

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

Nº.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horario)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Especificar 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 internet (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 institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicio	Link para el servicio por internet (por línea)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Registro de cópago de millones en servicio activo y pasivo	Solicitud que realice el afiliado para que se registre o se canjee como dependiente en la base de datos del CGSA.	1. Solicito un turno para atención 2. Presento los requisitos en ventanilla 3. Recibo la hoja familiar 4. Acude a la Dirección de Movilización para obtener la tarjeta militar del empuje	ACTIVOS 1. Solicitar requerimiento al registro. 2. Original de la cédula 3. Hoja familiar emitida por la Fuerza actualizada PASIVOS 1. Solicitar requerimiento al registro. 2. Original de la cédula 3. Partida de nacimiento actualizada, esta notariada, o sentencia judicial de cambio de sexo (original o copia certificada o en foto autenticada) 4. Acta de inscripción de nacimiento Obtención de requisitos en agencias a nivel nacional y contact center 1. 700-000-400	1. Verificación de requisitos en ventanilla 2. Registro del cópago como dependiente en la base de datos del CGSA. 3. Entrega de la hoja familiar 4. Archivo de documentos	07:45 a 10:00	Gratis	Instantáneo	afiliados al CGSA	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Militar, Av. Jorge Drom 937 125 y José Villalonga (Sector Plazaqui) Contact Center 1. 700-000-400 Fax: 02-395-0003 Agencia a nivel nacional http://www.india.mil.ec	Para información de este servicio: "Atención Presencial": Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Militar, Regional Local. "Atención telefónica": Consultas e información a través del Call Center 1. 700-000-400. "Atención electrónica": a través de la página web del CGSA www.india.mil.ec CONTACTADO para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.india.mil.ec	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	20	412	
2	Registro de hijo menor de edad de militares en servicio activo y pasivo	Solicitud que realice el afiliado para que se registre o se canjee como dependiente en la base de datos del CGSA.	1. Solicito un turno para atención 2. Presento los requisitos en ventanilla 3. Recibo la hoja familiar 4. Acude a la Dirección de Movilización para obtener la tarjeta militar del empuje	ACTIVOS 1. Solicitar requerimiento al registro. 2. Original de la cédula 3. Hoja familiar emitida por la Fuerza actualizada PASIVOS 1. Solicitar requerimiento al registro. 2. Original de la cédula 3. Acta de inscripción de nacimiento Obtención de requisitos en agencias a nivel nacional y contact center 1. 700-000-400	1. Verificación de requisitos en ventanilla 2. Registro del hijo como dependiente en la base de datos del CGSA. 3. Entrega de la hoja familiar 4. Archivo de documentos	07:45 a 10:00	Gratis	Instantáneo	afiliados al CGSA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional	Edif. Militar, Av. Jorge Drom 937 125 y José Villalonga (Sector Plazaqui) Contact Center 1. 700-000-400 Fax: 02-395-0003 Agencia a nivel nacional http://www.india.mil.ec	Para información de este servicio: "Atención Presencial": Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Militar, Regional Local. "Atención telefónica": Consultas e información a través del Call Center 1. 700-000-400. "Atención electrónica": a través de la página web del CGSA www.india.mil.ec CONTACTADO para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.india.mil.ec	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	25	1.129	
3	Actualización de datos hijo mayor de edad (de 18 hasta 25 años)	Solicitud que realice el afiliado para actualizar los datos de registro de edad de hijo de 18 a 25 años como dependiente en la base de datos del CGSA.	1. Solicito un turno para atención 2. Presento los requisitos en ventanilla 3. Recibo la hoja familiar	1. Original de la cédula de mejor de edad 2. Certificado de filiación otorgado por el Registro Civil 3. Certificado de no afiliación al ESD 4. Certificado de matrícula y/o retiro en curso de educación superior Para los dependientes que residen en el exterior se obtienen adicionalmente lo siguiente: Los certificados de filiación debidos por elaborados por los Consulados o Apostillados y traducidos al castellano. Obtención de requisitos en agencias a nivel nacional y contact center 1. 700-000-400	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 10:00	Gratis	Instantáneo	afiliados al CGSA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional	Edif. Militar, Av. Jorge Drom 937 125 y José Villalonga (Sector Plazaqui) Contact Center 1. 700-000-400 Fax: 02-395-0003 Agencia a nivel nacional http://www.india.mil.ec	Para información de este servicio: "Atención Presencial": Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Militar, Regional Local. "Atención telefónica": Consultas e información a través del Call Center 1. 700-000-400. "Atención electrónica": a través de la página web del CGSA www.india.mil.ec CONTACTADO para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	35	1.100	
4	Registro y actualización de padrones que dependen económicamente del militar activo pasivo	Solicitud que realice el afiliado para que se registre o se canjee como dependiente en la base de datos del CGSA.	1. Solicito un turno para atención 2. Presento los requisitos en ventanilla 3. Recibo la hoja familiar 4. Acude a la Dirección de Movilización para obtener la tarjeta militar de los padrones	1. Solicitud del titular requiriendo el registro de los dependientes padrones 2. Declaración Juramentada del afiliado titular realizada ante el militar o su representante legal 3. Certificado de no afiliación al ESD 4. Original de la cédula del titular 5. Original de la cédula de los padrones 6. Certificado de no afiliación al ESD 7. Carta de afiliación a cualquier de los dos Sistemas de Seguridad Social, además presentar certificado de no ser pensionista 8. Certificado de no ser beneficiario del Seguro Campesino SD 9. Certificado de no poseer RUC (Si tiene RUC, el certificado deberá tener fecha de inicio de actividad (fecha de pago) Obtención de requisitos en agencias a nivel nacional y contact center 1. 700-000-400	1. Verificación de requisitos en ventanilla 2. Registro del titular como dependiente en la base de datos del CGSA. 3. Entrega de la hoja familiar 4. Archivo de documentos	07:45 a 10:00	Gratis	Instantáneo	afiliados al CGSA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional	Edif. Militar, Av. Jorge Drom 937 125 y José Villalonga (Sector Plazaqui) Contact Center 1. 700-000-400 Fax: 02-395-0003 Agencia a nivel nacional http://www.india.mil.ec	Para información de este servicio: "Atención Presencial": Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Militar, Regional Local. "Atención telefónica": Consultas e información a través del Call Center 1. 700-000-400. "Atención electrónica": a través de la página web del CGSA www.india.mil.ec CONTACTADO para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.india.mil.ec	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	20	402	
5	Certificado de afiliación y no afiliación a no afiliados al CGSA	Emisión de certificado de afiliación o no afiliación al CGSA	1. Solicito un turno para atención 2. Presento cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte para extranjeros 3. Solicito a la ventanilla el certificado de afiliación o no afiliación al CGSA. 4. Recibo del certificado legalizado.	1. Cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte vigente al CGSA.	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 CGSA. 3. Entrega de certificado legalizado.	07:45 a 10:00	Gratis	Instantáneo	afiliados al CGSA y público en general	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional	Edif. Militar, Av. Jorge Drom 937 125 y José Villalonga (Sector Plazaqui) Contact Center 1. 700-000-400 Fax: 02-395-0003 Agencia a nivel nacional http://www.india.mil.ec	Para información de este servicio: "Atención Presencial": Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Militar, Regional Local. "Atención telefónica": Consultas e información a través del Call Center 1. 700-000-400. "Atención electrónica": a través de la página web del CGSA www.india.mil.ec CONTACTADO para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	http://www.india.mil.ec	800	8.842	
6	Certificado del Grupo Familiar	Emisión de certificado del Grupo Familiar, para obtención de tarjeta militar.	1. Solicito un turno para atención. 2. Presento cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte para extranjeros. 3. Solicito a la ventanilla el certificado de ser pensionista al CGSA. 4. Recibo del certificado legalizado.	1. Cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte vigente al CGSA.	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 CGSA. 3. Entrega de certificado legalizado.	07:45 a 10:00	Gratis	Instantáneo	afiliados al CGSA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional	Edif. Militar, Av. Jorge Drom 937 125 y José Villalonga (Sector Plazaqui) Contact Center 1. 700-000-400 Fax: 02-395-0003 Agencia a nivel nacional http://www.india.mil.ec	Para información de este servicio: "Atención Presencial": Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Militar, Regional Local. "Atención telefónica": Consultas e información a través del Call Center 1. 700-000-400. "Atención electrónica": a través de la página web del CGSA www.india.mil.ec CONTACTADO para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	782	10.994	
7	Certificado de ser pensionista	Emisión de certificado de ser pensionista al CGSA.	1. Solicito un turno para atención. 2. Presento cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte para extranjeros. 3. Solicito a la ventanilla el certificado de ser pensionista al CGSA. 4. Recibo del certificado legalizado.	1. Cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte vigente al CGSA.	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 CGSA. 3. Entrega de certificado legalizado.	07:45 a 10:00	Gratis	Instantáneo	Pensionistas al CGSA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional	Edif. Militar, Av. Jorge Drom 937 125 y José Villalonga (Sector Plazaqui) Contact Center 1. 700-000-400 Fax: 02-395-0003 Agencia a nivel nacional http://www.india.mil.ec	Para información de este servicio: "Atención Presencial": Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Militar, Regional Local. "Atención telefónica": Consultas e información a través del Call Center 1. 700-000-400. "Atención electrónica": a través de la página web del CGSA www.india.mil.ec CONTACTADO para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	234	1.921	
8	Entrega de Confidenciales	Emisión del confidencial del personal, en donde se certifica el estado de pension y documentos	1. Solicito un turno para atención. 2. Presento cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte para extranjeros. 3. Solicito a la ventanilla su confidencial 4. Recibo el confidencial legalizado.	1. Cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte vigente al CGSA.	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 CGSA. 3. Entrega de confidencial legalizado.	07:45 a 10:00	Gratis	Instantáneo	Pensionistas al CGSA	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional / oficina virtual	Edif. Militar, Av. Jorge Drom 937 125 y José Villalonga (Sector Plazaqui) Contact Center 1. 700-000-400 Fax: 02-395-0003 Agencia a nivel nacional http://www.india.mil.ec	Para información de este servicio: "Atención Presencial": Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Militar, Regional Local. "Atención telefónica": Consultas e información a través del Call Center 1. 700-000-400. "Atención electrónica": a través de la página web del CGSA www.india.mil.ec CONTACTADO para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA		13.650	152.931	
9	Seguro de Retiro y Cuantía	Solicitud que realice el militar activo para asegurar el retiro militar	1. Solicito un turno para atención 2. Entrega al oficina emitido por la Comandancia del Ejército, FAE o Heraldo con todos los requisitos en las ventanilla del CGSA. 3. Recibo número de trámite de ingreso al sistema BPM 4. Recibo notificación para el inicio del evento agendado (15 días) 5. Recibo transcripción bancaria (72 horas)	1. Oficio emitido por la Comandancia del Ejército, Agencia o Heraldo 2. Solicitud de prestaciones (Formulario CGSA) 3. Original de la cédula 4. Partida de Nacimiento 5. Liquidación de tiempo de servicio 6. Hoja de vida para la Fuerza Armada, Hoja de vida civil, por la Fuerza Armada, Hoja de cierre de crédito para la Fuerza Armada 7. Certificado de la Dirección de Movilización sobre la entrega de tarjeta del solicitante y sus dependientes 8. Certificado del Banco Militar correspondiente al tipo de la hoja 9. Certificado bancario 10. Documento de los DOS DEPENDIENTES DEL MILITAR: a. Partida de Nacimiento o Certamen judicial de unión de hecho (original) b. Legitimación de parentesco c. Orden de pago y transcripción bancaria 10. Archivo de documentos	1. Verificación de requisitos en ventanilla 2. Ingreso de información en el sistema BPM 3. Colaboración de Monitoreo para digitalización y archivio de documentos 4. Digitalización de documentos en el sistema BPM y archivio 5. Calificación de derechos en los departamentos de la Dirección de Seguros Previsionales 6. Generación y aprobación del acuerdo de seguro de retiro para la base del acuerdo aprobado 7. Verificación de afiliación para la base del acuerdo aprobado 8. Orden de pago y transcripción bancaria 10. Archivo de documentos	07:45 a 10:00	Gratis	20 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el CGSA	Militar en servicio activo que cumple con el requisito de servicio y requisitos legales	Información en todas las agencias a nivel nacional. El trámite de ingreso y certificación del seguro de retiro se realiza únicamente en CGSA Militar	Edif. Militar, Av. Jorge Drom 937 125 y José Villalonga (Sector Plazaqui) Contact Center 1. 700-000-400 Fax: 02-395-0003 Agencia a nivel nacional http://www.india.mil.ec	Para información de este servicio: "Atención Presencial": Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Militar, Regional Local. "Atención telefónica": Consultas e información a través del Call Center 1. 700-000-400. "Atención electrónica": a través de la página web del CGSA www.india.mil.ec CONTACTADO para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.india.mil.ec	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	31	140	

30	Información: Global/Episodios Cuarenta nuevo régimen	Solicitud que realice el militar activo que se retire del servicio militar un derecho a pensión	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega el oficio emitido por la Comandancia del Ejército, FM a Naval con todos los requisitos en las verificaciones del ISSA 3. Recibe número de trámite de registro al sistema BPM 4. Recibe transferencia bancaria (20 días)	1. Oficio emitido por la Comandancia del Ejército, Aereo o Naval 2. Solicitud de prestaciones (Barnato ISSA) 3. Original de la cédula 4. Partida de nacimiento 5. Partida de defunción 6. Liquidación de tiempo de servicio 7. Hoja de vida para la Fuerza Terrestre, hoja de vida y hoja de vida para la Fuerza Aérea y hoja de vida de crédito para la Fuerza Naval 8. Certificado de la Dirección de Modulación sobre la entrega de tarjetas del solicitante a sus dependientes 9. Certificado del Poder Militar correspondiente al mes de la hoja 10. Certificado bancario	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Registro de información en el sistema BPM 3. Elaboración de Memorando para Reglamentación 4. Digitación de documentos en el sistema BPM 5. Calificación de derechos en las dependencias de la Dirección de Seguros Previsionales 6. Generación y aplicación del acuerdo 7. Notificación al beneficiario para la firma del acuerdo aprobado 8. Legitimación 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 ISSA	Militar en servicio activo que se retire del servicio militar un derecho a pensión	Información en todas las agencias a nivel nacional Trámite de ingreso y calificación de la información global se realiza únicamente en ISSA Militar	Call. Militar, Av. Jorge Drom 1037 125 y José Villalón (Sector Pasajero) Contacto Centro 3-700-0000-400 FAX: 02-395-0000 Agencia a nivel nacional http://www.issa.mil.ec/ Para información de este servicio: "Atención Preselección" Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Militar, Regional, Local y "Atención Telefónica" Correo electrónico a través del Call Center 3-700-000-400. "Atención electrónica" a través de la Página web del ISSA, www.issa.mil.ec CONTRACTOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issa.mil.ec/	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	6	37
31	Seguros de Accidentes Profesionales	Solicitud que realice el militar activo que se inscriba por información o asistencia profesional	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega el oficio emitido por la Comandancia del Ejército, FM a Naval con todos los requisitos en las verificaciones del ISSA 3. Recibe número de trámite de registro 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, Aereo o Naval 2. Solicitud de prestaciones (Barnato ISSA) 3. Original de la cédula 4. Partida de nacimiento 5. Partida de defunción 6. Liquidación de tiempo de servicio 7. Hoja de vida para la Fuerza Terrestre, hoja de vida y hoja de vida para la Fuerza Aérea y hoja de vida de crédito para la Fuerza Naval 8. Certificado de la Dirección de Modulación sobre la entrega de tarjetas del solicitante a sus dependientes 9. Certificado del Poder Militar correspondiente al mes de la hoja 10. Certificado bancario	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Registro de información en el sistema BPM 3. Elaboración de Memorando para Reglamentación 4. Digitación de documentos en el sistema BPM 5. Calificación de derechos en las dependencias de la Dirección de Seguros Previsionales 6. Generación y aplicación del acuerdo 7. Notificación al beneficiario para la firma del acuerdo aprobado 8. Legitimación 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 ISSA	Militar en servicio activo que se inscriba por información o asistencia profesional	Información en Servicio al Cliente Militar, Regional, Local, Agencia a Nivel Nacional Trámite de ingreso y calificación del seguro de accidentes profesionales se realiza únicamente en ISSA Militar	Call. Militar, Av. Jorge Drom 1037 125 y José Villalón (Sector Pasajero) Contacto Centro 3-700-0000-400 FAX: 02-395-0000 Agencia a nivel nacional http://www.issa.mil.ec/ Para información de este servicio: "Atención Preselección" Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Militar, Regional, Local y "Atención Telefónica" Correo electrónico a través del Call Center 3-700-000-400. "Atención electrónica" a través de la Página web del ISSA, www.issa.mil.ec CONTRACTOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issa.mil.ec/	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	1	3
32	Seguros de Vida	Solicitud que realice el desvinculadado del asegurado que fallece en servicio activo	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega el oficio emitido por la Comandancia del Ejército, FM a Naval con todos los requisitos en las verificaciones del ISSA 3. Recibe número de trámite de registro 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, Aereo o Naval 2. Solicitud de prestaciones (Barnato ISSA) 3. Original de la cédula 4. Partida de nacimiento 5. Partida de defunción 6. Liquidación de tiempo de servicio 7. Hoja de vida para la Fuerza Terrestre, hoja de vida y hoja de vida para la Fuerza Aérea y hoja de vida de crédito para la Fuerza Naval 8. Certificado de la Dirección de Modulación sobre la entrega de tarjetas del solicitante a sus dependientes 9. Certificado del Poder Militar correspondiente al mes de la hoja 10. Certificado bancario	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Registro de información en el sistema BPM 3. Elaboración de Memorando para Reglamentación 4. Digitación de documentos en el sistema BPM 5. Calificación de derechos en las dependencias de la Dirección de Seguros Previsionales 6. Generación y aplicación del acuerdo 7. Notificación al beneficiario para la firma del acuerdo aprobado 8. Legitimación 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 ISSA	Derechos habidos del militar en servicio activo, asegurados o congresos (policías en activo de servicios los beneficiarios pueden ser designados potencialmente por el asegurado, a falta de designación de los mismos se pasa una entrega a los herederos del beneficiario, el militar fallecido no haber designado sus beneficiarios, la información se pagará a sus desvinculados.	Información en Servicio al Cliente Militar, Regional, Local, Agencia a Nivel Nacional Trámite de ingreso y calificación del seguro de vida se realiza únicamente en ISSA Militar	Call. Militar, Av. Jorge Drom 1037 125 y José Villalón (Sector Pasajero) Contacto Centro 3-700-0000-400 FAX: 02-395-0000 Agencia a nivel nacional http://www.issa.mil.ec/ Para información de este servicio: "Atención Preselección" Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Militar, Regional, Local y "Atención Telefónica" Correo electrónico a través del Call Center 3-700-000-400. "Atención electrónica" a través de la Página web del ISSA, www.issa.mil.ec CONTRACTOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issa.mil.ec/	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	0	33
33	Seguros de Muerte	Solicitud que realice el desvinculadado del asegurado que fallece en servicio activo	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega el oficio emitido por la Comandancia del Ejército, FM a Naval con todos los requisitos en las verificaciones del ISSA 3. Recibe número de trámite de registro 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, Aereo o Naval (solo activos) 2. Solicitud de prestaciones (Barnato ISSA) 3. Original de la cédula 4. Partida de nacimiento 5. Partida de defunción 6. Liquidación de tiempo de servicio (solo activos) 7. Hoja de vida para la Fuerza Terrestre, hoja de vida y hoja de vida para la Fuerza Aérea y hoja de vida de crédito para la Fuerza Naval (solo activos) 8. Certificado de la Dirección de Modulación sobre la entrega de tarjetas del solicitante a sus dependientes (solo activos) 9. Certificado del Poder Militar correspondiente al mes de la hoja 10. Certificado bancario	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Registro de información en el sistema BPM 3. Elaboración de Memorando para Reglamentación 4. Digitación de documentos en el sistema BPM 5. Calificación de derechos en las dependencias de la Dirección de Seguros Previsionales 6. Generación y aplicación del acuerdo 7. Notificación al beneficiario para la firma del acuerdo aprobado 8. Legitimación 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 ISSA	Derechos habidos del asegurado que fallece en servicio activo o del asegurado que fallece en servicio pasivo, con pensión de vejez, discapacidad o invalidez	Información en Servicio al Cliente Militar, Regional, Local, Agencia a Nivel Nacional Trámite de ingreso y calificación del seguro de Muerte se realiza únicamente en ISSA Militar	Call. Militar, Av. Jorge Drom 1037 125 y José Villalón (Sector Pasajero) Contacto Centro 3-700-0000-400 FAX: 02-395-0000 Agencia a nivel nacional http://www.issa.mil.ec/ Para información de este servicio: "Atención Preselección" Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Militar, Regional, Local y "Atención Telefónica" Correo electrónico a través del Call Center 3-700-000-400. "Atención electrónica" a través de la Página web del ISSA, www.issa.mil.ec CONTRACTOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issa.mil.ec/	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	26	233
34	Concesión de Préstamos QUINCEANARIO NECESIDADES AFILIADOS	Solicitud de crédito que realice el afiliado para cubrir gastos de educación tanto del afiliado como de sus beneficiarios, en caso de la asignación de pagos relación que generen por este concepto.	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega cédula original, copias de votación y requisitos según la necesidad generada 3. Legitimación de la solicitud de crédito 4. Recibe tabla de amortización 5. Recibe transferencia bancaria (72 horas)	1. Informes médicos que justifiquen la necesidad generada. 2. Prorrateo a factura de gastos médicos. 3. Certificado de información puntual de deudas. 4. Factura de gastos funerarios. 5. Compra, venta o arrendamiento de espacio en un cementerio. 6. Copia de autos resultantes de liquidación de valores pendientes por juicio de amparo administrativo. 7. Copia de actas de entrega de aliento. 8. Copia de documentos, actas de fiscalización, informes profesionales, informaciones con asistencia de tránsito. 9. Copia de documentos más relevantes del proceso judicial por homicidio, homicidio, homicidio, homicidio, homicidio. 10. Factura de honorarios emitida por un profesional en derecho. 11. Informe favorable emitido por la Dirección de Bienestar Social (ISSA) en el caso de presentar cualquier documento no predefinido que genere una necesidad económica (aleatorio en el caso de otros centros de Nacionalidad exterior). 12. Original de la cédula de ciudadanía vigente.	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Generación de solicitud de crédito 3. Legitimación de la solicitud de crédito 4. Aplicación de crédito 5. Orden de pago y transferencia bancaria	07.45 a 16.00	Gratuito	72 horas	Afiliado al ISSA que cumple las condiciones establecidas en el Reglamento para préstamos quinquenales	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Call. Militar, Av. Jorge Drom 1037 125 y José Villalón (Sector Pasajero) Contacto Centro 3-700-0000-400 FAX: 02-395-0000 Agencia a nivel nacional http://www.issa.mil.ec/ Para información de este servicio: "Atención Preselección" Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Militar, Regional, Local y "Atención Telefónica" Correo electrónico a través del Call Center 3-700-000-400. "Atención electrónica" a través de la Página web del ISSA, www.issa.mil.ec CONTRACTOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	http://www.issa.mil.ec/	2	2.000
35	Concesión de Préstamos QUINCEANARIO PARA CUBRIR GASTOS DE EDUCACIÓN	Solicitud de crédito que realice el afiliado para cubrir gastos de educación tanto del afiliado como de sus beneficiarios, en caso de la asignación de pagos relación que generen por este concepto.	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega cédula original, copias de votación y requisitos según la necesidad generada 3. Legitimación de 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 Nombre del alumno, año escolar, condiciones o créditos que deba cancelar, valores, intereses, préstamos de los servicios educativos (si aplica) 2. Documento de la institución Educativa que acredite los valores por cobro de Tasa o Proyección de gastos. 3. Documento de interacción o pasante del estudiante en la institución educativa. 4. Detalle de gastos para pasaje, traslado, estadía, alimentación. 5. Original de la cédula de ciudadanía vigente.	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Generación de solicitud de crédito 3. Legitimación de la solicitud de crédito 4. Aplicación de crédito 5. Orden de pago y transferencia bancaria	07.45 a 16.00	Gratuito	72 horas	Afiliado al ISSA que cumple las condiciones establecidas en el Reglamento para préstamos quinquenales	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Call. Militar, Av. Jorge Drom 1037 125 y José Villalón (Sector Pasajero) Contacto Centro 3-700-0000-400 FAX: 02-395-0000 Agencia a nivel nacional http://www.issa.mil.ec/ Para información de este servicio: "Atención Preselección" Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Militar, Regional, Local y "Atención Telefónica" Correo electrónico a través del Call Center 3-700-000-400. "Atención electrónica" a través de la Página web del ISSA, www.issa.mil.ec CONTRACTOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	http://www.issa.mil.ec/	1	74
36	Concesión de Préstamos PAGO DE DEUDAS CON ENTIDADES CONTRATADAS: SAS o IPS	Solicitud de crédito que realice el afiliado para el pago de deudas con entidades contratadas con verificaciones regulares por la Superintendencia de Bancos y Seguros de Economía Popular y Solidaria.	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega cédula original, copias de votación y requisitos según la necesidad generada 3. Legitimación de la solicitud de crédito 4. Recibe tabla de amortización 5. Recibe transferencia bancaria (72 horas)	1. Documento emitido por la entidad contratada por la SAS o IPS, en el que detalle el valor de la deuda 2. Documento donde conste la cuenta de la institución acreedora y el número de RUC 3. Original de la cédula de ciudadanía vigente	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Generación de solicitud de crédito 3. Legitimación de la solicitud de crédito 4. Aplicación de crédito 5. Orden de pago y transferencia bancaria	07.45 a 16.00	Gratuito	72 horas	Afiliado al ISSA que cumple las condiciones establecidas en el Reglamento para préstamos quinquenales	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Call. Militar, Av. Jorge Drom 1037 125 y José Villalón (Sector Pasajero) Contacto Centro 3-700-0000-400 FAX: 02-395-0000 Agencia a nivel nacional http://www.issa.mil.ec/ Para información de este servicio: "Atención Preselección" Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Militar, Regional, Local y "Atención Telefónica" Correo electrónico a través del Call Center 3-700-000-400. "Atención electrónica" a través de la Página web del ISSA, www.issa.mil.ec CONTRACTOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	http://www.issa.mil.ec/	5	180
37	Concesión de Préstamos REPRESENTATIVOS	Solicitud de crédito que realice el afiliado para saldar gastos propios	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega cédula original, copias de votación y requisitos según la necesidad generada 3. Legitimación de 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 ventanillas 2. Generación de solicitud de crédito 3. Legitimación de la solicitud de crédito 4. Aplicación de crédito 5. Orden de pago y transferencia bancaria	07.45 a 16.00	Gratuito	72 horas	Afiliado al ISSA que cumple las condiciones establecidas en el Reglamento para préstamos quinquenales	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Call. Militar, Av. Jorge Drom 1037 125 y José Villalón (Sector Pasajero) Contacto Centro 3-700-0000-400 FAX: 02-395-0000 Agencia a nivel nacional http://www.issa.mil.ec/ Para información de este servicio: "Atención Preselección" Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Militar, Regional, Local y "Atención Telefónica" Correo electrónico a través del Call Center 3-700-000-400. "Atención electrónica" a través de la Página web del ISSA, www.issa.mil.ec CONTRACTOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	http://www.issa.mil.ec/	745	3.757
38	Concesión de Préstamos CONSUMO	Solicitud de crédito que realice el afiliado para saldar sus necesidades personales	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega cédula original, copias de votación y requisitos según la necesidad generada 3. Legitimación de 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 ventanillas 2. Generación de solicitud de crédito 3. Legitimación de la solicitud de crédito 4. Aplicación de crédito 5. Orden de pago y transferencia bancaria	07.45 a 16.00	Gratuito	72 horas	Afiliado al ISSA que cumple las condiciones establecidas en el Reglamento para préstamos quinquenales	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Call. Militar, Av. Jorge Drom 1037 125 y José Villalón (Sector Pasajero) Contacto Centro 3-700-0000-400 FAX: 02-395-0000 Agencia a nivel nacional http://www.issa.mil.ec/ Para información de este servicio: "Atención Preselección" Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Militar, Regional, Local y "Atención Telefónica" Correo electrónico a través del Call Center 3-700-000-400. "Atención electrónica" a través de la Página web del ISSA, www.issa.mil.ec CONTRACTOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	http://www.issa.mil.ec/	0	8.458

21	Pago de Beca	Realizar el trámite respectivo para el pago de ayuda económica del programa Beneficiarios del CENEA de acuerdo a la Ley de Gratuidad y Reconocimiento Nacional	Según la "Ley Especial de Gratuidad y Reconocimiento Nacional a los Combatientes del Conflicto Interno del 1995" señala en su Art. 8. El Ministerio de Educación, Cultura, Deportes y Recreación, a través del Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas ICEE otorgará becas en beneficio de los hijos de los combatientes fallecidos o heridos graves, con lesiones que conlleven invalidez total o parcial, a fin de que puedan cursar sus estudios para primaria, secundaria y universitaria	1. Los beneficiarios presentan al Ministerio de Defensa los documentos que certifiquen los estudios que se encuentran realizando. 2. El Ministerio de Defensa Nacional envía al Instituto de Fomento al Talento Humano la documentación y listado de beneficiarios. 3. El Instituto de Fomento al Talento Humano realiza el rol de pago y la preferencia de recursos académicos al IGSA y remite una copia al Ministerio de Defensa Nacional. 4. El Estado asignará cupos anuales para becas de estudio completa 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 el rol de pago para ingresar, matricularse o trasladar su formación educativa según el Rol de Pago Social	La Dirección de Bienestar Social del IGSA se encarga de recibir el proceso de pago a cada uno de los beneficiarios según a los roles enviados por el MIDEHA, personas que trabaja con el envío de documento de Orden de Pago y procesamiento de la transferencia por parte de la Dirección Financiera del IGSA.	07:45 a 16:00	Gratuito	72 horas		Dirección de Bienestar Social, "mtra. Quila	Café Maestr, Av. Jorge Drex 1037 125 y José Villamonte (Sector Chapala) Contacto Centro: 5-700-0300-400 FAX: 02-395-4000 http://www.igsa.net.ec/	Para información de este servicio: "Atención Presencial: Agencias e Internet: "Atención Presencial: Agencias e Internet: "Atención Telefónica: Consultas e información a través del Call Center: 5-700-0300-400. "Atención electrónica: a través de la Página web del IGSA: www.igsa.net.ec CONTACTOS para recibir información por correo electrónico.	52	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	3
22	Asistencia Social Domiciliar	Servicio orientado a nuestros asegurados que no encuentran posibilidades de movilidad y que demandan algún servicio, siendo estos: las patologías asociadas a diabetes, hipertensión, enfermedades crónicas, personas con discapacidad y personas de la tercera edad, con el objetivo de brindarles un servicio.	Para ingresar dentro de la asistencia domiciliar se deberá registrar en virtud de la siguiente documentación: 1. Subsidio General 2. Cédula Original	1. Documento que justifique el requerimiento de visita domiciliar 2. Documento que verifique el servicio brindado	1. La Dirección de Bienestar Social, designará la profesional que realizará la visita domiciliar de acuerdo al requerimiento 2. Contactarse con el personal, afilado o remediado a fin de coordinar la asistencia domiciliar. 3. Documento que verifique el servicio brindado	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato	Asegurado del IGSA	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Café Maestr, Av. Jorge Drex 1037 125 y José Villamonte (Sector Chapala) Contacto Centro: 5-700-0300-400 FAX: 02-395-4000 Agencia a nivel nacional http://www.igsa.net.ec/	Para información de este servicio: "Atención Presencial: Agencias e Internet: "Atención Presencial: Agencias e Internet: "Atención Telefónica: Consultas e información a través del Call Center: 5-700-0300-400. "Atención electrónica: a través de la Página web del IGSA: www.igsa.net.ec CONTACTOS para recibir información por correo electrónico.	52	http://www.igsa.net.ec	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	0
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																
Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																
31/04/2020																
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																
MENSUAL																
COORDINACIÓN DE AGENCIAS / SERVICIO AL CLIENTE																
Tecnología Control C.S.M. César Nolasco																
tecnologiacontrol@igsa.net.ec																
5906000 ext. 3451																