

Información de Trámite

Nombre Trámite	EMISIÓN DE CONVENIO DE PURGA DE MORA PARA PERSONAS NATURALES
Institución	INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
Descripción	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.
¿A quién está dirigido?	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: www.iesse.gob.ec. Dirigido a: Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio, Cumplimiento de obligaciones. Resultado a obtener: • Tabla de amortización, en donde se pueden visualizar las fechas y el valor a pagar mensuales. • Compromiso de pago entre el IESS y el deudor. • Reporte / liquidación de obligaciones que se encuentran inmersas. • Comprobante de pago de cuota inicial.

¿Qué necesito para hacer el trámite?

Requisitos Generales:

- Cédula de identidad o ciudadanía
- Registro único de contribuyentes
- Solicitud de suscripción de un convenio de purga de mora
- Documento que respalde la garantía a aplicarse para el convenio

1. Entidad Financiera
2. GAD's
3. Notaría
4. Entidad Financiera
5. Aseguradora

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?

Trámite Virtual - Ventanilla Virtual

1. Ingrese al portal <https://www.iess.gob.ec>
2. Escoja la opción 'Trámites virtuales'.
3. Seleccione el ícono 'Ventanilla virtual'.
4. A continuación se desplegará el formulario de 'Recepción de trámites', ingrese sus datos correctamente, elija la provincia, trámite y detalle su pedido en el mensaje.
5. Seleccione el requerimiento según el tipo de garantía (garantía bancaria, garantía con aval financiero, garantía hipotecaria, garantía con póliza de seguros), escanee y cargue en la Ventanilla Virtual de la página web del IESS.
6. Anexe todos los requisitos en formato JPG o PDF (peso máximo 2MB).
Link: <https://app.iess.gob.ec/iess-gestion-recepcion-formularios->

<web/public/tramite.jsf>

7. Posterior al ingreso a través del aplicativo Ventanilla Virtual, el servidor del IESS, revisará su documentación, procederá a informarle si la garantía propuesta cubre la deuda para continuar con el proceso a través de la presentación de la documentación que respalde la garantía en la Coordinación Provincial de Cartera y Coactiva.
8. Para este trámite presente un solo tipo de garantía, que avale el fiel cumplimiento del compromiso de pago con el IESS, siendo las opciones:
Aval Financiero: Aplica para deudores que requieren presentar un aval financiero, emitido por una entidad financiera que conste en el listado de calificación de riesgos de la Dirección Nacional de Riesgos Institucionales del IESS.
Garantía bancaria: Aplica para deudores que requieren presentar una garantía bancaria, emitida por una entidad financiera, la cual debe constar en el listado de calificación de riesgo proporcionado por la Dirección Nacional de Riesgos Institucionales del IESS.
Póliza de seguro de del cumplimiento: Aplica para deudores que requieren presentar una póliza de seguro de fiel cumplimiento, emitida por la entidad aseguradora, la cual debe constar en el listado de calificación de riesgo proporcionado por la Dirección Nacional de Riesgos Institucionales del IESS.

Garantía del Bien Mueble

Certificado de regulación urbana: El cual debe cumplir las siguientes condiciones:

- No tener afectación vial.
- Que 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:** El cual debe cumplir las siguientes condiciones:
 - Que se encuentre libre de gravámenes.
 - Que no forme parte del patrimonio familiar
 - Que no sea constituido en derechos y acciones.

- **Comprobante de pago del Impuesto Predial:** El cual debe cumplir las siguientes condiciones:

- El bien inmueble no debe tener obligaciones tributarias pendientes con el Gobierno Autónomo Descentralizado correspondiente.

- **Escritura pública del bien inmueble:** La cual debe estar inscrita en el Registro de la Propiedad

INDICACIONES

1. Cargue la fotografía o escaneado de la parte frontal y el reverso de la cédula de identidad.
2. Cargue la fotografía del rostro del solicitante portando su documento de identidad de manera frontal (sin gafas ni gorra).
3. Cargue la fotografía o escaneado del Registro Único de Contribuyentes.

4. Escanee y cargue la “Solicitud de suscripción de un convenio de purga de mora”.

En cualquiera de los casos, la solicitud 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.

5. La suscripción del documento de forma manuscrita es imprescindible.

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

En caso de recibir la notificación del IESS de que la garantía propuesta si cubre la deuda, el documento que respalde la garantía debe presentarse en la Coordinación Provincial de Cartera y Coactiva para continuar con el proceso.

Importante: Por su seguridad y para evitar posibles fraudes, no se aceptarán imágenes borrosas, opacas, cortadas o ilegibles, ni documentos sin firma. La suscripción del formulario de forma manuscrita es imprescindible.

Trámite presencial - Ventanilla de Gestión Documental

La opción de ingreso de la “Solicitud de suscripción de un convenio de purga de mora para personas naturales” a través de la modalidad de Ventanilla de Gestión Documental es únicamente para ciudadanos con Código de Identificación para Extranjeros.

Para realizar el trámite ‘Emisión de convenio de Purga de Mora para personas naturales’ NO requiere generar un turno en línea, deberá acercarse de manera presencial a cualquier Centro de Atención Universal a nivel nacional, a través de nuestras ventanillas de gestión documental, adjuntando los siguientes documentos:

Requisitos

1. Código de Identificación para Extranjeros

Nota: Aplica para ciudadanos extranjeros que no tienen cédula de identidad, siempre y cuando se encuentren registrados o afiliados en el IESS.

2. Copia simple del Registro Único de Contribuyentes (RUC).
3. “Solicitud de suscripción de un convenio de purga de mora”, seleccione el requerimiento según el tipo de garantía (garantía bancaria, garantía con aval financiero, garantía hipotecaria, garantía con póliza de seguros), escanee y cargue en la Ventanilla Virtual de la página web del IESS. En cualquiera de los casos, la solicitud debe contener:

- 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.

Importante

Para este trámite presente un solo tipo de garantía, que avale el fiel cumplimiento del compromiso de pago con el IESS, siendo las opciones:

Aval financiero: Aplica para deudores que requieren presentar un aval financiero, emitido por una entidad financiera que conste en el listado de calificación de riesgos de la Dirección Nacional de Riesgos Institucionales del IESS.

Garantía bancaria: Aplica para deudores que requieren presentar una garantía bancaria, emitida por una entidad financiera, la cual 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 cual debe constar en el listado de calificación de riesgo proporcionado por la Dirección Nacional de Riesgos Institucionales del IESS.

GARANTÍA DE BIEN INMUEBLE

Certificado de regulación urbana: El cual debe cumplir las siguientes condiciones:

- No tener afectación vial.
- Que 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: El cual debe cumplir las siguientes condiciones:

- Que se encuentre libre de gravámenes.
- Que no forme parte del patrimonio familiar
- Que no sea constituido en derechos y acciones.

Comprobante de pago del Impuesto Predial: El cual debe cumplir las siguientes condiciones:

- El bien inmueble no debe tener obligaciones tributarias pendientes con el Gobierno Autónomo Descentralizado correspondiente.

Escritura pública del bien inmueble: La cual debe estar inscrita en el Registro de la Propiedad.

¿Cuál es el costo del trámite?

Canales de atención:

El trámite no tiene costo.

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

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Opción Presencial:

Centros de Atención Universal a nivel nacional, de lunes a viernes de 08:00 a 17:00 horas.

Horarios diferenciados para puntos en centros comerciales

Opción Virtual:

Portal web 24 horas

Base Legal

- [REGLAMENTO DE ASEGURAMIENTO, RECAUDACION Y GESTION DE CARTERA, RESOLUCION CD 625.](#) Art. Art. 166.
- [Ley de Seguridad Social.](#) Art. Artículos 2, 91 y 92.

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
2026	07	1	0
2026	06	2	0
2026	05	1	1
2026	04	0	4
2026	03	0	3
2026	02	0	5
2026	01	0	42
2025	12	2	1
2025	11	0	0
2025	10	0	1
2025	09	0	5

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	08	0	7
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