

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	EMISIÓN DE CONVENIO DE PURGA DE MORA PARA PERSONAS NATURALES
<b>Institución</b>	INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
<b>Descripción</b>	Trámite orientado a brindar facilidades de pago a personas naturales de obligaciones por concepto de aportes, fondos de reserva y responsabilidades patronales en estado de glosas y títulos de crédito antes del remate, con el plazo máximo de 10 (diez) años.
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>Los beneficiarios de este trámite son los empleadores y sujetos de protección adscritos al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que acceden a los servicios de cartera. Para mayor información consulte nuestra página web: <a href="http://www.iesse.gob.ec">www.iesse.gob.ec</a>.</p> <p><b>Dirigido a:</b> Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio, Cumplimiento de obligaciones.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tabla de amortización, en donde se pueden visualizar las fechas y el valor a pagar mensuales.</li><li>• Compromiso de pago entre el IESS y el deudor.</li><li>• Reporte / liquidación de obligaciones que se encuentran inmersas.</li><li>• Comprobante de pago de cuota inicial.</li></ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b> <b>Trámite Virtual:</b> Trámite que se realiza por la ventanilla virtual de la página web del IESS.</p> <p><u>Requisitos:</u></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Cédula: Escanee y cargue en la Ventanilla Virtual la fotografía o escaneado de la parte frontal y reverso de la cédula de identidad. a.- La imagen debe estar en archivo (PDF o JPG) y debe ser clara, se entiende por clara que los datos que contenga sean legibles. b.- Cargue en la Ventanilla Virtual la fotografía del rostro del solicitante portando su documento de identidad de manera frontal (sin gafas ni gorra).</li><li>2. Registro Único de Contribuyentes (RUC): Escanee y cargue en la Ventanilla Virtual la fotografía o escaneado del documento.</li><li>3. Solicitud de suscripción de un convenio de purga de mora: Seleccione el requerimiento según el tipo de garantía (garantía bancaria, garantía con</li></ol>

aval financiero, garantía hipotecaria, garantía con póliza de seguros), escanee y cargue en la Ventanilla Virtual de la página web del IESS. Este documento debe contener:

- Número del RUC
- Sucursal
- Razón social
- Tipo de garantía que va a avalar el convenio de purga de mora
- Plazo
- Dirección
- Correo electrónico
- Teléfono convencional y celular.
- Además debe presentar un solo tipo de garantía aplicable.
- La suscripción del documento de forma manuscrita es imprescindible.

NOTA: Utilice el formato predeterminado de solicitud de un convenio de purga de mora.

4. Documento que respalde la garantía a aplicarse para el convenio: Escanee y cargue en la Ventanilla Virtual la fotografía o escaneado del documento que respalde la garantía

En caso de recibir la notificación del IESS de que la garantía que se colocará si cubre la deuda, el documento que respalde la garantía debe presentarse en la Coordinación Provincial de Cartera y Coactiva. El documento que respalde la garantía a aplicarse para el convenio, pueden ser los siguientes:

- Aval Financiero: Aplica para deudores que requieren presentar un aval financiero, emitido por la entidad financiera. Esta garantía aplica para la entidad financiera que conste en el listado de calificación de riesgos de la Dirección Nacional de Riesgos Institucionales del IESS.
- Certificado de regulación urbana: Aplica para deudores que requieren presentar como garantía un bien inmueble. El bien inmueble debe cumplir las siguientes condiciones: no tener afectación vial, el uso de suelo permita construir o desarrollar proyectos, sin ningún impedimento por la zonificación en la cual esté ubicada.
- Certificado de hipotecas y gravámenes: Aplica para deudores que requieren presentar como garantía un bien inmueble. El bien inmueble debe cumplir las siguientes condiciones: 1. Que se encuentre libre de gravámenes. 2. Que no forme parte del patrimonio familiar 3. Que no sea constituido en derechos y acciones.
- Comprobante de pago del Impuesto Predial: Aplica para deudores que requieren presentar como garantía un bien inmueble. El bien inmueble no debe tener obligaciones tributarias pendientes con el Gobierno Autónomo Descentralizado correspondiente.
- Escritura pública del bien inmueble: Aplica para deudores que requieren presentar como garantía un bien inmueble. La escritura del bien inmueble debe estar inscrita en el Registro de la Propiedad.
- Garantía bancaria: Aplica para deudores que requieren presentar una

garantía bancaria, emitida por una entidad financiera. La entidad financiera debe constar en el listado de calificación de riesgo proporcionado por la Dirección Nacional de Riesgos Institucionales del IESS.

- Póliza de seguro de fiel cumplimiento: Aplica para deudores que requieren presentar una póliza de seguro de fiel cumplimiento, emitida por la entidad aseguradora. La entidad aseguradora debe constar en el listado de calificación de riesgo proporcionado por la Dirección Nacional de Riesgos Institucionales del IESS.

**Trámite presencial en ventanilla gestión documental:** Trámite que se realiza de forma presencial únicamente para las personas naturales que solo dispongan de código de extranjero, ingresando requisitos citados anteriormente en las Ventanillas de Gestión Documental y es direccionado a las Coordinaciones Provinciales o Direcciones Nacionales para su atención.

---

#### **Requisitos Específicos:**

##### Requisito alternativo:

1. Código de identificación para extranjeros: Aplica únicamente para ciudadanos extranjeros que no tienen cédula de identidad, siempre y cuando se encuentren registrados o afiliados en el IESS, a través de un código de identificación.

Presente fotocopia del documento.

##### Requisitos adicionales:

1. Poder notarial: Aplica en caso que el trámite sea realizado por una tercera persona.

El ciudadano que realiza el trámite como tercero presentará original de su cédula y el poder notarial debidamente suscrito.

La suscripción del documento de forma manuscrita es imprescindible.

---

### ¿Cómo hago el trámite?

- 1.- El ciudadano ingresa la Solicitud de suscripción de un convenio de purga de mora a través de la "Ventanilla Virtual", ubicada en la página web del IESS.
- 2.- Recibe comunicación del IESS donde se le indicará el requisito que debe enviar a la Coordinación Provincial de Cartera y Coactiva, conforme la garantía que coloque para el convenio para continuar con el proceso respectivo; o, a su vez, se le indicará que la garantía propuesta por el ciudadano no cubre la deuda y se cerrará el trámite.
- 3.- El ciudadano se acercará a la Coordinación Provincial de Cartera y Coactiva para firmar el convenio.

El canal de ingreso presencial a través de las Ventanillas de Gestión Documental es exclusivo para ciudadanos que no tienen cédula de identidad, para lo cual utilizarán su código de identificación.

#### **Canales de atención:**

En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial.

### ¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

### ¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Centros de Atención a nivel nacional, de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas. Horarios diferenciados para puntos en centros comerciales.

### Base Legal

### Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Atención al ciudadano  
**Correo Electrónico:** atencionalusuario@iess.gob.ec  
**Teléfono:** 593 23945666

### Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	12	2	1
2025	11	0	0
2025	10	0	1
2025	09	0	5
2025	08	0	7

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	07	0	0
2025	06	0	0
2025	05	0	3
2025	04	0	10
2025	03	0	12
2025	02	0	0
2025	01	0	0
2024	12	0	0
2024	11	0	43
2024	10	0	18
2024	09	0	2
2024	08	0	0
2024	07	0	0
2024	06	0	0
2024	05	3	0
2024	04	0	1
2024	03	0	80
2024	02	0	0
2024	01	0	0