TRÁMITES

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir con obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institucional)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanos que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Registro de cónyuge de militares en servicio activo y pasivo	Solicitud que realiza el affiliado para que se registre a su cónyuge como dependiente en la base de datos del ISSFA.	1. Solicita un turno para atención 2. Presenta los requisitos en ventanilla. 3. Recibe la hoja familiar	**ACTIVOS:** 1. Solicitud requirimiento el registro. 2. Original de la cédula 3. Acta de inscripción de matrimonio actualizada **PASIVOS:** 1. Solicitud requirimiento el registro. 2. Original de la cédula 3. Acuse de la Dirección de Movilización para obtener la carpeta militar del cónyuge.	1. Verificación de requisitos en ventanilla. 2.Registro del cónyuge como dependiente en la base de datos del ISSFA. 3. Entrega de la hoja familiar 4. Archivo de documentos.	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediata	Affiliados al ISSFA	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Dirección: Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.issfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **1Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Centro de Información a través del Call Center: 1-700-000-600. **2Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600. **3Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec/portal/wp-content/uploads/2021/12/Registro-de-conyuge.docx	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	109	1.519	
2	Registro de hijo menor de edad de militares en servicio activo y pasivo	Solicitud que realiza el affiliado para que se registre a su hijo menor de edad como dependiente en la base de datos del ISSFA.	1. Solicita un turno para atención 2. Presenta los requisitos en ventanilla. 3. Recibe la hoja familiar	**ACTIVOS:** 1. Solicitud requirimiento el registro. 2. Original de la cédula 3. Acta de inscripción de nacimiento actualizada **PASIVOS:** 1. Solicitud requirimiento el registro. 2. Original de la cédula 3. Acta de inscripción de nacimiento 4. Acuse de la Dirección de Movilización para obtener la carpeta militar del hijo	1. Verificación de requisitos en ventanilla. 2.Registro del hijo como dependiente en la base de datos del ISSFA. 3. Entrega de la hoja familiar 4. Archivo de documentos.	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediata	Affiliados al ISSFA	Se atiende en todas las agencias a nivel Nacional	Dirección: Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.issfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **1Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Centro de Información a través del Call Center: 1-700-000-600. **2Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600. **3Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec/portal/wp-content/uploads/2021/12/Registro-de-hijo-menor-de-edad.docx	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	268	3.970	
3	Actualización de datos hijo mayor de edad (de 18 hasta 25 años)	Solicitud que realiza el affiliado para actualizar los datos de mayor de edad de hijo(de 18 a 25 años como dependiente en la base de datos del ISSFA.	1. Solicita un turno para atención 2. Presenta los requisitos en ventanilla. 3. Recibe la hoja familiar	1. Original de la cédula de mayor de edad 2. Certificado de filiación adjunta por el Registro Civil 3. Certificado de no affiliación al IESS 4. Certificado de no affiliación al ISSPOL 5. Certificado de matrícula y asistencia a clases. Para los dependientes que residen en el exterior se observaran adicionalmente lo siguiente: Los certificados de estudios deberán ser legalizados por los Consulados o Apostillados y traducidos al castellano. Dilensión de requisitos en agencias a nivel nacional y contact center 1-700-000-600	1. Verificación de requisitos en ventanilla. 2.Registro de actualización de datos de hijos 3. Entrega de la hoja familiar 4. Archivo de documentos.	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediata	Affiliados al ISSFA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional	Dirección: Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.issfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **1Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Centro de Información a través del Call Center: 1-700-000-600. **2Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600. **3Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	387	4.924	
4	Registro y actualización de padres que dependen económicamente del militar activo o pasivo	Solicitud que realiza el affiliado para que se registre a su padre como dependiente en la base de datos del ISSFA.	1. Solicita un turno para atención 2. Presenta los requisitos en ventanilla. 3. Recibe la hoja familiar 4. Acuse a la Dirección de Movilización para obtener la carpeta militar de los padres	1. Solicitud del titular requirimiento el registro de los dependientes padres 2. Declaración juramentada del affiliado titular realizada ante notaría que establezca que los padres dependen económicamente por el affiliado titular (de acuerdo a formato vigente, mínimo suprimo o verificación por parte de la Dirección de Bienestar Social del ISSFA. 3. Original de la cédula del titular 4. Original de la cédula de los padres 5. Certificado de no estar afiliado al IESS (en el que detalle que el Padre y/o madre, NO son beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano, suprimo verificación mediante cruce de información con el IESS) 6. Certificado de no estar afiliado al IESS 7. Certificado de no affiliación al ISSPOL 8. Si cuen affiliación a cualquiera de los sistemas de Seguridad Social , deberá presentar certificado de no ser pensionista 9. Certificado de no ser beneficiario del Seguro Campesino 10. Certificado de no pyamen RUC (Si cuen RUC, el certificado deberá tener fecha de inicio de actividades y fecha de suspensión) Dilensión de requisitos en agencias a nivel nacional y contact center 1-700-000-600	1. Verificación de requisitos en ventanilla. 2.Registro del padre como dependiente en la base de datos del ISSFA. 3. Entrega de la hoja familiar 4. Archivo de documentos.	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediata	Affiliados al ISSFA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional	Dirección: Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.issfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **1Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Centro de Información a través del Call Center: 1-700-000-600. **2Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600. **3Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec/portal/wp-content/uploads/2021/12/Registro-y-actualizacion-de-padres.docx	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	110	1.317	
5	Certificado de affiliación y no affiliación	Emisión de certificado de affiliación y no affiliación al ISSFA	1. Solicita un turno para atención. 2. Presenta la ciudadanía original vigente o pasaporte para extranjeros. 3. Solicita a la ventanilla el certificado de affiliación o no affiliación al ISSFA. 4. Recibe del certificado legalizado.	1. Cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte vigente.	1. Verificación de la cédula de ciudadanía o pasaporte vigente del solicitante 2. Verificación de los datos del solicitante en la base de datos del ISSFA. 3. Entrega de certificado legalizado.	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediata	Affiliados al ISSFA + público en general	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional.	Dirección: Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.issfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **1Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Centro de Información a través del Call Center: 1-700-000-600. **2Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600. **3Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	http://www.issfa.mil.ec/portal/wp-content/uploads/2021/12/Certificado-de-afiliacion.docx	9.790	56.809	
6	Certificado del Grupo familiar	Emisión de certificado del Grupo familiar, para obtención de tarjeta militar.	1. Solicita un turno para atención. 2. Presenta la cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte para extranjeros. 3. Solicita a la ventanilla el certificado del grupo familiar. 4. Recibe del certificado del grupo familiar legalizado.	1. Cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte vigente.	1. Verificación de la cédula de ciudadanía o pasaporte vigente del solicitante 2. Verificación de los datos del solicitante en la base de datos del ISSFA. 3. Entrega de certificado legalizado	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediata	Affiliados al ISSFA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional.	Dirección: Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.issfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **1Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Centro de Información a través del Call Center: 1-700-000-600. **2Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600. **3Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	3.167	38.819	
7	Certificado de ser pensionista	Emisión de certificado de ser pensionista al ISSFA	1. Solicita un turno para atención. 2. Presenta cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte para extranjeros. 3. Solicita a la ventanilla el certificado de ser pensionista al ISSFA. 4. Recibe del certificado legalizado.	1. Cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte vigente.	1. Verificación de la cédula de ciudadanía o pasaporte vigente del solicitante 2. Verificación de los datos del solicitante en la base de datos del ISSFA. 3. Entrega de certificado legalizado.	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediata	Pensionistas al ISSFA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional.	Dirección: Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.issfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **1Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Centro de Información a través del Call Center: 1-700-000-600. **2Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600. **3Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	774	9.693	
8	Entrega de Confidenciales	Emisión del confidencial del pensionista, en donde se refleja el saldo de su pensión y descuentos.	1. Solicita un turno para atención. 2. Presenta cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte para extranjeros. 3. Solicita a la ventanilla su confidencial 4. Recibe su confidencial legalizado.	1. Cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte vigente.	1. Verificación de la cédula de ciudadanía o pasaporte vigente del solicitante 2. Verificación de los datos del solicitante en la base de datos del ISSFA. 3. Entrega de confidencial legalizada.	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediata	Pensionistas al ISSFA	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional (oficina virtual)	Dirección: Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.issfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **1Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Centro de Información a través del Call Center: 1-700-000-600. **2Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600. **3Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	http://www.issfa.mil.ec/portal/wp-content/uploads/2021/12/Entrega-de-confidenciales.docx	59.080	369.350	
9	Seguro de Retiro y Cesantía	Solicitud que realiza el militar activo para asegurar al retiro militar	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega el oficio emitido por la Comandancia del Ejército, FAE y Naval con todos los requisitos en los centrales del ISSFA. 3. Recibe notificación de ingreso al sistema BPM 4. Recibe notificación para la firma del acuerdo aprobado (15 días) 5. Recibe transferencia bancaria (72 horas)	1. Oficio emitido por la Comandancia del Ejército, Ármea o Naval 2. Solicitud de prestaciones (formato ISSFA) 3. Original de la cédula 4. Partida de Nacimiento 5. Liquidación de tiempo de servicio 6. Hoja de salida para la Fuerza Terrestre, hoja de alta y baja para la Fuerza Aérea y hoja de cierre de cómputo para la Fuerza Naval 7. Certificado de la Dirección de Movilización sobre la entrega de tarjetas del solicitante y sus dependientes 8. Certificado del Haber Militar correspondiente al mes de la baja 9. Certificado bancario **DOCUMENTOS DE LOS DEPENDIENTES DEL SOLICITAN:** 1. Partida de Matrimonio o Sentencia Judicial de unión de hecho (vinculo) 2. Original de la cédula (vinculo)	1. Verificación de requisitos en ventanilla. 2. Ingreso de información en el sistema BPM 3. Elaboración de Memorando para digitalización y archivo de documentos 4. Digitalización de documentos en el sistema BPM y archivo 5. Calificación de derechos en las departamentos de la Dirección de Seguros Pensionistas 6. Generación y aprobación del acuerdo 7. Notificación al affiliado para la firma del acuerdo aprobado 8. Legalización de documentación 9. Orden de pago y transferencia bancaria 10. Archivo de documentos	07:45 a 16:00	Gratuito	20 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA	Militar en servicio activo que cumple con el tiempo de servicio y requisitos vigentes.	Información en todas las agencias a nivel nacional. El Ciudadano de Ingreso y calificación del seguro de retiro se realiza únicamente en ISSFA Matriz	Dirección: Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.issfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **1Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Centro de Información a través del Call Center: 1-700-000-600. **2Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600. **3Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec/portal/wp-content/uploads/2021/12/Seguro-de-retiro-y-cesantia.docx	95	1.003	
10	Indemnización Global/Liquidación Cesantía nunca réginen	Solicitud que realiza el militar activo que se retira del servicio militar sin derecho a pensión	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega el oficio emitido por la Comandancia del Ejército, FAE y Naval con todos los requisitos en los centrales del ISSFA. 3. Recibe notificación de ingreso al sistema BPM 4. Recibe transferencia bancaria (20 días)	1. Oficio emitido por la Comandancia del Ejército, Ármea o Naval 2. Solicitud de prestaciones (formato ISSFA) 3. Original de la cédula 4. Partida de Nacimiento 5. Liquidación de tiempo de servicio 6. Hoja de salida para la Fuerza Terrestre, hoja de alta y baja para la Fuerza Aérea y hoja de cierre de cómputo para la Fuerza Naval 7. Certificado de la Dirección de Movilización sobre la entrega de tarjetas del solicitante y sus dependientes 7. Certificado del Haber Militar correspondiente al mes de la baja 8. Certificado bancario	1. Verificación de requisitos en ventanilla. 2. Ingreso de información en el sistema BPM 3. Elaboración de Memorando para digitalización y archivo de documentos 4. Digitalización de documentos en el sistema BPM y archivo 5. Calificación de derechos en las departamentos de la Dirección de Seguros Pensionistas 6. Legalización de documentación 7. Orden de pago y transferencia bancaria 8. Archivo de documentos	07:45 a 16:00	Gratuito	20 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA	Militar en servicio activo que se retira del servicio militar sin derecho a pensión	Información en todas las agencias a nivel nacional. El Ciudadano de Ingreso y calificación de la indemnización global se realiza únicamente en ISSFA Matriz	Dirección: Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.issfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **1Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Centro de Información a través del Call Center: 1-700-000-600. **2Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600. **3Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec/portal/wp-content/uploads/2021/12/Indemnizacion-Global-Liquidacion-Cesantia-nunca-regimen.docx	53	173	
11	Seguro de Accidentes Profesionales	Solicitud que realiza el militar activo que se recupera por enfermedad o accidente profesional	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega el oficio emitido por la Comandancia del Ejército, FAE y Naval con todos los requisitos en los centrales del ISSFA. 3. Recibe notificación de ingreso al sistema BPM 4. Recibe notificación para la firma del acuerdo aprobado (15 días) 5. Recibe transferencia bancaria (ingreso al caso - 72 horas)	1. Oficio emitido por la Comandancia del Ejército, Ármea o Naval 2. Solicitud de prestaciones (formato ISSFA) 3. Original de la cédula 4. Partida de Nacimiento 5. Liquidación de tiempo de servicio 6. Hoja de salida para la Fuerza Terrestre, hoja de alta y baja para la Fuerza Aérea y hoja de cierre de cómputo para la Fuerza Naval 7. Certificado de la última licha médica, extendida por el IESS o la unidad de salud militar donde fue atendido 7. Copia certificada de la historia clínica y reporte de la enfermedad o lesión por la que pide causificación 8. Informe de la Junta de Médicos con el grado de Incapacidad 9. Certificado bancario	1. Verificación de requisitos en ventanilla. 2. Ingreso de información en el sistema BPM 3. Elaboración de documentos en la Dirección de Seguros Pensionistas 4. Generación y aprobación del acuerdo 5. Notificación al affiliado para la firma del acuerdo aprobado 6. Legalización de documentación 7. Orden de pago y transferencia bancaria 10. Archivo de documentos	07:45 a 16:00	Gratuito	20 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA	Militar en servicio activo que se recupera por enfermedad o accidente profesional	Información en Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Agencia a Nivel Nacional El Ciudadano de Ingreso y calificación del seguro de accidentes profesionales se realiza únicamente en ISSFA Matriz	Dirección: Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.issfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **1Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Centro de Información a través del Call Center: 1-700-000-600. **2Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600. **3Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec/portal/wp-content/uploads/2021/12/Seguro-de-accidentes-profesionales.docx	0	0	
12	Seguro de Vida	Solicitud que realiza el derechohabiente por la muerte del militar en servicio activo	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega el oficio emitido por la Comandancia del Ejército, FAE y Naval con todos los requisitos en los centrales del ISSFA. 3. Recibe notificación de ingreso al sistema BPM 4. Recibe notificación para la firma del acuerdo aprobado (15 días) 5. Recibe transferencia bancaria (72 horas)	1. Oficio emitido por la Comandancia del Ejército, Ármea o Naval 2. Solicitud de prestaciones (formato ISSFA) 3. Original de la cédula 4. Partida de nacimiento 5. Partida de defunción 6. Liquidación de tiempo de servicio 7. Hoja de salida para la Fuerza Terrestre, hoja de alta y baja para la Fuerza Aérea y hoja de cierre de cómputo para la Fuerza Naval 8. Certificado de la Dirección de Movilización sobre la entrega de tarjetas del solicitante y sus dependientes 9. Certificado del Haber Militar correspondiente al mes de la baja 10. Parte militar 11. Protocolo de autopsia 12. informe médico, ficha médica o Epicrisis (de ser el caso) 13. informe médico de lesiones inscrito en el registro de la sociedad **DOCUMENTOS DE LOS DEPENDIENTES DEL SOLICITAN:** 1. Partida de Matrimonio o Sentencia Judicial de unión de hecho (vinculo) 2. Original de la cédula (vinculo) 3. Para hijos menores acta de nacimiento 4. Para hijos mayores de 18 años hasta 25 años de edad inc. impedidos siguientes pasos para el trámite de actualización de datos de hijos 18-25 años. 5. Certificado bancario	1. Verificación de requisitos en ventanilla. 2. Ingreso de información en el sistema BPM 3. Elaboración de Memorando para digitalización y archivo de documentos 4. Digitalización de documentos en el sistema BPM y archivo 5. Calificación de derechos en las departamentos de la Dirección de Seguros Pensionistas 6. Generación y aprobación del acuerdo 7. Notificación al beneficiario para la firma del acuerdo aprobado 8. Legalización de documentación 9. Orden de pago y transferencia bancaria 10. Archivo de documentos	07:45 a 16:00	Gratuito	20 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA	Derechohabientes del militar en servicio activo, suspensión a afiliados, Iruga y cancelaciones (Referidos en actos de servicio) los beneficiarios pueden ser designados potencialmente por el asegurado, a falta de designación de los mismos esta será entregada a los herederos del beneficiario, si el militar fallecido no hubiere designado sus beneficiarios, la indemnización se pagará a sus derechohabientes.	Información en Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Agencia a Nivel Nacional El Ciudadano de Ingreso y calificación del seguro de vida se realiza únicamente en ISSFA Matriz	Dirección: Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.issfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **1Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Centro de Información a través del Call Center: 1-700-000-600. **2Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600. **3Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec/portal/wp-content/uploads/2021/12/Seguro-de-vida.docx	4	17	
13	Seguro de Muerte	Solicitud que realiza el derechohabiente del asegurado que fallece en servicio activo o del asegurado que fallece en servicio pasivo, con pensión de retiro, discapacitación o invalidez	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega el oficio emitido por la Comandancia del Ejército, FAE y Naval (solo activos) con todos los requisitos en los centrales del ISSFA. 3. Recibe notificación de ingreso al sistema BPM 4. Recibe notificación para la firma del acuerdo aprobado (15 días) 5. Recibe transferencia bancaria (72 horas)	1. Oficio emitido por la Comandancia del Ejército, Ármea o Naval (solo activos) 2. Solicitud de prestaciones (formato ISSFA) 3. Original de la cédula 4. Partida de nacimiento 5. Partida de defunción 6. Liquidación de tiempo de servicio (solo activos) 7. Hoja de salida para la Fuerza Terrestre, hoja de alta y baja para la Fuerza Aérea y hoja de cierre de cómputo para la Fuerza Naval (solo activos) 8. Certificado de la Dirección de Movilización sobre la entrega de tarjetas del solicitante y sus dependientes (solo activos) 9. Certificado del Haber Militar correspondiente al mes de la baja (solo activos) 10. Parte militar (solo activos) 11. Protocolo de autopsia (solo activos) 12. informe médico, ficha médica o Epicrisis (de ser el caso) (solo activos) 13. informe médico de lesiones inscrito en el registro de la sociedad **DOCUMENTOS DE LOS DEPENDIENTES DEL SOLICITAN:** 1. Partida de Matrimonio o Sentencia Judicial de unión de hecho (vinculo) 2. Original de la cédula (vinculo) + hijos 3. Para hijos menores acta de nacimiento 4. Para hijos mayores de 18 años hasta 25 años de edad inc. impedidos siguientes pasos para el trámite de actualización de datos de hijos 18-25 años. 5. Certificado bancario	1. Verificación de requisitos en ventanilla. 2. Ingreso de información en el sistema BPM 3. Elaboración de Memorando para digitalización y archivo de documentos 4. Digitalización de documentos en el sistema BPM y archivo 5. Calificación de derechos en las departamentos de la Dirección de Seguros Pensionistas 6. Generación y aprobación del acuerdo 7. Notificación al beneficiario para la firma del acuerdo aprobado 8. Legalización de documentación 9. Orden de pago y transferencia bancaria 10. Archivo de documentos	07:45 a 16:00	Gratuito	20 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA	Derechohabientes del asegurado que fallece en servicio activo o del asegurado que fallece en servicio pasivo, con pensión de retiro, discapacitación o invalidez	Información en Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Agencia a Nivel Nacional El Ciudadano de Ingreso y calificación del Seguro de Muerte se realiza únicamente en ISSFA Matriz	Dirección: Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.issfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **1Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Centro de Información a través del Call Center: 1-700-000-600. **2Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600. **3Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec/portal/wp-content/uploads/2021/12/Seguro-de-muerte.docx	67	1.163	
14	Concesión de Préstamos QUIROGRAFARIO PARA CUBRIR GASTOS DE EDUCACIÓN	Solicitud de crédito que realiza el affiliado para cubrir situaciones de salud, filiatorias, de gastos funerarios, pedicures o cualquier de naturaleza extrema no subsidiaria por el ISSFA	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega crédito original, papeleta de votación y requisitos según la necesidad ayerniente 3. Legaliza la solicitud de crédito 4. Recibe tabla de amortización 5. Recibe transferencia bancaria (72 horas)	1. Indicares médicos que justifiquen la necesidad ayerniente. 2. Proforma o facturas de gastos médicos. 3. Certificado de enfermedades y partida de defunción. 4. Copia de la cédula de identidad. 5. Compra/ Venta: o arrendamiento de inquinas en comercio. 6. Copia de actas remuneratorias de liquidación de valores pendientes por juicio de pensión alimenticia. 7. Copia de actas de embargo de vehículo. 8. Copia de indemnizaciones, actas de libertad laboraras. 9. Copia de documentos de matrícula de estudiantes. 10. Copia de documentos: otro referencias del personal, justificar ayerniente determinar la necesidad ayerniente del pago. 11. Factura de honorarios: entidad por un profesional en Derecho. 12. Informe favorable emitido por la Dirección de Bienestar Social del ISSFA en el caso de presentarse cualquier situación económica que ocasione una necesidad económica (Valoración en el caso de Otros eventos de Naturaleza extrema). 13. Original de la cédula de ciudadanía vigente	1. Verificación de requisitos en ventanilla. 2. Generación del solicitud de crédito quirografario 3. Legalización del solicitud 4. Aprobación de crédito 5. Orden de pago y transferencia bancaria	07:45 a 16:00	Gratuito	72 horas	Afiliados al IsSfa que cumplen las condiciones establecidas en el Reglamento para préstamos quirografarios	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Dirección: Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.issfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **1Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Centro de Información a través del Call Center: 1-700-000-600. **2Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600. **3Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	http://www.issfa.mil.ec/portal/wp-content/uploads/2021/12/Concesion-de-prestamos-quirografarios.docx	0	0	
15	Concesión de Préstamos QUIROGRAFARIO PARA CUBRIR GASTOS DE EDUCACIÓN	Solicitud de crédito que realiza el affiliado para cubrir gastos de educación (otro del affiliado como de sus beneficiarios, así como la adquisición de equipos informáticos que el gobierno por este concepto.	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega crédito original, papeleta de votación y requisitos 3. Legaliza la solicitud de crédito 4. Recibe tabla de amortización 5. Recibe transferencia bancaria (72 horas)	1. Documento emitido por la Unidad Educativa en que detalles el valor de matrícula, pensiones, uniformes (en caso que este incluida), carnet, detalle de costos de los servicios educativos (si aplica). 2. Documento de la Institución Educativa que señale los valores para elaboración de Tesis o Proyectos de grado. 3. Convenios de intercambio o pasantía debidamente notariados 4. Detalle de gastos para pasajes, traslados, vivienda, alimentación. 5. Original de la cédula de ciudadanía vigente	1. Verificación de requisitos en ventanilla. 2. Generación del solicitud de crédito quirografario 3. Legalización del solicitud 4. Aprobación de crédito 5. Orden de pago y transferencia bancaria	07:45 a 16:00	Gratuito	72 horas	Afiliados al IsSfa que cumplen las condiciones establecidas en el Reglamento para préstamos quirografarios	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Dirección: Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.issfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **1Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Centro de Información a través del Call Center: 1-700-000-600. **2Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600. **3Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	http://www.issfa.mil.ec/portal/wp-content/uploads/2021/12/Concesion-de-prestamos-quirografarios.docx	0	0	99,60%
16	Concesión de Préstamos PRODUCTOS DIVERSOS CON ENT

17	Concesión de Préstamos (MPRDV/ESTO)	Solicitud de crédito que realiza el afiliado para solventar gastos urgentes	1. Solicita su turno para atención 2. Entrega cédula original, papeleta de votación y requisitos 3. Legalización solicitud de crédito 4. Recibe tabla de amortización 5. Recibe transferencia bancaria (72 horas)	1. Original de la cédula de ciudadanía vigente	1. Verificación de requisitos en ventanilla 2. Generación de solicitud de crédito 3. Legalización de solicitud 4. Aprobación de crédito 5. Orden de pago y transferencia bancaria	07:45 a 16:00	Gratuito	72 horas	Afiliados al Iseb que cumplen las condiciones establecidas en el Reglamento para préstamos quirografarios	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Dirección: Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua Centro: Plaquito Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.iseb.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **"Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral. **"Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-600. **"Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.iseb.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	Si	NO APLICA	https://www.iseb.mil.ec/prestamos-quirografarios	1.684	22.184
18	Concesión de Préstamos CONSUMO	Solicitud de crédito que realiza el afiliado para solventar sus necesidades personales	1. Solicita su turno para atención 2. Entrega cédula original, papeleta de votación y requisitos 3. Legalización solicitud de crédito 4. Recibe tabla de amortización 5. Recibe transferencia bancaria (72 horas)	1. Original de la cédula de ciudadanía vigente	1. Verificación de requisitos en ventanilla 2. Generación de solicitud de crédito 3. Legalización de solicitud 4. Aprobación de crédito 5. Orden de pago y transferencia bancaria	07:45 a 16:00	Gratuito	72 horas	Afiliados al Iseb que cumplen las condiciones establecidas en el Reglamento para préstamos quirografarios	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Dirección: Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua Centro: Plaquito Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.iseb.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **"Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral. **"Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-600. **"Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.iseb.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	Si	NO APLICA	https://www.iseb.mil.ec/prestamos-consumo	3.358	19.326
19	Préstamos Hipotecarios VIVIENDA VIVIENDA INICIAL	Solicitud que realiza el afiliado para adquirir su primera vivienda inicialmente	1. Solicita su turno para atención 2. Entrega de requisitos 3. Recibe requisitos de ingreso de carpeta 4. Acude al Iskuela Jurídica para legalización de documentos (90 días)	1. Verificar recomendaciones y requisitos en página web www.iseb.mil.ec	1. Verificación de requisitos en ventanilla. 2. Ingreso de documentos en el sistema 3. Legalización de solicitud 4. Aprobación de la comisión de crédito 5. Envío al Iskuela Jurídica 6. Generación de Tablas de Amortización 7. Generación de Orden de Pago 8. Transferencia Bancaria	07:45 a 16:00	Gratuito	90 días Desde la fecha de adjudicación	El Informe Iskuela calificado	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Dirección: Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua Centro: Plaquito Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.iseb.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **"Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral. **"Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-600. **"Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.iseb.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	Si	https://www.iseb.mil.ec/prestamos-hipotecarios-vivienda-vivienda-inicial https://www.iseb.mil.ec/prestamos-hipotecarios-vivienda-vivienda-inicial	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	20	199
20	Retiros de fondos de reserva por necesidades apremiantes	Solicitud que realiza el afiliado para saber situaciones de salud, laboriosamente, adquisiciones patrimonio, compras de naturaleza externa no cubiertas por el ISSFA.	1. Solicita su turno para atención 2. Entrega requisitos 3. Recibe número de ticket de ingreso documental 4. Recibe transferencia bancaria (8 días)	1. Solicitud General 2. Documentos Habilitantes según el caso	1. Verificación de requisitos en ventanilla 2. Ingreso de documentos en el sistema 3. Investigación social del caso 4. Orden de gasto y transferencia bancaria	07:45 a 16:00	Gratuito	8 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA	Afiliados al Iseb que cumplen las condiciones establecidas en el Reglamento para devolución de fondos de reserva	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Dirección: Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua Centro: Plaquito Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.iseb.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **"Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral. **"Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-600. **"Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.iseb.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	Si	https://www.iseb.mil.ec/retiros-fondos-reserva-necesidades-apremiantes https://www.iseb.mil.ec/retiros-fondos-reserva-necesidades-apremiantes	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	108	1.762
21	Certificado de aportes	Solicitud que realiza el afiliado para saber el certificado de sus aportes	1. Solicita su turno para atención 2. Entrega requisitos 3. Recibe número de ticket de ingreso documental 4. Retira certificado de aportes (72 horas)	1. Solicitud General 2. Original de la cédula de ciudadanía 3. Liquidación de timbre de servicio	1. Verificación de requisitos en ventanilla. 2. Ingreso de ticketer al SISH 3. Emisión de certificado de aportes en el sistema informático 4. Entrega de certificado al afiliado 5. Archivo de documentos	07:45 a 16:00	Gratuito	72 horas	Afiliados en servicio activo	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Dirección: Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua Centro: Plaquito Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.iseb.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **"Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral. **"Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-600. **"Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.iseb.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	Si	https://www.iseb.mil.ec/certificado-aportes https://www.iseb.mil.ec/certificado-aportes	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	27	519
22	Registro de cuenta bancaria	Solicitud que realiza el afiliado para registrar su cuenta bancaria	1. Solicita su turno para atención 2. Entrega requisitos 3. Legaliza documentos 4. Recibe registro de cuenta bancaria	1. Solicitud General 2. Original de la cédula de ciudadanía 3. Certificado bancario	1. Verificación de requisitos en ventanilla. 2. Actualización de datos 3. Ingreso de cuenta bancaria 4. Entrega de registro de cuenta bancaria 5. Archivo de documentos	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato	Afiliados al ISSFA	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Dirección: Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua Centro: Plaquito Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.iseb.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **"Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral. **"Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-600. **"Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.iseb.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	Si	https://www.iseb.mil.ec/registro-cuenta-bancaria https://www.iseb.mil.ec/registro-cuenta-bancaria	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	360	4.728
23	Entrega de clave para acceso a la oficina virtual	Solicitud que realiza el afiliado para obtener su clave para acceso a la oficina virtual	1. Solicita su turno para atención 2. Presenta cédula de ciudadanía 3. Recibe acuerdo de responsabilidad y la clave en su correo electrónico 4. Legaliza los documentos 5. Actualiza clave en la página web del ISSFA.	1. Cédula de ciudadanía original vigente	1. Verificación de documentos de identidad 2. Actualización de datos 3. Entrega de acuerdo de responsabilidad y envío de la clave al correo electrónico. 4. Legalización de documentos 5. Archivo de documentos	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato	Afiliados al ISSFA	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Dirección: Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua Centro: Plaquito Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.iseb.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **"Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral. **"Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-600. **"Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.iseb.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	Si	NO APLICA	https://www.iseb.mil.ec/clave-acceso-oficina-virtual	1.100	14.070
24	Préstamos Hipotecarios OTROS PRINCIPALES VIVIENDA	Solicitud que realiza el afiliado para adquirir otra vivienda terminada, construcción, ampliación, mejoras, remodelación, terminación de una vivienda, compra y ampliación de vivienda actual.	1. Solicita su turno para atención 2. Entrega de requisitos 3. Recibe comprobante de ingreso de carpeta 4. Acude al Iskuela Jurídica para legalización de documentos (90 días)	1. Verificar recomendaciones y requisitos en página web www.iseb.mil.ec	1. Verificación de requisitos en ventanilla. 2. Ingreso de documentos en el sistema 3. Legalización de solicitud 4. Aprobación de la comisión de crédito 5. Envío al Iskuela Jurídica 6. Generación de Tablas de Amortización 7. Generación de Orden de Pago 8. Transferencia Bancaria	07:45 a 16:00	Gratuito	90 días Desde la fecha de adjudicación	Afiliados al ISSFA.	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Dirección: Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua Centro: Plaquito Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.iseb.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **"Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral. **"Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-600. **"Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.iseb.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	Si	https://www.iseb.mil.ec/prestamos-hipotecarios-vivienda-otros-principales https://www.iseb.mil.ec/prestamos-hipotecarios-vivienda-otros-principales	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	6	110
25	Entrega de medicinas ambulatorio para pacientes ambulatorios de enfermedades crónicas graves.	Entrega de medicinas para pacientes ambulatorios de enfermedades crónicas graves, cáncer, hemofilias, raras y huérfanas.	1. El médico tratante, de acuerdo a la enfermedad que padece el afiliado deberá prescribir medicinas con el nombre genérico y la dosis exacta, en formato de receta médica, según lo establecido en el Manual de Prestaciones, en cumplimiento a la normativa vigente para la emisión de recetas a nivel nacional. 2. El afiliado deberá presentar dicha formulario legalizado con sellos del tratante, el jefe de servicio y el Director del Hospital ante el ISSFA. 3. Acercarse a Bodega de Ciencias del ISSFA para retirar la medicina.	1. Ser titular o dependiente directo (cónyuge e hijo) debidamente registrados en el ISSFA. 2. 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. 3. La receta del médico tratante con letra, nombre del paciente, edad, y perfectamente legible, en uniforme para cada una de las medicinas a adquirir. 4. Número de cédula de identidad o código de afiliación del ISSFA y firma.	1. El SENA verificará el derecho y que la enfermedad y medicamentos prescritos que están de acuerdo a la normativa vigente.	07:45 a 16:00	Gratuito	Si corresponde a un medicamento existente en Bodegas. Si corresponde a un medicamento nuevo de 15 a 20 días	1. Afiliados al ISSFA (100%). 2. Dependientes (crónicas enfermedades)	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Dirección: Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua Centro: Plaquito Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.iseb.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **"Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral. **"Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-600. **"Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.iseb.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	Si	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	3.233	60.889
26	Órtesis, Componentes prostéticos, prótesis de miembros y ayudas técnicas	Entrega de órtesis, componentes prostéticos, prótesis de miembros y ayudas técnicas a pacientes con discapacidades físicas y/o motrices, requeridos para vivir dignamente prestaciones.	1. El médico tratante, de acuerdo a la enfermedad que padece el afiliado deberá realizar un informe médico con el requerimiento de órtesis, componentes prostéticos, prótesis de miembros y ayudas técnicas. 2. Informe social o informe psicológico del cuyo familiar (solicitud de implantes cochlares y planos). 3. Informe psicológico del requerimiento (cuando es la primera vez de la solicitud de protección vitaminica).	1. Solicitud de la prestación (para todos los casos). 2. Certificado de no tener cobertura de dependencia con el ISSS o IESPOL (Padres y Dependientes). 3. Informe de la Unidad de salud mitar (para todos los casos). 4. Audiometría (solicitud de audífonos). 5. Informe social o informe psicológico del cuyo familiar (solicitud de implantes cochlares y planos). 6. Informe psicológico del requerimiento (cuando es la primera vez de la solicitud de protección vitaminica).	1. El SENA verificará el derecho y que la enfermedad y medicamentos prescritos que están de acuerdo a la normativa vigente. 2. El afiliado deberá presentar la solicitud para dicha prestación en Ventanilla de recepción de documentos.	07:45 a 16:00	Gratuito	Corresponde a si el paciente es por Cardiólogo, Reumatólogo o Salud mental (30 SECS/A)	1. Afiliados al ISSFA (Activos y Pasivos). 2. Hijos dependientes. 3. Ilustrajes de acuerdo a la normativa vigente.	Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral	Dirección: Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua Centro: Plaquito Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.iseb.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **"Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral. **"Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-600. **"Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.iseb.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	Si	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	17	110
27	Programa de atención a las personas con Discapacidad	1. Informes Sociales para Órtesis y/o prótesis de miembros, ayudas técnicas y componentes de origenes 2. Coordinación y ejecución de Seminarios, Talleres, Conferencias, Charlas de desarrollo familiar 3. Actividades sociales y de integración familiar.	1. Solicitar turno de atención en ventanillas 2. Presentar la documentación pertinente en ventanillas	1. Solicitud requerimiento de ayuda técnica 2. Original de la cédula de identidad y del dependiente, en el caso que requiera para el dependiente 3. Certificado médico 4. Informe social 5. Informe psicológico del requerimiento (cuando es la primera vez de la solicitud de protección vitaminica)	1. Verificación de los requisitos. 2. Entrevista 3. Realización del informe Social 4. Coordinación y realización de la actividad solicitada 5. Informe psicológico 6. Entrega de informe	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato o conforme la planificación de fechas para actividades.	Afiliados al ISSFA.	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Dirección: Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua Centro: Plaquito Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.iseb.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **"Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral. **"Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-600. **"Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.iseb.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	Si	https://www.iseb.mil.ec/programa-atencion-personas-discapacidad https://www.iseb.mil.ec/programa-atencion-personas-discapacidad	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	1.962	3.602
28	Terapia familiar	Ofrecer a las relaciones familiares diferentes niveles, propiciando comprensión mutua y el apoyo emocional entre sus miembros, fortalecimiento estrategias de afrontamiento y habilidades de resolución de conflictos.	1. Solicitar turno de atención 2. Presentarse en la Dirección de Bienestar Social	1. Solicitud requerimiento asistencia social	1. Recibir al asegurado 2. Brinda la terapia 3. Otorga fechas de atenciones en caso de requerirlas	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato o conforme las fechas planificadas	Afiliados al ISSFA.	Dirección de Bienestar Social, matriz Quito	Dirección: Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua Centro: Plaquito Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.iseb.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **"Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral. **"Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-600. **"Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.iseb.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	NO	https://www.iseb.mil.ec/programa-atencion-personas-discapacidad https://www.iseb.mil.ec/programa-atencion-personas-discapacidad	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	0	0
29	Informes Sociales para órtesis, prótesis, devolución anticipada de fondos de reserva y crédito por emergencia	Se realizan informes sociales para que el afiliado pueda acceder a los apoyos técnicos, fondos de reserva y créditos por presentar alguna emergencia	1. Solicitar turno en ventanilla	1. Solicitud requerimiento el servicio 2. Original de la cédula del titular y del dependiente, en el caso que requiera para el dependiente 3. Certificado médico 4. Informe social 5. Informe psicológico del requerimiento (cuando es la primera vez de la solicitud de protección vitaminica) 6. Tres cotizaciones	1. Se verifica la documentación 2. Se realiza el informe Social	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato o conforme las fechas planificadas.	Afiliados al ISSFA.	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Dirección: Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua Centro: Plaquito Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.iseb.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **"Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral. **"Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-600. **"Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.iseb.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	Si	NO	https://www.iseb.mil.ec/informes-sociales-prestaciones-emergencia https://www.iseb.mil.ec/informes-sociales-prestaciones-emergencia	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	15	215
30	Programa del Adulto Mayor	Desarrollo de terapias ocupacionales, talleres de manualidades, talleres de terapia física, desarrollo de habilidades sociales y habilidades. Programa que realiza la prevención e integración del Adulto Mayor mediante actividades culturales, esparcimiento, vinculación familiar y comunitaria, que contribuye a fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida. Fomentando la autonomía personal, para que sean individuos autosuficientes con una integración psicosocial e	1. Acude a la Dirección de Bienestar Social (Matriz Quito) y/o Agencias del ISSFA para registrar la hoja de inscripción para los talleres del adulto mayor 2. Presentar cédula original vigente	1. Originarse la cédula de ciudadanía (Prioridad Adulto Mayor - 65 años)	1. Presentación de Propuesta de Talleres Ocupacionales. 2. Gestionar Recursos para la ejecución del Proyecto. 3. Pago de Servicios Básicos de los instructores 4. Ejecución de los Talleres. 5. Realización de informe de actividades desarrolladas en el Programa del Adulto Mayor 6. Difusión de Talleres. 7. Evaluación del servicio	07:45 a 16:00	Autogestión	Inmediato	Asegurados del ISSFA (Adulto Mayor)	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Dirección: Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua Centro: Plaquito Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.iseb.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **"Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral. **"Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-600. **"Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.iseb.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	NO	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	275	1.623
31	Pago de Becas	Ofrecer el trámite respectivo para el pago de ayuda económica del programa Cumbaratas del CENSFA en acuerdo a la Ley de Gratitud y Reconocimiento Nacional	Registrar "Ley Especial de Gratitud y Reconocimiento Nacional a los Combatientes del Conflicto Bélico del 1995" señala en su Art. 2.- Becas.- Los beneficiarios de la presente Ley, tendrán derecho a Becas, a través del Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas IECE otorgará becas en beneficio de los hijos de los combatientes fallecidos o heridos graves, con lesiones que confieren invalidez total o parcial, y fin de que puedan cursar sus estudios pre-primarios, primarios, secundarios y universitarios".	1. Los beneficiarios presentan al Ministerio de Defensa Nacional los documentos que certifiquen los estudios que se encuentran realizando. 2. El Ministerio de Defensa Nacional remite al Instituto de Fomento al Talento Humano la documentación y listado de beneficiarios. 3. El Instituto de Fomento al Talento Humano revisa el cruce de pago y/o transferencia de recursos económicos al ISSFA y remite una copia al Ministerio de Defensa Nacional. 4. El Ministerio de Defensa Nacional realiza un oficio dirigido al Director Financiero del ISSFA, para que realice el cruce de pago y/o transferencias realizadas por el Instituto de Fomento al Talento Humano, para proceder a la transferencia de los montos en la cuenta de los beneficiarios.	La Dirección de Bienestar Social del ISSFA se encarga de realizar el proceso de pago a cada uno de los beneficiarios a través de los siguientes pasos: 1. Recibe el proceso de pago a cada uno de los beneficiarios a través de los siguientes pasos: 2. Gestionar Recursos para la ejecución del Proyecto. 3. Pago de Servicios Básicos de los instructores 4. Ejecución de los Talleres. 5. Realización de informe de actividades desarrolladas en el Programa del Adulto Mayor 6. Difusión de Talleres. 7. Evaluación del servicio	07:45 a 16:00	Gratuito	72 horas	La "Ley Especial de Gratitud y Reconocimiento Nacional a los Combatientes del Conflicto Bélico del 1995" señala en su Art. 2.- Becas.- Los beneficiarios de la presente Ley, tendrán derecho a Becas, a través del Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas IECE otorgará becas en beneficio de los hijos de los combatientes fallecidos o heridos graves, con lesiones que confieren invalidez total o parcial, a fin de que puedan cursar sus estudios pre-primarios, primarios, secundarios y universitarios". 1. El Estado asignará cupos anuales para becas de estudio completas a los ex combatientes y sus hijos e hijas menores de edad y mayores de edad con discapacidad total o parcial permanente que en su calidad de estudiantes, y por su origen socio económico etnia, género, discapacidad o lugar de residencia, entre otros, encuentren dificultades para ingresar, mantenerse y finalizar su formación en cualquier nivel, tanto fiscal como	Dirección de Bienestar Social, matriz Quito	Dirección: Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua Centro: Plaquito Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.iseb.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **"Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral. **"Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-600. **"Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.iseb.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	Si	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	50	288
32	Asistencia Social Domiciliaria	Servicio orientado a nuestros asegurados que se encuentran imposibilitados de movilizarse y que demanden algún servicio, siendo estas: Discapacitados, ancianos adultos mayores, enfermos crónicos, personas con discapacidad y privadas de la libertad, con el objeto de brindarles un servicio.	Para ingresar dentro de la asistencia domiciliaria se deberá registrar en ventanilla la siguiente documentación: 1. Solicitud General 2. Cedula Original	1. Documento que justifique el requerimiento de visita domiciliaria	1.- La Dirección de Bienestar Social, designará a profesional que realizará la visita domiciliaria de acuerdo al requerimiento 2.- Contactar con el peticionario, afiliado o familiares fin de coordinar la asistencia domiciliaria 3.- Documento que certifica el servicio brindado	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato	Asegurados del ISSFA.	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Dirección: Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua Centro: Plaquito Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.iseb.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **"Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral. **"Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-600. **"Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.iseb.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	Si	https://www.iseb.mil.ec/asistencia-social-domiciliaria https://www.iseb.mil.ec/asistencia-social-domiciliaria	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	0	209

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)	Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/12/2021
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MANUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL a):	COORDINACIÓN DE AGENCIAS Y SERVICIO AL CLIENTE
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN (ING. LITERAL d):	Tcnl. R.M. Marco Tulio Ojeda Vega
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	marco.ojeda@iseb.mil.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORM	994000 ext. 1015