

**PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA DEL ISSFA****MÓDULO 1****ESTRUCTURA, CONCEPTOS, ACTORES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS SISTEMAS CONTROLADOS****¿QUÉ ES EL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS – ISSFA?**

El Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA) forma parte del sistema de seguridad social y es un organismo autónomo con finalidad social, con personería jurídica y patrimonio propio.

La finalidad del Instituto de Seguridad Social de Fuerzas Armadas (Ley de Fortalecimiento a los Regímenes Especiales de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional, publicada en el suplemento Registro Oficial No. 867 del 21 de octubre de 2016), es proporcionar seguridad social a través de un sistema de prestaciones a:

Los profesionales militares, sus dependientes y derechohabientes;  
Los aspirantes a oficiales, tropa y conscriptos.

**¿QUIÉNES SON LOS USUARIOS DENTRO DE LA SEGURIDAD SOCIAL MILITAR?**

Para efectos de la aplicación de la Ley de Seguridad Social de Fuerzas Armadas (reformada por la Ley de Fortalecimiento a los Regímenes Especiales de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional publicada en el Suplemento Registro Oficial No. 867 del 21 de octubre de 2016) se entiende por:

**Asegurado.**- Al militar en servicio activo y pasivo; a los aspirantes a oficiales y tropa; a los conscriptos; y, a los dependientes y derechohabientes que, por haber cumplido con los requisitos contemplados en la Ley, sean calificados como tales.

**Pensionista.-** Al beneficiario en goce de pensión de retiro, discapacidad, invalidez, montepío o que percibe pensión del Estado.

**Derechohabiente.-** A la persona calificada como tal conforme a la Ley, y con derecho a las prestaciones originadas por el fallecimiento del afiliado.

**Por Dependiente.-** Al familiar del militar, calificado como tal, de conformidad con la ley, perceptor de los servicios sociales y con posibilidad de acceder a las prestaciones que concede el ISSFA, en virtud de los derechos generados por el afiliado.

## **MISIÓN**

Proteger de las contingencias a la población militar ecuatoriana, sus dependientes y derechohabientes, a través de la entrega eficiente y oportuna de las prestaciones y servicios establecidos en el Régimen Especial de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas.

## **VISIÓN**

Ser una institución sostenible, sólida y confiable, modelo y de prestigio a nivel nacional y Latinoamérica, que garantice la seguridad social de la familia militar.

## **FUNCIONES DEL ISSFA:**

- a. Administrar los recursos humanos y financieros necesarios para atender los requerimientos establecidos en esta Ley y sus reglamentos;
- b. Planificar, organizar, dirigir y controlar la ejecución de los programas de Seguridad Social para los miembros de las Fuerzas Armadas;
- c. Extender la cobertura y actualizar permanentemente el Sistema de Seguridad Social;
- d. Coordinar sus propios planes con los programas de desarrollo nacional relacionados con la seguridad social;
- e. Financiar programas de atención médica y provisión de medicinas,;
- f. Adquirir los bienes necesarios para la consecución de sus finalidades;
- g. Ejecutar los planes de inversión de acuerdo a las disposiciones de la Ley y su Reglamento;

- h. Celebrar contratos con personas naturales o jurídicas y convenios con organismos nacionales o internacionales para el cumplimiento de sus finalidades específicas;
- i. Ejercer la acción coactiva en todos los actos y contratos en razón de los cuales se afecte su patrimonio.; y,
- j. Obtener del Estado, del Ministerio de Defensa Nacional y del asegurado, el cumplimiento oportuno las obligaciones económicas establecidas en esta Ley.

### **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

Para el cumplimiento de su misión el ISSFA ha definido los siguientes objetivos:

- a. Maximizar el nivel de satisfacción del asegurado.
- b. Optimizar la entrega de las prestaciones y servicios
- c. Reducir el tiempo de entrega de prestaciones y servicios.
- d. Asegurar la calidad en los procesos internos de la Institución.
- e. Actualizar permanentemente la normativa interna.
- f. Incrementar la desconcentración de la gestión en el territorio.
- g. Mejorar la atención al cliente en canales y mecanismos institucionales.
- h. Mejorar la comunicación de los beneficios a los asegurados.
- i. Mejorar la calidad de vida del asegurado con programas de inclusión, desarrollo y gestión social.
- j. Incrementar programas de prevención y fomento de la salud.
- k. Contar con talento humano competente y comprometido.
- l. Fortalecer el clima organizacional.
- m. Fortalecer la plataforma de TICs para la entrega de servicios informáticos institucionales seguros y oportunos.
- n. Fortalecer la gestión para el cumplimiento oportuno de las obligaciones económicas para el ISSFA
- o. Incrementar el patrimonio de los fondos administrados
- p. Optimizar el manejo del portafolio de inversiones.

### **BENEFICIOS DEL ISSFA**

El ISSFA enfoca su actividad al otorgamiento de las **Prestaciones y Préstamos** a sus beneficiarios conformados por el militar y su núcleo familiar.

Las prestaciones son beneficios a los que son acreedores el militar, su familia o los derechohabientes (beneficiarios al fallecimiento del militar en servicio activo y pasivo). Adicionalmente el Instituto, otorga préstamos quirografarios e hipotecarios, con la finalidad de satisfacer sus necesidades.

El ISSFA concede a sus afiliados las siguientes prestaciones:

- a. Seguro de retiro, invalidez y muerte, que incluye mortuoria;
- b. Seguro de Cesantía;
- c. Seguro de Enfermedad y Maternidad
- d. Seguro de Vida y Accidentes Profesionales; y,

El ISSFA administrará los Fondos de Reserva y podrá otorgar préstamos quirografarios, ordinarios y de emergencia, préstamos hipotecarios y préstamos prendarios de conformidad con la Ley.

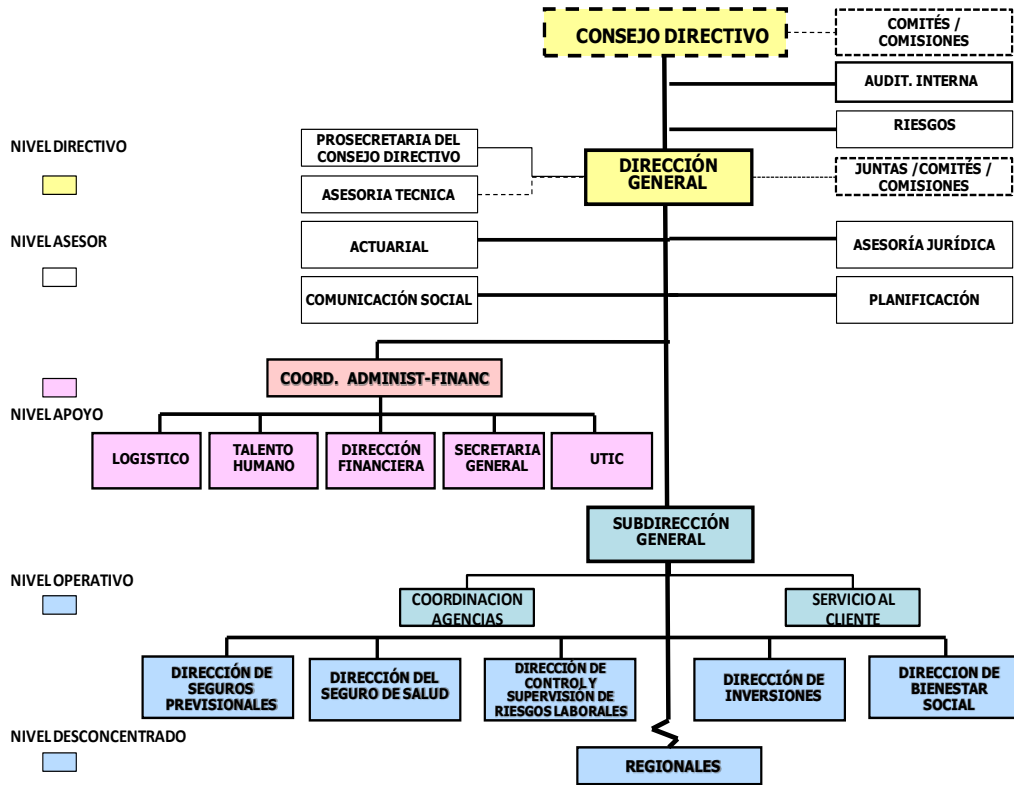
#### **ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL ISSFFA**

Para su organización y funcionamiento, el ISSFA contará con:

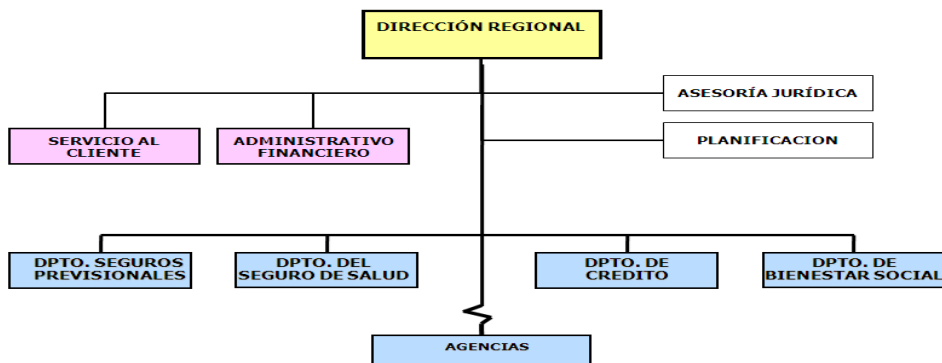
- a. El **nivel de Dirección Superior**, constituido por el Consejo Directivo;
- b. El **nivel de Dirección Ejecutiva**, conformado por la Dirección General, Subdirección General y las direcciones de Bienestar Social, Prestaciones, Económico - Financiera y Administrativa; y,
- c. El **nivel Operativo** constituido por los departamentos técnicos y administrativos dependientes de las direcciones.

Son órganos de control, asesoramiento y apoyo, la Auditoría Interna, la Comisión de Asesoramiento Técnico, la Junta de Calificación de Prestaciones y la Junta de Médicos Militares.

**ESCTRUCTURA ORGANICA DE ISSFA**



**Nivel Desconcentrado Regionales**



## MÓDULO 2

### PLANIFICACIÓN FINANCIERA, AHORRO Y ELABORACIÓN DE UN PRESUPUESTO FAMILIAR

#### ¿Para qué sirve un presupuesto?

Al llevar todas sus cuentas al día podrá ver en qué gasta su dinero, y sabrá así qué gasto podrá priorizar, reducir o eliminar.

#### Control

El presupuesto le hará llevar un seguimiento de todo lo que gasta y evitará así derrochar su dinero: el solo hecho de ser consciente de cada gasto ayuda a ahorrar.

#### Hacer previsiones

Si sabe cuál es la situación de su economía familiar hoy, también podrá hacer previsiones para el mañana: puede ahorrar y hacer planes para afrontar el futuro con tranquilidad y estabilidad.

#### Tener su colchón

El presupuesto le permitirá saber de dónde puede obtener dinero para tener un pequeño fondo de emergencia para gastos inesperados (una visita urgente al dentista, una avería del coche, perder el empleo)

#### Consejos para el presupuesto

La meta del presupuesto es que los ingresos cubran todos los gastos de su hogar: si al principio no es así, tiene que conseguir reducir los gastos y, si es posible, aumentar los ingresos.

Incluya el ahorro como una parte más de sus gastos fijos, tanto para tener un colchón como para objetivos concretos: comprarse un coche, viajar, los estudios de sus hijos

Fíjese un objetivo. Destine un 10% de sus ingresos al ahorro mensual, aunque cualquier cantidad vale: USD 50 al mes de ahorro son USD 600 al año, USD 1.800 en tres años.

Comprométase consigo mismo a llevar al día su presupuesto: el control de su economía familiar le aportará más tranquilidad a usted y a su familia.

El presupuesto es una herramienta muy sencilla de elaborar. Tome lápiz, papel y calculadora y empiece a pensar en cómo gestiona el dinero familiar.

#### 1. Ingresos

En la primera columna de nuestro presupuesto debemos indicar cuáles son los ingresos familiares: nóminas, trabajos extras, pensiones, ayudas o cualquier tipo de entrada de dinero que haya en su hogar.

## **2. Gastos**

En la segunda columna vamos a registrar todos los gastos que realicemos mensualmente diferenciándolos según el tipo de desembolso:

### **OBLIGATORIOS:**

Los que no podemos dejar de pagar ni variar su importe.

Son los gastos fijos de nuestra economía, como la hipoteca, el alquiler de vivienda, los gastos de la comunidad o los préstamos bancarios. Si dejamos de pagarlos, las consecuencias pueden ser nefastas para la economía y la tranquilidad de la familia.

### **NECESARIOS:**

Los que se pueden reducir, pero no eliminar.

Lo que nos gastamos en los recibos de electricidad, de gas, la comida o el transporte son gastos necesarios para nuestra vida diaria, pero se pueden reducir si hacemos un consumo más moderado y utilizamos algunos trucos: usar bombillas de bajo consumo, bajar la temperatura de la calefacción unos cuantos grados.

### **OCASIONALES:**

Los que podemos eliminar, son esos gastos que, en caso de necesidad, se podrían reducir o eliminar: comidas fuera de casa, un poli tono para nuestro teléfono celular, un paquete de tabaco, una caña en el bar, etc.

No debe olvidar...

Sinceridad.

Cuando vaya a realizar su presupuesto sea lo más sincero posible consigo mismo: no oculte ningún gasto.

¡Todos a ahorrar!

No haga el presupuesto solo, implique a toda su familia y conozca con detalle todos sus gastos.

Clasifique y ordene.

Lleve un orden de sus facturas y recibos. No olvide anotar en un calendario las fechas de vencimiento de los pagos y revisar sus cuentas bancarias.

Ahorro obligatorio.

Incluya el ahorro como un gasto fijo obligatorio: verá crecer su colchón en muy poco tiempo.

### **TRUCOS PARA REDUCIR GASTOS**

Elimine lo innecesario y reduzca lo necesario.

Recorte al máximo los gastos superfluos y disminuya lo más que pueda los desembolsos necesarios. La factura de la luz o el gas se pueden reducir si tiene cuidado y corrige los malos hábitos.

*Cuidado con las tarjetas.*

Utilice dinero en efectivo para sus gastos diarios. Las tarjetas de crédito pueden distorsionar su visión de los gastos y ponerle en situaciones difíciles.

Deudas peligrosas.

Quítese cuanto antes esas deudas por las que paga intereses muy altos. Los préstamos personales al consumo son muy caros y se pueden evitar con un presupuesto bien hecho.

¿Cuáles son sus posibilidades?

Este es un consejo de oro que las mamás de todo el mundo le han dado siempre a sus hijos: ¡no gastemos por encima de nuestras posibilidades!

Fuente: <http://www.finanzasparatodos.es>

### **Cómo establecer prioridades en los gastos**

Al hacer frente a un ingreso inferior o a un aumento en los gastos, usted necesitará crear un plan de gastos que le ayude a pagar sus cuentas. Si su ingreso se ve afectado por más de un mes, modifique los hábitos de gasto para mantener el control de las finanzas de la familia por un periodo prolongado.

Muchas personas se engañan a sí mismas en cuanto a los problemas financieros o tratan de esconderlos de los miembros de familia. El no enfrentar sus problemas puede ser perjudicial debido a que la preocupación y el estrés ocasionado por la inseguridad económica y la falta de efectivo pueden llegar a ser peor que el problema financiero mismo. Es importante ver su situación de una manera realista y buscar las soluciones a sus problemas de manera activa a pesar del desasosiego.

Debido a que las decisiones sobre los gastos afectan a toda la familia, hable con su familia sobre la situación. Hágales saber que la familia necesita hacer cambios en sus gastos. Incluya a todos en la toma de decisión sobre las prioridades de gasto. Si los



miembros de la familia comprenden que deben tomar decisiones difíciles y tienen voz en la toma de decisiones, ellos estarán más dispuestos a aceptar las decisiones.

A medida que su familia habla sobre lo que es más importante asegúrese de prestar atención a lo que tengan que decir. El apoyo entre sí puede ayudar a aunar su esfuerzo como familia y a salir adelante de estos momentos difíciles.

Un plan de gastos es siempre una herramienta efectiva que le ayudará a aprovechar al máximo su dinero. Es más importante aun cuando tiene un cambio repentino en su ingreso. Un plan de gastos le ayuda a tomar decisiones sobre cómo gastar su dinero, proveer de lo que necesita antes que los gustos, emparejar sus gastos con su ingreso actual, y evitar las discusiones sobre dinero con la familia.

### **Tres pasos para hacer un plan de gastos.**

#### **Paso 1: Determinar su ingreso**

Sume el ingreso actual de toda la familia incluyendo todos los ingresos. Si el ingreso de los otros miembros de la familia se usa para los gastos de la familia súmelos también. Use la cantidad que lleva a casa o lo que usted dispone verdaderamente para gastar después de las deducciones.

¿Recibe usted ingreso de alguna de las siguientes fuentes?

Ganancias de los miembros de familia que están empleados

Beneficios por desempleo

Retiro de ahorros

Propinas o comisiones

Intereses o dividendos

Seguridad social

Manutención al menor o cuota alimentaria

Asistencia pública

Beneficios a veteranos

Anote su ingreso antes de que se redujera y la cantidad modificada actual.

#### **Paso 2: Determinar sus gastos mensuales**

Si usted tenía un plan de gastos antes tener una reducción en su ingreso, es probable que usted sepa cuánto estaba gastando en los gastos mensuales. Si no sabe busque las anotaciones anteriores, cheques cobrados, cuentas y recibos para ver cuánto gastaba en las siguientes clasificaciones:

Vivienda

Servicios públicos

Alimentos

Transporte

Gastos médicos

Pago de créditos

Seguro

Funcionamiento del hogar y mantenimiento

Cuidado personal y prendas de vestir

Educación y recreación

Misceláneos

Recuerde que no todos sus gastos son mensuales. Los impuestos a la propiedad, la prima del seguro y los regalos para las fiestas o regalos por eventos familiares solo son gastos periódicos. Es fácil olvidarse de ellos y luego no tener dinero para pagar. Usted tendrá que guardar algún dinero en su plan de gastos para cubrir estos gastos ocasionales.

A medida que piensa en sus gastos y trata de planificar cuánto puede ahora gastar, pregúntese lo siguiente:

¿Qué gastos son esenciales para el bienestar de la familia?

¿Qué gastos tienen prioridad?

¿En qué áreas se puede reducir los gastos para que los gastos familiares se mantengan dentro del ingreso?

¿Cuánto puede usted gastar en cada área de la clasificación?

Ajustar las cantidades que pasa en cada categoría de gastos y escriba la nueva cantidad a su lado.

Paso 3: Balance entre ingreso y egreso

Sume los gastos modificados y compare el total de su ingreso actual. Cuando su ingreso disminuye, puede que sea difícil mantenerse dentro de su ingreso. ¿Qué puede hacer usted si sus gastos son mayores que su ingreso?

Corte de gastos.

Aumente su ingreso. ¿Qué posibilidades tiene de trabajar medio día o en un trabajo temporal para ayudar a complementar su ingreso? ¿Reúne usted ahora los requisitos para solicitar ayuda de los programas de asistencia pública para necesidades como los alimentos?

Mire sus otros activos. ¿Qué otros ahorros, inversiones o propiedad tiene usted que podría usarse o convertirse en efectivo para cubrir sus gastos? Tenga en cuenta que el préstamo y el uso de ahorros pueden ser solamente soluciones temporales.

Reduzca sus gastos fijos. Si demasiada cantidad de su ingreso es para cubrir los gastos fijos como el pago de vivienda o de deudas, puede que no haya suficiente dinero para cubrir sus otros gastos básicos. Puede que tenga que refinanciar su préstamo, mudarse a una vivienda más económica o entregar la propiedad a su acreedor para salirse un poco de su deuda.

Una vez que usted tiene un plan de gastos que fija las cantidades de los gastos para las necesidades indispensables familiares y el balance entre los gastos y el ingreso usted tendrá que respetarlo. El tomar notas no es suficiente. Usted debe usar el plan como guía de sus gastos.

Mantenga anotado lo que gasta en cada clasificación de gastos para asegurarse que no se excede de la cantidad en su plan de gastos. Un cuaderno de anotaciones para la familia puede ayudarle a mantener una lista de los gastos y a compararlos con los de su plan de gastos. Los programas computarizados de hojas de cálculos y las aplicaciones para teléfonos son opciones para llevar el control de los gastos también. Al mantener anotado en un registro lo que se ha gastado más fácil será controlar sus gastos y vivir con su ingreso.

Fuente: <http://www.extension.umn.edu>

### **¿Qué elementos se debe considerar para elegir un buen sistema de ahorro?**

Quizás invertir, abrir una cuenta de inversión, obtener una tarjeta de crédito, un préstamo o ahorrar son algunos servicios que buscas en una institución bancaria pero es importante saber cuál te dará los mejores beneficios y así irte con el mejor banco.

Lo primero que debes saber al momento de elegir un banco es conocer el objetivo al que pretendes llegar o qué servicio utilizarás y determinar entonces cuál te da menores comisiones, es más rentable, tiene banca móvil, etc., así reconocerás la institución bancaria que mejor se ajuste a tus necesidades.

Es importante que consideres los siguientes aspectos cuando necesites elegir el mejor banco:

#### **1. Seguridad y confiabilidad.**

Es necesario que sepas que 'ser grande no brinda seguridad' es decir, el reconocimiento o el tamaño de la institución no es sinónimo de seguridad financiera.

La seguridad de tu dinero no está basado en el tamaño del banco sino en los servicios que te ofrecen, , además la Corporación de Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de seguros privados ofrece un seguro de depósitos que protege de forma limitada los depósitos efectuados en las entidades del sector financiero popular y solidario autorizadas por los respectivos organismos de control, bajo la forma de cuentas corrientes, de ahorros, depósitos a plazo fijo u otras modalidades legalmente aceptadas, de acuerdo con las condiciones que establece el Código Orgánico Monetario y Financiero para el pago del seguro.2. Tasas de Interés.

Los bancos grandes suelen pagar una tasa de interés pequeña, además cobran comisiones y saldo mínimos por mantener algún tipo de cuenta; mientras que los bancos pequeños cobran pocas comisiones brindando una mejor tasa de interés.

### 3. Servicios por Internet

Ahora los sistemas financieros deben estar a la vanguardia de la tecnología y debes considerar que los servicios que algunas instituciones bancarias ofrecen por Internet te ahorran tiempo, son sistemas seguros y confiables, no tienen ningún costo, con libre acceso (de acuerdo a las restricciones de contraseñas y seguridad) desde la comodidad de tu hogar o en cualquier sitio donde te encuentres con acceso a Internet.

Elige un banco de acuerdo a tus necesidades, comodidad y que te brinde los mejores beneficios, no pienses en su imagen o 'gran tamaño'.

Fuente: <http://www.brujulafinanciera.com>

## MÓDULO 3

### DERECHOS Y OBLIGACIONES CONTENIDAS EN EL CÓDIGO DE DERECHOS DEL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO

- **Derecho a la Educación Financiera**

Acceder a través de las instituciones y entidades afines, de acuerdo con la normativa vigente, a los distintos niveles de educación financiera que le permita al usuario comprender sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero; el rol de la Superintendencia de Bancos y Seguros, rol del sistema financiero, la base legal pertinente; el alcance y efectos de los productos y servicios del sistema financiero, que le permita tomar decisiones informadas, y defender sus derechos de tal manera que facilite su participación social activa y responsable.

- **Derecho a la información de productos y servicios financieros**

Acceder y recibir directamente información clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados por las

instituciones del sistema financiero, especialmente en los aspectos financiero, legal, jurídico, operativo, fiscal y comercial, entre otras, incluyendo sus riesgos asociados:

La información, sobre los productos y servicios financieros, deberá estar al alcance del usuario del sistema financiero antes, durante y después de las respectivas prestaciones y deberá ser elaborada considerando el grado de educación financiera, sea este, usuario directo o indirecto de la institución financiera;

Recibir una exposición clara de las condiciones y procedimientos establecidos en el contrato y otros instrumentos a fin de evitar errores de interpretación. Los términos deberán expresarse con claridad y en idioma castellano. En caso de duda se aplicarán a favor del usuario;

Conocer en forma expresa, oportuna y suficiente cualquier modificación de los plazos, tasas de interés pactadas, gastos y demás condiciones del contrato, así como la forma de su aplicación, y los efectos de dichos cambios cuando éstos afecten sus derechos;

Conocer, por cualquier medio accesible de manera previa a la ejecución y en el lugar en el cual se adquirió la obligación, la identificación de la institución a la cual se transferirían los documentos y la transferencia que respalda la operación de la cual el usuario es garante directo o indirecto;

Conocer oportunamente y de forma detallada todos los costos financieros y gastos asociados al producto o servicio ofertado, de conformidad con la ley y normativa pertinente, información que deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al usuario ejercer su derecho a elegir antes de formalizar o perfeccionar la prestación del mismo;

Ser informado sobre los costos fiscales reales de los productos y servicios financieros;

Recibir publicidad clara, no engañosa y que no induzca a error, que recoja las condiciones necesarias, completas y adecuadas del producto o servicio publicitado. La publicidad tendrá fuerza vinculante cuando los contratos o los acuerdos, se pacten con base en la oferta publicitaria; y,

Conocer el tipo de cambio de la moneda en la cual se contrate y las condiciones de su fijación posterior.

- **Derecho a elegir con libertad los productos y servicios financieros**

Elegir con plena libertad productos y servicios financieros ofertados por las instituciones del sistema financiero legalmente reconocidas en función de los precios, tarifas, gastos, costos, así como los beneficios existentes, y/o a suscribir instrumentos, sin ser presionado, coaccionado o inducido mediante prácticas prohibidas por parte de las instituciones del sistema financiero, en transgresión de los principios de competencia leal y sanas prácticas.

- **Derecho a acceder a productos y servicios financieros**

El usuario tendrá derecho a acceder a los productos y servicios financieros, en las siguientes condiciones:

Suscribir contratos y recibir servicios electrónicos cuya validez será igual a la de los contratos celebrados de manera escrita o verbal;

Acceder a los sistemas de ahorro ofertados por las instituciones financieras, respetando los requisitos legales, las políticas de la institución financiera y acorde con las sanas prácticas;

Obtener créditos de las instituciones financieras siempre que se cumplan los requisitos legales, las políticas de la institución financiera y acorde con las sanas prácticas; y,

Disponer de su dinero entregado a las instituciones financieras de forma oportuna de acuerdo con las condiciones pactadas para su colocación.

- **Derecho a obtener productos y servicios financieros de calidad**

El usuario tendrá derecho a recibir productos y servicios financieros de calidad en las siguientes condiciones:

Recibir productos y servicios financieros de forma oportuna, eficaz, eficiente y buen trato;

Rechazar y no pagar los productos que no hayan sido expresamente solicitados por el usuario del sistema financiero, salvo que hayan sido utilizados;

Rechazar y no pagar tarifas por servicios financieros que no han sido expresamente solicitados por el usuario financiero;

Obtener oportunamente de las instituciones financieras, los documentos que respalden la negociación y celebración de contratos; así como la ejecución o prestación directa de servicios financieros;

Exigir un trato no discriminatorio, transparente, equitativo y adecuado de las instituciones financieras, que considere la dignidad personal del usuario, el respeto de sus derechos, y que evite vulnerar su intimidad y descanso; y,

Prepagar las obligaciones contraídas sin que se le pueda exigir el pago de comisiones, intereses no devengados, penalización y/o sanción alguna para el usuario.

- **Derecho al acceso a la información y documentación**

El usuario tendrá derecho a:

Exigir información y documentación de todos los actos que respalden la negociación, contratación, ejecución y terminación del contrato, y/o de la prestación de productos y servicios financieros ya sea al obligado directo o indirecto;

Derecho a obtener los documentos que han sido debidamente cancelados o endosados por haberse subrogado en la obligación en calidad de garante; y,

Conocer si en las bases de datos de las instituciones del sistema financiero existe información sobre sí mismo y acceder a ella sin restricción alguna; a conocer la fuente de dicha información; y, a exigir de la misma la rectificación de los datos personales cuando dicha información sea inexacta o errónea.

- **Derecho a protección**

El usuario tendrá derecho a recibir protección y a demandar la adopción de medidas efectivas que garanticen la seguridad de las operaciones financieras, del defensor del cliente, de la Superintendencia de Bancos y Seguros o de otras instancias administrativas o judiciales pertinentes, especialmente en los siguientes casos:

Recibir protección ante la existencia de cláusulas prohibidas que vayan en contra de sus derechos e intereses;

Recibir protección de los datos personales que las entidades financieras obtengan del usuario para la prestación de productos o servicios financieros. La información sobre dichos datos personales solo podrá ser otorgada por la institución del sistema financiero, en caso de consentimiento libre y expreso, específico, inequívoco e informado, por parte del usuario, de disposición judicial o del mandato de la ley;

Recibir protección de los datos personales que las entidades financieras obtengan del usuario para la prestación de productos y servicios financieros prestados por vía electrónica. Las instituciones financieras adoptarán específicamente las medidas de seguridad necesarias para este tipo de operaciones financieras;

Obtener protección de los datos personales sobre su solvencia patrimonial y crediticia, y a que las instituciones financieras respeten las normas relativas a la reserva y sigilo bancario;

Exigir rectificación de la información de los datos personales en las bases de datos cuando ésta sea inexacta o errónea;

Demandar protección cuando las instituciones financieras empleen métodos de cobranza extrajudicial que atenten contra su privacidad, dignidad personal y/o familiar;

Exigir que se mantenga la validez de las ofertas financieras. Las condiciones incluidas en los contratos tendrán fuerza vinculante si llegan a efectuarse con base en ellas;

Formar y participar en asociaciones para la defensa de los derechos del usuario del sistema financiero, y acudir al defensor del cliente en defensa de sus derechos; y,

Demandar la cobertura del Fondo de Garantía de Depósitos, de acuerdo con la ley.

- **Derecho al reclamo**

El usuario tiene derecho a reclamar por la existencia de cláusulas y/o prácticas abusivas o prohibidas que incluyan y ejecuten las instituciones financieras; y en general de todas aquellas acciones u omisiones que vayan en desmedro de sus derechos, para lo cual podrá ejercer ante las instituciones competentes las acciones que correspondan de acuerdo con la ley. Igualmente, para exigir las indemnizaciones y reparaciones del caso.

El usuario tiene derecho a que su reclamo o queja sea recibido en la institución financiera, a que sea atendido en forma diligente; a que las respuestas que reciba sean escritas, motivadas, oportunas y que tengan firma de responsabilidad.

El usuario tiene derecho a presentar sus quejas y reclamos ante el defensor del cliente, ante la Superintendencia de Bancos y Seguros y las demás instancias que determine la ley, cuando sus derechos han sido vulnerados y/o han recibido productos o servicios indebidos o un trato inapropiado por parte de las instituciones financieras; y, particularmente cuando no estén de acuerdo con lo resuelto por la institución financiera ante la que han presentado sus reclamaciones.

Sin embargo, cuando el reclamo haya sido puesto en consideración de la justicia ordinaria por parte de los usuarios del sistema financiero, la Superintendencia de Bancos y Seguros se abstendrá de seguir conociéndolo, en atención al principio de independencia de la Función Judicial, consagrado en el numeral 1 del artículo 168 de la Constitución de la República, que concuerda con el artículo 8 del Código Orgánico de la Función Judicial.

## MÓDULO 4

### ROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

- **Qué es la Superintendencia de Bancos**

#### **Naturaleza**

La Superintendencia de Bancos es un organismo técnico de derecho público, con personalidad jurídica, parte de la Función de Transparencia y Control Social, con autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa, cuya organización y funciones están determinadas en la Constitución de la República y la ley.

#### **Finalidad**

La Superintendencia de Bancos efectuará la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de las actividades financieras que ejercen las entidades públicas y privadas del Sistema Financiero Nacional, con el propósito de que estas actividades se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general.

#### **Presupuesto**



El presupuesto de la Superintendencia de Bancos formará parte del Presupuesto General del Estado y se sujetará a las normas y procedimientos establecidos en el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas y su normativa secundaria.

### **Misión**

- Supervisar y controlar las actividades que ejercen las entidades financieras y de seguridad social, públicas y privadas, con el propósito de proteger los intereses de la ciudadanía y fortalecer los sistemas controlados.

### **Visión**

- Ser una institución referente de supervisión y control que protege a la gente, promoviendo la estabilidad de los sistemas financiero y de seguridad social, con personal reconocido por su capacidad técnica que aplica procesos y tecnología eficientes.

### **Objetivos Estratégicos**

#### Perspectiva de Usuarios

1. Incrementar la calidad de los servicios de atención al ciudadano.
2. Promover la educación financiera en la ciudadanía.

#### Perspectiva de procesos

3. Incrementar la efectividad del modelo de supervisión y control basado en riesgos de la Superintendencia de Bancos. 4. Reposicionar el rol de la Superintendencia de Bancos sobre la base de las competencias establecidas en la normativa vigente. 5. Incrementar la gestión por procesos de la Superintendencia de Bancos. 6. Incrementar la gestión tecnológica de la Superintendencia de Bancos.

#### Perspectiva de Talento Humano

7. Incrementar el desarrollo, motivación y compromiso del Talento Humano de la Superintendencia de Bancos.

## **MÓDULO 5**

### **ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS, DERECHOS Y OBLIGACIONES DE OPERACIONES DE CRÉDITO**

#### **Riesgos asociados a las operaciones de crédito**

##### **a) Riesgo de Tasa de Interés (fija, variable)**

Es la posibilidad de que las instituciones del sistema financiero asuman pérdidas como consecuencia de movimientos adversos en las tasas de interés pactadas, cuyo efecto dependerá de la estructura de activos, pasivos y contingentes.

#### **b) Riesgo de tipo de cambio**

##### **Riesgo de tipo de cambio.-**

Es el impacto sobre las utilidades y el patrimonio de la Institución controlada por variaciones en el tipo de cambio y cuyo impacto dependerá de las posiciones netas que mantenga una institución controlada, en cada una de las monedas con las que opera.

#### **c) Riesgo legal (contractual)**

##### **Riesgo legal.-**

Es la probabilidad de que una institución del sistema financiero sufra pérdidas directas o indirectas; de que sus activos se encuentren expuestos a situaciones de mayor vulnerabilidad; de que sus pasivos y contingentes puedan verse incrementados más allá de los niveles esperados, o de que el desarrollo de sus operaciones enfrente la eventualidad de ser afectado negativamente, debido a error, negligencia, impericia, imprudencia o dolo, que deriven de la inobservancia, incorrecta o inoportuna aplicación de disposiciones legales o normativas, así como de instrucciones de carácter general o particular emanadas de los organismos de control, dentro de sus respectivas competencias; o, en sentencias o resoluciones jurisdiccionales o administrativas adversas; o de la deficiente redacción de los textos, formalización o ejecución de actos, contratos o transacciones, inclusive distintos a los de su giro ordinario de negocio, o porque los derechos de las partes contratantes no han sido claramente estipuladas.

- **Derecho a la transparencia de la información**

Principio de Publicidad de la Información Pública.- El acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado.

Toda la información que emane o que esté en poder de las instituciones, organismos y entidades, personas jurídicas de derecho público o privado que, para el tema materia de la información tengan participación del Estado o sean concesionarios de éste, en cualquiera de sus modalidades, conforme lo dispone la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado; las organizaciones de trabajadores y servidores de las instituciones del Estado, instituciones de educación superior que perciban renta del Estado, las denominadas organizaciones no gubernamentales (ONGs), están sometidas al principio de publicidad; por lo tanto, toda información que posean es pública, salvo las excepciones establecidas en esta Ley.

- **Obligación del cliente a brindar la información (prevención de lavado de activos)**

Las instituciones financieras están obligadas a establecer mecanismos para la recopilación, verificación y actualización de la identidad de los clientes, cuando:

Se inicie la relación comercial o contractual; y,

Existan cambios en la información del cliente en relación con la existente en la base de datos.

Bajo ninguna circunstancia se creará o mantendrá cuentas anónimas cifradas, con nombres ficticios o se usará cualquier otra modalidad que encubra la identidad del titular. Las instituciones deben evitar establecer relaciones comerciales con sociedades o empresas comerciales constituidas al amparo de legislaciones extranjeras que permitan o favorezcan el anonimato de los accionistas o administradores, incluyendo en esta categoría a sociedades anónimas cuyas acciones sean emitidas al portador; o, que dichas legislaciones impidan la entrega de información.

Si la institución del sistema financiero tuviere dudas acerca de la veracidad de la información proporcionada por el cliente, o exista incongruencia con los datos que sobre él se haya obtenido con anterioridad, estará obligada a verificar dicha información y a reforzar las medidas de control.

## MÓDULO 6

### FORMAS Y FIGURAS LEGALES ESTABLECIDAS PARA EJERCER SUS DERECHOS Y RECLAMOS TANTO DENTRO DE LA ENTIDAD CONTROLADA COMO EN ORGANISMOS PÚBLICOS.

#### 6.1 FORMAS Y FIGURAS ESTABLECIDAS PARA EJERCER SUS DERECHOS Y RECLAMOS EN EL ISSFA

De conformidad con la Ley de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, el ISSFA tiene como finalidad proporcionar la seguridad social al profesional militar, a sus dependientes y derechohabientes, a los aspirantes a oficiales, aspirantes a tropa y conscriptos, mediante un sistema de prestaciones.

##### 6.1.1. Prestaciones

El ISSFA concede a sus afiliados las siguientes prestaciones:

- a) Seguro de Retiro, Invalidez y Muerte; que incluye mortuoria;
- b) Seguro de Cesantía;
- c) Seguro de Enfermedad y Maternidad; y,
- d) Seguro de Vida y Accidentes Profesionales.

Conforme lo establecen los artículos 11 y 101 de la Ley de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, la Junta de Calificación de Prestaciones, tiene a su cargo la expedición de los acuerdos para el otorgamiento de las diferentes prestaciones establecidas en la Ley, siendo únicamente dicha Junta la que califica el derecho, es decir, es la encargada de analizar y determinar quiénes pueden acceder a las diferentes prestaciones que otorga el ISSFA.

Así también, el Reglamento para el Funcionamiento de la Junta de Calificación de Prestaciones del ISSFA publicado en el Registro Oficial Edición Especial No. 215 del 27 de noviembre de 2014, artículo 4 y 5, ratifican que la indicada Junta es el único órgano competente para conocer, resolver, y decidir en mérito de lo actuado (las pruebas y demás documentos que constan en el expediente) la concesión de las prestaciones establecidas en la Ley.

Del cuerpo legal antes indicado, podemos señalar que la Junta de Calificación de Prestaciones del ISSFA emite un acuerdo, por medio del cual se le comunica al usuario si tiene derecho a una prestación, o no califica para otorgarle dicho derecho. Si el usuario no está de acuerdo con la decisión de la Junta de Calificación de Prestaciones, de conformidad con lo que prescribe el Art. 90 del Reglamento General a la Ley de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, tiene 30 días plazo (se cuentan todos los días, esto es sábados, domingos y feriados) para solicitar ante la misma Junta la reconsideración de su decisión.

Si el usuario tampoco está de acuerdo con la decisión de la reconsideración, puede apelar dicha decisión ante el Consejo Directivo del ISSFA en el plazo de 30 días contados desde la notificación. La Decisión del Consejo Directivo puede ser impugnada ante los Jueces de lo Contencioso Administrativo, o de existir los fundamentos respectivos pueden interponer una Acción de Protección ante el Juez Constitucional.

Finalmente es necesario indicar que de conformidad con el Art. 20 de la Ley de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, el derecho a reclamar las diferentes prestaciones que otorga la institución, prescribe a los tres años contados a partir de la fecha de la baja o fallecimiento del causante.

<b>RECLAMOS ANTE EL ISSFA (PRESTACIONES)</b>				
<b>Prestaciones</b>	<b>Acuerdo</b>	<b>Reconsideración</b>	<b>Apelación</b>	<b>Impugnación</b>
Seguro de Retiro, Invalidez y Muerte; que incluye mortuoria; Seguro de Cesantía; Seguro de Enfermedad y Maternidad; y, Seguro de Vida y Accidentes Profesionales	Junta de Calificaciones	Junta de Calificaciones 30 días plazo	Consejo Directivo 30 días plazo	Tribunal Contencioso Administrativo Juez Constitucional

### **6.1.2. Préstamos**

Conforme lo establece la Ley de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas en su Art. 84, el ISSFA concede a sus asegurados préstamos quirografarios, ordinarios y de emergencia, préstamos hipotecarios y préstamos prendarios.

En el Registro Oficial Edición Especial No. 215 del 27 de noviembre de 2014, se publicó el Reglamento para el Funcionamiento de la Comisión de Crédito del ISSFA, Comisión encargada de conocer y resolver la concesión de préstamos quirografarios o hipotecarios.

De conformidad con el artículo 25 del Reglamento indicado, las Resoluciones de la Comisión de Crédito pueden ser reconsideradas por el mismo organismo, previa solicitud del interesado en un plazo máximo de 15 días contados desde la notificación de la Resolución o decisión de la Comisión. Dicho organismo de conformidad con el artículo 25

inciso tercero del mismo reglamento, tiene 30 días plazo contados desde la petición de reconsideración, para resolver la petición.

RECLAMOS ANTE EL ISSFA (PRÉSTAMOS)		
Préstamos	Resolución	Reconsideración
Quirografarios Hipotecarios	Comisión de Crédito	Comisión de Crédito 15 días plazo

## 6.2 FORMAS Y FIGURAS ESTABLECIDAS PARA EJERCER SUS DERECHOS Y RECLAMOS EN ORGANISMO PÚBLICOS

### 6.2.1. Defensor del Cliente

Esta figura aplica únicamente para las instituciones financieras privadas, incluidas las sucursales de instituciones financieras extranjeras.

### 6.2.2. Superintendencia de Bancos

En la página web [www.sbs.gob.ec](http://www.sbs.gob.ec); Atención al Usuario, Consultas y Reclamos; Atención de Consultas, Quejas y Reclamos; se encuentra la siguiente información de cómo efectuar un reclamo ante dicho organismo cuando el usuario se sienta afectado por alguna decisión de cualquier entidad pública o privada, aplicable en el evento de que quiera presentar un reclamo en contra del ISSFA.

Se aclara que la Superintendencia de Bancos puede resolver cualquier tipo de reclamo que no tenga como objetivo el otorgamiento de alguna prestación establecida en la ley (Seguro de Retiro, Invalidez y Muerte; que incluye mortuoria; Seguro de Cesantía, Seguro de Enfermedad y Maternidad; Seguro de Vida y Accidentes Profesionales), toda vez que la decisión sobre la concesión o negativa de una prestación, solo puede ser impugnada vía judicial ante los Jueces de lo Contencioso Administrativo, para lo cual el usuario tiene 90 días término desde la última decisión para impugnarla vía judicial.

#### Procedimiento para presentar consultas, quejas y reclamos escritos:

- Llenar el "**Formulario Gratuito de Reclamos por parte de los usuarios de las Entidades Controladas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador**" de consultas, quejas y reclamos que lo puede descargar desde la página web de la Superintendencia de Bancos o en sus oficinas.
- Adjuntar carta explicativa en la cual se expongan en forma clara y precisa los motivos que generan su consulta, queja o reclamo, los hechos que considere relevantes y que transgredan las normas constitucionales, legales o reglamentarias, y la petición concreta realizada a la Superintendencia de Bancos.
- Adjuntar toda la documentación que estime respalda su consulta, queja o reclamo presentado.
- Para el caso de personas naturales, adjuntar copias de cédula de identidad o pasaporte para personas extranjeras.

- Para el caso de personas jurídicas, adjuntar copias del Registro Único de Contribuyentes, del nombramiento de representante legal o apoderado y cédula de ciudadanía.
- Deberá señalar si el hecho que genera la consulta, queja o reclamo fue presentado en alguna dependencia de la Función Judicial o se encuentra en conocimiento de un ente administrativo, arbitral o judicial.

#### **Casos en los que el usuario puede ingresar una consulta, queja o reclamo:**

- Cuando considera que la entidad controlada está incumpliendo con la normativa vigente, se encuentra ejecutando actos en contra de la Ley y/o incumpliendo instrucciones impartidas por parte de la Superintendencia de Bancos.
- Cuando sus registros crediticios sean erróneos, sin que usted haya contraído una obligación con una entidad controlada, en la cual sea deudor o codeudor.
- Cuando su cuenta corriente ha sido inhabilitada de forma errónea por parte de una institución financiera.
- Cuando no haya recibido atención a su reclamo presentado ante la entidad controlada en el plazo establecido por la normativa, y/o no se encuentre de acuerdo con la respuesta del mismo.
- Cuando tenga dudas sobre aspectos relacionados con las operaciones de las entidades que conforman los sistemas controlados.

#### **6.2.3. Defensoría del Pueblo**

Si el usuario lo considera pertinente, puede direccionar su reclamo a la Defensoría del Pueblo. El artículo 2 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo establece como atribuciones de dicha entidad, el defender de oficio o a petición de parte, la observancia de los derechos fundamentales individuales o colectivos que la Constitución de la República, las leyes, los convenios y tratados internacionales garantizan.

El artículo 15 de la misma ley, establece que las quejas podrán ser formuladas por escrito o verbalmente y contendrán la identificación del peticionario y la relación circunstanciada de los hechos, sin otro requisito adicional. El artículo 19 Ibídem señala que recibida la queja se procederá a su inmediata investigación, notificándose al presunto responsable para que la conteste en el plazo de 8 días, prorrogables por 8 días más; en caso de no contestarse, dicha omisión será tomada como aceptación de la queja, sin perjuicio de continuar su investigación.

El artículo 23 establece que la negativa a dar la información solicitada por el Defensor del pueblo y la falta de colaboración, puede ser sancionada con multa de hasta 10 SMV o incluso con la destitución del funcionario público respectivo. De la misma manera se establece que la decisión del Defensor del pueblo puede ser impugnada por cualquiera de las partes ante los Jueces de lo Contencioso Administrativo.

<b>RECLAMOS ANTE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO</b>	
<b><u>Contenido:</u></b>	<b><u>Temas:</u></b>
Lugar y fecha	Cualquier reclamo con respecto
Nombres completos	a los servicios prestados por el ISSFA
Número de Cédula	que no tengan relación a la concesión
Fundamentos del reclamo	o negación de prestaciones, solo
Pruebas que tenga en su poder	pueden ser impugnadas vía judicial o

Firma	constitucional.
Dirección o lugar de notificaciones (No requiere abogado)	

## MÓDULO 7

### MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

La Unidad de Comunicación Social del ISSFA, sigue los parámetros establecidos en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información.

- Artículo 7 “Por la transparencia en la gestión administrativa que están obligadas a observar todas las instituciones del Estado que conforman el sector público en los términos del artículo 118 de la Constitución Política de la República y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, difundirán a través de un portal de información o página web, así como de los medios necesarios a disposición del público, implementados en la misma institución, (...)”; por tanto el portal institucional del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas posee un link denominado TRANSPARENCIA dentro del cual se encuentran los literales y matrices homologadas por esta ley, además mediante Resolución No. **2015-001-ISSFA-DAJ** del 13 de abril de 2015 se ha formado el Comité de Transparencia Institucional el cual tiene la responsabilidad de recopilación, revisión y análisis de la información así como su aprobación ya autorización para su posterior publicación.
- Artículo 12 “Todas las instituciones públicas, personas jurídicas de derecho público o privado y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, a través de su titular o representante legal, presentarán a la Defensoría del Pueblo, hasta el último día laborable del mes de marzo de cada año, un informe anual sobre el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública, que contendrá:
  - a) Información del período anterior sobre el cumplimiento de las obligaciones que le asigna esta Ley;”

La información se encuentra publicada en el portal web institucional [www.issfa.mil.ec](http://www.issfa.mil.ec); los asegurados y público en general pueden acceder a esta información a través del botón **Publicaciones** del menú principal superior, selecciona la opción Informe de Rendición de Cuentas 2016.

## MODULO 8

### REQUISITOS PARA ACCEDER A LAS PRESTACIONES DE SALUD, VEJEZ, INVALIDEZ, JUBILACIÓN Y CESANTÍA

#### 1. SEGURO DE ENFERMEDAD Y MATERNIDAD:

El Seguro de Enfermedad y Maternidad (SEM) es la prestación que protege al asegurado en servicio activo y pasivo, sus dependientes y derechohabientes, aspirantes a oficiales o tropa y conscriptos; dentro del territorio nacional en las siguientes modalidades: en establecimientos de salud, a domicilio; y /o unidades móviles, mediante los siguientes servicios:

- a. Medicina preventiva;
- b. Asistencia clínica y quirúrgica (excepto cirugías estéticas no constructivas); entre otros:
  - 1. Consulta externa
  - 2. Emergencias y urgencias
  - 3. Tratamiento de cuidados paliativos
  - 4. Tratamiento médico integral para obesidad mórbida
- c. Asistencia Obstétrica;
- d. Asistencia Odontológica básica y funcional, no estética;
- e. Rehabilitación, Órtesis y Prótesis:
  - 1. Rehabilitación, rehabilitación especial
  - 2. Asistencia y entrega de órtesis y prótesis
  - 3. Asistencia y entrega de órtesis auditivas, implantes cocleares e implantes óseos.
- f. Auxiliares de diagnóstico y tratamiento;
- g. Asistencia farmacológica: hospitalaria, emergencia y ambulatoria; y,
- h. Medicina ancestral y alternativa.

## 2. BENEFICIARIOS:

- a. Los militares en servicio activo, servicio pasivo con pensión de retiro, por discapacidad e invalidez;
- b. Los militares en servicio pasivo, pensionista de retiro o invalidez, beneficiarios de las Pensiones Militares administradas por la Ex Caja Militar;
- c. Los militares en servicio pasivo, pensionistas de retiro e invalidez, beneficiarios de las Pensiones del Estado, administradas por el Ministerio de Defensa Nacional;
- d. Los pensionistas de montepío, beneficiarios de las Pensiones Militares administradas por la Ex Caja Militar y las Pensiones del Estado administradas por el Ministerio de Defensa Nacional;
- e. Los aspirantes a oficiales y tropa y los conscriptos en las condiciones establecidas en la Ley;



- f. Los Combatientes del 41 y sus viudas legalmente calificadas hasta 1993, en los términos de los Arts. 74 y 108 de la Ley del ISSFA.
- g. El grupo de los Pensionistas del Estado enunciados en los literales c) y d) está constituido por los asegurados cotizantes que alcanzaron derecho a pensión de retiro, invalidez y montepío antes del 9 de marzo de 1959.
- h. El cónyuge o persona que mantiene unión libre estable y monogámica con el militar;
- i. Los hijos menores de edad del militar;
- j. Los hijos solteros hasta los veinte y cinco años de edad, siempre que probaren anualmente hallarse estudiando en establecimientos reconocidos por el Estado y no mantengan relación laboral, ni renta propia;
- k. Los hijos mayores de edad, incapacitados en forma total y permanente que no dispongan de renta propia; y,
- l. Los padres del militar que dependan económicamente del mismo, para los efectos del seguro de enfermedad y maternidad, con una cobertura del 50%.

No están amparados los dependientes de los Aspirantes a Oficiales o Tropa y Conscriptos.

### **3. ATENCIÓN EN LOS POLICLÍNICOS:**

#### **ATENCIÓN EN LOS POLICLÍNICOS - PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DE SALUD:**

Pueden asistir a las unidades de primer nivel de la Red Pública integral de Salud llamando al 171 y en caso de emergencia dirigirse a los hospitales más cercanos de la Red Pública Integral de Salud.

Para acceder a la red privada complementaria deben hacerlo con derivación, agotando primero la Red Publica Integral de Salud.

Recuerde: En caso de que requiera atención médica de enfermedades comunes, concurra a los dispensarios médicos de Primer Nivel; colabore para que a los hospitales grandes acudan personas que requieren atención especializada y descongestionar la afluencia de pacientes.

#### **BENEFICIOS:**

##### **Beneficios de acudir a las Unidades de Salud de Primer Nivel**

- No tiene que pagar la consulta, este valor es cubierto por el ISSFA, el beneficio se extiende al cónyuge e hijos.
- Recibirá gratuitamente los medicamentos para las siguientes enfermedades: resfriado común, faringitis aguda, amigdalitis aguda, bronquitis aguda, gastroenteritis de origen infeccioso, dorsalgia, gastritis, duodenitis, cistitis, cefalea. parasitosis intestinal, conjuntivitis y sinovitis/tendo sinovitis.

- El afiliado y sus hijos menores de 8 años, recibirán atención odontológica básica con cobertura del ISSFA.

**Si usted se hace atender en los Dispensarios Médicos de Primer Nivel, obtiene:**

- No necesita acudir a los hospitales grandes.
- Recibe las recetas completas para tratar las enfermedades más frecuentes.
- Puede hacer prevención odontológica en sus niños pequeños y asegurarse que tengan los dientes sanos.
- La atención es ágil y amable.

#### **DERIVACIONES:**

**Norma de relacionamiento Art. 12.-** Prelación de la derivación,- La derivación de usuarios/pacientes se realizará entre los establecimientos de salud de la Red Pública Integral de Salud; y, únicamente en el caso de no contar con disponibilidad, se procederá a derivar a los usuarios/pacientes a la Red Privada Complementaria. Este proceso será debidamente registrado y documentado en el correspondiente formulario y/o sistema informático.

La Red Complementaria está conformada por las clínicas privadas calificadas por el Ministerio de Salud Pública, para brindar atención médica. Para acceder a esta prestación primero se utilizará los servicios de la Red Pública Integral de Salud (RPIS), y únicamente al no encontrar recursos en esta, se procederá a derivar pacientes a la red privada complementaria.

La Red Complementaria solo atenderá a los pacientes que sean referidos desde cada una de sus unidades de salud y únicamente en casos de emergencias podrán ingresar los pacientes sin la referencia correspondiente. Los ingresos por emergencia deben ser notificados inmediatamente al médico de la unidad policial, para que califique la emergencia y reporte a la DNS, para obtener la autorización de ingreso y el compromiso de pago.

**Art. 23.-** Derivación para atención por emergencia.- Los pacientes por su condición de salud podrán ser atendidos a través del servicio de emergencia, mediante derivación, atención pre-hospitalaria o auto-derivación. Los prestadores de servicios de salud públicos y privados, en todos los casos, brindarán atención inmediata a los usuarios/pacientes, sin que para ello medie la presentación de documento o trámite administrativo alguno, anteponiendo la necesidad médica y el beneficio del paciente.

#### **AUTODERIVACIONES:**

**Art. 26.- Auto derivación.-** En las auto derivaciones a la Red Privada Complementaria, se autoriza la cobertura para los casos auto – derivados de pacientes en condiciones que se ajusten a los criterios de prioridad I y II del triage, denominado “Sistema de Triage Manchester MTS\* modificado”, adoptado por la Autoridad Sanitaria Nacional. Es responsabilidad del establecimiento de salud realizar el triage de las emergencias que recibe y atender al paciente conforme su necesidad. En los establecimientos de la RPIS, el triage respalda la definición de la condición de emergencia y justifica el pago de las prestaciones dadas.

#### **DERIVACIÓN INTERNACIONAL:**

Hasta el año 2013, las Fuerzas Armadas asumían gastos para casos de tratamiento médico en el exterior, con normas internas.

En el año 2013, el MSP promulgó la norma técnica de derivación internacional para pacientes con enfermedades catastróficas, que reguló a todo el Sistema Nacional de Salud, limitando el accionar de las Fuerzas.

La derivación internacional la administra el MSP, son beneficiarios de esta derivación todos los ecuatorianos y extranjeros legalmente residentes en el territorio nacional con diagnóstico confirmado de una enfermedad catastrófica y que su requerimiento médico de alta complejidad, no se puede resolver a nivel nacional tanto en la Red Pública Integral de Salud como en la Red Privada Complementaria. Se excluye todo tratamiento que no tenga evidencia científica de efectividad terapéutica o se encuentre en fase experimental.

Acuerdo Ministerial 00001829, establece que las enfermedades catalogadas como catastróficas son:

- Malformaciones congénitas de corazón y válvuloplastía cardíacas
- Todo tipo de cáncer
- Tumor cerebral en cualquier estadio y de cualquier tipo
- Trasplante de órgano, medula ósea
- Secuela de quemaduras graves
- Malformaciones arteriovenosas cerebrales
- Síndrome de klippel Trenaunay
- Aneurisma toraco abdominal

#### **PORQUE NO SE REALIZAN LAS REPOSICIONES DE GASTOS MÉDICOS:**

Ya no se realizan las reposiciones de gastos médicos en razón de que la atención de salud es gratuita y se debe planillar al financiador, de acuerdo al siguiente artículo:

**Norma de relacionamiento Art. 6.- Gratuidad.-** Los prestadores de servicios de salud que reciban usuarios/pacientes por derivación de la Red Pública Integral de Salud, brindarán la atención sin requerir ningún pago, abono a cuenta, garantía o algún otro tipo de compromiso económico como: cheque, letra de cambio, contrato, voucher de tarjeta de crédito o equivalentes, ni siquiera como contribución voluntaria igualmente, los prestadores de servicios de salud no podrán solicitar a los usuarios/pacientes de la Red Pública Integral de Salud, que realicen adquisiciones directas o por terceros, de medicamentos o dispositivos médicos, o el pago por algún servicio brindado. Esto incluye los diferentes componentes sanguíneos.

#### **4. MEDICINA AMBULATORIA PARA PACIENTES PORTADORES DE ENFERMEDADES CRÓNICAS GRAVES:**

##### **ENTREGA DE MEDICINAS:**

##### **Entrega de medicinas para pacientes con enfermedades crónicas, catastróficas, raras y huérfanas:**

- Se cubre al titular al 100% de acuerdo al listado de enfermedades y Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos vigente.
- Se cubre en ciertas enfermedades a los dependientes.
- Los padres no tienen cobertura

##### **REQUISITOS:**

- Ser titular o dependiente directo (cónyuge o hijo) debidamente registrado en el ISSFA.
- Solicitud firmada por el médico tratante, el jefe de servicio y el director médico de la unidad de salud para ser calificado como paciente portador de enfermedad crónica grave.
- La receta del médico tratante con fecha, nombre del afiliado, firma y sello del profesional, es suficiente para cambios de medicina o alcances.
- Número de cédula de identidad o código de afiliación del ISSFA y firma.

##### **PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR MEDICAMENTOS:**

- El médico tratante, de acuerdo a la enfermedad que padece deberá llenar el formulario de trámite respectivo y extender una receta bajo su responsabilidad conforme a la normativa vigente para la emisión de recetas a nivel nacional.
- El afiliado deberá presentar dicho formulario legalizado con las firmas del tratante, el jefe de servicio y el Director del Hospital ante el ISSFA (matriz o

agencias). En la matriz, regional litoral y agencias se reciben por ventanilla todos los días. Las que son de provincia, deberán ser remitidas al ISSFA matriz.

- El Seguro de Enfermedad y Maternidad del ISSFA verificará el derecho y que la enfermedad y medicamentos prescritos que estén de acuerdo a la normativa vigente.
- Acercarse a Bodega de Crónicos del ISSFA para retirar la medicina. A las agencias se hace llegar la medicina para que el usuario las retire. Usualmente la autorización tiene una duración de 12 meses, luego de lo cual el afiliado deberá pedir una nueva receta al médico tratante. Las entregas de medicina se hacen cada tres meses. Para pacientes con enfermedades muy graves, la autorización dura 3 meses, y las entregas se hacen cada mes.
- En caso de cambio de medicación antes de cumplir el tiempo de autorización, el afiliado hará llegar al ISSFA la receta con su nombre, sello, firma del profesional y tipo de cambio en la medicación prescrita para recibir la nueva dotación.

#### **LUGARES DE ENTREGA MEDICINA:**

##### **QUITO:**

Bodega de Crónicos del ISSFA matriz. (Jorge Drom N37-125 y José Villalengua).

Bodega de crónicos HE-1 (Av. Gran Colombia y Queseras del Medio, Edif. Consulta Externa HE-1 Planta Baja)

##### **GUAYAQUIL:**

Bodega de Crónicos Regional Litoral (Luque 121 entre Pedro Carbo y Pichincha)

##### **RESTO DEL PAÍS**

Agencias ISSFA a Nivel Nacional ([Ver Mapa de Agencias](#))

##### **HORARIOS DE ATENCIÓN:**

De lunes a viernes de 07:45 a 15:45

#### **5. OTROS BENEFICIOS:**

##### **ORTESIS, COMPONENTES PROTÉSICOS, PRÓTESIS DE MIEMBROS Y AYUDAS TÉCNICAS:**

- Para el militar en servicio activo o pasivo, hijos dependientes y montepío de acuerdo a la normativa vigente.

##### **REQUISITOS:**

- Solicitud de la prestación (Para todos los casos).
- Certificado de no tener relación de dependencia con el IESS e ISSPOL, (Pasivos y dependientes).

- Informe de la Unidad de Salud Militar. (Para todos los casos).
- Audiometría (para solicitud de audífonos).
- Informe social e informe psicológico de grupo familiar (para solicitud de implantes cocleares y óseos).
- Informe psicológico del requirente (cuando es la primera vez de la solicitud de prótesis de miembros).

#### **6. TRATAMIENTO MÉDICO INTEGRAL PARA OBESIDAD MÓRBIDA Y EXTREMA:**

- La autorización para cirugía bariátrica se dará por una sola vez a los asegurados
- Obesidad Mórbida, aquella que registra rangos del Índice de Masa Corporal (IMC) entre 40 y 49.9; y,
- Obesidad Extrema, IMC mayor a 50.
- Son beneficiarios de esta prestación el militar activo o pasivo, dependientes y derechohabientes, siempre que no registres como seguro primario al IESS e ISSPOL, se exceptúan de esta prestación a los padres.
- No son candidatos elegibles a esta prestación los pacientes menores de 13 años y mayores 65 años.
- Dicha prestación se podrá realizar en unidades médicas de II y III nivel que cuenten con el equipo multidisciplinario.

#### **REQUISITOS:**

- El asegurado o su representante deberá acercarse a las Dirección del Seguro de Salud en la Matriz o Litoral.
- Presentar el formulario 053 / para casos de derivación.
- Informe técnico medico multidisciplinario, que contenga el consolidado del criterio de las especialidades médicas de: Cirugía, endocrinología, nutrición, cardiología, psicología u otros.
- Documento de identificación,
- Certificado y copia de la historia clínica o fichas médicas que evidencie el padecimiento de la enfermedad por un período no menor a 5 años, emitido por una Unidad de Salud Militar.

#### **7. CUIDADOS PALIATIVOS, ATENCIÓN DOMICILIARIA Y PARA PACIENTES CRÍTICOS:**

- Los diagnósticos para otorgar la cobertura de cuidados paliativos son: Cáncer, Enfermedad Pulmonar, Enfermedad Cardíaca, Enfermedad Neurológica, Hepáticos, Renal, Sida y otros.
- Los pacientes que acceden a esta prestación son evaluados por el médico especialista de la unidad médica militar quien emite un "Informe de condición del paciente".

- La presente prestación podrá ser otorgada por prestadores de la red pública integral y/o red privada complementaria calificada para brindar dichas prestaciones.
- La duración de la autorización de la prestación durará 6 meses para tiempo adicional se deberá realizar la renovación con anticipación.

#### **REQUISITOS:**

Cuando el paciente es derivado de la unidad militar al prestador de la RPIS o RPC, éste es quien realiza la solicitud del código de validación para la prestación directamente a la Dirección del Seguro de Salud.

Si el paciente necesita atención domiciliaria, el asegurado o su representante se acercan a la dirección del seguro de salud y presentan:

- Formulario 053 de la derivación o referencia.
- Informe del prestador.
- Documento de identificación.

#### **REQUISITOS POR PRIMERA VEZ:**

- Solicitud con número de cédula, número de afiliación, grado, apellidos y nombres del titular y del paciente.
- Certificado de calificación de discapacidad
- Informe del médico tratante de la unidad militar de salud
- Informe del centro al que acude el derechohabiente.

#### **REQUISITOS PARA RENOVACIÓN:**

- Solicitud con número de cédula, número de afiliación, grado, apellidos y nombres del titular y del paciente
- Informe del médico tratante de la unidad militar de salud
- Informe del centro al que acude el derechohabiente.

#### **REQUISITOS PARA ACCEDER A LAS PRESTACIONES DE: VEJEZ, INVALIDEZ, JUBILACIÓN Y CESANTÍA**

<b>REQUISITOS PARA MONTEPIO INICIAL Y MORTUORIA, COPARTICIPACION</b>		<b>CUMPLE</b>
1	Solicitud de Prestaciones (Formato del ISSFA)	
2	Partida de defunción	
3	Copia de cédula del causante	
4	Partida de matrimonio actualizada	
5	Copia de la cedula con el estado civil de VIUDA	

<b>REQUISITOS PARA MONTEPIO INICIAL Y MORTUORIA, COPARTICIPACION</b>		<b>CUMPLE</b>
6	Certificado de filiación actualizado	
7	Declaración Voluntaria de Montepío Viuda/Conviviente Formato del ISSFA	
8	Certificado bancario	

**HIJOS MENORES DE EDAD**

1	Copia de la cédula	
2	Certificado de filiación actualizado	
3	Acta de inscripción de nacimiento	

**HIJOS MAYORES DE EDAD ENTRE 18 y 25 AÑOS SOLO REGIMEN ANTERIOR**

1	Copia de la cédula	
2	Acta de inscripción de nacimiento	<b>NO APLICA</b>
3	Certificado bancario	
4	Certificado de filiación actualizado	
5	Certificado de asistencia a clases actualizado en el que conste el año y la carrera que está cursando. Para quienes estudian en el exterior el certificado de asistencia a clases deberá ser legalizado por el Cónsul o Embajada Ecuatoriana o apostillado. *	
6	Certificado de no ser afiliado el IESS, en el caso de serlo deberá adjuntar la certificación de historia laboral	
7	Certificado de no ser afiliado al ISSPOL	
8	Certificado de no poseer RUC emitido por el Servicio de Rentas Internas.	

\* Para quienes estudian a distancia deberán presentar todos los documentos anteriormente mencionados adjuntando la declaración juramentada notariada en la que indique el estado civil actual es de soltero y que no tiene actividad formal o informal en la que se genere ingresos propios.

**HIJOS MAYORES DE EDAD ENTRE 18 y 25 AÑOS, QUE NO TIENEN DERECHO**

1	Solicitud General (Formato del ISSFA)*	
2	Copia de la cedula	
3	Certificado que justifique el motivo de la pérdida del derecho.	

\* En la solicitud deberá constar el motivo por el cual no accede a la pensión de montepío

**En caso de que alguno de los derechohabientes desee autorizar a otra persona PARA EL COBRO DE MONTEPIO**



REQUISITOS PARA MONTEPIO INICIAL Y MORTUORIA, COPARTICIPACION		CUMPLE
1	Original o copia certificada del Poder Notarizado (Especificando que es para cobro de la pensión de montepío)	
2	Copia de cédula del apoderado	
3	Certificado bancario del apoderado	

**\* Señor afiliado informamos a usted que todos los documentos deberán ser revisados e ingresados por el Asesor de Servicio al Cliente del ISSFA, el mismo que le entregará un comprobante de recibo, de no estar los documentos y la información completa todo trámite deberá ser devuelto.**

REQUISITOS MORTUORIA		CUMPLE
1	Solicitud de Prestaciones (Formato del ISSFA)	
2	Certificado de inhumación o partida de defunción	
3	Copia de cédula del causante	
4	Factura original del pago de los gastos funerales (Requisitos SRI)	
5	Copia de cedula del beneficiario de la factura	
6	Certificado Bancario (cuenta personal no compartida)	

#### LIQUIDACION DE HERENCIA (GASTOS FUNERALES y LIQUIDACION DE DECIMOS)

1	Solicitud de Prestaciones (Formato del ISSFA)	
2	Certificado de inhumación o partida de defunción	
3	Copia de cédula del causante	
4	Original de la Posesión Efectiva de Bienes o copia certificada, inscrita en el Registro de la Propiedad.	
5	Autorización de los herederos para el cobro (formato del ISSFA o poder notarizado)	
6	Copia de las cédulas de los herederos (si no constaren en la Posesión)	
7	Certificado bancario (cuenta personal no compartida)	

#### PAGO DE MORTUORIA A FUNERARIAS CON CONVENIO (AGENCIAS)

1	Solicitud de Prestaciones (Formato del ISSFA)	
2	Certificado de inhumación o partida de defunción	
3	Copia de cédula del causante	
4	Factura original del pago de los gastos funerales	
5	Autorización de los familiares para el pago a favor de la FUNERARIA	
6	Copia de la cedula del familiar que autoriza	

7	Informe de Bienestar Social del ISSFA	
8	Certificado bancario	

\* Señor afiliado informamos a usted que todos los documentos deberán ser revisados e ingresados por el Asesor de Servicio al Cliente del ISSFA, el mismo que le entregará un comprobante de recibo, de no estar los documentos y la información completa todo trámite deberá ser devuelto.

REQUISITOS PARA ACRECIMIENTO SOLO REGIMEN ANTERIOR		CUMPLE
1	Solicitud de Prestaciones (Formato del ISSFA)	
2	Copia de la cedula de los beneficiarios que mantengan el derecho	
3	Certificado de filiación actualizado de los beneficiarios que mantengan el derecho.	

#### PARA LOS HIJOS MAYORES DE EDAD ENTRE 18 y 25 AÑOS

1	Copia de la cédula	
2	Acta de inscripción de nacimiento	
3	Certificado bancario	
4	Certificado de filiación actualizado	
5	Certificado de asistencia a clases actualizado en el que conste el año y la carrera que está cursando. Para quienes estudian en el exterior el certificado de asistencia a clases deberá ser legalizado por el Cónsul o Embajada Ecuatoriana o apostillado. *	
6	Certificado de no ser afiliado al IEES, en el caso de serlo deberá adjuntar la certificación de historia laboral	
7	Certificado de no ser afiliado al ISSPOL	
8	Certificado de no poseer RUC emitido por el Servicio de Rentas Internas.	

\* Para quienes estudian a distancia deberán presentar todos los documentos anteriormente mencionados adjuntando la declaración juramentada notariada en la que indique el estado civil actual es de soltero y que no tiene actividad formal o informal en la que se genere ingresos propios.

**\* Los documentos ingresados en la base de datos son válidos hasta 3 meses, caso contrario se deberá requerir todos los requisitos actualizados.**

#### PARA QUIENES PIERDEN EL DERECHO A LA PENSION DE MONTEPIO

1	Solicitud General (Formato del ISSFA)*	
2	Copia de la cédula	
3	Certificado que justifique el motivo de la pérdida del derecho.	

\* En la solicitud deberá constar el motivo por el cual pierde el derecho adjuntando el respectivo certificado en el que indique fecha exacta de la pérdida del derecho (dd/mm/aa)

**\* Señor afiliado informamos a usted que todos los documentos deberán ser revisados e ingresados por el Asesor de Servicio al Cliente del ISSFA, el mismo que le entregará un comprobante de recibo, de no estar los documentos y la información completa todo trámite deberá ser devuelto.**

## **SEGURO DE VIDA**

### **REQUISITOS**

#### **DOCUMENTOS DEL MILITAR FALLECIDO**

- Partida de nacimiento del causante.
- Copia de cédula del causante.
- Partida de Defunción
- Liquidación de Tiempo de Servicio
- Hoja de salida o Cierre de Crédito/Jefe Sueldos FAE.
- Parte Militar
- Parte Policial. **(de ser el caso)**.
- Protocolo de autopsia **(de ser el caso)**.
- Informe Médico, Ficha Médica o Epicrisis **(de ser el caso)**.
- Posesión Efectiva de Bienes inscrita en el Registro de la Propiedad, por cada uno de los grupos familiares que tuviere el causante.

#### **DOCUMENTOS PARA LOS BENEFICIARIOS**

##### **(VIUDA, CONVIVIENTE E HIJOS)**

- Solicitud de prestaciones con todos los datos: **(FORMATO ISSFA) la misma que deberá contener la siguiente información.**
  - Nombres, apellidos y número de cédula del beneficiario
  - Nombre del causante
  - Prestación que solicita
  - Banco y número de cuenta bancaria
  - Datos domiciliarios completos y Números telefónicos convencionales y referencias
  - Firma del Solicitante.

##### **Documentos para la viuda o conviviente:**

- Copia clara y legible de cédula con estado civil actual (VIUDA).
- Partida de Matrimonio actualizada y **LEGIBLE**.
- Declaración de viudez **FORMATO ISSFA**.
- Sentencia Judicial de **Unión de Hecho legalizada**.

- Certificado Bancario en el que indique que es titular de la cuenta (NO CUENTAS COMPARTIDAS).
- Poder notariado para cobro de pensiones (**de ser el caso**)

**Documentos para hijos menores de 18 años**

- Acta de inscripción de nacimiento
- Copia clara y legible de cédula

**Documentos para hijos mayores de 18 años hasta los 25 años de edad (sólo régimen anterior)**

- Copia clara y legible de cédula
- Acta de inscripción de nacimiento
- Certificado de ASISTENCIA a clases actualizado en el que incluya el periodo y la asistencia normal.
- Certificado de Filiación del Registro Civil.
- Certificado de no afiliación al IESS e ISSPOL
- Certificado del Servicio de Rentas Internas de no registrar RUC

**DECLARACIÓN JURAMENTADA DE NO RECIBIR RENTA PROPIA OTORGADA POR UNA NOTARÍA EN CASO DE TENER ESTUDIOS A DISTANCIA**

- Certificado Bancario en el que indique que es titular de la cuenta (NO CUENTAS COMPARTIDAS)
- Poder notariado para cobro (**de ser el caso**)

**Documentos para hijos mayores de 18 años Discapacitados TOTAL PERMANENTE (MAYOR AL 70%).**

- Copia clara y legible de cédula
- Acta de inscripción de nacimiento
- Certificado de Filiación del Registro Civil.
- Certificado de no afiliación al IESS e ISSPOL
- Certificado del Servicio de Rentas Internas de no registrar RUC
- Certificado Bancario en el que indique que es titular de la cuenta (NO CUENTAS COMPARTIDA).
- Curaduría o poder notariado para cobro.
- Registro de personas Naturales del CONADIS.
- Copia del carnet del CONADIS
- Informe Médico emitido por una unidad de salud militar

**EN CASO DE NO EXISTIR VIUDA, CONVIVIENTE O HIJOS (régimen anterior)**

Conforme el Art. 31 lit. e) De La Ley De Seguridad Social De Las Fuerzas Armadas establece que: A falta de los derechohabientes mencionados en los literales anteriores, Tendrá derecho la madre y a falta de ésta, el padre que carezca de medios para subsistir

y esté incapacitado para el trabajo. En estos casos, la pensión de montepío será igual al cincuenta por ciento (50%) de la originada por el causante.

- Solicitud de prestaciones con todos los datos: **(FORMATO ISSFA)**
- Nombres, apellidos y número de cédula del beneficiario
- Nombre del causante
- Prestación que solicita
- Banco y número de cuenta bancaria
- Datos domiciliarios completos y Números telefónicos convencionales y referencias
- Firma del Solicitante
- Certificado Bancario en el que indique que es titular de la cuenta (NO CUENTAS COMPARTIDAS).
- Poder notariado para cobro de pensiones (**de ser el caso**).

### **NUEVO SISTEMA DE COTIZACIÓN Y PRESTACIONES**

El Seguro de Muerte consiste en el pago de una pensión vitalicia a los derechohabientes del asegurado que fallece en servicio activo fuera de actos del servicio o del asegurado que fallece en servicio pasivo, con pensión de retiro, o invalidez.

#### **BENEFICIARIOS**

- a. La viuda, la cónyuge, la persona que mantuvo unión de hecho legalmente reconocida y los hijos menores de dieciocho años del asegurado fallecido;
- b. Los hijos mayores de dieciocho años de edad incapacitado permanente total e incapacidad permanente absoluta;
- c. El viudo incapacitado permanente total e incapacidad permanente absoluta;, que no goce de pensión alguna ni disponga de medios para subsistir. En este caso, tendrá los mismos derechos que se asignan a la viuda; y,
- d. A falta de los derechohabientes mencionados en los literales anteriores, tendrá derecho la madre y a falta de ésta, el padre que carezca de medios para subsistir y este incapacitado para el trabajo. En estos casos, la pensión de montepío será igual a la pensión de montepío por orfandad.

Cuando la beneficiaria sea solamente la viuda o el viudo o la sobreviviente de la unión de hecho, reconocida legalmente, percibirá el 60% de la renta que le corresponde al causante.

En caso de existir grupo familiar el 60% se entregará a la viuda y el 40% restante a los hijos menores de edad en forma proporcional.

Si el militar fallece fuera de los actos del servicio el cálculo se efectuará de acuerdo al cálculo para las pensiones de montepío del régimen de seguridad social general, esto es, es igual al cuarenta por ciento (40%) de la pensión de invalidez que hubiera recibido el asegurado fallecido.

### **DOCUMENTOS PARA CALIFICACIÓN DISCAPACIDADES MILITARES ACTIVOS**

- Oficio Bienestar Social de la Fuerza
- Solicitud de calificación de discapacidad
- Informe detallado del Militar
  
- **En el que indique si el afiliado se encontraba franco o cumpliendo alguna actividad profesional.**
- **Lugar, fecha y hora exacta del acontecimiento.**
  
- Informe o parte militar del Jefe, Comandante de la Unidad Militar.
  
- **En el que indique si el afiliado se encontraba franco o cumpliendo alguna actividad profesional.**
- **Lugar, fecha y hora exacta del acontecimiento.**
  
- Copia completa clara y legible de Historia Clínica
- Informe médico actualizado con diagnóstico y tratamiento.
- Informe de la Junta Investigadora de accidentes (JIA)
- Copia legible de cédula
- Liquidación de tiempo de servicio.
- Certificado Bancario en el que indique que es titular de la cuenta (NO CUENTAS COMPARTIDA) Curaduría o poder para cobro.

### **REQUISITOS PARA PRÉSTAMOS**

- **Requisitos para préstamos bajo el sistema FONIFA**

**Del préstamo para adquirir vivienda inicial.-** El ahorrista calificado para acceder al préstamo, presentará los siguientes documentos:

- a) Solicitud de préstamo;
- b) Compromiso privado en formulario del ISSFA o promesa de compraventa notariada;
- c) Copia certificada de la escritura de la vivienda a ser adquirida;

- d) Certificado del Registrador de la Propiedad actualizado, en el que conste la historia de dominio, por los últimos 15 años y los gravámenes o limitaciones al dominio que estuvieren vigentes;
- e) Carta actualizada de pago de los impuestos prediales;
- f) Ficha catastral municipal actualizada;
- g) Certificado Municipal, sobre las afectaciones que tuviere el bien inmueble, se exceptúan de este requisito los inmuebles declarados en propiedad horizontal, legalmente inscritos;
- h) Declaración juramentada ante un Juez de lo Civil o Notario Público, que reconozca el afiliado, su cónyuge o la persona con quien mantiene Unión de Hecho legalmente reconocida, que no poseen vivienda a nivel nacional;
- i) En tratándose de bienes declarados en propiedad horizontal, presentará la copia simple de la declaratoria de propiedad horizontal, debidamente aprobada por el Municipio e inscrita en el Registro de la Propiedad y copia del Acta de nombramiento del Administrador o Presidente del Edificio, Conjunto Habitacional o Condominio, copia de la cédula y papeleta de votación vigente. Certificado actualizado en el que señale que el vendedor del inmueble se encuentra al día en el pago de expensas de condominio, cuando así corresponda. Si no existe Administrador o Presidente del Edificio, Conjunto Habitacional o Condominio, el comprador debe presentar declaración juramentada ante Notario Público, señalando que no existe Administrador o Presidente;
- j) Copia a color de cédulas de ciudadanía vigentes para compradores y vendedores; y último certificado de votación para civiles. Cuando exista disolución de la Sociedad Conyugal, se deberá presentar el original de la partida de matrimonio con marginación de la sentencia; y,
- k) Avalúo del inmueble a ser adquirido, realizado por un Perito Avaluador calificado y autorizado por la Superintendencia de Bancos y Seguros; y, designado por el ISSFA.

No se tramitará la solicitud de préstamo, si el inmueble se encuentra con limitaciones al dominio o afectaciones.

**Del préstamo para construir vivienda inicial en terreno propio.-** El ahorrista calificado para acceder al préstamo, entregará los siguientes documentos:

- a) Solicitud de préstamo;
- b) Copia certificada de la escritura que acredite la propiedad del terreno o alícuota a favor del ahorrista calificado, de la sociedad conyugal o sociedad de bienes;
- c) Certificado del Registrador de la Propiedad actualizado, en el que conste la historia de dominio, por los últimos 15 años y los gravámenes o limitaciones al dominio que estuvieren vigentes;
- d) Carta actualizada de pago de los impuestos prediales;
- e) Ficha catastral municipal actualizada;
- f) Certificado otorgado por la Municipalidad sobre las afectaciones que tuviere el bien inmueble, se exceptúan de este requisito los inmuebles declarados en propiedad horizontal, legalmente inscritos;

- g) Declaración juramentada ante un Juez de lo Civil o Notario Público, que reconozca el afiliado, su cónyuge o la persona con quien mantiene Unión de Hecho legalmente reconocida, que no poseen vivienda a nivel nacional;
- h) Planos estructurales, sanitarios, eléctricos y arquitectónicos aprobados; y, permiso municipal de construcción vigente;
- i) Presupuesto y cronograma de obra valorado, en el que se detalle el programa de inversiones del préstamo distribuido en cuatro etapas, el que no podrá ser superior al monto del financiamiento del ISSFA, caso contrario el afiliado justificará documentadamente que posee recursos adicionales para concluir los trabajos en el inmueble. En cada etapa se incluirá el tiempo estimado para la ejecución de las obras. La vivienda deberá quedar habitable.

Los recursos adicionales que el afiliado justifique poseer para la construcción del inmueble, deberán ser invertidos en la fase inicial de la obra y el presupuesto a presentar detallará la continuidad de la misma;

- j) El ahorrista calificado que va a construir en propiedad horizontal, presentará la copia simple de la declaratoria de propiedad horizontal, debidamente aprobada por el Municipio e inscrita en el Registro de la Propiedad;
- k) Copia a color de cédulas de ciudadanía vigentes y último certificado de votación para civiles. Cuando exista disolución de la Sociedad Conyugal, se deberá presentar el original de la partida de matrimonio con marginación de la sentencia; y,
- l) Avalúo del inmueble realizado por un Perito Avaluador autorizado por la Superintendencia de Bancos y Seguros; y, designado por el ISSFA.

No se tramitará la solicitud de préstamo, si el inmueble se encuentra con limitaciones al dominio o afectaciones.

**Del préstamo para comprar terreno y construir vivienda inicial.-** El ahorrista calificado para acceder al préstamo, entregará los siguientes documentos:

**Para la compra de terreno:**

- a) Solicitud de préstamo;
- b) Compromiso privado en formulario del ISSFA o promesa de compraventa notariada;
- c) Copia certificada de la escritura que acredite la propiedad del terreno a ser adquirido;
- d) Certificado del Registrador de la Propiedad actualizado, con la historia de dominio, por los últimos 15 años y la existencia o no de gravámenes o limitaciones al dominio que estuvieren vigentes;
- e) Carta actualizada de pago de los impuestos prediales;
- f) Ficha catastral municipal actualizada;
- g) Certificado otorgado por la Municipalidad sobre las afectaciones que tuviere el bien inmueble, se exceptúan de este requisito los inmuebles declarados en propiedad horizontal, legalmente inscritos;



- h) Declaración juramentada ante un Juez de lo Civil o Notario Público, que reconozca el afiliado, su cónyuge o la persona con quien mantiene Unión de Hecho legalmente reconocida, que no poseen vivienda a nivel nacional;
- i) Copia a color de cédulas de ciudadanía vigentes para compradores y vendedores; y último certificado de votación para civiles. Cuando exista disolución de la Sociedad Conyugal, se deberá presentar el original de la partida de matrimonio con marginación de la sentencia; y,
- j) Avalúo del inmueble realizado por un Perito Avaluador autorizado por la Superintendencia de Bancos y Seguros, designado por el ISSFA.

No se tramitará la solicitud de préstamo, si el inmueble se encuentra con limitaciones al dominio o afectaciones.

**Para la construcción, entregará los siguientes documentos:**

- a) Planos estructurales, sanitarios, eléctricos y arquitectónicos aprobados; y, permiso municipal de construcción vigente;
- b) Presupuesto y cronograma de obra valorado, en el que se detalle el programa de inversiones del préstamo distribuido en cuatro etapas, el que no podrá ser superior al monto del financiamiento del ISSFA, caso contrario el afiliado justificará documentadamente que posee recursos adicionales para concluir los trabajos en el inmueble. En cada etapa se incluirá el tiempo estimado para la ejecución de las obras. La vivienda deberá quedar habitable.

Los recursos adicionales que el afiliado justifique poseer para la construcción del inmueble, deberán ser invertidos en la fase inicial de la obra y el presupuesto a presentar detallará la continuidad de la misma;

- c) El afiliado que va a construir en propiedad horizontal, presentará la copia simple de la declaratoria de propiedad horizontal, debidamente aprobada por el Municipio e inscrita en el Registro de la Propiedad.

El FONIFA financiará para la compra del terreno hasta el 30% del monto del préstamo para vivienda inicial, solicitado por el afiliado a la fecha de concesión.

De existir en el terreno una construcción en proceso, debidamente aprobada por el municipio, al valor del terreno se sumará el valor de la construcción, la misma que se considerará en el porcentaje proporcional de la etapa de construcción que corresponda.

El afiliado, con posterioridad a la adquisición del terreno, dispondrá de hasta seis meses (06) plazo para entregar planos estructurales, sanitarios, eléctricos y arquitectónicos aprobados, permiso municipal de construcción vigente; y, presupuesto de obra por el saldo pendiente de desembolsar, a partir de lo que se le entregará el valor restante del préstamo de acuerdo a las etapas establecidas para la construcción de vivienda inicial.

El afiliado que por causa justificada no pueda presentar los documentos señalados en el párrafo precedente, podrá solicitar al Jefe de Crédito una prórroga de hasta noventa (90) días adicionales. En caso de requerir un mayor tiempo de prórroga podrá solicitarlo por escrito y documentadamente a la Comisión de Crédito, que no podrá sobrepasar de noventa (90) días adicionales.

**Sustitución de Hipoteca.-** El afiliado que desee sustituir una hipoteca, lo podrá realizar por una sola vez con otro inmueble de su propiedad, que al menos cubra el 125% del saldo de los préstamos hipotecarios vigentes a la fecha de la solicitud, previo análisis y resolución de la Comisión de Crédito, debiendo presentar los siguientes documentos:

- a) Solicitud de sustitución de hipoteca;
- b) Copia certificada de la escritura de la vivienda a ser hipotecada;
- c) Certificado del Registrador de la Propiedad actualizado, en el que conste la historia de dominio por los últimos 15 años y los gravámenes o limitaciones al dominio que estuvieren vigentes;
- d) Carta actualizada de pago de los impuestos prediales;
- e) Ficha catastral municipal actualizada o su equivalente;
- f) Certificado Municipal, sobre las posibles afectaciones que tuviere el bien inmueble. Se exceptúan de este requisito los inmuebles declarados en propiedad horizontal, legalmente inscritos;
- g) En tratándose de bienes declarados en propiedad horizontal, presentará la copia simple de la declaratoria de propiedad horizontal, debidamente aprobada por el Municipio e inscrita en el Registro de la Propiedad; y, copia del Acta de nombramiento del Administrador o Presidente del Edificio, Conjunto Habitacional o Condominio, copia de la cédula y papeleta de votación vigente. Certificado actualizado en el que señale que se encuentra al día en el pago de expensas de condominio, cuando así corresponda;
- h) Copia a color de cédulas de ciudadanía vigentes y último certificado de votación para civiles. Cuando exista disolución de la sociedad conyugal, se deberá presentar el original de la partida de matrimonio con marginación de la sentencia; y,
- i) Avalúo del inmueble a ser hipotecado, realizado por un Perito Avaluador calificado y autorizado por la Superintendencia de Bancos y Seguros; y, designado por el ISSFA.

No se tramitará la solicitud, si el inmueble se encuentra con limitaciones al dominio o se encuentra con afectaciones.

Se procederá con el levantamiento de hipoteca, una vez que entregue la escritura del nuevo inmueble con hipoteca a favor del ISSFA, debidamente inscrito en el Registro de la Propiedad del correspondiente cantón.

- **Requisitos para préstamos quirografarios**

**Del préstamo para consumo.-**El afiliado para acceder al préstamo, cumplirá los siguientes requisitos:

1. **Servicios en línea.-** Disponer de clave de acceso para Servicios en Línea.
2. **Servicio al cliente de ISSFA Matriz, Regionales y Agencias,** presentará:
  - a) Original y copia a color legible de la cédula de ciudadanía vigente; y,
  - b) Original y copia a color legible de la papeleta de votación del último proceso electoral (excepto Militares en Servicio Activo y Pensionistas mayores de sesenta y cinco años de edad).

Cuando deba firmar la documentación del préstamo el o la cónyuge, presentarán los requisitos detallados en los literales a) y b).

**Del préstamo para necesidades apremiantes.-** Presentará los siguientes requisitos:

1. Solicitud a través de Servicios en Línea, donde exponga la situación que motiva la necesidad apremiante.
2. Documentos que justifiquen la necesidad apremiante. Serán entregados en Servicio al Cliente de ISSFA Matriz, Regionales y Agencias:
  - a. **Salud.-** Gastos médicos y hospitalarios no cubiertos por el Seguro de Enfermedad y Maternidad del ISSFA:
    - Informes Médicos que justifiquen la necesidad apremiante.
    - Proforma o factura de gastos médicos.
  - b. **Fallecimiento.-** Gastos funerales de un familiar hasta el segundo grado de afinidad y tercero de consanguinidad:
    - Certificado de inhumación o partida de defunción.
    - Factura de gastos de funerales.
    - Compra-venta o arrendamiento de espacio en un cementerio.
  - c. **Obligaciones judiciales (dependiendo del caso).-** Dispuestas por autoridad competente:
    - Copia de autos resolutorios de liquidación de valores pendientes por juicio de pensión alimenticia.
    - Copia de autos de embargo de vivienda.
    - Copia de indemnizaciones, autos de libertad, honorarios profesionales relacionados con accidentes de tránsito.
    - Copia de los documentos más relevantes del proceso judicial que permitan determinar la necesidad apremiante de pago.
    - Factura de honorarios emitida por un profesional en Derecho.
  - d. **Otros eventos de naturaleza externa.-** Cualquier situación no predecible que genere una necesidad económica, previo informe favorable emitido por la Dirección de Bienestar Social del ISSFA.

**Del préstamo para educación.-**Presentará los documentos que justifiquen la cobertura de gastos para el afiliado, cónyuge o hijos, por: matrícula; pensiones;

elaboración de tesis o proyectos de grado; derechos de grado; equipos técnicos o informáticos u otros; e, intercambios estudiantiles o pasantías académicas, para lo cual cumplirá los siguientes requisitos:

1. Solicitud a través de Servicios en Línea, exponiendo la situación que motiva los gastos de educación.
2. Documentos que justifiquen los gastos de educación. Serán entregados en Servicio al Cliente de ISSFA Matriz, Regionales y Agencias:
  - a. **Educación primaria o secundaria.-** Documento emitido por la entidad educativa en el que detalle: nombres del alumno, año escolar que está cursando, detalle de valores de los servicios educativos.
  - b. **Educación tercero y cuarto nivel en el país o exterior:**
    - Documento emitido por la institución educativa en el que detalle: nombres del alumno, año escolar, semestre o créditos que está cursando, carrera, detalle de valores de los servicios educativos; y,
    - Documento de la institución educativa que señale los valores para: elaboración de tesis o proyecto de grado y derechos de grado.
  - c. **Adquisición de equipos.-** Proforma de equipos técnicos, informáticos u otros, para ser utilizados en los estudios, según corresponda.
  - d. **Intercambio estudiantil o pasantía académica:**
    - Convenio de intercambio o pasantía debidamente notariado; y,
    - Detalle de gastos para: pasajes, traslados, estadía, alimentación, educación, entre otros.

**Del préstamo para pago de deudas con entidades controladas.-**El afiliado podrá acceder al préstamo para el pago de deudas contraídas con Instituciones Reguladas y Controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros; y, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, para lo cual presentará los siguientes documentos:

1. Solicitud a través de Servicios en Línea, exponiendo la situación que motiva la concesión del préstamo; y,
2. Documento emitido por la entidad controlada por la SBS o SEPS, en el que detalle el saldo de la deuda. Será entregado en Servicio al Cliente de ISSFA Matriz, Regionales y Agencias.

**Del préstamo para imprevistos.-**Se otorgará para solventar gastos imprevistos urgentes que requiera cubrir el afiliado, que lo podrá acceder a través de:

1. **Servicios en línea.-** Disponer de clave de acceso para Servicios en Línea.
2. **Servicio al cliente de ISSFA Matriz, Regionales y Agencias,** presentará:
  - a) Original y copia a color legible de la cédula de ciudadanía vigente; y,

- b) Original y copia a color legible de la papeleta de votación del último proceso electoral (excepto Militares en Servicio Activo y Pensionistas mayores de sesenta y cinco años de edad).

## MÓDULO 9

### OPERACIONES Y SERVICIOS FINANCIEROS OFERTADOS POR EL SISTEMA CONTROLADO A LOS AFILIADOS O PARTÍCIPES

- **Préstamos Quirografarios**

Conocidos en inglés como commercialloans, los préstamos quirografarios, también denominados créditos quirografarios, son operaciones de crédito a corto o mediano plazo en las cuales la persona física o jurídica deudora se compromete a reembolsar el importe prestado más los intereses acordados por ambas partes mediante su firma en un pagaré. Carece, por tanto, de garantías específicas más allá de la obligación suscrita al pagaré. Comúnmente se utilizan para cubrir necesidades puntuales y urgentes de liquidez en actividades laborales y/o profesionales.

- **Préstamos Hipotecarios**

Un préstamo hipotecario, es aquel que apela a una hipoteca para garantizar el cumplimiento de la obligación. Se trata de un préstamo bancario en el cual la persona que acude a solicitar dinero (el prestatario) pone un bien inmueble como garantía: si no cumple con su obligación de pago, de este modo, el banco puede ejecutar la hipoteca y quedarse con la vivienda.

El préstamo hipotecario permite acceder a una cantidad importante de dinero, ya que los valores de los inmuebles son elevados. Esto quiere decir que si una persona hipoteca una casa de su propiedad que está valuada en 50.000 dólares, puede recibir dicho dinero como préstamo. Si devuelve el dinero con los intereses correspondientes en el plazo acordado, su vivienda dejará de estar hipotecada y el sujeto podrá disponer nuevamente de ella sin ninguna traba.

En caso que el banco decida ejecutar la garantía por falta de pago, lo habitual es que se convoque a un remate judicial para proceder a la venta de la propiedad puesta en garantía. El dinero recaudado con el remate quedará en poder del banco para así cubrir la deuda que la persona no pagó.

Además del riesgo que conlleva el préstamo hipotecario, dado que se pone en juego una propiedad inmobiliaria, es importante resaltar su complejidad a nivel técnico, ya que conjuga ciertos aspectos legales y financieros que no todo el mundo tiene las herramientas para comprender. Por esa razón es vital planificar detenidamente cada paso antes de embarcarse en la solicitud.

Una vez que el interesado ha identificado las condiciones que espera encontrar en el préstamo hipotecario según sus necesidades personales, lo más recomendable es efectuar una comparación de las entidades financieras disponibles. Como se trata de un monto considerable, incluso las diferencias de porcentaje más pequeñas pueden dar paso a un ahorro importante. Entre los puntos destacados a tener en cuenta a la hora de escoger una entidad, se encuentran el plazo de amortización, el tipo de interés, las comisiones y cualquier otro gasto asociado a la operación.

Luego de solicitar un préstamo hipotecario, la entidad financiera necesita llevar a cabo el estudio de viabilidad de la operación, para lo cual solicita al cliente (quien recibe el nombre de prestatario) una serie de documentos determinados.

La tasación de la propiedad inmobiliaria que se usará como garantía es uno de los puntos fundamentales del préstamo hipotecario, ya que a partir del valor que se desprenda de este análisis la entidad podrá determinar el importe máximo que está dispuesta a ofrecerle al cliente. Los profesionales de las Sociedades de Tasación Autorizadas son quienes se encargan de definir el valor de la vivienda, y para ello deben tener en cuenta factores tales como: su antigüedad, su ubicación, sus características (dimensiones, calidades, orientación, cantidad de pisos, comodidades, estado de conservación, etcétera), su situación legal de ocupación y su identificación registral.

## MODULO 10

### CONVENIOS DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONALES CONVENIO ABEFARM / FARMACIAS FYBECA, SANA SANA Y TIENDAS OKIDOKI

Todos los Afiliados al ISSFA y sus familias reciben DESCUENTOS ESPECIALES en la red de establecimientos de venta de medicinas y otros productos: Fybeca, Sana Sana y OkiDoki, a nivel nacional.

Los descuentos son del 5%, 10%, 15%, 20% hasta el 40% en Vitaminas, Fórmulas Infantiles, suplementos, Insumos médicos, Medicamentos Genéricos, Medicamentos comerciales, productos de consumos, bazar, alimentos y bebidas.

Como valor agregado a los asegurados del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, se otorgan los siguientes beneficios mediante la presentación de su cédula o tarjeta de identificación militar:

#### FARMACIAS FYBECA

BENEFICIO	DESCRIPCIÓN
Acceso sin costo a Clubes de	Plan de Medicación Continua: Es un plan creado para todos nuestros clientes que toman medicación de manera continua. Se brinda acompañamiento en su tratamiento brindando los mejores beneficios,

Beneficios	descuentos en medicinas, charlas informativas, actividades y más. Club Bbitos: Es un club dirigido a mujeres en etapa de gestación y padres con hijos de hasta 3 años de edad. Las madres podrán afiliarse en Fybeca y reciben beneficios por la compra de productos de categorías de bebé, además de obsequios en ocasiones especiales, información e invitaciones a charlas y actividades para aprender más de su bebé.
Mejor VitalCard Día	Descuentos adicionales acorde las políticas del Mejor Día VitalCard en farmacias Fybeca, en las fechas y horarios definidos, información que será comunicada oportunamente al ISSFA
Promociones mensuales	Los afiliados tendrán acceso a las ofertas y promociones mensuales a nivel nacional. Algunas promociones aplican a nivel local y en forma periódica. Aplica restricciones.
VitalPuntos	Por compras mayores a USD. 3, para canjearlos en productos especiales de acuerdo a promociones vigentes. (Aplica restricciones en categorías específicas).

### FARMACIAS SANA SANA

BENEFICIO	DESCRIPCIÓN
Tratamiento Completito	Creado para apoyar en el tratamiento de enfermedades agudas y crónicas, ofrece los mejores descuentos y productos gratis por la compra de medicinas.
Promociones mensuales	Los asegurados tendrán acceso a las ofertas y promociones mensuales a nivel nacional. Algunas promociones aplican a nivel local y en forma periódica. Aplica restricciones
Tres días Sana Sana	Los asegurados podrán participar en los descuentos adicionales en los Tres Días Sana Sana. Las ciudades, fechas y horarios serán definidos por Farmacias Sana Sana y comunicados oportunamente al ISSFA.

### Tienda de Conveniencia "OkiDoki"

Como beneficio adicional para los afiliados del ISSFA, reciben el 5% en todos los productos de la Tienda de Conveniencia OKIDOKI (con excepción de recargas electrónicas y cigarrillos).

**Restricciones:** Para la entrega de los descuentos y beneficios al afiliado del ISSFA en Fybeca, Sana Sana y OkiDoki será un requisito indispensable la presentación de la cédula o la tarjeta de identificación militar.

### CONVENIO CORPORACION FAVORITA

El ISSFA, en procura de ampliar la cobertura, dentro de sus programas de seguridad social; y con la finalidad de actualizar permanentemente el sistema de seguridad social militar, promueve la suscripción de convenios que otorguen a sus afiliados, dependientes y derechohabientes, servicios de calidad y eficientes; brindando facilidades a través de la obtención de descuentos y beneficios especiales que contribuyan a la calidad de vida y bienestar de nuestros afiliados.

BENEFICIO	DESCRIPCIÓN
MEGAMAXI Y SUPERMAXI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Días "D" con descuentos especiales en SUPERMAXI y MEGAMAXI, AKI</li> <li>Súper Ofertas, maxi combos, 3X1, etc, en SUPEMAXI y Megamaxi</li> <li>Ofertas especiales en temporadas escolares, Navidad, Días de la Madre, Padre y del Niño.</li> <li>Maxi Cupones</li> </ul>
AKI, SUPER AKI y GRAN AKI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promociones como el Quincenazo, Tips del ahorro, Lista del Ahorro, 3x2 y otras ofertas en AKI, SUPER AKI, GRAN AKI.</li> <li>Ofertas especiales en temporadas escolares, Navidad, Días de la Madre, Padre y del Niño.</li> <li>Aquí Cupones.</li> </ul>

- Descuentos entre el 5% y 10%\* siempre se aplicará el descuento más alto, sin existir descuento sobre descuento.
- Acceso a más de mil negocios que forman parte de la Cadena de Beneficios, donde a la presentación de la tarjeta de afiliación CF ISSFA, recibirán beneficios y ventajas importantes, ejemplo: Precio de afiliado en Sukasa, Todo Hogar, Salón de Navidad y Maxi Tec.
- Bono en caso de fallecimiento del titular, se entregará al Departamento de Bienestar Social del ISSFA, para que bajo las normas y condiciones de entrega de beneficios a sus asociados, entregue un bono – prepago cargado con el valor del promedio de las compras realizadas por el titular o su adicional en los últimos tres meses antes de su fallecimiento.
- Cash Back. En compras de cualquier producto en los supermercados, y si el pago es al contado, con cheque, con tarjeta de débito o con tarjeta de crédito modalidad corriente (no en compras en planes diferidos) recibirán el 1% de la compra que se acreditará como cupo prepago en la misma tarjeta de afiliación. Los afiliados pueden hacer uso de este cupo cash back como dinero en efectivo para comprar en Supermaxi, Megamaxi, Akí, Gran Akí y Súper Akí del país.



- En compras de artefactos de línea blanca y de audio/video en Megamaxi y Gran Akí, recibirán el 6% de devolución del valor de la compra, siempre y cuando el pago lo realicen con efectivo, cheque o tarjeta de débito como un cupo prepago y pueden utilizarlo como dinero para el pago de sus compras en Supermaxi, Megamaxi, Akí, Gran Akí y Súper Akí.