logotipo institucional imagen jpg

VISITAS

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

| No. | Denominación del servicio | Descripción del servicio | Cómo acceder al servicio (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 formularlio de servicios | Link para el servicio por Internet (en line) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Registro de cónyuge de militares en servicio activo y pasivo | Solicitud que realiza el afiliado para que se registre a su cónyuge en la base de datos del ISSFA. | 1. Solicita un turno para atención<br>2. Presenta los requisitos en ventanilla.<br>3. Recibe la hoja familiar<br>4. Acude a la Dirección de Movilización para obtener la tarjeta militar del cónyuge. | **ACTIVOS**<br>1. Solicitud requerimiento al registro.<br>2. Original de la cédula<br>3. Acta de inscripción de matrimonio actualizada<br>**PASIVOS**<br>1. Solicitud requerimiento al registro.<br>2. Original de la cédula<br>3. Acta de inscripción de matrimonio actualizada, acta notarizada, o sentencia judicial de unión de hecho (original o copia certificada o en de años anteriores)<br>Dirección de requisitos en agencias a nivel nacional y contact center 1-700-000-400 | 1. Verificación de requisitos en ventanilla.<br>2.Registro del cónyuge como dependiente en la base de datos del ISSFA<br>3. Entrega de la hoja familiar<br>4. Archivo de documentos | 07:45 a 16:00 | Gratuito | Inmediato | Afiliados al ISSFA | Se atiende en todas las Agencias a nivel nacional | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua Center Hequalo) Contact Center: 1-700-000-400 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional http://www.isfa.mil.ec/ | **Para información de este servicio:**<br>***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Center Hequalo)<br>***Atención telefónica:** Consulta e información a través del Call Center: 1-700-000-400.<br>***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec<br>CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | https://www.isfa.mil.ec/portal/wps/wcm/connect/isfa/site/servicios/formularios+de+servicios | SECURICUL, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 91 | 1,410 | |
| 2 | Registro de hijo menor de edad de militares en servicio activo y pasivo | Solicitud que realiza el afiliado 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<br>2. Presenta los requisitos en ventanilla.<br>3. Recibe la hoja familiar<br>4. Acude a la Dirección de Movilización para obtener la tarjeta militar del hijo | **ACTIVOS**<br>1. Solicitud requerimiento al registro.<br>2. Original de la cédula<br>3. Acta de inscripción de nacimiento actualizada<br>**PASIVOS**<br>1. Solicitud requerimiento al registro.<br>2. Original de la cédula<br>3. Acta de inscripción de nacimiento<br>Dirección de requisitos en agencias a nivel nacional y contact center 1-700-000-400 | 1. Verificación de requisitos en ventanilla.<br>2.Registro del hijo como dependiente en la base de datos del ISSFA<br>3. Entrega de la hoja familiar<br>4. Archivo de documentos | 07:45 a 16:00 | Gratuito | Inmediato | Afiliados al ISSFA | Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua Center Hequalo) Contact Center: 1-700-000-400 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional http://www.isfa.mil.ec/ | **Para información de este servicio:**<br>***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Center Hequalo)<br>***Atención telefónica:** Consulta e información a través del Call Center: 1-700-000-400.<br>***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec<br>CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | https://www.isfa.mil.ec/portal/wps/wcm/connect/isfa/site/servicios/formularios+de+servicios | SECURICUL, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 293 | 3,622 | |
| 3 | Actualización de datos/foja en por de edad (de 18 hasta 25 años) | Solicitud que realiza el afiliado para actualizar los datos de requisito de edad (de 18 hasta 25 años) como dependiente en la base de datos del ISSFA. | 1. Solicita un turno para atención<br>2. Presenta los requisitos en ventanilla.<br>3. Recibe la hoja familiar | 1. Original de la cédula de mayor de edad<br>2. Certificado de filiación otorgada por el Registro Civil<br>3. Certificado de no afiliación al IESS<br>4. Certificado de no afiliación al ISSPOL<br>5. Certificado de matrícula y asistencia a clases<br>Para las dependientes que residen en el exterior se observan adicionalmente lo siguiente:<br>La certificación de estudios deberán ser abalizadas por los Consulados o Apostillados y traducidos al castellano.<br>Dirección de requisitos en agencias a nivel nacional y contact center 1-700-000-400 | 1. Verificación de requisitos en ventanilla.<br>2.registro de cambios en la base de datos del ISSFA<br>3. Entrega de la hoja familiar<br>4. Archivo de documentos | 07:45 a 16:00 | Gratuito | Inmediato | Afiliados al ISSFA | Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua Center Hequalo) Contact Center: 1-700-000-400 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional http://www.isfa.mil.ec/ | **Para información de este servicio:**<br>***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Center Hequalo)<br>***Atención telefónica:** Consulta e información a través del Call Center: 1-700-000-400.<br>***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec<br>CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | NO APLICA | SECURICUL, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 199 | 4,457 | |
| 4 | Registro y actualización de padres que dependen económicamente del militar activo o pasivo | Solicitud que realiza el afiliado para que se registre o a quien sea dependiente en la base de datos del ISSFA. | 1. Solicita un turno para atención<br>2. Presenta los requisitos en ventanilla.<br>3. Recibe la hoja familiar<br>4. Acude a la Dirección de Movilización para obtener la tarjeta militar de los padres | 1. Solicitud del titular requerimiento registro de los dependientes padres<br>2. Declaración juramentada del afiliado titular: realizada ante notario o autoridad competente, en la cual conste el hecho económicamente por el afiliado titular (de acuerdo a formato signed, enlace) sujeto a verificación por parte de la Dirección de Bienestar Social del ISSFA<br>3. Original de la cédula del titular<br>4. Original de la cédula de los padres<br>5. Certificado emitido por el MIES en el que detalle que el/los padres de la/el afiliada/o no reciben ayuda de Bienestar Social, Pensiones, sujeto a verificación mediante cruce de información con el MIES<br>6. Certificado de no afiliado al IESS<br>7. Certificado de no afiliación al ISSPOL<br>8. Si uno afiliado a cualquiera de los dos Sistemas de Seguridad Social , deberá presentar certificación de ser jubilado<br>9. Certificado de no ser beneficiario del Seguro Campesino<br>10. Certificado de no pasivo: RUC (Si hace RUC, el certificado deberá tener fecha de inicio de actividades y fecha de suspensión).<br>Dirección de requisitos en agencias a nivel nacional y contact center 1-700-000-400 | 1. Verificación de requisitos en ventanilla.<br>2.Registro del padre como dependiente en la base de datos del ISSFA<br>3. Entrega de la hoja familiar<br>4. Archivo de documentos | 07:45 a 16:00 | Gratuito | Inmediato | Afiliados al ISSFA | Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua Center Hequalo) Contact Center: 1-700-000-400 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional http://www.isfa.mil.ec/ | **Para información de este servicio:**<br>***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Center Hequalo)<br>***Atención telefónica:** Consulta e información a través del Call Center: 1-700-000-400.<br>***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec<br>CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | https://www.isfa.mil.ec/portal/wps/wcm/connect/isfa/site/servicios/formularios+de+servicios | SECURICUL, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 102 | 1,197 | |
| 5 | Certificado de afiliación y no afiliación | Emisión de certificado de Afiliación o no afiliación al ISSFA | 1. Solicita un turno para atención.<br>2. Presenta cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte vigente.<br>3. Solicita a la ventanilla el certificado de afiliación o no afiliación al ISSFA.<br>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<br>2. Verificación de los datos del solicitante en la base de datos del ISSFA.<br>3. Entrega de certificado legalizado. | 07:45 a 16:00 | Gratuito | Inmediato | Afiliados al ISSFA y público en general | Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional. | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua Center Hequalo) Contact Center: 1-700-000-400 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional http://www.isfa.mil.ec/ | **Para información de este servicio:**<br>***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Center Hequalo)<br>***Atención telefónica:** Consulta e información a través del Call Center: 1-700-000-400.<br>***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec<br>CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | NO APLICA | https://www.isfa.mil.ec/portal/wps/wcm/connect/isfa/site/servicios/certificados | 5,171 | 67,099 | |
| 6 | Certificado del Grupo Familiar | Emisión de certificado del Grupo Familiar, para obtención de tarjeta militar. | 1. Solicita un turno para atención.<br>2. Presenta cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte vigente.<br>3. Solicita a la ventanilla el certificado del grupo familiar.<br>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<br>2. Verificación de los datos del solicitante en la base de datos del ISSFA.<br>3. Entrega de certificado legalizado. | 07:45 a 16:00 | Gratuito | Inmediato | Afiliados al ISSFA | Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional. | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua Center Hequalo) Contact Center: 1-700-000-400 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional http://www.isfa.mil.ec/ | **Para información de este servicio:**<br>***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Center Hequalo)<br>***Atención telefónica:** Consulta e información a través del Call Center: 1-700-000-400.<br>***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec<br>CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | NO APLICA | SECURICUL, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 5,161 | 95,652 | |
| 7 | Certificado de no pensionista | Emisión de certificado de no pensionista al ISSFA | 1. Solicita un turno para atención.<br>2. Presenta cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte vigente.<br>3. Solicita a la ventanilla el certificado de no pensionista al ISSFA.<br>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<br>2. Verificación de los datos del solicitante en la base de datos del ISSFA.<br>3. Entrega de certificado legalizado. | 07:45 a 16:00 | Gratuito | Inmediato | Pensionistas al ISSFA | Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional. | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua Center Hequalo) Contact Center: 1-700-000-400 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional http://www.isfa.mil.ec/ | **Para información de este servicio:**<br>***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Center Hequalo)<br>***Atención telefónica:** Consulta e información a través del Call Center: 1-700-000-400.<br>***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec<br>CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | NO APLICA | SECURICUL, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 889 | 9,088 | |
| 8 | Entrega de Confidencias | Emisión del confidencial del pensionista, en donde se refleja el valor de su pensión y descuentos. | 1. Solicita un turno para atención.<br>2. Presenta cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte vigente.<br>3. Solicita a la ventanilla su confidencial<br>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<br>2. Verificación de los datos del solicitante en la base de datos del ISSFA.<br>3. Entrega de confidencial legalizado. | 07:45 a 16:00 | Gratuito | Inmediato | Pensionistas al ISSFA | Se atiende en todas las Agencias a nivel nacional / ulcina virtual | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua Center Hequalo) Contact Center: 1-700-000-400 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional http://www.isfa.mil.ec/ | **Para información de este servicio:**<br>***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Center Hequalo)<br>***Atención telefónica:** Consulta e información a través del Call Center: 1-700-000-400.<br>***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec<br>CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | NO APLICA | https://www.isfa.mil.ec/portal/wps/wcm/connect/isfa/site/servicios/certificados | 31,242 | 331,351 | |
| 9 | Seguro de Retiro y Cesantía | Solicitud que realiza el militar activo para asegurar el retiro militar | 1. Solicita un turno para atención<br>2. Entrega el oficio emitido por la Comandancia del Ejército, Fuerza Naval con todos los requisitos en los centralizados del ISSFA<br>3. Recibe número de trámite de ingreso al sistema BPM<br>4. Recibe notificación para la firma del acuerdo aprobado (15 días)<br>5. Recibe transferencia bancaria (72 horas) | 1. Oficio emitido por la Comandancia del Ejército, Ármea o Naval<br>2. Solicitud de prestaciones (formato ISSFA)<br>3. Original de la cédula<br>4. Partida de nacimiento<br>5. Certificado de Tiempo de Servicio<br>6. Hoja de salida para la Fuerza Terrestre, hoja de alta y hoja para la Fuerza Aérea y hoja de cierre de cetdito para la Fuerza Naval<br>7. Certificado de la Dirección de Movilización sobre la entrega de tarjeta del solicitante y sus dependientes<br>8. Certificado del Haber Militar correspondiente al mes de la baja<br>9. Certificado bancario<br>**DOCUMENTOS DE LOS DEPENDIENTES DEL MILITAR:**<br>1. Partida de Matrimonio o Sentencia Judicial de unión de hecho (original)<br>2. Original de la cédula (original + hojas)<br>3. Foja hojas menores acta de nacimiento<br>4. Para hijas mayores de 18 años hasta 25 años de edad los requisitos siguientes para el interior de actualización de datos en foja de 18 años<br>5. Certificado bancario | 1. Verificación de requisitos en ventanilla.<br>2. registro de información en el sistema BPM<br>3. Elaboración de Memorando para Aprobaciones y archivo de documentos<br>4. Digitalización de documentos en el sistema BPM y archivo<br>5. Calificación de derechos en las departamentos de la Dirección de Seguros Pensionistas<br>6. Legalización de documentación<br>7. Notificación al afiliado para la firma del acuerdo aprobado<br>8. Legalización de documentación<br>9. Orden de pago y transferencia bancaria<br>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 siguientes | Informacion en todas las agencias a nivel nacional.<br>El traslado de ingreso y calificación del seguro de retiro se realiza únicamente en ISSFA Matriz | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua Center Hequalo) Contact Center: 1-700-000-400 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional http://www.isfa.mil.ec/ | **Para información de este servicio:**<br>***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Center Hequalo)<br>***Atención telefónica:** Consulta e información a través del Call Center: 1-700-000-400.<br>***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec<br>CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | https://www.isfa.mil.ec/portal/wps/wcm/connect/isfa/site/servicios/formularios+de+servicios | SECURICUL, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 80 | 968 | |
| 10 | Indemnización Global/Liquidación Orfandad numeraria-régimen | Solicitud que realiza el militar activo que se retira del servicio militar sin derecho a pensión | 1. Solicita un turno para atención<br>2. Entrega el oficio emitido por la Comandancia del Ejército, Fuerza Naval con todos los requisitos en los centralizados del ISSFA<br>3. Recibe número de trámite de ingreso al sistema BPM<br>4. Recibe transferencia bancaria (20 días) | 1. Oficio emitido por la Comandancia del Ejército, Ármea o Naval<br>2. Solicitud de prestaciones (formato ISSFA)<br>3. Original de la cédula<br>4. Partida de Nacimiento<br>5. Certificado de tiempo de servicio<br>6. Hoja de salida para la Fuerza Terrestre, hoja de alta y hoja para la Fuerza Aérea y hoja de cierre de cetdito para la Fuerza Naval<br>7. Certificado de la Dirección de Movilización sobre la entrega de tarjeta del solicitante y sus dependientes<br>8. Certificado del Haber Militar correspondiente al mes de la baja<br>9. Certificado bancario | 1. Verificación de requisitos en ventanilla.<br>2. registro de información en el sistema BPM<br>3. Elaboración de Memorando para Aprobaciones y archivo de documentos<br>4. Digitalización de documentos en el sistema BPM y archivo<br>5. Calificación de derechos en las departamentos de la Dirección de Seguros Pensionistas<br>6. Legalización de documentación<br>7. Orden de pago y transferencia bancaria<br>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 | Informacion en todas las agencias a nivel nacional.<br>El traslado de ingreso y calificación de la indemnización global se realiza únicamente en ISSFA Matriz | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua Center Hequalo) Contact Center: 1-700-000-400 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional http://www.isfa.mil.ec/ | **Para información de este servicio:**<br>***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Center Hequalo)<br>***Atención telefónica:** Consulta e información a través del Call Center: 1-700-000-400.<br>***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec<br>CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | https://www.isfa.mil.ec/portal/wps/wcm/connect/isfa/site/servicios/formularios+de+servicios | SECURICUL, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 13 | 122 | |
| 11 | Seguro de Accidentes Profesionales | Solicitud que realiza el militar activo que se incapacita por enfermedad o accidente profesional | 1. Solicita un turno para atención<br>2. Entrega el oficio emitido por la Comandancia del Ejército, Fuerza Naval con todos los requisitos en los centralizados del ISSFA<br>3. Recibe número de trámite de ingreso documental<br>4. Recibe notificación para la firma del acuerdo aprobado (15 días)<br>5. Recibe transferencia bancaria (según el caso - 72 horas) | 1. Oficio emitido por la Comandancia del Ejército, Ármea o Naval<br>2. Solicitud de prestaciones (formato ISSFA)<br>3. Original de la cédula<br>4. Partida de Nacimiento<br>5. Liquidación de tiempo de servicio<br>6. Copia certificada de la última ficha médica, extendida por el IESS o la unidad de salud militar donde fue atendido<br>7. Copia certificada de la historia clínica y opinión de la enfermedad y lesión por la que pide su calificación<br>8. Informe de la Junta de Médicos con el grado de discapacidad.<br>9. Certificado bancario | 1. Verificación de requisitos en ventanilla.<br>2. registro de información en el sistema BPM<br>3. Elaboración de Memorando para Aprobaciones y archivo de documentos<br>4. Digitalización de documentos en el sistema BPM y archivo<br>5. Calificación de derechos en las departamentos de la Dirección de Seguros Pensionistas<br>6. Generación y aprobación del acuerdo<br>7. Notificación al afiliado para la firma del acuerdo aprobado<br>8. Legalización de documentación<br>9. Orden de pago y transferencia bancaria<br>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 incapacita por enfermedad o accidente profesional | Informacion en Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Agencia a Nivel Nacional.<br>El traslado de ingreso y calificación del seguro de accidentes profesionales se realiza únicamente en ISSFA Matriz | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua Center Hequalo) Contact Center: 1-700-000-400 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional http://www.isfa.mil.ec/ | **Para información de este servicio:**<br>***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Center Hequalo)<br>***Atención telefónica:** Consulta e información a través del Call Center: 1-700-000-400.<br>***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec<br>CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | https://www.isfa.mil.ec/portal/wps/wcm/connect/isfa/site/servicios/formularios+de+servicios | SECURICUL, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 0 | 8 | |
| 12 | Seguro de Vida | Solicitud que realiza el derechohabiente por la muerte del militar en servicio activo | 1. Solicita un turno para atención<br>2. Entrega el oficio emitido por la Comandancia del Ejército, Fuerza Naval con todos los requisitos en los centralizados del ISSFA<br>3. Recibe número de trámite de ingreso al sistema BPM<br>4. Recibe notificación para la firma del acuerdo aprobado (15 días)<br>5. Recibe transferencia bancaria (72 horas) | 1. Oficio emitido por la Comandancia del Ejército, Ármea o Naval<br>2. Solicitud de prestaciones (formato ISSFA)<br>3. Original de la cédula<br>4. Partida de nacimiento<br>5. Partida de defunción<br>6. Liquidación de tiempo de servicio<br>7. Hoja de salida para la Fuerza Terrestre, hoja de alta y hoja para la Fuerza Aérea y hoja de cierre de cetdito para la Fuerza Naval<br>8. Certificado de la Dirección de Movilización sobre la entrega de tarjeta del solicitante y sus dependientes<br>9. Certificado del Haber Militar correspondiente al mes de la baja<br>10. Protocolo de autopsia<br>11. Informe médico, ficha médica o Epicrisis (de ser el caso)<br>12. Presentación efectiva de bienes inscrita en el registro de la propiedad<br>**DOCUMENTOS DE LOS DEPENDIENTES DEL MILITAR:**<br>1. Partida de Matrimonio o Sentencia Judicial de unión de hecho (original)<br>2. Original de la cédula (original + hojas)<br>3. Foja hojas menores acta de nacimiento<br>4. Para hijas mayores de 18 años hasta 25 años de edad los requisitos siguientes para el interior de actualización de datos en foja de 18 años<br>5. Certificado bancario | 1. Verificación de requisitos en ventanilla.<br>2. registro de información en el sistema BPM<br>3. Elaboración de Memorando para Aprobaciones y archivo de documentos<br>4. Digitalización de documentos en el sistema BPM y archivo<br>5. Calificación de derechos en las departamentos de la Dirección de Seguros Pensionistas<br>6. Generación y aprobación del acuerdo<br>7. Notificación al beneficiario para la firma del acuerdo aprobado<br>8. Legalización de documentación<br>9. Orden de pago y transferencia bancaria<br>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, asimilados y afiliados, (según y conceptúa)<br>(Deducido en actos de servicio) los beneficiarios pueden ser designados potencialmente por el asegurado, a falta de designación de los mismos más una entregada a los herederos del beneficiario, si el militar fallecido no hubiere designado sus beneficiarios, la indemnización se pagará a sus derechohabientes. | Informacion en Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Agencia a Nivel Nacional.<br>El traslado de ingreso y calificación del seguro de vida se realiza únicamente en ISSFA Matriz | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua Center Hequalo) Contact Center: 1-700-000-400 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional http://www.isfa.mil.ec/ | **Para información de este servicio:**<br>***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Center Hequalo)<br>***Atención telefónica:** Consulta e información a través del Call Center: 1-700-000-400.<br>***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec<br>CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | https://www.isfa.mil.ec/portal/wps/wcm/connect/isfa/site/servicios/formularios+de+servicios | SECURICUL, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 3 | 93 | |
| 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, discapacitado o inválido | 1. Solicita un turno para atención<br>2. Entrega el oficio emitido por la Comandancia del Ejército, Fuerza Naval (solo activos) con todos los requisitos en los centralizados del ISSFA<br>3. Recibe número de trámite de ingreso al sistema BPM<br>4. Recibe notificación para la firma del acuerdo aprobado (15 días)<br>5. Recibe transferencia bancaria (72 horas) | 1. Oficio emitido por la Comandancia del Ejército, Ármea o Naval (solo activos)<br>2. Solicitud de prestaciones (formato ISSFA)<br>3. Original de la cédula<br>4. Partida de nacimiento<br>5. Partida de defunción<br>6. Liquidación de tiempo de servicio (solo activos)<br>7. Hoja de salida para la Fuerza Terrestre, hoja de alta y hoja para la Fuerza Aérea y hoja de cierre de cetdito para la Fuerza Naval (solo activos)<br>8. Certificado de la Dirección de Movilización sobre la entrega de tarjeta del solicitante y sus dependientes (solo activos)<br>9. Certificado del Haber Militar correspondiente al mes de la baja (solo activos)<br>10. Partes militar (solo activos)<br>11. Protocolo de autopsia (solo activos)<br>12. informe médico, ficha médica o Epicrisis (de ser el caso) (solo activos)<br>13. Presentación efectiva de bienes inscrita en el registro de la propiedad<br>**DOCUMENTOS DE LOS DEPENDIENTES DEL MILITAR:**<br>1. Partida de Matrimonio o Sentencia Judicial de unión de hecho (original)<br>2. Original de la cédula (original + hojas)<br>3. Foja hojas menores acta de nacimiento<br>4. Para hijas mayores de 18 años hasta 25 años de edad los requisitos siguientes para el interior de actualización de datos en foja de 18 años<br>5. Certificado bancario | 1. Verificación de requisitos en ventanilla.<br>2. registro de información en el sistema BPM<br>3. Elaboración de Memorando para Aprobaciones y archivo de documentos<br>4. Digitalización de documentos en el sistema BPM y archivo<br>5. Calificación de derechos en las departamentos de la Dirección de Seguros Pensionistas<br>6. Generación y aprobación del acuerdo<br>7. Notificación al beneficiario para la firma del acuerdo aprobado<br>8. Legalización de documentación<br>9. Orden de pago y transferencia bancaria<br>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, discapacitado o inválido | Informacion en Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Agencia a Nivel Nacional.<br>El traslado de ingreso y calificación del Seguro de Muerte se realiza únicamente en ISSFA Matriz | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua Center Hequalo) Contact Center: 1-700-000-400 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional http://www.isfa.mil.ec/ | **Para información de este servicio:**<br>***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Center Hequalo)<br>***Atención telefónica:** Consulta e información a través del Call Center: 1-700-000-400.<br>***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec<br>CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | https://www.isfa.mil.ec/portal/wps/wcm/connect/isfa/site/servicios/formularios+de+servicios | SECURICUL, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 61 | 1,094 | |
| 14 | Concesión de Préstamos QUIROGRAFARIOS NECESIDADES APREMIANTES | Solicitud de crédito que realiza el afiliado para cubrir gastos de salud, fallecimiento, adquisiciones, judiciales o eventos de naturaleza extrema no cubiertas por el ISSFA | 1. Solicita un turno para atención<br>2. Entrega cédula original, papeleta de votación y requisitos según la necesidad apremiante<br>4. Legaliza la solicitud de crédito<br>5. Recibe cabio de amortización<br>6. Recibe transferencia bancaria (72 horas) | 1. Informes médicos que justifiquen la necesidad apremiante<br>2. Proformas o facturas de gastos médicos.<br>3. Informe de intervención o partida de defunción<br>4. Facturas de gastos funerales<br>5. Comprar Venta: currículumdemás de especies en consignación.<br>6. Copia de actas: mataderiaen liquidación de valores, amotinamiento, juicio de penalo alimenticia<br>7. Copia de actas de embargo de vivienda<br>8. Informe de Trabajo Social: Informe de Trabajo Social homologados a directrices relacionadas con situaciones de necesidad.<br>9. Copia de documentos más relevantes del proceso judicial que permitan determinar la necesidad apremiante del pago.<br>10. Factura de honorarios emitida por un profesional en Derecho.<br>11. Informe favorable emitido por la Dirección de Bienestar Social del ISSFA en el caso de presentarse cualquier situación no prevista que genere una necesidad económica apremiante en el caso de Otras materias de Naturaleza Extrema.<br>12. Original de la cédula de ciudadanía vigente. | 1. Verificación de requisitos en ventanilla.<br>2. Generación de solicitud de crédito apremiante<br>3. Legalización de solicitud<br>4. Aprobación de crédito<br>5. Orden de pago y transferencia bancaria | 07:45 a 16:00 | Gratuito | 72 horas | Afiliados al Isofa que cumplen las condiciones establecidas en el Reglamento para préstamos quirografarios | Se atiende en todas las agencias a nivel nacional | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua Center Hequalo) Contact Center: 1-700-000-400 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional http://www.isfa.mil.ec/ | **Para información de este servicio:**<br>***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Center Hequalo)<br>***Atención telefónica:** Consulta e información a través del Call Center: 1-700-000-400.<br>***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec<br>CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | NO APLICA | https://www.isfa.mil.ec/portal/wps/wcm/connect/isfa/site/servicios/formularios+de+servicios | 0 | 0 | |
| 15 | Concesión de Préstamos QUIROGRAFARIOS PARA CUBRIR GASTOS DE EDUCACIÓN | Solicitud de crédito que realiza el afiliado para cubrir gastos de educación tanto del afiliado como de sus beneficiarios, así como la adquisición de equipos técnicos que se generen por este concepto. | 1. Solicita un turno para atención<br>2. Entrega cédula original, papeleta de votación y requisitos según la necesidad apremiante<br>4. Legaliza la solicitud de crédito<br>5. Recibe cabio de amortización<br>6. Recibe transferencia bancaria (72 horas) | 1. Documento emitido por la Unidad Educativa en que detalle: Nombre del alumno, año escolar, semestre o créditos que esta cursando, costo de cada de colaborar los servicios educativos (si aplica)<br>2. Documento de la Institución Educativa que refiere los valores para elaboración de Tesis. Proporción de grado<br>3. Convenio de intercambio o pasantía debidamente notarizado<br>4. Detalle de gastos para pasajes, traslados, estadía, alimentación<br>5. Original de la cédula de ciudadanía vigente | 1. Verificación de requisitos en ventanilla.<br>2. Generación de solicitud de crédito<br>3. Legalización de solicitud<br>4. Aprobación de crédito<br>5. Orden de pago y transferencia bancaria | 07:45 a 16:00 | Gratuito | 72 horas | Afiliados al Isofa que cumplen las condiciones establecidas en el Reglamento para préstamos quirografarios | Se atiende en todas las agencias a nivel nacional | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua Center Hequalo) Contact Center: 1-700-000-400 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional http://www.isfa.mil.ec/ | **Para información de este servicio:**<br>***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Center Hequalo)<br>***Atención telefónica:** Consulta e información a través del Call Center: 1-700-000-400.<br>***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec<br>CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | NO APLICA | https://www.isfa.mil.ec/portal/wps/wcm/connect/isfa/site/servicios/formularios+de+servicios | 0 | 0 | 99.80% |
| 16 | Concesión de Préstamos PAGO DE DEUDAS CON ENTIDADES CONTROLADAS 100 a 80% | Solicitud de crédito que realiza el afiliado para el pago de deudas contraídas con Instituciones reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros de Economía Popular y Solidaria. | 1. Solicita un turno para atención<br>2. Entrega cédula original, papeleta de votación y requisitos<br>4. Legaliza la sol

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 18 | Concesión de Préstamos CONSUMO | Solicitud de crédito que motiva el afiliado para satisfacer sus necesidades personales | 1. Solicitar un turno para atención<br>2. Entrega crédito original, papeleta de solicitud y requisitos<br>3. Legalización solicitud de crédito<br>4. Recibir tablas de amortización<br>5. Recibir transferencia bancaria (72 horas) | 1. Original de la cédula de ciudadanía vigente. | 1. Verificación de requisitos en ventanilla.<br>2. Generación de solicitud de crédito<br>3. Legalización de solicitud<br>4. Aprobación de crédito<br>5. Orden de pago y transferencia bancaria | 07:45 a 16:00 | Gratuito | 72 horas | Afiliados al Isofa que cumplen las condiciones establecidas en el Reglamento para préstamos quirografarios | Se atiende en todas las agencias a nivel nacional | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito)<br>Contact Center: 1-700-000-600<br>PBX: 02-996-6000<br>Agencias a nivel nacional: http://www.isfa.mil.ec/ | **Para información de este servicio:**<br>***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Service al Cliente Matriz, Regional Litoral.<br>***Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600.<br>***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec<br>CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | NO APLICA | https://www.isfa.mil.ec/sitios-internos/wp-content/uploads/2021/10/Prestamos-Consumo.pdf | 3,172 | 15,968 |
| 19 | Préstamos Hipotecarios PERSONA INVERSIONISTA INICIAL | Solicitud que realiza el afiliado para adquirir su primera vivienda terminada | 1. Solicitar un turno para atención<br>2. Entrega de requisitos<br>3. Recibir carpeta de regreso de carpeta<br>4. Acude al Estudio Jurídico para legalización de documentos (90 días) | 1. Verificar recomendaciones y requisitos en página web www.isfa.mil.ec | 1. Verificación de requisitos en ventanilla.<br>2. Ingreso de documentos en el sistema<br>3. Legalización de solicitud<br>4. Aprobación de la comisión de crédito<br>5. Envío al Estudio Jurídico<br>6. Generación de Tablas de Amortización<br>7. Generación de Orden de Pago<br>8. Transferencia Bancaria | 07:45 a 16:00 | Gratuito | 90 días<br>Desde la fecha de adjudicación | El Garantista certificado | Se atiende en todas las agencias a nivel nacional | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito)<br>Contact Center: 1-700-000-600<br>PBX: 02-996-6000<br>Agencias a nivel nacional: http://www.isfa.mil.ec/ | **Para información de este servicio:**<br>***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Service al Cliente Matriz, Regional Litoral.<br>***Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600.<br>***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec<br>CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | https://www.isfa.mil.ec/sitios-internos/wp-content/uploads/2021/10/Prestamos-Hipotecarios-Persona-Inversionista-Inicial.pdf | NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 12 | 179 |
| 20 | Retiros de fondos de reserva por necesidades apremiantes | Solicitud que realiza el afiliado para cubrir situaciones de salud, hipotecarias, obligaciones judiciales, montos de naturaleza externa no cubiertas por el ISSFA. | 1. Solicitar un turno para atención<br>2. Entrega de requisitos<br>3. Recibir número de trámite de regreso documental<br>4. Recibir transferencia bancaria (8 días) | 1. Solicitud General<br>2. Documentos Habilitantes según el caso | 1. Verificación de requisitos en ventanilla.<br>2. Ingreso de documentos en el sistema<br>3. Investigación social del caso<br>4. Orden de gasto y transferencia bancaria | 07:45 a 16:00 | Gratuito | 8 días<br>Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA | Afiliados al Isofa que cumplen las condiciones establecidas en el Reglamento para devolución de fondos de reserva | Se atiende en todas las agencias a nivel nacional | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito)<br>Contact Center: 1-700-000-600<br>PBX: 02-996-6000<br>Agencias a nivel nacional: http://www.isfa.mil.ec/ | **Para información de este servicio:**<br>***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Service al Cliente Matriz, Regional Litoral.<br>***Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600.<br>***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec<br>CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | https://www.isfa.mil.ec/sitios-internos/wp-content/uploads/2021/10/Retiros-de-Fondos-de-Reserva-por-necesidades-apremiantes.pdf | NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 142 | 1,420 |
| 21 | Certificado de aportes | Solicitud que realiza el afiliado para obtener el certificado de sus aportes | 1. Solicitar un turno para atención<br>2. Entrega requisitos<br>3. Recibir número de trámite de regreso documental<br>4. Retira certificado de aportes (72 horas) | 1. Solicitud General<br>2. Original de la cédula de ciudadanía<br>3. Liquidación del timbre de servicio | 1. Verificación de requisitos en ventanilla.<br>2. Ingreso de documentos en el sistema<br>3. Dirección certificado de aportes en el departamento de cotizaciones.<br>4. Entrega de certificado al Afiliado<br>5. Archivo de documentos. | 07:45 a 16:00 | Gratuito | 72 horas | Afiliado en servicio activo | Se atiende en todas las agencias a nivel nacional | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito)<br>Contact Center: 1-700-000-600<br>PBX: 02-996-6000<br>Agencias a nivel nacional: http://www.isfa.mil.ec/ | **Para información de este servicio:**<br>***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Service al Cliente Matriz, Regional Litoral.<br>***Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600.<br>***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec<br>CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | https://www.isfa.mil.ec/sitios-internos/wp-content/uploads/2021/10/Certificado-de-Aportes.pdf | NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 48 | 692 |
| 22 | Registro de cuenta bancaria | Solicitud que realiza el afiliado para registrar su cuenta bancaria | 1. Solicitar un turno para atención<br>2. Entrega requisitos<br>3. Legalizo documentos<br>4. Recibir registro de cuenta bancaria | 1. Solicitud General<br>2. Original de la cédula de ciudadanía<br>3. Certificado bancario | 1. Verificación de requisitos en ventanilla.<br>2. Actualización de datos<br>3. Ingreso de cuenta bancaria<br>4. Entrega de registro de cuenta bancaria<br>5. Archivo de documentos. | 07:45 a 16:00 | Gratuito | Inmediato | Afiliados al ISSFA. | Se atiende en todas las agencias a nivel nacional | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito)<br>Contact Center: 1-700-000-600<br>PBX: 02-996-6000<br>Agencias a nivel nacional: http://www.isfa.mil.ec/ | **Para información de este servicio:**<br>***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Service al Cliente Matriz, Regional Litoral.<br>***Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600.<br>***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec<br>CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | https://www.isfa.mil.ec/sitios-internos/wp-content/uploads/2021/10/Registro-de-Cuenta-Bancaria.pdf | NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 176 | 4,398 |
| 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. Solicitar un turno para atención<br>2. Presenta cédula de ciudadanía<br>3. Recibir acuerdo de responsabilidad y la clave en su correo electrónico<br>4. Legalizo los documentos<br>5. Actualizo clave en la página web del ISSFA. | 1. Cédula de ciudadanía original vigente | 1. Verificación de documento de identidad<br>2. Actualización de datos<br>3. Entrega de acuerdo de responsabilidad y envío de la clave al correo electrónico.<br>4. Legalización de documentos<br>5. Archivo de documentos. | 07:45 a 16:00 | Gratuito | Inmediato | Afiliados al ISSFA. | Se atiende en todas las agencias a nivel nacional | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito)<br>Contact Center: 1-700-000-600<br>PBX: 02-996-6000<br>Agencias a nivel nacional: http://www.isfa.mil.ec/ | **Para información de este servicio:**<br>***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Service al Cliente Matriz, Regional Litoral.<br>***Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600.<br>***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec<br>CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | NO APLICA | https://www.isfa.mil.ec/sitios-internos/wp-content/uploads/2021/10/Clave-de-Acceso-a-la-Oficina-Virtual.pdf | 1,126 | 13,515 |
| 24 | Préstamos Hipotecarios OTROS PRINTS DE VIVIENDA | Solicitud que realiza el afiliado para adquirir otra vivienda terminada, construcción de vivienda, compra de terreno con fines de vivienda, reparo o ampliación de vivienda actual. | 1. Solicitar un turno para atención<br>2. Entrega de requisitos<br>3. Recibir carpeta de regreso de carpeta<br>4. Acude al Estudio Jurídico para legalización de documentos (90 días) | 1. Verificar recomendaciones y requisitos en página web www.isfa.mil.ec | 1. Verificación de requisitos en ventanilla.<br>2. Ingreso de documentos en el sistema<br>3. Legalización de solicitud<br>4. Aprobación de la comisión de crédito<br>5. Envío al Estudio Jurídico<br>6. Generación de Tablas de Amortización<br>7. Generación de Orden de Pago<br>8. Transferencia Bancaria | 07:45 a 16:00 | Gratuito | 90 días<br>Desde la fecha de adjudicación | Afiliados al ISSFA. | Se atiende en todas las agencias a nivel nacional | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito)<br>Contact Center: 1-700-000-600<br>PBX: 02-996-6000<br>Agencias a nivel nacional: http://www.isfa.mil.ec/ | **Para información de este servicio:**<br>***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Service al Cliente Matriz, Regional Litoral.<br>***Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600.<br>***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec<br>CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | https://www.isfa.mil.ec/sitios-internos/wp-content/uploads/2021/10/Prestamos-Hipotecarios-Otros-Prints-de-Vivienda.pdf | NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 6 | 111 |
| 25 | Entrega de medicinas ambulatorio para pacientes ajustadores de enfermedades crónicas graves. | Entrega de medicinas para pacientes que están ajustados a enfermedades catastróficas, raras y huérfanas. | 1. El médico tratante, de acuerdo a la enfermedad que padece el beneficiario, determina la medicina que requiere para su control y/o estabilidad y genera la receta médica.<br>2. Se verifica si el beneficiario está ajustado a una enfermedad catastrófica, rara o huérfana. | 1. Ser titular o dependiente directo (conyuge e hijo) debidamente registrado en el ISSFA.<br>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.<br>3. La receta del médico tratante con fecha, nombre del paciente, CIE 10 (codificación internacional), su suficiente para obtener de medicinas o alimentos.<br>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 Farmacia. Si corresponde a un medicamento no existe de 15 a 30 días | 1. Afiliados al ISSFA (100%).<br>2. Dependientes (ciertas enfermedades) | Se atiende en todas las agencias a nivel nacional | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito)<br>Contact Center: 1-700-000-600<br>PBX: 02-996-6000<br>Agencias a nivel nacional: http://www.isfa.mil.ec/ | **Para información de este servicio:**<br>***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Service al Cliente Matriz, Regional Litoral.<br>***Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600.<br>***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec<br>CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | NO APLICA | https://www.isfa.mil.ec/sitios-internos/wp-content/uploads/2021/10/Entrega-de-Medicinas-Ambulatorio-para-Pacientes-Ajustados-de-Enfermedades-Cronicas-Graves.pdf | 3,425 | 37,650 |
| 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 cumplen requisitos para recibir dichas prestaciones. | 1. El médico tratante, de acuerdo a la enfermedad que padece el beneficiario, determina la órtesis, componentes prostéticos, prótesis de miembros y ayudas técnicas.<br>2. Se verifica si el beneficiario está ajustado a una discapacidad física. | 1. Solicitud de la prestación (para todos los casos).<br>2. Certificado de no tener relación de dependencia con el IESS o ISSFA. (Plazas y Dependientes).<br>3. Informe de la Unidad de salud mitar (para todos los casos).<br>4. Diademetría (solicitud de audífonos).<br>5. Informe social e informe psicológico (dirigido a la familia (solicitud de implantes cochlares y bases).<br>6. Informe psicológico del requerimiento (pacientes la primera vez de la solicitud de prótesis de miembros). | 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 | Corresponde a si el proceso es por Quirógrafo, Electrónico o Subasta Inversa (BP-RECOLS) | 1. Afiliados al ISSFA (Activos y Pasivos).<br>2. Hijos dependientes.<br>3. Huérfanos de acuerdo a la normativa vigente | Service al Cliente Matriz, Regional Litoral | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito)<br>Contact Center: 1-700-000-600<br>PBX: 02-996-6000<br>Agencias a nivel nacional: http://www.isfa.mil.ec/ | **Para información de este servicio:**<br>***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Service al Cliente Matriz, Regional Litoral.<br>***Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600.<br>***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec<br>CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | NO APLICA | https://www.isfa.mil.ec/sitios-internos/wp-content/uploads/2021/10/Ortesis-Componentes-Prosteticos-Protesis-de-Miembros-y-Ayudas-Tecnicas.pdf | 33 | 99 |
| 27 | Programa de atención a las personas con Discapacidad | 1. Informes Sociales para trámites en el ISSFA de otorgamiento de prótesis, ayudas técnicas y convivencia de adultos mayores<br>2. Coordinación y ejecución de Talleres, Talleres, Conferencias, Charlas de desarrollo familiar<br>3. Actividades sociales y de integración familiar. | 1. Solicitar turno de atenciones ventanilla<br>2. Presentar la documentación pertinente en ventanilla. | 1. Solicitud requerimiento de grupo técnico 2. Original de la cédula de ciudadanía y del dependiente, en el caso que requiera para el dependiente 3. Certificado Médico | 1. Verificación de los requisitos. 2. Entrevista 3. Realización del informe Social 4. Coordinación y realización de la actividad solicitada. | 07:45 a 16:00 | Gratuito | Inmediato o conforme a planificación de fechas para actividades | Afiliados al ISSFA. | Se atiende en todas las agencias a nivel nacional | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito)<br>Contact Center: 1-700-000-600<br>PBX: 02-996-6000<br>Agencias a nivel nacional: http://www.isfa.mil.ec/ | **Para información de este servicio:**<br>***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Service al Cliente Matriz, Regional Litoral.<br>***Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600.<br>***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec<br>CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | https://www.isfa.mil.ec/sitios-internos/wp-content/uploads/2021/10/Programa-de-Atencion-a-las-Personas-con-Discapacidad.pdf | NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 92 | 1,609 |
| 28 | Terapia familiar | Mejorar las relaciones familiares y diferentes niveles, propiciando la comprensión mutua y el apoyo emocional entre sus miembros, facilitando estrategias de afrontamiento y habilidades de resolución de conflictos. | 1. Solicitar turno de atención<br>2. Presentarse en la Dirección de Bienestar Social | 1. Solicitud requerimiento asistencia social | 1. Recibir el ciudadano 2. Revisar la terapia 3. Asignar fecha de atenciones en cascada requeridas. | 07:45 a 16:00 | Gratuito | Inmediato o conforme las fechas planificadas | Afiliados al ISSFA. | Dirección de Bienestar Social, matriz Quito | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito)<br>Contact Center: 1-700-000-600<br>PBX: 02-996-6000<br>Agencias a nivel nacional: http://www.isfa.mil.ec/ | **Para información de este servicio:**<br>***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Service al Cliente Matriz, Regional Litoral.<br>***Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600.<br>***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec<br>CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | NO | https://www.isfa.mil.ec/sitios-internos/wp-content/uploads/2021/10/Terapia-Familiar.pdf | NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 0 | 0 |
| 29 | Informes Sociales para ámbitos, problemas, devolución anticipada de fondos de reserva y créditos por emergencia | Se realizan informes sociales para que el afiliado pueda acceder a los ayudas técnicas, devolución de reservas 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 o documentos en los que se verifiquen la emergencia<br>confidenciales de los tres últimos meses 4. Tres. | 1. Se verifica la documentación realiza el informe Social 2. Se | 07:45 a 16:00 | Gratuito | Inmediato o conforme las fechas planificadas | Afiliados al ISSFA. | Se atiende en todas las agencias a nivel nacional | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito)<br>Contact Center: 1-700-000-600<br>PBX: 02-996-6000<br>Agencias a nivel nacional: http://www.isfa.mil.ec/ | **Para información de este servicio:**<br>***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Service al Cliente Matriz, Regional Litoral.<br>***Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600.<br>***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec<br>CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | NO | https://www.isfa.mil.ec/sitios-internos/wp-content/uploads/2021/10/Informes-Sociales-para-Ambitos-Problemas-Devolucion-Anticipada-de-Fondos-de-Reserva-y-Creditos-por-Emergencia.pdf | NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 17 | 210 |
| 30 | Programa del Adulto Mayor | Desarrollo de terapias ocupacionales, mediante la adecuada utilización del tiempo libre, desarrollando habilidades y fortaleciendo las habilidades. Programa que realiza la prevención e integración del Adulto Mayor mediante actividades culturales, esparcimiento, vinculación con el medio ambiente y la consecución de un cambio de comportamiento de los adultos mayores, mejorando su autoestima personal, para que sean individuos autosuficientes con una integración psicosocial e incrementando la participación de los asegurados. | 1. Acude a la Dirección de Bienestar Social (Matriz Quito) y/o Agencias del ISSFA para registrarse la hoja de inscripción por los talleres del adulto mayor.<br>2 - Presentar cédula original vigente | 1 - Originalar la cédula de ciudadanía (Prioridad Adulto Mayor - 65 años) | 1. Presentación de Propuesta de Talleres Ocupacionales<br>2. Gestionar Recursos para la ejecución del Programa<br>3. Pago de Servicios Básicos de las instalaciones<br>4. Ejecución de los Talleres<br>5. Realización de informe de actividades<br>6. Evaluación del Programa del Adulto Mayor<br>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 | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito)<br>Contact Center: 1-700-000-600<br>PBX: 02-996-6000<br>Agencias a nivel nacional: http://www.isfa.mil.ec/ | **Para información de este servicio:**<br>***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Service al Cliente Matriz, Regional Litoral.<br>***Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600.<br>***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec<br>CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | NO | NO APLICA | NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 262 | 1,118 |
| 31 | Pago de Becas | Beneficiar el Estímulo económico para el pago de ayuda económica del programa Condecorados del CENAPE, de acuerdo a la Ley de Gratitud y Reconocimiento Nacional | Ingresar "Ley Especial de Gratitud y Reconocimiento Nacional a los Combatientes del Conflicto Bélico del 1995" señala en su "Art. 8.- El Ministerio de Educación, Cultura , Deportes y Recreación, a través del Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas IECE otorgará becas en beneficio de los hijos de los combatientes fallecidos y heridos graves, con recursos que cubrirán: Hasta la parcial, y, Al 50 que pueden 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 encuentren realizando.<br>2. El Ministerio de Defensa Nacional remite el Instituto de Fomento al Talento Humano la documentación y listado de beneficiarios para que se realicen los pagos correspondientes a través de la cuenta de pago y la transferencia de recursos económicos al ISSFA y remite una copia al Ministerio de Defensa Nacional.<br>3. El Ministerio de Defensa Nacional realiza un oficio dirigido al señor Director General del ISSFA, el mismo que incluye los valores de pago y 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 que se encuentran en el Programa del Adulto Mayor.<br>1. Solicitud de Talleres<br>2. 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. 8.- El Ministerio de Educación, Cultura , Deportes y Recreación, a través del Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas IECE otorgará becas en beneficio de los hijos de los combatientes fallecidos y heridos graves, con recursos que cubrirán: Hasta la parcial, y, Al 50 que pueden cursar sus estudios pre-primarios, primarios, secundarios y universitarios".<br>1. El Estado asignará cuatro anuales para becas de estudio completas a los ex combatientes y a sus hijos e hijas menores de edad y mayores de edad con discapacidad total o parcial permanente que no cu ciñ dad de estudiantes, y por su origen socio económico etnia, género, discapacidad o lugar de residencia, entre otros, requisitos actualizados para ingresar, mantenerse y finalizar su formación educativa original. Separatrente, | Dirección de Bienestar Social, matriz Quito | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito)<br>Contact Center: 1-700-000-600<br>PBX: 02-996-6000<br>Agencias a nivel nacional: http://www.isfa.mil.ec/ | **Para información de este servicio:**<br>***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Service al Cliente Matriz, Regional Litoral.<br>***Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600.<br>***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec<br>CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | NO APLICA | https://www.isfa.mil.ec/sitios-internos/wp-content/uploads/2021/10/Pago-de-Becas.pdf | 28 | 230 |
| 32 | Asistencia Social Domiciliaria | Servicio orientado a nuestros asegurados que se encuentran en imposibilidades de movilizarse y que requieren de ayuda para realizar sus actividades cotidianas (aseo, cocina, orejeras, enfermeras crónicas, personas con discapacidad y personas de la tercera edad, con el objeto de brindarles un servicio. | Para ingresar derecho de la asistencia domiciliaria se deberá registrar en ventanilla la siguiente documentación:<br>1. Solicitud General<br>2. Cedula Original | 1. Documento que justifique el requerimiento de visita domiciliaria | 1. La Dirección de Bienestar Social, designará la profesional que realizará la visita domiciliaria de los casos requeridos<br>2. Contactarse con el peticionario, afiliado o familiares a fin de coordinar la asistencia domiciliaria<br>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 | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito)<br>Contact Center: 1-700-000-600<br>PBX: 02-996-6000<br>Agencias a nivel nacional: http://www.isfa.mil.ec/ | **Para información de este servicio:**<br>***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Service al Cliente Matriz, Regional Litoral.<br>***Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600.<br>***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec<br>CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | https://www.isfa.mil.ec/sitios-internos/wp-content/uploads/2021/10/Asistencia-Social-Domiciliaria.pdf | NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 25 | 230 |

| | |
|---|---|
| **Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)** | Portal de Trámite Ciudadano (PTC) |
| **FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** | 30/11/2021 |
| **PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** | MENSUAL |
| **UNIDAD PROPIETARIA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL a):** | COORDINACIÓN DE SERVICIO Y SERVICIOS AL CLIENTE |
| **RESPONSABLE DE LA UNIDAD PROPIETARIA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):** | Tcrnl. R.M. Marcos Tello Ojeda Vega |
| **CORREO ELECTRÓNICO DE LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:** | coordcsc@issfa.mil.ec |
| **NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:** | 3960000 ext. 1025 |