

VISTOS

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

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (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 descripción manual)	Tipo 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 (S/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio	
1	Registro de cónyuge de militares en servicio activo y pasivo	Solicitud que realice el afiliado para su registro o su cónyuge como dependiente en la base de datos del GSA.	1. Solicita un turno para atención 2. Presenta los requisitos en ventanilla 3. Recibe la hoja familiar 4. Acude a la Dirección de Modificación para obtener la tarjeta militar del cónyuge.	ACTIVOS 1. Solicitud requerida al registro. 2. Original de la cédula 3. Hoja familiar emitida por la Fuerza Armada PASIVOS 1. Solicitud requerida al registro. 2. Original de la cédula 3. Partida de matrimonio actualizada, acta marital, o sentencia judicial del unión de hecho (original o copia certificada o a la vez anterior) Observación de requisitos en agencias a nivel nacional y contact center 1-700-000-400	1. Verificación de requisitos en ventanilla 2. Registro del cónyuge como dependiente en la base de datos del GSA. 3. Entrega de la hoja familiar 4. Archivos de documentos	07:45 a 16:00	Gratis	Inmediato	Afiliados al GSA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional	Call. Militar, Av. Jorge Drom 1037 123 y José Villalongo (Sector Pasajero) Contact Center 1-700-000-400 PBR: 02-396-0000 Agencia a nivel nacional http://www.mil.mil.ec/	Para información de este servicio: "Atención Presencial": Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Ciudadano 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 GSA, www.mil.mil.ec. CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.mil.mil.ec/portal/usuarios/dependientes/dependientes.html	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	90	332	
2	Registro de hijo menor de edad de militares en servicio activo y pasivo	Solicitud que realice el afiliado para su registro o su hijo menor de edad como dependiente en la base de datos del GSA.	1. Solicita un turno para atención 2. Presenta los requisitos en ventanilla 3. Recibe la hoja familiar 4. Acude a la Dirección de Modificación para obtener la tarjeta militar del hijo	ACTIVOS 1. Solicitud requerida al registro. 2. Original de la cédula 3. Hoja familiar emitida por la Fuerza Armada PASIVOS 1. Solicitud requerida al registro. 2. Original de la cédula 3. Acta de inscripción de nacimiento Observación 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 GSA. 3. Entrega de la hoja familiar 4. Archivos de documentos	07:45 a 16:00	Gratis	Inmediato	Afiliados al GSA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional	Call. Militar, Av. Jorge Drom 1037 123 y José Villalongo (Sector Pasajero) Contact Center 1-700-000-400 PBR: 02-396-0000 Agencia a nivel nacional http://www.mil.mil.ec/	Para información de este servicio: "Atención Presencial": Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Ciudadano 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 GSA, www.mil.mil.ec. CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.mil.mil.ec/portal/usuarios/dependientes/dependientes.html	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	231	1.104	
3	Actualización de datos hijo mayor de edad (de 18 hasta 21 años)	Solicitud que realice el afiliado para actualizar los datos de mayores de edad de hijo de 18 a 21 años como dependiente en la base de datos del GSA.	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 flexible integral por el Registro Civil 3. Certificado de no afiliación al SIS 4. Certificado de no afiliación al EPS 5. Certificado de matrícula y/o asistencia a clases Para la dependiente que residen en el exterior se observan adicionalmente los siguientes: El certificado de matrícula deberá ser actualizado por los Consulados o Apostados y traducido al castellano. Observación de requisitos en agencias a nivel nacional y contact center 1-700-000-400	1. Verificación de requisitos en ventanilla 2. Ingreso de documentos de actualización de datos 3. Entrega de la hoja familiar 4. Archivos de documentos	07:45 a 16:00	Gratis	Inmediato	Afiliados al GSA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional	Call. Militar, Av. Jorge Drom 1037 123 y José Villalongo (Sector Pasajero) Contact Center 1-700-000-400 PBR: 02-396-0000 Agencia a nivel nacional http://www.mil.mil.ec/	Para información de este servicio: "Atención Presencial": Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Ciudadano 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 GSA, www.mil.mil.ec. CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	179	1.035		
4	Registro y actualización de padres que dependen económicamente del militar activo y pasivo	Solicitud que realice el afiliado para su registro o su padre como dependiente en la base de datos del GSA.	1. Solicita un turno para atención 2. Presenta los requisitos en ventanilla 3. Recibe la hoja familiar 4. Acude a la Dirección de Modificación para obtener la tarjeta militar de los padres	1. Solicitud del titular requiriendo el registro de los dependientes pasivos 2. Declaración juramentada del afiliado titular realizada ante notario que acredite que los padres dependen económicamente por el afiliado titular (de acuerdo a forma de pago, estar sujeto a verificación por parte de la Dirección de Inventario Social del GSA) 3. Original de la cédula de los padres 4. Original de la cédula de los padres 5. Certificado emitido por el MIS en el que detalle que el padre es un menor, NO son beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano, ni sujeto a verificación mediante cruce de información con el MIS 6. Certificado de no afiliación al SIS 7. Si tiene afiliación a cualquiera de los dos Sistemas de Seguridad Social, deberá presentar certificado de no ser pensionista 8. Certificado de no ser beneficiario del Seguro Campesino 10. Certificado de no poseer RUC (o tener RUC, el certificado deberá tener fecha de inicio de actividades y fecha de suspensión) Observación de requisitos en agencias a nivel nacional y contact center 1-700-000-400	1. Verificación de requisitos en ventanilla 2. Registro del padre como dependiente en la base de datos del GSA. 3. Entrega de la Hoja Familiar 4. Archivos de documentos	07:45 a 16:00	Gratis	Inmediato	Afiliados al GSA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional	Call. Militar, Av. Jorge Drom 1037 123 y José Villalongo (Sector Pasajero) Contact Center 1-700-000-400 PBR: 02-396-0000 Agencia a nivel nacional http://www.mil.mil.ec/	Para información de este servicio: "Atención Presencial": Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Ciudadano 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 GSA, www.mil.mil.ec. CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.mil.mil.ec/portal/usuarios/dependientes/dependientes.html	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	91	382	
5	Certificado de afiliación y no afiliación	Emitido el certificado de Afiliación o no afiliación al GSA.	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 afiliación o no afiliación al GSA. 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 GSA. 3. Entrega de certificado legalizado.	07:45 a 16:00	Gratis	Inmediato	Afiliados al GSA y público en general	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional	Call. Militar, Av. Jorge Drom 1037 123 y José Villalongo (Sector Pasajero) Contact Center 1-700-000-400 PBR: 02-396-0000 Agencia a nivel nacional http://www.mil.mil.ec/	Para información de este servicio: "Atención Presencial": Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Ciudadano 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 GSA, www.mil.mil.ec. CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	http://www.mil.mil.ec/portal/usuarios/dependientes/dependientes.html	2.080	7.942		
6	Certificado del Grupo Familiar	Emitido el 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 GSA. 3. Entrega de certificado legalizado.	07:45 a 16:00	Gratis	Inmediato	Afiliados al GSA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional	Call. Militar, Av. Jorge Drom 1037 123 y José Villalongo (Sector Pasajero) Contact Center 1-700-000-400 PBR: 02-396-0000 Agencia a nivel nacional http://www.mil.mil.ec/	Para información de este servicio: "Atención Presencial": Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Ciudadano 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 GSA, www.mil.mil.ec. CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	2.278	10.212		
7	Certificado de ser pensionista	Emitido el certificado de ser pensionista al GSA.	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 GSA. 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 GSA. 3. Entrega de certificado legalizado.	07:45 a 16:00	Gratis	Inmediato	Pensionistas al GSA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional	Call. Militar, Av. Jorge Drom 1037 123 y José Villalongo (Sector Pasajero) Contact Center 1-700-000-400 PBR: 02-396-0000 Agencia a nivel nacional http://www.mil.mil.ec/	Para información de este servicio: "Atención Presencial": Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Ciudadano 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 GSA, www.mil.mil.ec. CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	427	1.687		
8	Entrega de Confidencialidad	Emitido el certificado del pensionado, en donde se refleja el valor de su pensión y documentos	1. Solicita un turno para atención 2. Presenta cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte para extranjeros 3. Solicita a la ventanilla su confidencialidad 4. Recibe su confidencialidad legalizada.	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 GSA. 3. Entrega de confidencialidad legalizada.	07:45 a 16:00	Gratis	Inmediato	Pensionistas al GSA	Se atiende en todas las Agencias a nivel nacional / oficina virtual	Call. Militar, Av. Jorge Drom 1037 123 y José Villalongo (Sector Pasajero) Contact Center 1-700-000-400 PBR: 02-396-0000 Agencia a nivel nacional http://www.mil.mil.ec/	Para información de este servicio: "Atención Presencial": Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Ciudadano 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 GSA, www.mil.mil.ec. CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	http://www.mil.mil.ec/portal/usuarios/dependientes/dependientes.html	27.576	139.021		
9	Seguros de Retiro y Cesantía	Solicitud que realice el militar activo para su ingreso al retiro militar.	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega el oficio emitido por la Comandancia del Ejército, FM o Naval con todos los requisitos en las ventanillas del GSA 3. Recibe valores de retiro de retiro o cesantía del GSA 4. Recibe transacción por la firma del acuerdo aprobado (15 días) 5. Recibe transacción bancaria (72 horas)	1. Oficio emitido por la Comandancia del Ejército, Armada o Naval 2. Solicitud de prestaciones (Formulario GSA) 3. Original de la cédula 4. Partida de Nacimiento 5. Liquidación de tiempo de servicio 5. Hoja de vida para la Fuerza Armada, hoja de vida y hoja de vida para la Fuerza Armada 6. Certificado de la Dirección de Modificación sobre la entrega de tarjetas del solicitante y sus dependientes 7. Certificado del retiro militar correspondiente al nivel de la hoja. 8. Certificado bancario DOCUMENTOS DE LOS DEPENDIENTES DEL MILITAR: 1. Partida de Nacimiento o Servicio Militar, acta de unión de hecho (original) 2. Para Niños menores Partida de Nacimiento 3. Para Niños mayores de 18 años hasta 21 años de edad los requisitos siguientes para el trámite de actualización de datos de hijos 18-21 años.	1. Verificación de requisitos en ventanilla 2. Ingreso de información en el sistema AFM 3. Elaboración de Memorando para Reglamentación y archivar de documentos 4. Digitación de documentos en el sistema AFM y archivar 5. Calificación de derechos en los expedientes de la Dirección de Seguros Pensionarios 6. Notificación al afiliado para la firma del acuerdo aprobado 7. Notificación de documentos 8. Liquidación de documentos 9. Orden de pago y transacción bancaria 10. Archivos de documentos	07:45 a 16:00	Gratis	20 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el GSA	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 GSA Militar	Call. Militar, Av. Jorge Drom 1037 123 y José Villalongo (Sector Pasajero) Contact Center 1-700-000-400 PBR: 02-396-0000 Agencia a nivel nacional http://www.mil.mil.ec/	Para información de este servicio: "Atención Presencial": Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Ciudadano 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 GSA, www.mil.mil.ec. CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.mil.mil.ec/portal/usuarios/dependientes/dependientes.html	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	114	339		

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 Comendencia del Ejército, FAE a Nivel con todos los requisitos en las verificaciones del ISSFA 3. Recibe número de trámite de registro al sistema RPM 4. Recibe transference bancaria (20 días)	1. Oficio emitido por la Comendencia del Ejército, Aereo a Nivel 2. Solicitud de prestaciones (Barnato ISSFA) 3. Original de la cédula 4. Partida de nacimiento 5. Liquidación de tiempo de servicio 6. Hoja de vida para la Fuerza Terrestre, hoja de vida y hoja para la Fuerza Aérea y hoja de cese de crédito para la Fuerza Naval 7. Certificado de la Dirección de Movilización sobre la entrega de tarjetas del solicitante a sus dependientes 8. Certificado del Poder Militar correspondiente al mes de la hoja 9. Certificado bancario	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Registro de información en el sistema RSM 3. Elaboración de Memorando para Reglamentación 4. Digitalización de documentos en el sistema RSM y archivos 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 transference 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 retire del servicio militar un derecho a pensión	Información en todas las agencias a nivel nacional Trámite de registro y calificación de la información global se realiza únicamente en ISSFA Mater	Call. Mater, Av. Jorge Drom 1037 125 y José Villalongo (Sector Pasajero) Contacto: Centro 3-700-0000-400 FAX: 02-395-0000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/ www.issfa.mil.ec	Para información de este servicio: "Atención Preselección": Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Mater, Regional Litoral y Pasajero "Atención Telefónica": Correo electrónico a través del Call Center 3-700-000-400. "Atención electrónica": a través de la Página web del ISSFA, www.issfa.mil.ec CONTRACTOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	7	31
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 Comendencia del Ejército, FAE a Nivel con todos los requisitos en las verificaciones del ISSFA 3. Recibe número de trámite de registro al sistema RPM 4. Recibe notificación para la firma del acuerdo aprobado (15 días) 5. Recibe transference bancaria (según el caso - 72 horas)	1. Oficio emitido por la Comendencia del Ejército, Aereo a Nivel 2. Solicitud de prestaciones (Barnato ISSFA) 3. Original de la cédula 4. Partida de nacimiento 5. Liquidación de tiempo de servicio 6. Hoja de vida para la Fuerza Terrestre, hoja de vida y hoja para la Fuerza Aérea y hoja de cese de crédito para la Fuerza Naval 7. Certificado de la Dirección de Movilización sobre la entrega de tarjetas del solicitante a sus dependientes 8. Certificado del Poder Militar correspondiente al mes de la hoja 9. Certificado bancario	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Registro de información en el sistema RSM 3. Elaboración de Memorando para Reglamentación 4. Digitalización de documentos en el sistema RSM y archivos 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 transference 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 inscriba por información o asistencia profesional	Información en Servicio al Cliente Mater, Regional Litoral, Agencia a Nivel Nacional Trámite de registro y calificación del seguro de accidentes profesionales se realiza únicamente en ISSFA Mater	Call. Mater, Av. Jorge Drom 1037 125 y José Villalongo (Sector Pasajero) Contacto: Centro 3-700-0000-400 FAX: 02-395-0000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/ www.issfa.mil.ec	Para información de este servicio: "Atención Preselección": Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Mater, Regional Litoral y Pasajero "Atención Telefónica": Correo electrónico a través del Call Center 3-700-000-400. "Atención electrónica": a través de la Página web del ISSFA, www.issfa.mil.ec CONTRACTOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	8	2
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 Comendencia del Ejército, FAE a Nivel con todos los requisitos en las verificaciones del ISSFA 3. Recibe número de trámite de registro al sistema RPM 4. Recibe notificación para la firma del acuerdo aprobado (15 días) 5. Recibe transference bancaria (según el caso - 72 horas)	1. Oficio emitido por la Comendencia del Ejército, Aereo a Nivel 2. Solicitud de prestaciones (Barnato ISSFA) 3. Original de la cédula 4. Partida de nacimiento 5. Liquidación de tiempo de servicio 6. Hoja de vida para la Fuerza Terrestre, hoja de vida y hoja para la Fuerza Aérea y hoja de cese de crédito para la Fuerza Naval 7. Certificado de la Dirección de Movilización sobre la entrega de tarjetas del solicitante a sus dependientes 8. Certificado del Poder Militar correspondiente al mes de la hoja 9. Certificado bancario	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Registro de información en el sistema RSM 3. Elaboración de Memorando para Reglamentación 4. Digitalización de documentos en el sistema RSM y archivos 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 transference bancaria 10. Archivo de documentos	07.45 a 16.00	Gratuito	20 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA	Derechos habilitados del militar en servicio activo, asegurados a efectos, hijos y conyugales (pájaros) en activo Actos de servicios los beneficiarios pueden ser designados potencialmente por el asegurado, a falta de designación de los mismos se les entregará a los herederos del beneficiario, el militar fallecido no haber designado sus beneficiarios, la información se entregará a sus desvinculados.	Información en Servicio al Cliente Mater, Regional Litoral, Agencia a Nivel Nacional Trámite de registro y calificación del seguro de vida se realiza únicamente en ISSFA Mater	Call. Mater, Av. Jorge Drom 1037 125 y José Villalongo (Sector Pasajero) Contacto: Centro 3-700-0000-400 FAX: 02-395-0000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/ www.issfa.mil.ec	Para información de este servicio: "Atención Preselección": Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Mater, Regional Litoral y Pasajero "Atención Telefónica": Correo electrónico a través del Call Center 3-700-000-400. "Atención electrónica": a través de la Página web del ISSFA, www.issfa.mil.ec CONTRACTOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	4	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 Comendencia del Ejército, FAE a Nivel con todos los requisitos en las verificaciones del ISSFA 3. Recibe número de trámite de registro al sistema RPM 4. Recibe notificación para la firma del acuerdo aprobado (15 días) 5. Recibe transference bancaria (según el caso - 72 horas)	1. Oficio emitido por la Comendencia del Ejército, Aereo a Nivel 2. Solicitud de prestaciones (Barnato ISSFA) 3. Original de la cédula 4. Partida de nacimiento 5. Liquidación de tiempo de servicio 6. Hoja de vida para la Fuerza Terrestre, hoja de vida y hoja para la Fuerza Aérea y hoja de cese de crédito para la Fuerza Naval 7. Certificado de la Dirección de Movilización sobre la entrega de tarjetas del solicitante a sus dependientes 8. Certificado del Poder Militar correspondiente al mes de la hoja 9. Certificado bancario	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Registro de información en el sistema RSM 3. Elaboración de Memorando para Reglamentación 4. Digitalización de documentos en el sistema RSM y archivos 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 transference bancaria 10. Archivo de documentos	07.45 a 16.00	Gratuito	20 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA	Derechos habilitados 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 Mater, Regional Litoral, Agencia a Nivel Nacional Trámite de registro y calificación del seguro de Muerte se realiza únicamente en ISSFA Mater	Call. Mater, Av. Jorge Drom 1037 125 y José Villalongo (Sector Pasajero) Contacto: Centro 3-700-0000-400 FAX: 02-395-0000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/ www.issfa.mil.ec	Para información de este servicio: "Atención Preselección": Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Mater, Regional Litoral y Pasajero "Atención Telefónica": Correo electrónico a través del Call Center 3-700-000-400. "Atención electrónica": a través de la Página web del ISSFA, www.issfa.mil.ec CONTRACTOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	40	181
34	Concesión de Préstamos QUINCEANARIO NECESIDADES AFILIADOS	Solicitud de crédito que realice el afiliado para cubrir erogaciones de salud, habilitación, obligaciones judiciales o eventos de naturaleza externa o cualquier por el ISSFA	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega el oficio emitido por la Comendencia del Ejército, FAE a Nivel con todos los requisitos en las verificaciones del ISSFA 3. Recibe número de trámite de registro al sistema RPM 4. Recibe notificación para la firma del acuerdo aprobado (15 días) 5. Recibe transference bancaria (72 horas)	1. Oficio emitido por la Comendencia del Ejército, Aereo a Nivel 2. Solicitud de prestaciones (Barnato ISSFA) 3. Original de la cédula 4. Partida de nacimiento 5. Liquidación de tiempo de servicio 6. Hoja de vida para la Fuerza Terrestre, hoja de vida y hoja para la Fuerza Aérea y hoja de cese de crédito para la Fuerza Naval 7. Certificado de la Dirección de Movilización sobre la entrega de tarjetas del solicitante a sus dependientes 8. Certificado del Poder Militar correspondiente al mes de la hoja 9. Certificado bancario	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Registro de información en el sistema RSM 3. Elaboración de Memorando para Reglamentación 4. Digitalización de documentos en el sistema RSM y archivos 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 transference bancaria 10. Archivo de documentos	07.45 a 16.00	Gratuito	72 horas	Afiliados al ISSFA que cumplen las condiciones establecidas en el Reglamento para préstamos quinquenarios	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Call. Mater, Av. Jorge Drom 1037 125 y José Villalongo (Sector Pasajero) Contacto: Centro 3-700-0000-400 FAX: 02-395-0000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/ www.issfa.mil.ec	Para información de este servicio: "Atención Preselección": Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Mater, Regional Litoral y Pasajero "Atención Telefónica": Correo electrónico a través del Call Center 3-700-000-400. "Atención electrónica": a través de la Página web del ISSFA, www.issfa.mil.ec CONTRACTOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	http://www.issfa.mil.ec	71	200
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, es como la asignación de recursos relativos que generen por este concepto.	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega el oficio emitido por la Comendencia del Ejército, FAE a Nivel con todos los requisitos en las verificaciones del ISSFA 3. Recibe número de trámite de registro al sistema RPM 4. Recibe notificación para la firma del acuerdo aprobado (15 días) 5. Recibe transference bancaria (72 horas)	1. Oficio emitido por la Comendencia del Ejército, Aereo a Nivel 2. Solicitud de prestaciones (Barnato ISSFA) 3. Original de la cédula 4. Partida de nacimiento 5. Liquidación de tiempo de servicio 6. Hoja de vida para la Fuerza Terrestre, hoja de vida y hoja para la Fuerza Aérea y hoja de cese de crédito para la Fuerza Naval 7. Certificado de la Dirección de Movilización sobre la entrega de tarjetas del solicitante a sus dependientes 8. Certificado del Poder Militar correspondiente al mes de la hoja 9. Certificado bancario	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Registro de información en el sistema RSM 3. Elaboración de Memorando para Reglamentación 4. Digitalización de documentos en el sistema RSM y archivos 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 transference bancaria 10. Archivo de documentos	07.45 a 16.00	Gratuito	72 horas	Afiliados al ISSFA que cumplen las condiciones establecidas en el Reglamento para préstamos quinquenarios	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Call. Mater, Av. Jorge Drom 1037 125 y José Villalongo (Sector Pasajero) Contacto: Centro 3-700-0000-400 FAX: 02-395-0000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/ www.issfa.mil.ec	Para información de este servicio: "Atención Preselección": Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Mater, Regional Litoral y Pasajero "Atención Telefónica": Correo electrónico a través del Call Center 3-700-000-400. "Atención electrónica": a través de la Página web del ISSFA, www.issfa.mil.ec CONTRACTOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	http://www.issfa.mil.ec	20	71
36	Concesión de Préstamos PAGO DE DEUDAS CON ENTIDADES CONTRATADAS: SAS o SPS	Solicitud de crédito que realice el afiliado para el pago de deudas contractuales con verificaciones regulares por la Superintendencia de Bancos y Seguros de Economía Popular y Solidaria.	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega el oficio emitido por la Comendencia del Ejército, FAE a Nivel con todos los requisitos en las verificaciones del ISSFA 3. Recibe número de trámite de registro al sistema RPM 4. Recibe notificación para la firma del acuerdo aprobado (15 días) 5. Recibe transference bancaria (72 horas)	1. Documento emitido por la entidad contratada por la SAS o SPS, en el que detalla el estado de deudas 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 solicitud 4. Aplicación de crédito 5. Orden de pago y transference bancaria	07.45 a 16.00	Gratuito	72 horas	Afiliados al ISSFA que cumplen las condiciones establecidas en el Reglamento para préstamos quinquenarios	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Call. Mater, Av. Jorge Drom 1037 125 y José Villalongo (Sector Pasajero) Contacto: Centro 3-700-0000-400 FAX: 02-395-0000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/ www.issfa.mil.ec	Para información de este servicio: "Atención Preselección": Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Mater, Regional Litoral y Pasajero "Atención Telefónica": Correo electrónico a través del Call Center 3-700-000-400. "Atención electrónica": a través de la Página web del ISSFA, www.issfa.mil.ec CONTRACTOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	http://www.issfa.mil.ec	40	175
37	Concesión de Préstamos IMPREVISTOS	Solicitud de crédito que realice el afiliado para saldar gastos urgentes	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega el oficio emitido por la Comendencia del Ejército, FAE a Nivel con todos los requisitos en las verificaciones del ISSFA 3. Recibe número de trámite de registro al sistema RPM 4. Recibe notificación para la firma del acuerdo aprobado (15 días) 5. Recibe transference bancaria (72 horas)	1. Documento emitido por la entidad contratada por la SAS o SPS, en el que detalla el estado de deudas 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 solicitud 4. Aplicación de crédito 5. Orden de pago y transference bancaria	07.45 a 16.00	Gratuito	72 horas	Afiliados al ISSFA que cumplen las condiciones establecidas en el Reglamento para préstamos quinquenarios	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Call. Mater, Av. Jorge Drom 1037 125 y José Villalongo (Sector Pasajero) Contacto: Centro 3-700-0000-400 FAX: 02-395-0000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/ www.issfa.mil.ec	Para información de este servicio: "Atención Preselección": Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Mater, Regional Litoral y Pasajero "Atención Telefónica": Correo electrónico a través del Call Center 3-700-000-400. "Atención electrónica": a través de la Página web del ISSFA, www.issfa.mil.ec CONTRACTOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	http://www.issfa.mil.ec	81	3.032
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 el oficio emitido por la Comendencia del Ejército, FAE a Nivel con todos los requisitos en las verificaciones del ISSFA 3. Recibe número de trámite de registro al sistema RPM 4. Recibe notificación para la firma del acuerdo aprobado (15 días) 5. Recibe transference bancaria (72 horas)	1. Documento emitido por la entidad contratada por la SAS o SPS, en el que detalla el estado de deudas 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 solicitud 4. Aplicación de crédito 5. Orden de pago y transference bancaria	07.45 a 16.00	Gratuito	72 horas	Afiliados al ISSFA que cumplen las condiciones establecidas en el Reglamento para préstamos quinquenarios	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Call. Mater, Av. Jorge Drom 1037 125 y José Villalongo (Sector Pasajero) Contacto: Centro 3-700-0000-400 FAX: 02-395-0000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/ www.issfa.mil.ec	Para información de este servicio: "Atención Preselección": Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Mater, Regional Litoral y Pasajero "Atención Telefónica": Correo electrónico a través del Call Center 3-700-000-400. "Atención electrónica": a través de la Página web del ISSFA, www.issfa.mil.ec CONTRACTOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	http://www.issfa.mil.ec	2.336	8.438

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 Nacional los documentos que entregó el instituto que se encuentran rubricados 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 transferencia de recursos académicos al ICEE y remite una copia al Ministerio de Defensa Nacional 4. El Ministerio de Defensa Nacional realiza un oficio dirigido al señor Director General del ICEE, el mismo que incluye los roles de pago y transferencias realizadas por el Instituto de Fomento al Talento Humano, para proceder a la transferencia de los montos en las cuentas de los beneficiarios.	La Dirección de Bienestar Social del ICEE se encarga de recibir el proceso de pago a cada uno de los beneficiarios acorde a los roles enviados por el MIDEHA, personas que trabaja con el envío de documento de Orden de Gasto y procesamiento de la transferencia por parte de la Dirección Financiera del ICEE.	07:45 a 16:00	Gratuito	72 horas	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, universitaria y postuniversitaria". 5. 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, <u>requeriran el trámite para ingresar, matricularse o transferir sus estudios educativos según el Estado Ecuador</u> .	Dirección de Bienestar Social, "mtra. Quila	Café Matrix, Av. Jorge Drex 1037 125 y José Villamonte (Sector Chapala) Contacto Centro 5-700-0300-400 FAX: 02-395-4000 http://www.icee.edu.ec/	Para información de este servicio: "Atención Presencial: Agencias de Bien Nacional, Servicio al Cliente-Matrix, Regional Local "Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 5-700-0300-400. "Atención electrónica: a través de la Página web del ICEE. www.icee.edu.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	52	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	0	0
22	Asistencia Social Domiciliar	Servicio orientado a nuestros asegurados que no encuentran posibilidades de movilidad y que demanden algún servicio, siendo estos los padecimientos asociados a diabetes, hipertensión, enfermedades crónicas, problemas de discapacidad y privados de la libertad, 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 ICEE	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Café Matrix, 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.icee.edu.ec/	Para información de este servicio: "Atención Presencial: Agencias de Bien Nacional, Servicio al Cliente-Matrix, Regional Local "Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 5-700-0300-400. "Atención electrónica: a través de la Página web del ICEE. www.icee.edu.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	52	http://www.icee.edu.ec/portal-ciudadano	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	0	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:																	
31/03/2020																	
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																	
MENSUAL																	
COORDINACIÓN DE AGENCIAS Y SERVICIO AL CLIENTE																	
Tecnólogo Computacional C.S.M. César Nolasco																	
cezar@icee.edu.ec																	
5906000 ext. 3401																	