

| VISTOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|---|---|--|---|----------|--|---|--|---|---|------------------------------|---|---|---|--|--|
| d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| No. | Denominación del servicio | Descripción del servicio | Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio). | Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen) | Procedimiento interno que sigue el servicio | Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios) | Costo | Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico) | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual | Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono 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 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 ventanillas 3. Recibe la hoja familiar 4. Acude a la Dirección de Movilización para obtener la tarjeta militar del cónyuge. | ACTIVOS 1. Solicitud requiriendo el registro. 2. Fotocopia de la cédula de identidad del solicitante 3. Fotocopia de la cédula del militar y cónyuge 4. Hoja familiar emitida por la Fuerza actualizada PASIVOS 1. Solicitud requiriendo el registro. 2. Fotocopia de la cédula de identidad del solicitante 3. Fotocopia de la cédula del pensionista y cónyuge 4. Partida de matrimonio actualizada, acta notariada, o sentencia judicial de unión de hecho (original o copia certificada si es de años anteriores) Obtención de requisitos en agencias a nivel nacional y contact center 1-700-000-400 | 1. Verificación de requisitos en ventanillas 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 | Instantáneo | Afiliados al ISSFA | Se atiende en todas las agencias a nivel nacional | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Ibaquao) Contact Center 1-700-000-400 PEX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/ | Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matriz, Regional Utoval, e Información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | http://www.issfa.mil.ec/indicadores/518.htm | NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 214 | 634 | |
| 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 ventanillas 3. Recibe la hoja familiar 4. Acude a la Dirección de Movilización para obtener la tarjeta militar del hijo | ACTIVOS 1. Solicitud requiriendo el registro. 2. Fotocopia de la cédula de identidad del solicitante 3. Hoja familiar emitida por la Fuerza actualizada PASIVOS 1. Solicitud requiriendo el registro. 2. Fotocopia de la cédula de identidad del solicitante 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 ventanillas 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 | Instantáneo | Afiliados al ISSFA | Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Ibaquao) Contact Center 1-700-000-400 PEX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/ | Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matriz, Regional Utoval, e Información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | http://www.issfa.mil.ec/indicadores/518.htm | NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 376 | 1.443 | |
| 3 | Actualización de datos hijo mayor de edad (de 18 hasta 25 años) | Solicitud que realiza el afiliado para actualizar los datos de mayoría 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 ventanillas 3. Recibe la hoja familiar | 1. Fotocopia de la cédula de ciudadanía (mayor de edad) 2. Certificado de filiación otorgado por el Registro Civil 3. Certificado de no afiliación al IESS 4. Certificado de no afiliación al ISSPOL 5. Certificado de matrícula y/o asistencia a clases Para los dependientes que residen en el exterior se observará adicionalmente lo siguiente: Los certificados de estudios deberán ser abalizados 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 ventanillas 2. Ingreso de documentos de actualización de datos 3. Entrega de la hoja familiar 4. Archivo de documentos | 07:45 a 16:00 | Gratuito | Instantáneo | Afiliados al ISSFA | Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Ibaquao) Contact Center 1-700-000-400 PEX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/ | Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matriz, Regional Utoval, e Información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | NO APLICA | NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 336 | 1.414 | |
| 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 ventanillas 3. Recibe la hoja familiar 4. Acude a la Dirección de Movilización para obtener la tarjeta militar de los padres | 1. Solicitud del titular requiriendo el registro de los dependientes padres 2. Declaración juramentada del afiliado titular realizada ante notario que establezca que los padres dependen económicamente por el afiliado titular (de acuerdo a formato vigente, estará sujeto a verificación por parte de la Dirección de Bienestar Social del ISSFA) 3. Copia a color de cédula actualizada del titular 4. Copias a color de las cédulas actualizadas de los padres 5. Certificado emitido por el MIES 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 MIES 6. Certificado de no afiliado al IESS 7. Certificado de no afiliación al ISSPOL 8. Si tuvo afiliación 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). Obtención de requisitos en agencias a nivel nacional y contact center 1-700-000-400 | 1. Verificación de requisitos en ventanillas 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 | Instantáneo | Afiliados al ISSFA | Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Ibaquao) Contact Center 1-700-000-400 PEX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/ | Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matriz, Regional Utoval, e Información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | http://www.issfa.mil.ec/indicadores/518.htm | NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 192 | 587 | |
| 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 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. 2. Verificación de los datos del solicitante en la base de datos del ISSFA. 3. Entrega de certificado legalizado. | 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 | Instantáneo | Afiliados al ISSFA y público en general | Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional. | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Ibaquao) Contact Center 1-700-000-400 PEX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/ | Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matriz, Regional Utoval, e Información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | NO APLICA | http://www.issfa.mil.ec/indicadores/518.htm | 385 | 1.499 | |
| 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. 2. Verificación de los datos del solicitante en la base de datos del ISSFA. 3. Entrega de certificado legalizado. | 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 | Instantáneo | Afiliados al ISSFA | Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional. | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Ibaquao) Contact Center 1-700-000-400 PEX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/ | Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matriz, Regional Utoval, e Información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | NO APLICA | NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 3.912 | 15.213 | |
| 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. 2. Verificación de los datos del solicitante en la base de datos del ISSFA. 3. Entrega de certificado legalizado. | 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 | Instantáneo | Pensionistas al ISSFA | Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional. | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Ibaquao) Contact Center 1-700-000-400 PEX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/ | Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matriz, Regional Utoval, e Información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | NO APLICA | NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 267 | 992 | |
| 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. 2. Verificación de los datos del solicitante en la base de datos del ISSFA. 3. Entrega de confidencial legalizado. | 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 | Instantáneo | Pensionistas al ISSFA | Se atiende en todas las agencias a nivel nacional / oficina virtual | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Ibaquao) Contact Center 1-700-000-400 PEX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/ | Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matriz, Regional Utoval, e Información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | NO APLICA | http://www.issfa.mil.ec/indicadores/518.htm | 13.521 | 52.626 | |
| 9 | Seguro de Retiro y Cesantía | 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, Aerea o Naval con todos los requisitos en las ventanillas del ISSFA. 3. Recibe número de trámite de Ingreso al sistema BPM 4. Recibe notificación para la firma del acuerdo aprobado (15 días) 5. Recibe transferencia bancaria (12 horas) | 1. Oficio emitido por la Comandancia del Ejército, Aerea o Naval 2. Solicitud de prestaciones (formato ISSFA) 3. Copia de cédula de ciudadanía 4. Partida de Nacimiento 5. Liquidación de tiempo de servicio 6. Hoja de salda para la Fuerza Terrestre, hoja de alta y baja para la Fuerza Aérea y hoja de cierre de crédito para la Fuerza Naval 7. Certificado de la Dirección de Movilización sobre la entrega de tarjetas del solicitante y sus dependientes 8. Certificado del Haber Militar correspondiente al mes de la hoja 9. Certificado bancario DOCUMENTOS DE LOS DEPENDIENTES DEL MILITAR: 1. Partida de Matrimonio o Sentencia Judicial de unión de hecho (cónyuge) 2. Copias de cédula de ciudadanía (cónyuge, hijos y padres. 3. Para hijos menores Partidas de Nacimiento. 4. Para hijos mayores de 18 años hasta 25 años de edad los requisitos vigentes para el trámite de actualización de datos de hijos 18-25 años. | 1. Verificación de requisitos en ventanillas 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 los departamentos de la Dirección de Seguros Previsionales 6. Generación y aprobación del acuerdo 7. Notificación al afiliado 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 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 | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Ibaquao) Contact Center 1-700-000-400 PEX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/ | Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matriz, Regional Utoval, e Información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | http://www.issfa.mil.ec/indicadores/518.htm | NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 46 | 323 | |
| 10 | Indemnización Global | 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, Aerea o Naval con todos los requisitos en las ventanillas del ISSFA. 3. Recibe número de trámite de Ingreso al sistema BPM 4. Recibe transferencia bancaria (20 días) | 1. Oficio emitido por la Comandancia del Ejército, Aerea o Naval 2. Solicitud de prestaciones (formato ISSFA) 3. Copia de cédula de ciudadanía 4. Partida de Nacimiento 5. Liquidación de tiempo de servicio 6. Hoja de salda para la Fuerza Terrestre, hoja de alta y baja para la Fuerza Aérea y hoja de cierre de crédito para la Fuerza Naval 7. Certificado de la Dirección de Movilización sobre la entrega de tarjetas del solicitante y sus dependientes 8. Certificado del Haber Militar correspondiente al mes de la hoja 9. Certificado bancario | 1. Verificación de requisitos en ventanillas 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 los departamentos de la Dirección de Seguros Previsionales 6. Generación y aprobación del acuerdo 7. Notificación al afiliado 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 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 | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Ibaquao) Contact Center 1-700-000-400 PEX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/ | Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matriz, Regional Utoval, e Información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | http://www.issfa.mil.ec/indicadores/518.htm | NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 2 | 28 | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|--|---|--|---------------|--------|---|---|---|---|----|---|-------|--------|
| 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, Aena o Naval con todos los requisitos en las ventanillas del ISSFA 3. Recibe número de trámite de ingreso documental 4. Recibe notificación para la firma del acuerdo aprobado (15 días) 5. Recibe transferencia bancaria (begin el caso - 72 horas) | 1. Oficio emitido por la Comandancia del Ejército, Aena o Naval 2. Solicitud de prestaciones (formato ISSFA) 3. Copia de cédula de ciudadanía 4. Partida de nacimiento 5. Copia certificada de tiempo de servicio 6. Copia certificada de la última Ficha médica, extendida por el Hóspital a la unidad de salud militar donde fue atendido 7. Copia certificada de la historia clínica y exámenes de laboratorio 8. Informe de la Junta de Médicos con el grado de discapacidad 9. Orden de pago y transferencia bancaria 10. Archivo de documentos | 07.45 a 16:00 | Gratis | 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 Nivel Nacional (El trámite de ingreso y validación del seguro de accidentes profesionales se realiza únicamente en ISSFA Matriz) | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N°3125 y José Villalengua (Sector Itapagato) Contact Center 1-700-000-400 Pbx. 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/ | SI | NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 3 | 9 |
| 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, Aena o Naval con todos los requisitos en las ventanillas del ISSFA 3. Recibe número 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, Aena o Naval 2. Solicitud de prestaciones (formato ISSFA) 3. Copia de cédula de ciudadanía 4. Partida de nacimiento 5. Partida de defunción 6. Liquidación de tiempo de servicio 7. Hoja de salida para la Fuerza Terrestre, hoja de alta y baja para la Fuerza Aérea y hoja de cierre de crédito para la Fuerza Naval 8. Certificado de la Dirección de Movilización sobre la entrega de tarjetas del solicitante y sus dependientes 9. Certificado del Haber Militar correspondiente al mes de la baja 10. Parte militar 11. Protocolo de autopsia 12. Informe médico, Ficha médica e Epícrisis (de ser el caso) 13. Posesión efectiva de bienes inscrita en el registro de la propiedad DOCUMENTOS DE LOS DEPENDIENTES DEL MILITAR: 1. Partida de Matrimonio o Sentencia Judicial de unión de hecho (cónyuge) 2. Copias de cédula de ciudadanía (cónyuge e hijos) 3. Para hijos menores acta de nacimiento 4. Para hijos mayores de 18 años hasta 25 años de edad los requisitos vigentes para el trámite de actualización de datos de hijos 18-25 años 5. Certificado bancario | 07.45 a 16:00 | Gratis | 20 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA | Derechohabientes del militar en servicio activo, aspirantes a oficiales, tropas y conscriptos (fallecidos en actos de servicio) los beneficiarios pueden ser designados potencialmente por el asegurado, a falta de designación de los mismos ésta para entregarse a los herederos del beneficiario, si el militar fallecido no hubiere designado sus beneficiarios, la indemnización se pagará a sus derechohabientes. | Información en Servicio al Cliente, Matriz, Regional Litoral, Agencia Nivel Nacional (El trámite de ingreso y validación del seguro de vida se realiza únicamente en ISSFA Matriz) | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N°3125 y José Villalengua (Sector Itapagato) Contact Center 1-700-000-400 Pbx. 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/ | SI | NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 1 | 15 |
| 13 | Seguro de Muerte | Solicitud que realiza el derechohabiente del asegurado que fallece en servicio activo o del asegurado que fallece en servicio pasivo (caso, con pensión de retiro, discapacidad o invalidez) | 1. Solicita un turno para atención 2. Entrega el oficio emitido por la Comandancia del Ejército, Aena o Naval con todos los requisitos en las ventanillas del ISSFA 3. Recibe número 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, Aena o Naval (solo activos) 2. Solicitud de prestaciones (formato ISSFA) 3. Copia de cédula de ciudadanía 4. Partida de nacimiento 5. Partida de defunción 6. Liquidación de tiempo de servicio (solo activos) 7. Hoja de salida para la Fuerza Terrestre, hoja de alta y baja para la Fuerza Aérea y hoja de cierre de crédito para la Fuerza Naval (solo activos) 8. Certificado de la Dirección de Movilización sobre la entrega de tarjetas del solicitante y sus dependientes (solo activos) 9. Certificado del Haber Militar correspondiente al mes de la baja (solo activos) 10. Parte militar (solo activos) 11. Protocolo de autopsia (solo activos) 12. Informe médico, Ficha médica e Epícrisis (de ser el caso) (solo activos) 13. Posesión efectiva de bienes inscrita en el registro de la propiedad DOCUMENTOS DE LOS DEPENDIENTES DEL MILITAR: 1. Partida de Matrimonio o Sentencia Judicial de unión de hecho (cónyuge) 2. Copias de cédula de ciudadanía (cónyuge e hijos) 3. Para hijos menores acta de nacimiento 4. Para hijos mayores de 18 años hasta 25 años de edad los requisitos vigentes para el trámite de actualización de datos de hijos 18-25 años 5. Certificado bancario | 07.45 a 16:00 | Gratis | 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, discapacidad o invalidez | Información en Servicio al Cliente, Matriz, Regional Litoral, Agencia Nivel Nacional (El trámite de ingreso y validación del Seguro de Muerte, se realiza únicamente en ISSFA Matriz) | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N°3125 y José Villalengua (Sector Itapagato) Contact Center 1-700-000-400 Pbx. 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/ | SI | NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 70 | 253 |
| 14 | Abonos / Pre-cancelaciones a créditos | Registro del comprobante de pago por abono o precancelación de crédito | 1. Solicita un turno para atención 2. Entrega el comprobante de pago 3. Recibe el comprobante de registro | 1. Comprobante de pago, detallando sus apellidos y nombres y número de cédula | 07.45 a 16:00 | Gratis | Inmediato | Afiliados al ISSFA | Se atiende en todas las agencias a nivel nacional | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N°3125 y José Villalengua (Sector Itapagato) Contact Center 1-700-000-400 Pbx. 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/ | SI | NO APLICA | 2.185 | 8.241 |
| 15 | Concesión de Préstamos QUIROGRAFARIO NECESIDADES ARREMBANTES | Solicitud de crédito que realiza el afiliado para cubrir situaciones de salud, fallecimiento, obligaciones judiciales o eventos de naturaleza externa no cubiertos por el ISSFA | 1. Solicita un turno para atención 2. Entrega copia de cédula a color, papeleta de votación y requisitos según la necesidad arrembante 3. Legala la solicitud de crédito 4. Recibe tabla de amortización 5. Recibe transferencia bancaria (72 horas) | 1. Informes médicos que justifiquen la necesidad arrembante. 2. Profoma o factura de gastos médicos. 3. Certificado de inhumación o partida de defunción. 4. Factura de gastos funerarios. 5. Compra - Venta o arrendamiento de espacio en un cementerio. 6. Copia de autos resolutorios de liquidación de valores pendientes por juicio de pensión alimenticia. 7. Copia de autos de embargo de vivienda. 8. Copia de indemnizaciones, autos de libertad honorarios profesionales relacionados con accidentes de tránsito. 9. Copia de documentos más relevantes del proceso judicial que permitan determinar la necesidad arrembante 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 no predecible que genera una necesidad económica (Solamente en el caso de Otros eventos de Naturaleza externa). 12. Original y copia a color legible de la cédula de ciudadanía vigente. | 07.45 a 16:00 | Gratis | 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 | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N°3125 y José Villalengua (Sector Itapagato) Contact Center 1-700-000-400 Pbx. 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/ | SI | NO APLICA | 103 | 491 |
| 16 | Concesión de Préstamos QUIROGRAFARIO PARA CUBRIR GASTOS DE EDUCACIÓN | Solicitud de crédito que realiza el afiliado para cubrir gastos de educación tanto del afiliado como de sus beneficiarios, así como la adquisición de equipos técnicos que se generan por este concepto. | 1. Solicita un turno para atención 2. Entrega copia de cédula a color, papeleta de votación y requisitos 3. Legala la solicitud de crédito 4. Recibe tabla de amortización 5. Recibe transferencia bancaria (72 horas) | 1. Informes médicos que justifiquen la necesidad arrembante. 2. Profoma o factura de gastos médicos. 3. Certificado de inhumación o partida de defunción. 4. Factura de gastos funerarios. 5. Compra - Venta o arrendamiento de espacio en un cementerio. 6. Copia de autos resolutorios de liquidación de valores pendientes por juicio de pensión alimenticia. 7. Copia de autos de embargo de vivienda. 8. Copia de indemnizaciones, autos de libertad honorarios profesionales relacionados con accidentes de tránsito. 9. Copia de documentos más relevantes del proceso judicial que permitan determinar la necesidad arrembante 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 no predecible que genera una necesidad económica (Solamente en el caso de Otros eventos de Naturaleza externa). 12. Original y copia a color legible de la cédula de ciudadanía vigente. | 07.45 a 16:00 | Gratis | 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 | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N°3125 y José Villalengua (Sector Itapagato) Contact Center 1-700-000-400 Pbx. 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/ | SI | NO APLICA | 40 | 189 |
| 17 | Concesión de Préstamos PAGO DE DEUDAS CON ENTIDADES CONTROLADAS SMS o SFPS | Solicitud de crédito que realiza el afiliado para el pago de deudas (contratos con instituciones reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros de Economía Popular y Solidaria). | 1. Solicita un turno para atención 2. Entrega copia de cédula a color, papeleta de votación y requisitos 3. Legala la solicitud de crédito 4. Recibe tabla de amortización 5. Recibe transferencia bancaria (72 horas) | 1. Documento emitido por la entidad controlada por la SMS o SFPS, en el que detalle el saldo de la deuda 2. Documento donde conste la cuenta de la institución acreedora y el número de RUC 3. Original y copia a color legible de la cédula de ciudadanía vigente. | 07.45 a 16:00 | Gratis | 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 | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N°3125 y José Villalengua (Sector Itapagato) Contact Center 1-700-000-400 Pbx. 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/ | SI | NO APLICA | 34 | 293 |
| 18 | Concesión de Préstamos IMPREVISTOS | Solicitud de crédito que realiza el afiliado para solventar gastos urgentes | 1. Solicita un turno para atención 2. Entrega copia de cédula a color, papeleta de votación y requisitos 3. Legala la solicitud de crédito 4. Recibe tabla de amortización 5. Recibe transferencia bancaria (72 horas) | 1. Original y copia a color legible de la cédula de ciudadanía vigente. | 07.45 a 16:00 | Gratis | 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 | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N°3125 y José Villalengua (Sector Itapagato) Contact Center 1-700-000-400 Pbx. 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/ | SI | NO APLICA | 798 | 4.157 |
| 19 | Concesión de Préstamos CONSUMO | Solicitud de crédito que realiza el afiliado para satisfacer los requisados personales | 1. Solicita un turno para atención 2. Entrega copia de cédula a color, papeleta de votación y requisitos 3. Legala la solicitud de crédito 4. Recibe tabla de amortización 5. Recibe transferencia bancaria (72 horas) | 1. Original y copia a color legible de la cédula de ciudadanía vigente. | 07.45 a 16:00 | Gratis | 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 | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N°3125 y José Villalengua (Sector Itapagato) Contact Center 1-700-000-400 Pbx. 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/ | SI | NO APLICA | 1.535 | 11.161 |
| 20 | Préstamo Hipotecarios FONIA VIVIENDA INICIAL | Solicitud que realiza el afiliado para adquirir su primera vivienda terminada | 1. Solicita un turno para atención 2. Entrega de comprobante de ingreso de carpeta 3. Acude al Estudio Jurídico para legalización de documentos (90 días) | 1. Verificar recomendaciones y requisitos en página web www.issfa.mil.ec | 07.45 a 16:00 | Gratis | 90 días Desde la fecha de adjudicación | El abogado calificado | Se atiende en todas las agencias a nivel nacional | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N°3125 y José Villalengua (Sector Itapagato) Contact Center 1-700-000-400 Pbx. 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/ | SI | NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 34 | 180 |

97,24%

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|--|--|---------------|-------------|---|---|---|---|---|----|---|---|-------|--------|
| 21 | Anticipo de fondos de reserva por necesidades apremiantes | Solicitud que realiza el afiliado para cubrir situaciones de salud, fallecimientos, obligaciones judiciales o eventos de naturaleza externa no cubiertas por el ISSFA. | 1. Solicita un turno para atención 2. Entrega requisitos 3. Recibe número de trámite de ingreso documental 4. Recibe transferencia bancaria (8 días) | 1. Solicitud General 2. Documentos Habilitantes según el caso | 1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Ingreso de documentos en el sistema 3. Investigación social del caso 4. Orden de gasto y transferencia bancaria | 07:45 a 16:00 | Gratis | 8 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA | Afiliados al Isafa que cumplen las condiciones establecidas en el Reglamento para devolución de fondos de reserva | Se atiende en todas las agencias a nivel nacional | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Itaqueo) Contact Center 1-700-000-400 PEX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.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 1-700-000-400. "Atención electrónica": a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec . CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | http://www.issfa.mil.ec/informacion/que-es-el-issfa | NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 7 | 22 |
| 22 | Certificado de deportes | Solicitud que realiza el afiliado para obtener el certificado de sus deportes | 1. Solicita un turno para atención 2. Entrega requisitos 3. Recibe número de trámite de ingreso documental 4. Retira certificado de deportes (72 horas) | 1. Solicitud General 2. Copia de cédula de ciudadanía 3. Liquidación de tiempo de servicio | 1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Ingreso de documentos en el sistema 3. Emisión de certificado de deportes en el departamento de cotizaciones 4. Entrega de certificado al afiliado 5. Archivo de documentos | 07:45 a 16:00 | Gratis | 72 horas | Militar en servicio activo | Se atiende en todas las agencias a nivel nacional | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Itaqueo) Contact Center 1-700-000-400 PEX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.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 1-700-000-400. "Atención electrónica": a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec . CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | http://www.issfa.mil.ec/informacion/que-es-el-issfa | NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 28 | 179 |
| 23 | Registro de cuenta bancaria | Solicitud que realiza el afiliado para registrar la cuenta bancaria | 1. Solicita un turno para atención 2. Entrega requisitos 3. Legala documentos 4. Recibe registro de cuenta bancaria | 1. Solicitud General 2. Copia de cédula de ciudadanía 3. Certificado bancario | 1. Verificación de requisitos en ventanillas 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 | Gratis | Instantáneo | Afiliados al ISSFA | Se atiende en todas las agencias a nivel nacional | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Itaqueo) Contact Center 1-700-000-400 PEX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.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 1-700-000-400. "Atención electrónica": a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec . CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | http://www.issfa.mil.ec/informacion/que-es-el-issfa | NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 554 | 1.546 |
| 24 | Entrega de clave para acceso a la oficina virtual | Solicitud que realiza el afiliado para obtener su clave para acceso a la oficina virtual | 1. Solicita un turno para atención 2. Presenta cédula de ciudadanía 3. Recibe acuerdo de responsabilidad y la clave en su correo electrónico 4. Legala los documentos 5. Actualiza clave en la página web del ISSFA | 1. Cédula de ciudadanía original vigente | 1. Verificación de documento de identidad 2. Actualización de datos 3. Entrega de acuerdo de responsabilidad y envío de la clave al correo electrónico. 4. Legación de documentos 5. Archivo de documentos | 07:45 a 16:00 | Gratis | Instantáneo | Afiliados al ISSFA | Se atiende en todas las agencias a nivel nacional | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Itaqueo) Contact Center 1-700-000-400 PEX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.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 1-700-000-400. "Atención electrónica": a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec . CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | NO APLICA | http://www.issfa.mil.ec/accion/usuarios | 957 | 3.837 |
| 25 | Préstamo Hipotecario OTROS FINES DE VIVIENDA | Solicitud que realiza el afiliado para adquirir otra vivienda terminada, construcción de vivienda, compra de terreno con fines de vivienda, mejoras 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 Estudio Jurídico para legalización de documentos (90 días) | 1. Verificar recomendaciones y requisitos en página web www.issfa.mil.ec | 1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Ingreso de documentos en el sistema 3. Legalización de solicitud 4. Aplicación de la comisión de crédito 5. Envío al Estudio Jurídico 6. Generación de Tablas de Amortización 7. Generación de Orden de Pago 8. Transferencia Bancaria | 07:45 a 16:00 | Gratis | 90 días Desde la fecha de adjudicación | Afiliados al ISSFA | Se atiende en todas las agencias a nivel nacional | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Itaqueo) Contact Center 1-700-000-400 PEX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.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 1-700-000-400. "Atención electrónica": a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec . CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | http://www.issfa.mil.ec/informacion/que-es-el-issfa | NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 1 | 2 |
| 26 | Entrega de medicina ambulatoria para pacientes portadores de enfermedades crónicas. | Entrega de medicina para pacientes con enfermedades crónicas, catatónicas, cras y huerfanas. | 1. El médico tratante, de acuerdo a la enfermedad que padece deberá llenar el Formulario de trámite respectivo y extender una receta bajo su responsabilidad conforme a la normativa vigente para la emisión de recetas a nivel nacional. 2. El afiliado deberá presentar dicho formulario legalizado con los firmes del tratante, el jefe de servicio y el Director del Hospital ante el ISSFA. 3. Acercarse al Bodega de Crónicos del ISSFA para retirar la medicina. | 1. Ser titular o dependiente directo (cónyuge o hijo) debidamente registrado en el ISSFA. 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, es suficiente para cambios de medicina o alianzas. 4. Número de cédula de identidad o código de afiliación del ISSFA y firma. | 1. El SEM verificará el derecho y que la enfermedad y medicamento prescritos que estén de acuerdo a la normativa vigente. 2. Dependientes (certain enfermedades) | 07:45 a 16:00 | Gratis | Si corresponde a un medicamento existente 48 horas. Si corresponde a un medicamento nuevo de 15 a 45 días | Afiliados al ISSFA (100%) 2. Dependientes (certain enfermedades) | Se atiende en todas las agencias a nivel nacional | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Itaqueo) Contact Center 1-700-000-400 PEX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.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 1-700-000-400. "Atención electrónica": a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec . CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | NO APLICA | NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 3.652 | 20.745 |
| 27 | Órtesis, Componentes protésicos, prótesis de miembros y ayudas técnicas. | Entrega de órtesis, componentes protésicos, prótesis de miembros y ayudas técnicas. | 1. El médico tratante, de acuerdo a la enfermedad que padece (protésico, prótesis de miembros y ayudas técnicas) o pacientes con discapacidades físicas y cumplir requisitos para recibir dichas prestaciones. | 1. Solicitud de la prestación (para todos los casos) 2. Certificado de no tener relación de dependencia con el IESS, IAFOP, (Pasivos y Dependientes). 3. Informe de la Unidad de Salud Militar para todos los casos. 4. Autodermia (solicitud de audífonos). 5. Informe social e informe psicológico del grupo familiar (solicitud de implantes cocleares y oídos). 6. Informe psicológico del requeriente (cuando es la primera vez de la solicitud de prótesis de miembros). | 1. El SEM verificará el derecho y que la enfermedad y medicamento prescritos que estén de acuerdo a la normativa vigente. 2. Montaje de acuerdo a la normativa vigente. | 07:45 a 16:00 | Gratis | Correspondiendo a cada proceso o a este proceso y al proceso Electrónico o Subasta Inversa (60-90 DÍAS) | Afiliados al ISSFA (Activo y Pasivo). 2. hijos dependientes. 3. Montaje de acuerdo a la normativa vigente. | Servicio al Cliente Matriz, Regional, Litoral | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Itaqueo) Contact Center 1-700-000-400 PEX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.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 1-700-000-400. "Atención electrónica": a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec . CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | NO APLICA | NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 0 | 5 |
| 28 | Programa de atención a las personas con Discapacidad | 1. Informes Sociales para trámites en el ISSFA de otorgamiento de prótesis, ayudas técnicas y correctores de oído 2. Coordinación y ejecución de Seminarios, Talleres, Conferencias, Charlas de desarrollo familiar 3. Actividades sociales y de integración familiar. | 1. Solicitar turno de atención en ventanillas 2. Presentar la documentación pertinente en ventanillas | 1. Solicitud requiriendo la ayuda técnica 2. Copia de cédula del militar y del dependiente, en el caso que requiera para el dependiente Médico 3. Certificado Médico | 1. Verificación de los requisitos. 2. Entrevista 3. Realización del Informe Social 4. Coordinación y realización de la actividad solicitada. | 07:45 a 16:00 | Gratis | Instantáneo o conforme la planificación de fechas para actividades | Afiliados al ISSFA | Se atiende en todas las agencias a nivel nacional | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Itaqueo) Contact Center 1-700-000-400 PEX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.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 1-700-000-400. "Atención electrónica": a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec . CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | http://www.issfa.mil.ec/informacion/que-es-el-issfa | NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 35 | 117 |
| 29 | Terapia familiar | Mejorar las relaciones familiares a diferentes niveles, propiciando la comprensión mutua y el apoyo emocional entre sus miembros, fortaleciendo estrategias de afrontamiento y habilidades de resolución de conflictos. | 1. Solicitar turno de atención 2. Presentarse en la Dirección de Bienestar Social | 1. Solicitud requiriendo asistencia social | 1. Recibo al asegurado 2. Benda o informe Social 3. Oruga fecha de atenciones en caso de requiera | 07:45 a 16:00 | Gratis | Instantáneo o conforme la planificación de fechas | Afiliados al ISSFA | Dirección de Bienestar Social, matriz Quito | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Itaqueo) Contact Center 1-700-000-400 PEX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.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 1-700-000-400. "Atención electrónica": a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec . CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | NO | http://www.issfa.mil.ec/informacion/que-es-el-issfa | NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 3 | 16 |
| 30 | Informes Sociales para prótesis, prótesis, devoción anticipada de fondos de reserva y créditos por emergencia | Se realian informes sociales para que el afiliado pueda acceder a las ayudas técnicas, fondos de reserva y créditos por presentar alguna emergencia | 1. Solicitar turno en ventanillas | 1. Solicitud requiriendo el servicio 2. Copia de cédula del militar y del dependiente, en el caso que requiera para el dependiente. 3. Certificado Médico o documentos en los que se verifique la emergencia/confidencialidad de los tres últimos meses | 1. Se verifica la documentación 2. Se realiza el informe Social 3. Tres | 07:45 a 16:00 | Gratis | Instantáneo o conforme la planificación de fechas | Afiliados al ISSFA | Se atiende en todas las agencias a nivel nacional | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Itaqueo) Contact Center 1-700-000-400 PEX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.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 1-700-000-400. "Atención electrónica": a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec . CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | NO | http://www.issfa.mil.ec/informacion/que-es-el-issfa | NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 36 | 140 |
| 31 | Programa del Adulto Mayor | Desarrollo de terapias ocupacionales, mediante la adecuada utilización del tiempo libre, desarrollando y fortaleciendo sus destrezas y habilidades. Programa que realiza la prevención e integración del Adulto Mayor mediante actividades culturales, deportivas, recreativas, en el medio ambiente y la comunidad, a fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida, fomentando la autonomía personal, para que sean individuos autosuficientes con una integración social y económica incrementando la participación de los asegurados. | 1. Acudir a la Dirección de Bienestar Social (Matriz-Quito) y/o Agencias del ISSFA para registrar la hoja de inscripción para los talleres de adulto mayor. 2. Presentar copia de cédula de identidad | 1. Copia de la cédula de identidad (Prioridad Adulto Mayor - 65 años) | 1. Presentación de Propuesta de Talleres Ocupacionales 2. Gestionar Recursos para la ejecución del Programa 3. El Instituto de Fomento al Talento Humano realiza el rol de pago y la transferencia de recursos económicos al ISSFA y remite una copia al Ministerio de Defensa Nacional. 4. El Ministerio de Defensa Nacional realiza un oficio dirigido al señor Director General del ISSFA, el mismo que incluye los 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. | 07:45 a 16:00 | Autogestión | Instantáneo | Asegurados del ISSFA (Adulto Mayor) | Se atiende en todas las agencias a nivel nacional | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Itaqueo) Contact Center 1-700-000-400 PEX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.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 1-700-000-400. "Atención electrónica": a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec . CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | NO | NO APLICA | NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 121 | 349 |
| 32 | Pago de Becas | Realizar el trámite respectivo para el pago de ayuda económica del programa Combatientes del CENED de acuerdo a la Ley de Gratuidad y Reconocimiento Nacional | 1. Solicitar turno en ventanillas | 1. Copia de la cédula de identidad (Prioridad Adulto Mayor - 65 años) | 1. Los beneficiarios presentan al Ministerio de Defensa Nacional los documentos que certifiquen los estudios que se encuentran realizando 2. El Ministerio de Defensa Nacional remite al Instituto de Fomento al Talento Humano la documentación y listado de beneficiarios 3. El Instituto de Fomento al Talento Humano realiza el rol de pago y la transferencia de recursos económicos al ISSFA y remite una copia al Ministerio de Defensa Nacional. 4. El Ministerio de Defensa Nacional realiza un oficio dirigido al señor Director General del ISSFA, el mismo que incluye los 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. | 07:45 a 16:00 | Gratis | 72 horas | La "Ley Especial de Gratuidad y Reconocimiento Nacional a los Combatientes del Conflicto Bélico del 1995" señala en su "Art. 8.- El Ministerio de Educación, Cultura, Deportes y Recreación, a través del Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas 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 pre-primarios, primarios, secundarios y universitarios". E. El Estado asignará cupos anuales para becas de estudio completas a los ex combatientes y a sus hijos e hijos 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>encontraren dificultades para ingresar, mantenerse y finalizar su formación educativa integral, hasta tercer nivel.</u> | Dirección de Bienestar Social, matriz Quito | Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Itaqueo) Contact Center 1-700-000-400 PEX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.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 1-700-000-400. "Atención electrónica": a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec . CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | NO APLICA | NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 1 | 56 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------------------------------|---|--|--|--|---------------|--------|-----------|----------------------|--|---|---|----|---|---|----|-----|
| 33 | Asistencia Social Domiciliaria | Servicio orientado a nuestros asegurados que se encuentran imposibilitados de movilizarse y que demandan algún servicio, siendo entre las poblaciones atendidas 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. Copia de Cédula | 1.- Documento que justifique el requerimiento de visita domiciliaria | 1.- La Dirección de Bienestar Social, designará la profesional que realizará la visita domiciliaria de acuerdo al requerimiento 2.- Contactarse con el gestor/a, afiliado o familiares a fin de coordinar la asistencia domiciliaria Documento que verifica el servicio brindado | 07:45 a 16:00 | Gratis | Inmediato | Asegurados del ISSFA | Se atiende en todas las agencias a nivel nacional | ISSF: Matriz, Av. Jorge Drom N°73 125 y José Vialtagua Sector (Baquero) Contact Center 1: 700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.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: 700-000-400. Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | http://www.issfa.mil.ec/portal-ciudadano www.issfa.mil.ec/portal-ciudadano | NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional | 11 | 110 |
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) | | | | | | | | | | Portal de Trámite Ciudadano (PTC) | | | | | | | |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | 30/04/2018 | | | | | | | |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | MENSUAL | | | | | | | |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL g): | | | | | | | | | | COORDINACIÓN DE AGENCIAS Y SERVICIO AL CLIENTE | | | | | | | |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL g): | | | | | | | | | | Tern. Esp. César A. Noboa P. | | | | | | | |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | codsa@issfa.mil.ec | | | | | | | |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | 3966000 ext. 1415 | | | | | | | |