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/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 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. Acuerdo de Pensión de Montepío para obtener la tarjeta militar del cónyuge. 4. Certificado de matrimonio actualizado, acta notarial, o sentencia judicial de unión de hecho (original o copia certificada o no de ultima entrega) Dilensión 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	Dirección: Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagna (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-996-6000 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 Quito, 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-Conyuge.docx	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	198	1.263	
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 Dilensión 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	Dirección: Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagna (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-996-6000 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 Quito, 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-Hijo-Menor-Edad.docx	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	327	1.193	
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 dependientes que residen en el exterior se observaran adicionalmente lo siguiente: Los certificados de estudios deberán ser legalizados por los Consulados o Apostillados y traducidos al castellano. Dilensión de requisitos en agencias a nivel nacional y contact center 1-700-000-600	1. Verificación de requisitos en ventanilla. 2.Registro de actualización de datos en línea 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	Dirección: Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagna (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-996-6000 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 Quito, 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	328	3.734	
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) Dilensión de requisitos en agencias a nivel nacional y contact center 1-700-000-600	1. Verificación de requisitos en ventanilla. 2.Registro del padre como dependiente en la base de datos del ISSFA. 3. Entrega de la hoja familiar 4. Archivo de documentos.	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato	Afiliados al ISSFA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional	Dirección: Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagna (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-996-6000 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 Quito, 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-Padres.docx	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	119	1.029	
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.	Dirección: Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagna (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-996-6000 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 Quito, 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/certificado-afiliacion/	4.173	95.827	
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.	Dirección: Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagna (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-996-6000 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 Quito, 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	3.899	28.616	
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.	Dirección: Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagna (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-996-6000 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 Quito, 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	864	7.152	
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)	Dirección: Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagna (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-996-6000 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 Quito, 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/certificado-confidencial/	29.118	245.297	
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 o Naval con todos los requisitos en los centralizados del ISSFA. 3. Recibe números de trámite 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 lo entregado de tropas 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 (vinculo) 2. Original de la cédula (vinculo)	1. Verificación de requisitos en ventanilla. 2. Ingreso de información en el sistema BPM 3. Elaboración de Memorando para digitalización y archivo de documentos 4. Digitalización de documentos en el sistema BPM y archivo 5. Calificación de derechos en las departamentos de la Dirección de Seguros Pensionistas 6. Generación y aprobación del acuerdo 7. Notificación al 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 trámite de ingreso y calificación del seguro de retiro se realiza únicamente en ISSFA Matriz	Dirección: Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagna (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-996-6000 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 Quito, 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-Retiro-Cesantia.docx	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	96	798	
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 o Naval con todos los requisitos en los centralizados del ISSFA. 3. Recibe números de trámite 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 lo entregado de tropas 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 trámite de ingreso y calificación de la indemnización global se realiza únicamente en ISSFA Matriz	Dirección: Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagna (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-996-6000 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 Quito, 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	3	99	
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 o Naval con todos los requisitos en los centralizados del ISSFA. 3. Recibe números de trámite 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. 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 última ficha médica, extendida por el H.G.A 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 cualificación 8. Informe de la Junta de Médicos con el grado de incapacidad 9. Certificado bancario	1. Verificación de requisitos en ventanilla. 2. Ingreso de información en el sistema BPM 3. Elaboración de documentos en la Dirección de Seguros Pensionistas 4. Generación y aprobación del acuerdo 5. Notificación al 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 trámite de ingreso y calificación del seguro de accidentes profesionales se realiza únicamente en ISSFA Matriz	Dirección: Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagna (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-996-6000 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 Quito, 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-Accidentes-Profesionales.docx	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	1	3	
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 o Naval con todos los requisitos en los centralizados del ISSFA. 3. Recibe números de trámite 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 lo entregado de tropas del solicitante y sus dependientes 9. Certificado del Haber Militar correspondiente al mes de la baja 10. Parte militar 11. Protocolo de autopsia 12. informe médico, ficha médica o Epicrisis (de ser el caso) 13. informe médico de lesiones inscrito en el registro de la sociedad **DOCUMENTOS DE LOS DEPENDIENTES DEL SOLICITAN:** 1. Partida de Matrimonio o Sentencia judicial de unión de hecho (vinculo) 2. Original de la cédula (vinculo) 3. Para hijos menores acta de nacimiento 4. Para hijos mayores de 18 años hasta 25 años de estudios superiores agentes 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 trámite de ingreso y calificación del seguro de vida se realiza únicamente en ISSFA Matriz	Dirección: Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagna (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-996-6000 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 Quito, 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-Vida.docx	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	3	48	
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 o Naval (solo activos) con todos los requisitos en los centralizados del ISSFA. 3. Recibe números de trámite 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 lo entregado de tropas del solicitante y sus dependientes (solo activos) 9. Certificado del Haber Militar correspondiente al mes de la baja (solo activos) 10. Parte militar (solo activos) 11. Protocolo de autopsia (solo activos) 12. informe médico, ficha médica o Epicrisis (de ser el caso) (solo activos) 13. informe médico de lesiones inscrito en el registro de la sociedad **DOCUMENTOS DE LOS DEPENDIENTES DEL SOLICITAN:** 1. Partida de Matrimonio o Sentencia judicial de unión de hecho (vinculo) 2. Original de la cédula (vinculo) + hijos 3. Para hijos menores acta de nacimiento 4. Para hijos mayores de 18 años hasta 25 años de estudios superiores agentes 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 trámite de ingreso y calificación del Seguro de Muerte se realiza únicamente en ISSFA Matriz	Dirección: Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagna (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-996-6000 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 Quito, 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-Muerte.docx	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	54	973	
14	Concesión de Préstamos QUIROGRAFARIO PARA OPERATIVOS EFEMERIDES	Solicitud de crédito que realiza el afiliado para cubrir situaciones de salud, fallecimiento, accidentes, pérdidas o robos de pertenencias, adquisición de equipos, efectivo que requieran por el ISSFA	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega cédula original, papeleta de votación y requisitos según la necesidad ejemplar 3. Legalizo la solicitud de crédito 4. Recibe tabla de amortización 5. Recibe transferencia bancaria (72 horas)	1. Informes médicos que justifiquen la necesidad ejemplarizante. 2. Proformas o facturas de gastos médicos. 3. Certificado de defunciones o partida de defunción. 4. Informe de Policía Nacional. 5. Compra/ Venta: o arrendamiento de espacios en cementerio. 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/ticket/ constancia de pago de pensión alimenticia. 9. Copia de documentos: más referencias del perito judicial que permitan determinar la necesidad ejemplarizante del pago. 10. Factura de honorarios emitida por un profesional en Derecho. 11. Informe favorable emitido por la Dirección de Bienestar Social del ISSFA en el caso de presentarse cualquier situación económica que ameriten una necesidad económica (Adicionado en el caso de Otros eventos de Naturaleza extrema). 12. Original de la cédula de ciudadanía vigente	1. Verificación de requisitos en ventanilla. 2. Generación de solicitud de crédito ejemplarizante 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 ISSFA que cumplen las condiciones establecidas en el Reglamento para préstamos quirografarios	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Dirección: Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagna (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-996-6000 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 Quito, 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/prestamos-quirografarios/	0	0	
15	Concesión de Préstamos PRODUCTOS DE USO DE LOS BENEFICIARIOS PARA CUBRIR GASTOS DE EDUCACIÓN	Solicitud de crédito que realiza el afiliado para cubrir gastos de educación (otro del afiliado como de sus beneficiarios, así como la adquisición de equipos informáticos que el gobierno por este concepto.	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega cédula original, papeleta de votación y requisitos 3. Legalizo la solicitud de crédito 4. Recibe tabla de amortización 5. Recibe transferencia bancaria (72 horas)	1. Documento emitido por la Unidad Educativa en que detalles el valor de matrícula, pensiones, uniformes, textos 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, vestido, alimentación. 5. Original de la cédula de ciudadanía vigente	1. Verificación de requisitos en ventanilla. 2. Generación de solicitud de crédito 3. Legalización de solicitud 4. Aprobación de crédito 5. Orden de pago y transferencia bancaria	07:45 a 16:00	Gratuito	72 horas	Afiliados al ISSFA que cumplen las condiciones establecidas en el Reglamento para préstamos quirografarios	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Dirección: Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagna (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-996-6000 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 Quito, 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/prestamos-educacion/	0	0	99,00%
16	Concesión de Préstamos PRODUCTOS DE USO DE LOS ENTIDADES CONTROLADAS SBS o BDPI	Solicitud de crédito

17	Concesión de Préstamos IMPROVISTOS	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 cédula de ciudadanía vigente.	1. Verificación de requisitos en ventanilla. 2. Generación de solicitud de crédito 3. Legalización de solicitud 4. Aprobación de crédito 5. Orden de pago y transferencia bancaria	07:45 a 16:00	Gratuito	72 horas	Afiliados al SGSS 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 Villamagua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isds.mil.ec/	**Para información de este servicio:** ***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral ***Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600. ***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSPOL www.isds.mil.ec CONTACTENOS para enviar información por correo electrónico.	Si	NO APLICA	https://www.isds.mil.ec/wp-content/uploads/2021/09/17-Concesion-de-Prestamos-IMPROVISTOS.pdf	4.352	16.857
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 cédula de ciudadanía vigente.	1. Verificación de requisitos en ventanilla. 2. Generación de solicitud de crédito 3. Legalización de solicitud 4. Aprobación de crédito 5. Orden de pago y transferencia bancaria	07:45 a 16:00	Gratuito	72 horas	Afiliados al SGSS 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 Villamagua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isds.mil.ec/	**Para información de este servicio:** ***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral ***Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600. ***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSPOL www.isds.mil.ec CONTACTENOS para enviar información por correo electrónico.	Si	NO APLICA	https://www.isds.mil.ec/wp-content/uploads/2021/09/18-Concesion-de-Prestamos-CONSUMO.pdf	3.390	7.019
19	Préstamos Hipotecarios POMPA 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 comprobante de ingreso de carpeta 4. Acude al trámite jurídico para legalización de documentos (90 días)	1. Verificar recomendaciones y requisitos en página web www.isds.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 trámite 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 lo calificado	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isds.mil.ec/	**Para información de este servicio:** ***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral ***Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600. ***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSPOL www.isds.mil.ec CONTACTENOS para enviar información por correo electrónico.	Si	https://www.isds.mil.ec/wp-content/uploads/2021/09/19-Prestamos-Hipotecarios-POMPA-VIVIENDA-INICIAL.pdf	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	14	153
20	Retiros de fondos de reserva por necesidades apremiantes	Solicitud que realiza el afiliado para cubrir situaciones de salud, educación, vivienda o pública, mediante las cuentas individuales de reserva no colectas por el ISSPOL	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega requisitos 3. Recibe comprobante de ingreso documental 4. Recibe transferencia bancaria (8 días)	1. Solicitud General 2. Documentos Habilitantes según el caso	1. Verificación de requisitos en ventanilla. 2. Ingreso de documentos en el sistema 3. Investigación social del caso 4. Orden de pago y transferencia bancaria	07:45 a 16:00	Gratuito	8 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSPOL	Afiliados al SGSS 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 N27-125 y José Villamagua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isds.mil.ec/	**Para información de este servicio:** ***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral ***Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600. ***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSPOL www.isds.mil.ec CONTACTENOS para enviar información por correo electrónico.	Si	https://www.isds.mil.ec/wp-content/uploads/2021/09/20-Retiros-de-fondos-de-reserva-por-necesidades-apremiantes.pdf	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	189	1.116
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 comprobante de ingreso documental 4. Retira certificado de aportes (72 horas)	1. Solicitud General 2. Original de la cédula de ciudadanía 3. Liquidación de tiempo de servicio	1. Verificación de requisitos en ventanilla. 2. Ingreso de trámite al SGM 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	Afiliados en servicio activos	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isds.mil.ec/	**Para información de este servicio:** ***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral ***Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600. ***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSPOL www.isds.mil.ec CONTACTENOS para enviar información por correo electrónico.	Si	https://www.isds.mil.ec/wp-content/uploads/2021/09/21-Certificado-de-aportes.pdf	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	61	666
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 cédula 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 SSSPA	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isds.mil.ec/	**Para información de este servicio:** ***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral ***Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600. ***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSPOL www.isds.mil.ec CONTACTENOS para enviar información por correo electrónico.	Si	https://www.isds.mil.ec/wp-content/uploads/2021/09/22-Registro-de-cuenta-bancaria.pdf	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	650	3.679
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. Firma el documento de responsabilidad y la clave es su correo electrónico 4. Legaliza los documentos 5. Actualiza clave en la página web del ISSPA.	1. Cédula de ciudadanía original vigente	1. Verificación de documento de identidad 2. Actualización de datos 3. Firma del documento de responsabilidad y entrega de la clave al correo electrónico. 4. Legalización de documentos 5. Archivo de documentos.	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato	Afiliados al SSSPA	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isds.mil.ec/	**Para información de este servicio:** ***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral ***Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600. ***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSPOL www.isds.mil.ec CONTACTENOS para enviar información por correo electrónico.	Si	NO APLICA	https://www.isds.mil.ec/wp-content/uploads/2021/09/23-Entrega-de-clave-para-acceso-a-la-oficina-virtual.pdf	1.365	10.210
24	Préstamos Hipotecarios OTROS FINES DE VIVIENDA	Solicitud que realiza el afiliado para adquirir otra vivienda terminada, construcción de vivienda, compra de terreno con fines de vivienda, remodelación o ampliación de vivienda actual	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega de requisitos 3. Recibe comprobante de ingreso de carpeta 4. Acude al trámite jurídico para legalización de documentos (90 días)	1. Verificar recomendaciones y requisitos en página web www.isds.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 trámite 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 SSSPA	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isds.mil.ec/	**Para información de este servicio:** ***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral ***Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600. ***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSPOL www.isds.mil.ec CONTACTENOS para enviar información por correo electrónico.	Si	https://www.isds.mil.ec/wp-content/uploads/2021/09/24-Prestamos-Hipotecarios-OTROS-FINES-DE-VIVIENDA.pdf	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	11	92
25	Entrega de medicinas ambulatorio para pacientes psiquiátricos de enfermedades crónicas graves.	Entrega de medicinas para pacientes psiquiátricos de enfermedades crónicas graves.	1. El médico tratante, de acuerdo a la enfermedad que padece deberá llenar el formulario de trámite respectivo y entender una interrelación de responsabilidad conforme a la normativa vigente para la emisión de recetas o vivel nacional. 2. Solicitud firmada por el médico tratante, el jefe de servicio y el director médico de la Unidad de Salud para ser calificado como paciente portador de enfermedad crónica grave. 3. La receta del médico tratante con fecha, nombre del afiliado, firma y sello del profesional, en adelante para compras de medicinas o alcances. 4. Número de cédula de identidad o código de afiliación del ISSPA y firma.	1. Ser titular o dependiente directo (cónyuge o hijo) debidamente registrado en el ISSPA. 2. Solicitud firmada por el médico tratante, el jefe de servicio y el director médico de la Unidad de Salud para ser calificado como paciente portador de enfermedad crónica grave. 3. La receta del médico tratante con fecha, nombre del afiliado, firma y sello del profesional, en adelante para compras de medicinas o alcances. 4. Número de cédula de identidad o código de afiliación del ISSPA y firma. 5. Acercarse a Bodega de Ciencias del ISSPA para retirar la medicina.	1. El SSSPA verificará el derecho y que la enfermedad y medicamentos prescritos que exista de acuerdo a la normativa vigente	07:45 a 16:00	Gratuito	Si corresponde a un medicamento restringido o de alto costo, se atenderá en un plazo máximo de 15 a 45 días	1. Afiliados al ISSPA (SSSPA) 2. Dependientes (cónyuges/enfermedades)	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isds.mil.ec/	**Para información de este servicio:** ***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral ***Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600. ***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSPOL www.isds.mil.ec CONTACTENOS para enviar información por correo electrónico.	Si	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	4.983	10.210
26	Órtesis, Componentes prostéticos, prótesis de extremidades y ayudas técnicas	Entrega de órtesis, componentes prostéticos, prótesis de extremidades y ayudas técnicas a pacientes con discapacidades físicas y complejas impuestas para recibir dichas prestaciones.	1. El médico tratante, de acuerdo a la enfermedad que padece deberá llenar el formulario de trámite respectivo y entender una interrelación de responsabilidad conforme a la normativa vigente para la emisión de recetas o vivel nacional. 2. Solicitud firmada por el médico tratante, el jefe de servicio y el director médico de la Unidad de salud para ser calificado como paciente portador de enfermedad crónica grave. 3. El afiliado deberá presentar la solicitud para dicha prestación en Ventanilla de recepción de documentos.	1. Ser titular o dependiente directo (cónyuge o hijo) debidamente registrado en el ISSPA. 2. Solicitud firmada por el médico tratante, el jefe de servicio y el director médico de la Unidad de salud para ser calificado como paciente portador de enfermedad crónica grave. 3. La receta del médico tratante con fecha, nombre del afiliado, firma y sello del profesional, en adelante para compras de medicinas o alcances. 4. Número de cédula de identidad o código de afiliación del ISSPA y firma. 5. Informe social e informe psicológico del grupo familiar (solicitud de empleados civiles y jóvenes). 6. Informe psicológico del requerente (cuando es la primera vez de la solicitud de prótesis de extremidades).	1. El SSSPA verificará el derecho y que la enfermedad y medicamentos prescritos que exista de acuerdo a la normativa vigente	07:45 a 16:00	Gratuito	Corresponde a un proceso en por Quirófano Electivosos a Sabados (resolución SDP-RES-026)	1. Afiliados al ISSPA (Civiles y Fiscales). 2. Hijos dependientes. 3. Motivo por de acuerdo a la normativa vigente	Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isds.mil.ec/	**Para información de este servicio:** ***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral ***Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600. ***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSPOL www.isds.mil.ec CONTACTENOS para enviar información por correo electrónico.	Si	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	8	61
27	Programa de atención a las personas con Discapacidad	1. Informes Sociales para la órtesis en el ISSPA de otorgamiento de prótesis, ayudas técnicas y concentradores de oxígeno 2. Coordinación y ejecución de talleres, Talleres, Conferencias, Charlas de desarrollo familiar 3. Actividades sociales y de integración familiar.	1. Solicitar turno de atención en ventanilla 2. Presentar la documentación pertinente en ventanilla	1. Solicitud requerimiento la ayuda técnica 2. Original de la cédula del titular 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. 5. Archivo 6.	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato o conforme Pn fechas planificadas	Afiliados al SSSPA	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isds.mil.ec/	**Para información de este servicio:** ***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral ***Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600. ***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSPOL www.isds.mil.ec CONTACTENOS para enviar información por correo electrónico.	Si	https://www.isds.mil.ec/wp-content/uploads/2021/09/27-Programa-de-atencion-a-las-personas-con-Discapacidad.pdf	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	255	1.297
28	Terapia familiar	Mejorar las relaciones familiares a diferentes niveles, propiciando la comunicación afectiva y asertiva, emocional entre sus miembros, fortalecimiento estrategias de afrontamiento y habilidades de resolución de conflictos.	1. Solicitar turno de atención 2. Presentarse en la Dirección de Bienestar Social	1. Solicitud requerimiento asistencia social	1. Verificar el asegurado 2. Recibe la terapia 3. Llenado fichas de atenciones en caso de requerirlas	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato o conforme Pn fechas planificadas	Afiliados al SSSPA	Dirección de Bienestar Social, nivel Quito	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isds.mil.ec/	**Para información de este servicio:** ***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral ***Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600. ***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSPOL www.isds.mil.ec CONTACTENOS para enviar información por correo electrónico.	NO	https://www.isds.mil.ec/wp-content/uploads/2021/09/28-Terapia-familiar.pdf	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	0	1
29	Informes Sociales para órtesis, prótesis, devolución anticipada de fondos de reserva y crédito por emergencia	Se realizan informes sociales para que el afiliado pueda acceder a las ayudas técnicas, devolución de reserva y créditos por presentar alguna emergencia	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 verifique la emergencia. 4. Calificaciones 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 Pn fechas planificadas	Afiliados al SSSPA	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isds.mil.ec/	**Para información de este servicio:** ***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral ***Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600. ***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSPOL www.isds.mil.ec CONTACTENOS para enviar información por correo electrónico.	NO	https://www.isds.mil.ec/wp-content/uploads/2021/09/29-Informes-Sociales-para-ortesis-protesis-devolucion-anticipada-de-fondos-de-reserva-y-credito-por-emergencia.pdf	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	26	169
30	Programa del Adulto Mayor	Desarrollo de terapias ocupacionales, mediante la adecuada utilización del tiempo libre, mejorando su calidad de vida, fortalecimiento socio afectivo y habilidades. Programa que realiza la prevención e integración del Adulto Mayor mediante actividades culturales, esparcimiento, vinculación con el medio ambiente y de convivencia. Acorde contribuir al mejoramiento de la calidad de vida. Fomentando la participación de los adultos mayores, individuales colectivamente con una integración psicosocial e incrementando la participación de los adultos mayores.	1. Acude a la Dirección de Bienestar Social (Matriz Quito) o 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. Ejecutar 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. Clausura de Talleres 7. Evaluación del servicio	07:45 a 16:00	Autogestión	Inmediato	Asegurados del ISSPA (Adulto Mayor)	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isds.mil.ec/	**Para información de este servicio:** ***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral ***Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600. ***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSPOL www.isds.mil.ec CONTACTENOS para enviar información por correo electrónico.	NO	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	267	816
31	Pago de Becas	Beneficiar el trámite respectivo para el pago de ayuda económica del programa Cumplidores del ISSPOL en acuerdo a la Ley de Gratitud y Reconocimiento Nacional	Registrar "Ley Especial de Gratitud y Reconocimiento Nacional a los Combatientes del Conflicto Bélico del 1995" señala en su "Art. A.- 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 conlleven invalidez total o parcial, o lo de que puedan cursar sus estudios por primarios, secundarios y universitarios."	1. Los beneficiarios presentan al Ministerio de Defensa Nacional los documentos que certifiquen los estudios que se encuentran cursando. 2. Ministerio de Defensa Nacional remite al Instituto de Fomento al Talento Humano la documentación y listado de beneficiarios. 3. El Instituto de Fomento al Talento Humano realiza el cruce de datos y/o transferencia de recursos económicos al ISSPA y remite una copia al Ministerio de Defensa Nacional. 4. El Ministerio de Defensa Nacional realiza un oficio dirigido a la Dirección de Bienestar Social del ISSPA para que realice el pago y transferencias realizadas por el Instituto por el Fomento al Talento Humano, para proceder a la transferencia de los montos en la cuenta de los beneficiarios.	La Dirección de Bienestar Social del ISSPA se encarga de realizar el proceso de pago a cada uno de los beneficiarios a través de los medios establecidos por el MEF/MSL, proceso que finaliza con el envío de documento de Orden de Gasto y procedimiento de la transferencia por parte de la Dirección Financiera del ISSPA.	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. A.- 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 conlleven invalidez total o parcial, o lo de que puedan cursar sus estudios por primarios, secundarios y universitarios". 1. El Estado asignará cupos anuales para becas en 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 étnico, género, discapacidad o lugar de residencia, entre otros, requieran de apoyo adicional para ingresar, mantenerse y finalizar exitosamente sus estudios de educación superior. [illegible]	Dirección de Bienestar Social, nivel Quito	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isds.mil.ec/	**Para información de este servicio:** ***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral ***Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600. ***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSPOL www.isds.mil.ec CONTACTENOS para enviar información por correo electrónico.	Si	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	76	170
32	Asistencia Social Domiciliaria	Servicio orientado a nuestros beneficiarios que se encuentran imposibilitados de movilizarse y que demande algún servicio, siendo estos discapacitados, ancianos adultos mayores, enfermos crónicos, personas con discapacidad y privadas de la libertad, con el objeto de brindarles un servicio.	Para ingresar dentro de la asistencia domiciliaria se deberá registrar en ventanilla la siguiente documentación: 1. Solicitud General 2. Cédula Original	1. Documento que justifique el requerimiento de visita domiciliaria 2.	1. La Dirección de Bienestar Social, designará la profesional que realizará la visita domiciliaria de acuerdo al requerimiento 2. Contactar con el peticionario, afiliado o familiares a fin de coordinar la asistencia domiciliaria 3. Documento que verifica el servicio brindado	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato	Asegurados del ISSPA	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N27-125 y José Villamagua (Sector Iñaquito) Contact Center: 1-700-000-600 PBX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional: http://www.isds.mil.ec/	**Para información de este servicio:** ***Atención Presencial:** Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral ***Atención telefónica:** Consultas e información a través del Call Center: 1-700-000-600. ***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSPOL www.isds.mil.ec CONTACTENOS para enviar información por correo electrónico.	Si	https://www.isds.mil.ec/wp-content/uploads/2021/09/32-Asistencia-Social-Domiciliaria.pdf	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	12	222

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)	Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	30/09/2021
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL a):	COORDINACIÓN DE AGENCIAS Y SERVICIO AL CLIENTE
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN (ver LITERAL d):	Tcnl. G.M. Marco Tulio Ojeda Iraga
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	tulio@hotmail.com
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORM:	0968880 ext. 1025