de respuesta a la solicitud.  | 1.- Sistema de Pensiones y entregar requisitos.<br>2.- Recibir el acuerdo de respuesta a la solicitud.<br>3.- Recibir el acuerdo de respuesta a la solicitud.   | Resolución No. C.D. 100 Reglamento Interno régimen transición seguro Invalidez, Vejez y Muerte; Art.14, Art. 8, Reingreso Laboral Resolución No. C.D. 300 Rentas máximas y mínimas | 8:00 a 17:00  | Gratuito     | 10 días  | Jubilados por vejez del seguro general.   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias.          | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20   | Ventanilla Gestión Documental  | No  | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | 20  | 192  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |  |
| 51  | Solicitud de reactivación de renta   | Trámite orientado a permitir la reactivación de las rentas a pensionistas del seguro general con estado de inactivos en el pago de su pensión vitalicia.   | 1.- Solicitar un turno en las Coordinaciones o Unidades Provinciales del Sistema de Pensiones y entregar requisitos.<br>2.- Recibir el acuerdo de respuesta a la solicitud.  | 1.- Ser pensionista del IESS.<br>2.- Cédula de identidad.<br>3.- Mantener una cuenta de correo electrónico válida y activa.<br>4.- Formulario de supervivencia.<br>5.- Certificado bancario.<br>6.- Solicitud.  | Resolución No. C.D. 553 Disposición reformativa décima Quinta  | 8:00 a 17:00  | Gratuito     | 6 días   | Pensionistas del Seguro General de Pensiones.   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias.          | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20   | Ventanilla Gestión Documental  | No  | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | 1   | 29   | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |  |
| 52  | Denuncia de terceros para solicitar revisión de derechos de pensiones  | Trámite orientado a permitir a los ciudadanos, que con conocimiento de causa, puedan denunciar una prestación económica indebida, concedida a un pensionista.  | 1.- Acercarse a las Coordinaciones o Unidades Provinciales del Sistema de Pensiones, solicitar un turno y entregar requisitos.<br>2.- Recibir visita social (En caso de requerirse).<br>3.- Recibir el informe de respuesta.   | 1.- Mantener una cuenta de correo electrónico válida y activa.<br>2.- Cédula de identidad.<br>3.- Solicitud.  | Resolución No. C.D. 553 Disposición reformativa décima Quinta  | 8:00 a 17:00  | Gratuito     | 12 días  | Ciudadano denunciante.  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias.          | Edif. Matiz, Av. 10 de Agosto y Bogotá, eqs. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20   | Ventanilla Gestión Documental  | No  | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | 0   | 518  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |  |

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<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).  | Requisitos para la obtención del servicio<br>(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<br>(Detallar los días de la semana y horarios) | Costo    | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(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<br>(link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial:<br>(Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto center, call center, teléfono institución) | Servicio Automatizado (S/No) | Link para descargar el formulario de servicios  | Link para el servicio por internet (en línea)   | 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                                 |
|-----|---|--|---|--|---|---|----------|--|---|---|---|--|------------------------------|---|---|---|--|--|
| 53  | Solicitud de subsidio transitorio por incapacidad   | Trámite orientado a brindar prestaciones económicas mensuales sin exceder el plazo máximo de 1 año contado desde la fecha de la incapacidad parcial o temporal o desde el vencimiento de la cobertura del subsidio transitorio por enfermedad que otorgue el Seguro General de Salud del IESS. | 1- El afiliado/a solicita su jubilación en la página web del IESS, en la sección PENSIONISTAS, servicios en línea, jubilación, ingresa al sistema y registra la solicitud de jubilación por invalidez, e imprime solicitud.<br>2- El afiliado/a asiste a la cita médica.<br>3- Una vez notificado sobre la calificación tanto al Empleador como al Solicitante, en el mes siguiente el Empleador deberá seguir aportando durante el tiempo de subsidio.<br>4- Acercarse a las Coordinaciones o Unidades Provinciales del Sistema de Pensiones, solicitar un turno y recibir la resolución en la que se le concede la prestación.  | 1- No recibir subsidios por enfermedad o transitorio por incapacidad al momento de ingresar la solicitud de jubilación.<br>2- No tener deudas en mora con el IESS - BIESS.<br>3- Cumplir con el número de aportaciones y edad necesarias.<br>4- No tener solicitud de jubilación en trámite y no estar calificado como jubilado en el IESS.<br>5- Clave de acceso al portal IESS.<br>6- Mantener una cuenta de correo electrónico válida y activa.<br>7- Cédula de identidad.  | LEY DE SEGURIDAD SOCIAL, Art. 189. Resolución N° C.D. 100 Reglamento interno régimen transición seguro Invalidez, Vejez y Muerte; Art.9 y 10. Resolución N° C.D. 553 Expedir el Reglamento para la calificación, determinación y revisión de la jubilación por invalidez y del subsidio transitorio por incapacidad; y las reformas al Reglamento Orgánico Funcional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; Art. 3.4.13.25. Disposición general décima tercera. | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 99 días  | Afiliados Activos que cumplen con los requisitos establecidos en la normativa vigente.  | Las Coordinaciones o Unidades Provinciales del Sistema de Pensiones                       | Edif. Riesgos del Trabajo Av. Naciones Unidas y Veracruz, esq. / Teléfonos: (593) 023982700, 022462663  | Coordinaciones o Unidades Provinciales del Sistema de Pensiones  | No                           | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | 0   | 0  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |
| 54  | Solicitud de cambio de cuenta bancaria  | Trámite orientado a ofrecer al pensionista el cambio de cuenta bancaria para trámites en el Sistema de Pensiones.  | 1- Acercarse a las Coordinaciones o Unidades Provinciales del Sistema de Pensiones, solicitar un turno y entregar requisitos.<br>2- Recibir un correo electrónico confirmando el cambio de cuenta registrado realizado.   | 1- Ser pensionista, afiliado o beneficiario del Sistema de Pensiones.<br>2- Mantener una cuenta de correo electrónico válida y activa.<br>3- Cédula de identidad.<br>4- Certificado bancario.  | Resolución No. C.D. 553 Expedir el Reglamento para la calificación, determinación y revisión de la jubilación por invalidez y del subsidio transitorio por incapacidad; y las reformas al Reglamento Orgánico Funcional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.  | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 1 día  | Ciudadanos.   | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias | Edif. Riesgos del Trabajo Av. Naciones Unidas y Veracruz, esq. / Teléfonos: (593) 023982700, 022462663  | Vertanilla   | No                           | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | 5   | 501  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |
| 55  | Solicitud de readaptación laboral   | Trámite orientado a conceder a un empleado con capacidad laboral remanente la readaptación del puesto de trabajo, de manera que su condición de salud no se vea afectada.  | 1- El afiliado/a solicita su jubilación en la página web del IESS, en la sección PENSIONISTAS, servicios en línea, jubilación, ingresa al sistema y registra la solicitud de jubilación por invalidez, e imprime solicitud y la orden de evaluación médica.<br>2- El afiliado/a asiste a la cita médica.<br>3- El afiliado recibe la notificación sobre la resolución mediante correo electrónico.  | 1- No recibir subsidios por enfermedad o transitorio por incapacidad al momento de ingresar la solicitud de jubilación.<br>2- Estar dentro del periodo de protección en caso de que sea afiliado cesante.<br>3- No tener deudas en mora con el IESS - BIESS.<br>4- Cumplir con el número de aportaciones y edad necesarias.<br>5- No tener solicitud de jubilación en trámite y no estar calificado como jubilado en el IESS.<br>6- Clave personal de acceso al portal IESS.<br>7- Mantener una cuenta de correo electrónico válida y activa.<br>8- Cédula de identidad. | 1- El afiliado/a solicita su jubilación en la página web del IESS, en la sección PENSIONISTAS, servicios en línea, jubilación, ingresa al sistema y registra la solicitud de jubilación por invalidez, e imprime solicitud y la orden de evaluación médica.<br>2- El afiliado/a asiste a la cita médica.<br>3- El afiliado recibe la notificación sobre la resolución mediante correo electrónico.  | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 85 días  | Afiliados Activos que cumplen con los requisitos establecidos en la normativa vigente.  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional con sede en las capitales de provincias | Edif. Riesgos del Trabajo Av. Naciones Unidas y Veracruz, esq. / Teléfonos: (593) 023982700, 022462663  | Vertanilla   | No                           | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | 11  | 11   | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |
| 56  | Solicitud de herencia de montepío   | Trámite orientado a conceder a beneficiarios de montepío y personas con posesión efectiva, los valores acumulados que tuviera derecho el jubilado (afiliado) beneficiario de montepío y no fueron entregados.  | 1- Ingresar al portal web www.iesg.gov.ec y revisar los requisitos para la solicitud de herencia.<br>2- Acercarse a las Coordinaciones o Unidades Provinciales del Sistema de Pensiones, solicitar un turno y entregar requisitos.<br>3- Recibir el pago o contestación por escrito sobre la solicitud.   | 1- Ser Pensionista de jubilación o montepío.<br>2- Mantener una cuenta de correo electrónico válida y activa.<br>3- Oficina para definir un cobrador.<br>4- Solicitud de herencia de montepío.<br>5- Posesión efectiva de bienes.<br>6- Certificado bancario.<br>7- Cédula de identidad.<br>8- Certificado de defunción.   | Ley de seguridad Social CAPITULO DOS Art. 9 literal h. Resolución No. C.D. 448 Normativa de aplicación del Decreto Ejecutivo 1432 expedido el 8 de febrero de 2013, publicado en el Registro Oficial 899 de 25 de febrero de 2013, que reforma el reglamento general a la Ley Orgánica de Educación Intercultural.  | 8:00 a 17:00  | Gratuito | 12 días  | Derecho habiente que cumplen con los requisitos establecidos en la normativa vigente.   | En las Coordinaciones o Unidades Provinciales del Sistema de Pensiones                    | Edif. Riesgos del Trabajo Av. Naciones Unidas y Veracruz, esq. / Teléfonos: (593) 023982700, 022462663  | Vertanilla   | No                           | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | 13  | 23   | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |
| 57  | Solicitud de generar/ recuperar clave para pensionista                                    | Trámite orientado a ofrecer al ciudadano la posibilidad de generar o recuperar la clave para ingresar al sistema.  | 1- Ingresar al portal web, www.iesg.gov.ec; opción Pensionista - recuperar/ generar clave, colocar su número de cédula y los caracteres que se reflejan, seleccionar la fecha de nacimiento y responder preguntas de desafío.<br>2- Construir su banco de información personal, registrar correo electrónico, teléfonos elegir la figura y responder al menos tres preguntas personales.<br>3- Ingresar a su correo electrónico dentro de los 15 próximos minutos, abrir el link, aceptar el acuerdo de uso y generar y reconfirmar su clave de acceso. En caso de que exceda este tiempo deberá realizar nuevamente el proceso.<br>4- Sistema despliega mensaje de transacción exitosa. En caso de no responder correctamente las preguntas de desafío y que haya realizado hasta 3 intentos por día o 9 intentos en total, el sistema bloquea el proceso, y el usuario debe realizar el trámite: "SOLICITUD DE DESBLOQUEO DEL ASEGURADO PARA ACCESO AL PORTAL IESS. En caso de haber olvidado su clave de acceso, puede por medio de la misma opción en el portal, realizar la validación del banco de información personal para generar una nueva clave. | 1- Ser pensionista o afiliado del IESS en el Seguro General.<br>2- Cédula de identidad.  | Resolución No. C.D. 553 Expedir el Reglamento para la calificación, determinación y revisión de la jubilación por invalidez y del subsidio transitorio por incapacidad; y las reformas al Reglamento Orgánico Funcional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; Transitoria séptima literal h.   | 0:00 a 24:00  | Gratuito | 5 minutos  | Ciudadanos.   | Se atiende a través de la página web  | <a href="https://www.iesg.gov.ec/">https://www.iesg.gov.ec/</a>   | Página web   | SI                           | <a href="https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionista-jubilacion-web/pages/lego.pdf">https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionista-jubilacion-web/pages/lego.pdf</a> | <a href="https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionista-jubilacion-web/pages/lego.pdf">https://www.iesg.gov.ec/pr/Pensionista-jubilacion-web/pages/lego.pdf</a> | 33  | 192  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |
| 58  | Solicitud de acumulación o mensualización de décimos                                      | Trámite orientado a ofrecer al ciudadano la posibilidad de verificar su acumulación o mensualización de décimos.   | 1- Ingresar en la página web www.iesg.gov.ec, opción Pensionista - acumulación o mensualización de décimos.<br>2- Colocar el número de cédula de identidad y la clave personal, dar click en la opción acumular décimos y aceptar.  | 1- Ser pensionista del IESS en el Seguro General.<br>2- Cédula de identidad.   | Resolución No. C.D. 553 Expedir el Reglamento para la calificación, determinación y revisión de la jubilación por invalidez y del subsidio transitorio por incapacidad; y las reformas al Reglamento Orgánico Funcional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; Transitoria séptima literal h.   | 0:00 a 24:00  | Gratuito | 5 minutos  | Ciudadanos.   | Se atiende a través de la página web  | <a href="https://www.iesg.gov.ec/">https://www.iesg.gov.ec/</a>   | Página web   | SI                           | <a href="https://www.iesg.gov.ec/afiliado-web/pages/principal.pdf">https://www.iesg.gov.ec/afiliado-web/pages/principal.pdf</a>                         | <a href="https://www.iesg.gov.ec/afiliado-web/pages/principal.pdf">https://www.iesg.gov.ec/afiliado-web/pages/principal.pdf</a>                         | 0   | 379  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |
| 59  | Gestión de pqrsl (preguntas, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y felicitaciones) | Trámite orientado para solucionar Preguntas, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Sugerencias y Felicitaciones enviados por los ciudadanos por los canales presenciales y virtuales: Oficinas, Personal, Teléfono Rojo, Correo: atencionciudadano@iesg.gov.ec, redes sociales y contactenos          | 1- El ciudadano realiza la PQSF por los canales mencionados: TELEFONO ROJO.- El ciudadano levanta el teléfono rojo que se encuentra en las Unidades Médicas e inmediatamente un Agente de Atención al Ciudadano registra la PQSF. PRESENCIAL.- El ciudadano se acerca a las Unidades y realiza la PQSF, ya sea presencial o mediante OFICIO. CORREO ELECTRÓNICO, REDES SOCIALES Y CONTACTENOS.- El ciudadano escribe un mail con su PQSF e inmediatamente el Agente de Atención al Ciudadano toma contacto si tuviera que pedir alguna información adicional, si no fuera el caso soluciona la PQSF y se lo comunica.<br>2- Designar agente para atención a canales presenciales y virtuales.<br>3- Registrar PQSF.<br>4- Solucionar la PQSF, si se lo puede resolver directamente en la Dirección Nacional de Atención al Ciudadano.<br>5- Reasignar PQSF al área competente (Provincial o Nacional).<br>6- Realizar seguimiento a la solución del caso.<br>7- Comunicar al ciudadano.   | 1- Cédula de identidad.<br>2- Teléfono fijo o celular.<br>3- Correo electrónico.   | Verificación de reglas y normativas   | 7:00 a 19:00  | Gratuito | 1 día a 30 días  | Afiliados y empleadores   | Se atiende en el Edificio Matriz las PQRSF a nivel Nacional                               | Edif. Matriz, Av. 10 de Agosto y Bogorá, esq. / Teléfonos: (593) (2) 254 74 00 / (593) (2) 223 03 20  | 3er Piso del Edificio Matriz   | No                           | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | NO DISPONIBLE, no se dispone de un formulario para este trámite en la página web  | 0   | 0  | NO DISPONIBLE, porque no se dispone de la información estadística del último periodo |

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

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:

UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):

CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:

NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:

"NO APLICA", en virtud de que la Institución no consta en el Portal de Trámite Ciudadano

31/3/2020

MENSUAL

DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

GINA LORENA VERDEZOTO HARO

[gina.verdezoto@iesg.gov.ec](mailto:gina.verdezoto@iesg.gov.ec)

02-2983110