NOTAS

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 afiliado 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 4. Acude a la Dirección de Movilización para obtener la tarjeta militar del cónyuge.	**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. Acta de inscripción de matrimonio actualizada, acta notarial, o sentencia judicial de unión de hecho (original o copia certificada o no de ultima anterioridad) Dimensión de requisitos en agencias a nivel nacional y contact center 1-700-000-600	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	Inmediato	Afiliados al ISSFA	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Dall. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagna (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isdfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **1Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Regional Sierra y Regional Amazonía **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.isdfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	https://www.isdfa.mil.ec/portal/wp-content/uploads/2021/09/Formulario-Registro-de-Conyuge.docx	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	88	1.911	
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 2. Presenta los requisitos en ventanilla. 3. Recibe la hoja familiar 4. Acude a la Dirección de Movilización para obtener la tarjeta militar del hijo.	**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 Dimensión de requisitos en agencias a nivel nacional y contact center 1-700-000-600	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	Inmediato	Afiliados al ISSFA	Se atiende en todas las agencias a nivel Nacional	Dall. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagna (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isdfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **1Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Regional Sierra y Regional Amazonía **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.isdfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	https://www.isdfa.mil.ec/portal/wp-content/uploads/2021/09/Formulario-Registro-de-Hijos-Menores-de-Edad.docx	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	208	1.169	
3	Actualización de datos hijo mayor de edad (de 18 hasta 25 años)	Solicitud que realiza el afiliado 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 otorgado por el Registro Civil 3. Certificado de no afiliación al ISSS 4. Certificado de no afiliación 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. Dimensión de requisitos en agencias a nivel nacional y contact center 1-700-000-600	1. Verificación de requisitos en ventanilla. 2.Registro de documentos de actualización de datos 3. Entrega de la hoja familiar 4. Archivo de documentos.	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato	Afiliados al ISSFA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional	Dall. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagna (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isdfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **1Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Regional Sierra y Regional Amazonía **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.isdfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	324	4.058	
4	Registro y actualización de padres que dependen económicamente del militar activo o pasivo	Solicitud que realiza el afiliado 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. Acude a la Dirección de Movilización para obtener la tarjeta militar de los padres	1. Solicitud del titular requirimiento el registro de los dependientes padres 2. Declaración juramentada del afiliado titular realizada ante notaría que establezca que los padres dependen económicamente por el afiliado titular (de acuerdo a formato vigente, mismo sujeto a 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 ingresos por el SRI(en el que detalle que el Padre y/o madre, NO son beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano, sujeto a verificación mediante cruce de información con el ISSFA) 6. Certificado de no afiliado al IESS 7. Certificado de no afiliado al ISSPOL 8. Si uno afiliado a cualquiera de los dos Sistemas de Seguridad Social , deberá presentar certificado de no ser pensionista 9. Certificado de no ser beneficiario del Seguro Campesino 10. Certificado de no poseer RUC(Si tuvo RUC, el certificado deberá tener fecha de inicio de actividades y fecha de suspensión) Dimensión 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	Inmediato	Afiliados al ISSFA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional	Dall. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagna (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isdfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **1Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Regional Sierra y Regional Amazonía **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.isdfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	https://www.isdfa.mil.ec/portal/wp-content/uploads/2021/09/Formulario-Registro-de-Padres.docx	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	116	1.120	
5	Certificado de afiliación y no afiliación	Emisión de certificado de Afiliación o no afiliación al ISSFA	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 de afiliación o no afiliación 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	Inmediato	Afiliados al ISSFA + público en general	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional.	Dall. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagna (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isdfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **1Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Regional Sierra y Regional Amazonía **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.isdfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	https://www.isdfa.mil.ec/portal/certificados-afiliacion/	5.911	41.729	
6	Certificado del Grupo familiar	Emisión de certificado del Grupo familiar, para obtención de tarjeta militar.	1. Solicita un turno para atención. 2. Presenta 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	Inmediato	Afiliados al ISSFA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional.	Dall. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagna (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isdfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **1Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Regional Sierra y Regional Amazonía **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.isdfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	3.505	32.193	
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	Inmediato	Pensionistas al ISSFA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional.	Dall. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagna (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isdfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **1Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Regional Sierra y Regional Amazonía **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.isdfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	866	8.230	
8	Entrega de Confidenciales	Emisión del confidencial del pensionista, en donde se refleja el valor 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 legalizado.	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato	Pensionistas al ISSFA	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional (oficina virtual)	Dall. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagna (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isdfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **1Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Regional Sierra y Regional Amazonía **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.isdfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	https://www.isdfa.mil.ec/portal/certificados-confidenciales/	51.762	300.059	
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 centralizados del ISSFA. 3. Recibe valores de traslado 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 crédito 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 **DOCUMENTOS DE LOS DEPENDIENTES DEL SOLICITAN:** 1. Partida de Matrimonio o Sentencia judicial de unión de hecho (cónyuge) 2. Original de la cédula (cónyuge + hijos)	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 afiliado 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 Estado de ingreso y calificación del seguro de retiro se realiza únicamente en ISSFA Matriz	Dall. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagna (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isdfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **1Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Regional Sierra y Regional Amazonía **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.isdfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	https://www.isdfa.mil.ec/portal/wp-content/uploads/2021/09/Formulario-Seguro-de-Retiro.docx	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	100	898	
10	Indemnización Global/Liquidación Cesantía nuevo régimen	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 centralizados del ISSFA. 3. Recibe valores de traslado 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 crédito 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 Estado de ingreso y calificación de la indemnización global se realiza únicamente en ISSFA Matriz	Dall. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagna (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isdfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **1Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Regional Sierra y Regional Amazonía **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.isdfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	https://www.isdfa.mil.ec/portal/wp-content/uploads/2021/09/Formulario-Indemnizacion-Global.docx	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	10	199	
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 2. Entrega el oficio emitido por la Comandancia del Ejército, FAE y Naval con todos los requisitos en los centralizados del ISSFA. 3. Recibe valores de traslado de ingreso al sistema BPM 4. Recibe notificación para la firma del acuerdo aprobado (15 días) 5. Recibe transferencia bancaria (según el 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. Certificado de la última hoja médica, extendida por el HCU 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 capacitación 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. Verificación de documentos en la Dirección de Seguros Pensionistas 4. Generación y aprobación del acuerdo 5. Notificación al afiliado 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 incapacita por enfermedad o accidente profesional	Información en Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Agencia a Nivel Nacional El Estado de ingreso y calificación del seguro de accidentes profesionales se realiza únicamente en ISSFA Matriz	Dall. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagna (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isdfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **1Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Regional Sierra y Regional Amazonía **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.isdfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	https://www.isdfa.mil.ec/portal/wp-content/uploads/2021/09/Formulario-Seguro-de-Accidentes-Profesionales.docx	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	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 centralizados del ISSFA. 3. Recibe valores de traslado 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 crédito 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 inscrita en el registro de la sanidad **DOCUMENTOS DE LOS DEPENDIENTES DEL SOLICITAN:** 1. Partida de Matrimonio o Sentencia judicial de unión de hecho (cónyuge) 2. Original de la cédula (cónyuge + hijos) 3. Para hijos menores acta de nacimiento 4. Para hijos mayores de 18 años hasta 25 años de edad inc. impedidos siguientes 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, discapacitados o inválidos	Información en Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Agencia a Nivel Nacional El Estado de ingreso y calificación del seguro de vida se realiza únicamente en ISSFA Matriz	Dall. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagna (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isdfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **1Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Regional Sierra y Regional Amazonía **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.isdfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	https://www.isdfa.mil.ec/portal/wp-content/uploads/2021/09/Formulario-Seguro-de-Vida.docx	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	2	10	
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, discapacitados o inválidos	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 centralizados del ISSFA. 3. Recibe valores de traslado 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 crédito 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 inscrita en el registro de la sanidad **DOCUMENTOS DE LOS DEPENDIENTES DEL SOLICITAN:** 1. Partida de Matrimonio o Sentencia judicial de unión de hecho (cónyuge) 2. Original de la cédula (cónyuge + hijos) 3. Para hijos menores acta de nacimiento 4. Para hijos mayores de 18 años hasta 25 años de edad inc. impedidos siguientes 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, discapacitados o inválidos	Información en Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Agencia a Nivel Nacional El Estado de ingreso y calificación del Seguro de Muerte se realiza únicamente en ISSFA Matriz	Dall. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagna (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isdfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **1Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Regional Sierra y Regional Amazonía **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.isdfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	https://www.isdfa.mil.ec/portal/wp-content/uploads/2021/09/Formulario-Seguro-de-Muerte.docx	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	62	1.035	
14	Conversión de Pensiones QUINQUENARIAS PARA OFICIALES OPERATIVOS	Solicitud de crédito que realiza el afiliado para cubrir situaciones de salud, filiación, vivienda, educación, jubilación o adquisición de equipos necesarios para mejorar su calidad de vida y el ISSFA	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega cédula original, papeleta de votación y requisitos según la necesidad ejemplar 3. Legaliza la solicitud de crédito 4. Recibe tabla de amortización 5. Recibe transferencia bancaria (72 horas)	1. Informe médico que justifique la necesidad ejemplarizante. 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 inmuebles en el extranjero. 6. Copia de actas resolutorias de liquidación de sociedades gananciales por juicio de pensión alimenticia. 7. Copia de actas de embargo de vehículo. 8. Copia de indemnizaciones, actas de libertad/ultimatos 9. Informe de Trabajo Social (Dirección de Bienestar) 10. Copia de documentos: más sentencias del proceso judicial que permitan determinar la necesidad ejemplarizante del grupo familiar. 11. Factura de honorarios: emitida por un profesional en Derecho. 12. Informe favorable emitido por la Dirección de Bienestar Social del ISSFA en el cual se presentará un ejemplar situación económica y social que justifique la necesidad económica (Adicionado 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 ejemplarizante 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 ejemplarizantes	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Dall. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagna (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isdfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **1Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Regional Sierra y Regional Amazonía **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.isdfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	https://www.isdfa.mil.ec/portal/conversion-de-pensiones/	0	0	
15	Conversión de Pensiones QUINQUENARIAS PARA CUBRIR GASTOS DE EDUCACIÓN	Solicitud de crédito que realiza el afiliado para cubrir gastos de educación (entre 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 2. Entrega cédula 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 detalle los valores a cancelar (matrícula, pensión, uniformes que exige esta institución, 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. Documento de intervención o pasantía debidamente notariados 4. Detalle de gastos para pasajes, hospedaje, vivienda, alimentación. 5. Original de la cédula de ciudadanía vigente	1. Verificación de requisitos en ventanilla. 2. Generación del solicitud de crédito 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 ejemplarizantes	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Dall. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagna (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-990-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isdfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** **1Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Regional Sierra y Regional Amazonía **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.isdfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	https://www.isdfa.mil.ec/portal/conversion-de-pensiones/	0	0	99,80%
16	Conversión de Pensiones PASIVOS DE SOCIEDADES CONTROLADAS S

17	Concesión de Préstamos IMPREVISTOS	Solicitud de crédito que realiza el afiliado para solventar gastos urgentes	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega cédula original, papeleta de votación y requisitos 3. Legaliza la solicitud de crédito 4. Recibe tabla de amortización 5. Recibe transferencia bancaria (72 horas)	1. Original de la cedula 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 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 (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-996-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** ***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral. ***Atención telefónica:** Consulta e información a través del Call Center: 1-700-000-600. ***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec CONTACTNOS para recibir información por correo electrónico.	Si	NO APLICA	https://www.isfa.mil.ec/wps/portal/portal/inicio/tramites/prestamos-imprevistos	2.061	18.918
18	Concesión de Préstamos CONSUMO	Solicitud de crédito que realiza el afiliado para satisfacer sus necesidades personales	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega cédula original, papeleta de votación y requisitos 3. Legaliza la solicitud de crédito 4. Recibe tabla de amortización 5. Recibe transferencia bancaria (72 horas)	1. Original de la cedula 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 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 (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-996-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** ***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral. ***Atención telefónica:** Consulta e información a través del Call Center: 1-700-000-600. ***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec CONTACTNOS para recibir información por correo electrónico.	Si	NO APLICA	https://www.isfa.mil.ec/wps/portal/portal/inicio/tramites/prestamos-consumo	5.157	12.776
19	Préstamo Hipotecarios PONPH VIVIENDA INICIAL	Solicitud que realiza el afiliado para adquirir su primera vivienda terminada	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega de requisitos 3. Recibe carta de aceptación de regreso de carpeta 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. 2. Ingreso de documentos en el sistema 3. Legalización de solicitud 4. Aprobación de la comisión de crédito 5. Envío al Estudio Jurídico 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 ha calificado	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-996-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** ***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral. ***Atención telefónica:** Consulta e información a través del Call Center: 1-700-000-600. ***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec CONTACTNOS para recibir información por correo electrónico.	Si	https://www.isfa.mil.ec/wps/portal/portal/inicio/tramites/prestamos-hipotecarios-ponph-vivienda-inicial	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	14	147
20	Retiros de fondos de reserva por necesidades apremiantes	Solicitud que realiza el afiliado para cubrir situaciones de salud, fallecimientos, obligaciones judiciales y eventos de calamidad externa no cubiertas por el ISSFA.	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega requisitos 3. Recibe carta de aceptación de regreso 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 Isofa que cumplen las condiciones establecidas para devolución de fondos de reserva	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-996-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** ***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral. ***Atención telefónica:** Consulta e información a través del Call Center: 1-700-000-600. ***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec CONTACTNOS para recibir información por correo electrónico.	Si	https://www.isfa.mil.ec/wps/portal/portal/inicio/tramites/retiros-de-fondos-de-reserva-por-necesidades-apremiantes	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	176	1.192
21	Certificado de aportes	Solicitud que realiza el afiliado para obtener el certificado de sus aportes	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega requisitos 3. Recibe razones de traslado de regreso documental 4. Retira certificado de aportes (72 horas)	1. Solicitud General 2. Original de la cedula de ciudadanía 3. Capacidad de timbre de servicio	1. Verificación de requisitos en ventanilla. 2. Ingreso de timbre al ISSFA 3. Emisión de certificado de aportes en el departamento de cotizaciones 4. Entrega de certificado al Afiliado 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 N27-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-996-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** ***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral. ***Atención telefónica:** Consulta e información a través del Call Center: 1-700-000-600. ***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec CONTACTNOS para recibir información por correo electrónico.	Si	https://www.isfa.mil.ec/wps/portal/portal/inicio/tramites/certificado-de-aportes	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	40	692
22	Registro de cuenta bancaria	Solicitud que realiza el afiliado para registrar su cuenta bancaria	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega requisitos 3. Legaliza documentos 4. Recibe registro de cuenta bancaria	1. Solicitud General 2. Original de la cedula de ciudadanía 3. Certificado bancario	1. Verificación de requisitos en ventanilla. 2. Actualización de datos 3. Registro 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	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-996-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** ***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral. ***Atención telefónica:** Consulta e información a través del Call Center: 1-700-000-600. ***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec CONTACTNOS para recibir información por correo electrónico.	Si	https://www.isfa.mil.ec/wps/portal/portal/inicio/tramites/registro-de-cuenta-bancaria	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	303	4.022
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 un 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 documento 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	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-996-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** ***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral. ***Atención telefónica:** Consulta e información a través del Call Center: 1-700-000-600. ***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec CONTACTNOS para recibir información por correo electrónico.	Si	NO APLICA	https://www.isfa.mil.ec/wps/portal/portal/inicio/tramites/clave-de-acceso-a-la-oficina-virtual	1.895	11.699
24	Préstamo Hipotecarios OPPON PARA LA VIVIENDA	Solicitud que realiza el afiliado para adquirir otra vivienda terminada, construcción de vivienda, compra de terrenos con fines de vivienda, ampliación o ampliación de vivienda actual.	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega de requisitos 3. Recibe carta de aceptación de regreso de carpeta 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. 2. Ingreso de documentos en el sistema 3. Legalización de solicitud 4. Aprobación de la comisión de crédito 5. Envío al Estudio Jurídico 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	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-996-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** ***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral. ***Atención telefónica:** Consulta e información a través del Call Center: 1-700-000-600. ***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec CONTACTNOS para recibir información por correo electrónico.	Si	https://www.isfa.mil.ec/wps/portal/portal/inicio/tramites/prestamos-hipotecarios-oppon-para-la-vivienda	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	13	105
25	Entrega de medicinas ambulatorias para pacientes crónicos y pacientes de enfermedades crónicas graves.	Entrega de medicinas para pacientes crónicos, catastróficas, raras y huérfanas.	1. El médico tratante, de acuerdo a la enfermedad que padece deberá llenar el formulario de tratante respectivo y entregar una copia al beneficiario para que pueda presentar, el pde de servicio y el director médico de la Unidad de Salud para su calificación como paciente portador de enfermedad crónica grave. 2. La receta del médico tratante con fecha, nombre del afiliado, firma y sello del profesional, es suficiente para compras de medicinas a alcances. 3. Número de cédula de identidad o código de afiliación del ISSFA y firma.	1. Ser titular o dependiente directo (cónyuge e hijo) debidamente registrado en el ISSFA. 2. Presentar el formulario de tratante respectivo, el pde de servicio y el director médico de la Unidad de Salud para su calificación como paciente portador de enfermedad crónica grave. 3. La receta del médico tratante con fecha, nombre del afiliado, firma y sello del profesional, es suficiente para compras de medicinas a alcances. 4. Número de cédula de identidad o código de afiliación del ISSFA y firma.	1. El SEM verificará el derecho y que la enfermedad y medicamentos prescritos que entre de acuerdo a la normativa vigente.	07:45 a 16:00	Gratuito	Si corresponde a un rendimiento mediato de 48 horas. Si corresponde a un rendimiento mediato de 15 a 20 días	1. Afiliados al ISSFA (SSSFA.) 2. Dependientes (cónyuges/enfermedades)	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-996-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** ***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral. ***Atención telefónica:** Consulta e información a través del Call Center: 1-700-000-600. ***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec CONTACTNOS para recibir información por correo electrónico.	Si	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	4.071	54.225
26	Órtesis, Componentes prostéticos, prótesis de miembros y ayudas técnicas	Entrega de órtesis, componentes prostéticos, prótesis de miembros y ayudas técnicas y pacientes con discapacidades físicas y complejas requisitos para recibir dichas prestaciones.	1. El médico tratante, de acuerdo a la enfermedad que padece y el/lla deberá emitir/ver un informe médico con el requerimiento de órtesis, componentes prostéticos, prótesis de miembros y ayudas técnicas. 2. El/la afiliado deberá presentar la solicitud para dicha prestación en Ventanilla de recepción de documentos.	1. Solicitud de la prestación (para todos los casos). 2. Certificado de no tener relación de dependencia con el IESS o ISSFA. (Pasivos y Dependientes). 3. Informe de la Unidad de salud médica (para todos los casos). 4. Evaluaciones (solicitudes ausíbleas). 5. Informe de la Unidad de Rehabilitación del/la/ugas familiar (solicitud de implantes cochleares y piales). 6. Informe psicológico del requerente (cuando es la primera vez de la solicitud de prótesis de miembros).	1. El SEM verificará el derecho y que la enfermedad y medicamentos prescritos que entre de acuerdo a la normativa vigente	07:45 a 16:00	Gratuito	Corresponde a si el paciente es por Cirúlogo Electrónico o Subsidio Invoice (30-90 SCLUS)	1. Afiliados al ISSFA (Activos y Pensiones). 2. Hijos dependientes. 3. Ubicados de acuerdo a la normativa vigente	Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-996-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** ***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral. ***Atención telefónica:** Consulta e información a través del Call Center: 1-700-000-600. ***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec CONTACTNOS para recibir información por correo electrónico.	Si	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	5	60
27	Programa de atención a las personas con Discapacidad	1. Informes Sociales para trámites en el ISSFA. de otorgamiento de prótesis, ayudas técnicas y concentradores de oxígeno 2. Coordinación y ejecución de Seminarios, Talleres, Conferencias, Ferias de Discapacidad familiar 3. Actividades sociales y de integración familiar.	1. Solicitar turno de atenciones ventanillas 2. Presentar la documentación pertinente en ventanillas	1. Solicitud requerimiento la ayuda técnica 2. Original de la cédula del/ella 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 la planificación de fechas para actividades	Afiliados al ISSFA.	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-996-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** ***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral. ***Atención telefónica:** Consulta e información a través del Call Center: 1-700-000-600. ***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec CONTACTNOS para recibir información por correo electrónico.	Si	https://www.isfa.mil.ec/wps/portal/portal/inicio/tramites/programa-de-atencion-a-las-personas-con-discapacidad	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	260	1.527
28	Terapia familiar	Mejorar las relaciones familiares y diferentes niveles, propiciando comportamientos maduros y/o/ apoyo emocional entre sus miembros, brindándoles 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. Recibe el ampuesado 2. Recibe la terapia 3. Elabora fechas de atenciones en cuanto requiera	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato o conforme las fechas planificadas.	Afiliados al ISSFA.	Dirección de Bienestar Social, matriz Quito	**Para información de este servicio:** ***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral. ***Atención telefónica:** Consulta e información a través del Call Center: 1-700-000-600. ***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec CONTACTNOS para recibir información por correo electrónico.	NO	https://www.isfa.mil.ec/wps/portal/portal/inicio/tramites/terapia-familiar	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	4	4
29	Informes Sociales para ternas, prótesis, devolución anticipada de fondos de reserva y prótesis por emergencia	Se realizan informes sociales para que el afiliado pueda acceder a los ayudas técnicas, devolución de reserva y prótesis por presentar alguna emergencia	1. Solicitar turno en ventanillas	1. Solicitud requerimiento el servicio 2. Original de la cédula del/ella y del dependiente, en el caso que requiera para el dependiente 3. Certificado Médico o documentos en los que se verifiquen la emergencia 4. Facturas de los tres últimos meses	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	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-996-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** ***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral. ***Atención telefónica:** Consulta e información a través del Call Center: 1-700-000-600. ***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec CONTACTNOS para recibir información por correo electrónico.	NO	https://www.isfa.mil.ec/wps/portal/portal/inicio/tramites/informes-sociales-para-ternas-protesis-devolucion-anticipada-de-fondos-de-reserva-y-protesis-por-emergencia	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	30	199
30	Programa del Adulto Mayor	Desarrollo de terapias ocupacionales, coadyuvar la adecuada utilización del tiempo libre, desarrollando y fortaleciendo sus destrezas y habilidades. Programa que media la prevención e integración del Adulto Mayor a través de talleres culturales, esparcimiento, vinculación con el medio ambiente y la comunidad. Pretende contribuir al mejoramiento de la calidad de vida. Generando la autonomía personal, para que sean individuos autosuficientes con una integración psicosocial e incrementando la participación de los.	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. Originalar la cédula de ciudadanía (Prioridad Adulto Mayor - 65 años)	1. Presentación de Propuesta de Talleres Ocupacionales. 2. Gestionar Recursos para la ejecución del Programa. 3. Pago de Servicios Básicos de las instalaciones. 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	Inmediato	Beneficiarios del ISSFA (Adulto Mayor)	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-996-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** ***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral. ***Atención telefónica:** Consulta e información a través del Call Center: 1-700-000-600. ***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec CONTACTNOS para recibir información por correo electrónico.	NO	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	70	896
31	Pago de Becas	Otorgar el trámite respectivo para el pago de ayuda económica del programa Cónyuge/ella del CENAPE, de acuerdo a la Ley de Escalafón y Reconocimiento Nacional	Registrarse "Ley Especial de Gratitud y Reconocimiento Nacional a los Combatientes del Conflicto Bélico del 1995" señala en su "Art. 6. 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 o heridos graves, con lesiones que ocasionen incapacidad total o parcial, a 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 los documentos que certifiquen los estudios 3. El Instituto de Fomento al Talento Humano revisa el cal de pago y la 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 señor Director General del ISSFA, el mismo que incluye los sdos 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 la ejecución del programa en el área de los beneficiarios acorde a los sdos. enviados por el MIDENA, proceso que finaliza con el envío de documento de Orden de Gasto y procedimiento de la transferencia por parte de la Dirección Financiera del ISSFA.	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. 6. 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 o heridos graves, con lesiones que ocasionen incapacidad 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 a 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 ejercer, mantener y finalizar el proceso educativo normal. Sea escolar, medio."	Dirección de Bienestar Social, matriz Quito	**Para información de este servicio:** ***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral. ***Atención telefónica:** Consulta e información a través del Call Center: 1-700-000-600. ***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec CONTACTNOS para recibir información por correo electrónico.	Si	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	40	210
32	Asistencia Social Domiciliaria	Servicio orientado a nuestros asegurados que se encuentran imposibilitados de acudir a nuestras instalaciones, debido a enfermedad, discapacidades severas adultos mayores, enfermos crónicos, personas con discapacidad y/o/ejecuto de la Sociedad, cuyo 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 la trabajadora social que realizará dicha diligencia de acuerdo al requerimiento. 2. Contactarse con el peticionario, afiliado o familiares y fijar de coordinar la asistencia domiciliaria 3. Documento que verifica el servicio brindado	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato	Beneficiarios del ISSFA	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-996-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isfa.mil.ec/	**Para información de este servicio:** ***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral. ***Atención telefónica:** Consulta e información a través del Call Center: 1-700-000-600. ***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA. www.isfa.mil.ec CONTACTNOS para recibir información por correo electrónico.	Si	https://www.isfa.mil.ec/wps/portal/portal/inicio/tramites/asistencia-social-domiciliaria	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	12	210

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)	Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/10/2021
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: (LITERAL a)	COORDINACIÓN DE AGENCIAS Y BENEFICIAL GUANTE
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN (DEL LITERAL a):	Tcrnl. E.M. Marco Tulio Ojeda Vega
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	marco.ojeda@issfa.mil.ec
NUMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORM	3960000 ext. 1424