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 (Si/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 período (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	Inmediato	Afiliados al ISSFA	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias 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 Contact Center 1-700-000-400. ***Atención electrónica:** a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=181&Itemid=539	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	121	1.343	
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	Inmediato	Afiliados al ISSFA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias 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 CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=181&Itemid=539	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	308	3.127	
3	Actualización de datos hijo mayor de edad (de 18 hasta 25 años)	Solicitud que realiza el afiliado para actualizar los datos de mayoria 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 ciudadania (mayor de edad) 2. Certificado de filiación otorgada por el Registro Civil 3. Certificado de no afiliación al IESS 4. Certificado de no afiliación al ISSPOL 5. Certificado de matricula 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 actualizacion de datos 3. Entrega de la hoja familiar 4. Archivo de documentos	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato	Afiliados al ISSFA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias 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 CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	331	3.429	
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 beneficiaros 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	Inmediato	Afiliados al ISSFA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias 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 CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=181&Itemid=539	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	136	1.348	
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 ciudadania original vigente o pasaporte para extranjeros. 3. Solicita a la ventanilla el certificado de afiliación o no afiliación al ISSFA. 4. Recibe del certificado legalizado.	1. Cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte vigente.	1. Verificación de la cédula de ciudadanía o pasaporte vigente del solicitante 2. Verificación de los datos del solicitante en la base de datos del ISSFA. 3. Entrega de certificado legalizado.	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato	Afiliados al ISSFA y público en general	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional.	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias 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 CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	https://ias.issfa.mil.ec/certificados/Formulario.jsf	336	3.004	
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 ciudadania original vigente o pasaporte para extranjeros. 3. Solicita a la ventanilla el certificado del grupo familiar. 4. Recibe del certificado del grupo familiar legalizado.	1. Cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte vigente.	1. Verificación de la cédula de ciudadanía o pasaporte vigente del solicitante 2. Verificación de los datos del solicitante en la base de datos del ISSFA. 3. Entrega de certificado legalizado.	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato	Afiliados al ISSFA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional.	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias 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 CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	3.400	31.220	
7	Certificado de ser pensionista	Emisión de certificado de ser pensionista al ISSFA	1. Solicita un turno para atención. 2. Presenta cédula de ciudadania original vigente o pasaporte para extranjeros. 3. Solicita a la ventanilla el certificado de ser pensionista al ISSFA. 4. Recibe del certificado legalizado.	1. Cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte vigente.	1. Verificación de la cédula de ciudadanía o pasaporte vigente del solicitante 2. Verificación de los datos del solicitante en la base de datos del ISSFA. 3. Entrega de certificado legalizado.	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato	Pensionistas al ISSFA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional.	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias 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 CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	234	2.145	
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 ciudadania original vigente o pasaporte para extranjeros. 3. Solicita a la ventanilla su confidencial 4. Recibe su confidencial legalizado.	1. Cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte vigente.	1. Verificación de la cédula de ciudadanía o pasaporte vigente del solicitante 2. Verificación de los datos del solicitante en la base de datos del ISSFA. 3. Entrega de confidencial legalizado.	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato	Pensionistas al ISSFA	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional / oficina virtual	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias 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 CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	https://ias.issfa.mil.ec/sesion/Aplicacion.jsf	12.088	111.164	
9	Seguro de Retiro y Cesantía	Solicitud que realiza el militar activo para acogerse al retiro militar	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega el oficio emitido por la Comandancia del Ejército, FAE o Naval con todos los requisitos en las ventanillas del ISSFA 3.Recibe número de trámite de ingreso al sistema BPM 4, Recibe notificacion para la firma del acuerdo aprobado (15 días) 5. Recibe trasnfarencia bancaria (72 horas)	1. Oficio emitido por la Comandancia del Ejército, Áerea o Naval 2. Solicitud de prestaciones (formato ISSFA) 3. Copia de cédula de ciudadanía 4. Partida de Nacimiento 5. Liquidación de tiempo de servicio 5. 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 6. Certificado de la Dirección de Movilización sobre la entrega de tarjetas del solicitante y sus dependientes 7. Certificado del Haber Militar correspondiente al mes de la baja. 8. Certificado bancario. **DOCUMENTOS DE LOS DEPENDIENTES DEL 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 digitalizacion 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. Legalización de documentación 9. Orden de pago y transferencia bancaria 10. Archivo de documentos	07:45 a 16:00	Gratuito	20 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA	Militar en servicio activo que cumple con el tiempo de servicio y requisitos vigentes	Información en todas las agencias a nivel nacional. El trámite de ingreso y calificación del seguro de retiro se realiza únicamente en ISSFA-Matriz	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias 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 CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=96&Itemid=263#formularios	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	142	686	
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, FAE o Naval con todos los requisitos en las ventanillas del ISSFA 3. Recibe número de trámite de ingreso al sistema BPM 4. Recibe trasnfarencia bancaria (20 días)	1. Oficio emitido por la Comandancia del Ejército, Áerea o Naval 2. Solicitud de prestaciones (formato ISSFA) 3. Copia de cédula de ciudadanía 4. Partida de Nacimiento 5. Liquidación de tiempo de servicio 5. 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 6. Certificado de la Dirección de Movilización sobre la entrega de tarjetas del solicitante y sus dependientes 7. Certificado del Haber Militar correspondiente al mes de la baja 8. Certificado bancario	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Ingreso de información en el sistema BPM 3. Elaboración de Memorando para digitalizacion 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. Legalización de documentación 7. Orden de pago y transferencia bancaria 8. Archivo de documentos	07:45 a 16:00	Gratuito	20 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA	Militar en servicio activo que se retira del servicio militar sin derecho a pensión	Información en todas las agencias a nivel nacional. El trámite de ingreso y calificación de la indemnizacion global se realiza únicamente en ISSFA-Matriz	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias 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 CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=96&Itemid=263#formularios	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	7	61	

11	Seguro de Accidentes Profesionales	Solicitud que realiza el militar activo que se incapacita por enfermedad o accidente profesional	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega el oficio emitido por la Comandancia del Ejército, FAE o Naval con todos los requisitos en las ventanillas del ISSFA 3.Recibe número de trámite de ingreso documental 4. Recibe notificacion para la firma del acuerdo aprobado (15 días) 5. Recibe transferencia bancaria (según el caso - 72 horas)	1. Oficio emitido por la Comandancia del Ejército, Áerea 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. Copia certificada de la última ficha médica, extendida por el HG-1 o la unidad de salud militar donde fue atendido 7. Copia certificada de la historia clínica y epicrisis de la enfermedad o lesión por la que pide su calificación 8. Informe de la Junta de Médicos con el grado de discapacidad. 9. Certificado bancario	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Ingreso de información en el sistema IDM 3. Verificación de documentos en la Dirección de Salud 4. 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. Legalización de documentación 9. Orden de pago y transferencia bancaria 10. Archivo de documentos	07:45 a 16:00	Gratuito	20 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA	Militar en servicio activo que se incapacita por enfermedad o accidente profesional	Información en Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Agencia a Nivel Nacional El trámite de ingreso y calificación del seguro de accidentes profesionales se realiza únicamente en ISSFA-Matriz	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias 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 CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=103&Itemid=268#formularios	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	0	14	
12	Seguro de Vida	Solicitud que realiza el derechohabiente por la muerte del militar en servicio activo	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega el oficio emitido por la Comandancia del Ejército, FAE o Naval con todos los requisitos en las ventanillas del ISSFA 3.Recibe número de trámite de ingreso al sistema BPM 4, Recibe notificacion para la firma del acuerdo aprobado (15 días) 5. Recibe trasnfarencia bancaria (72 horas)	1. Oficio emitido por la Comandancia del Ejército, Áerea 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 o Epicrisis (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	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Ingreso de información en el sistema BPM 3. Elaboración de Memorando para digitalizacion 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 beneficiario para la firma del acuerdo aprobado 8. Legalización de documentación 9. Orden de pago y transferencia bancaria 10. Archivo de documentos	07:45 a 16:00	Gratuito	20 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA	Derechohabientes del militar en servicio activo, aspirantes a oficiales, tropa y conscriptos (fallecidos en actos de servicio) los beneficiarios pueden ser designados potestativamente por el asegurado, a falta de designación de los mismos ésta sera entregada 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 a Nivel Nacional El trámite de ingreso y calificación del seguro de vida se realiza únicamente en ISSFA-Matriz	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias 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 CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=102&Itemid=267#formularios	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	3	32	
13	Seguro de Muerte	Solicitud que realiza el derechohabiente del asegurado que fallece en servicio activo o del asegurado que fallece en servicio pasivo, con pensión de retiro, discapacitación o invalidez	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega el oficio emitido por la Comandancia del Ejército, FAE o Naval (solo activos) con todos los requisitos en las ventanillas del ISSFA 3.Recibe número de trámite de ingreso al sistema BPM 4, Recibe notificacion para la firma del acuerdo aprobado (15 días) 5. Recibe trasnfarencia bancaria (72 horas)	1. Oficio emitido por la Comandancia del Ejército, Áerea 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 o Epicrisis (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	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Ingreso de información en el sistema BPM 3. Elaboración de Memorando para digitalizacion 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 beneficiario para la firma del acuerdo aprobado 8. Legalización de documentación 9. Orden de pago y transferencia bancaria 10. Archivo de documentos	07:45 a 16:00	Gratuito	20 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA	Derechohabientes del asegurado que fallece en servicio activo o del asegurado que fallece en servicio pasivo, con pensión de retiro, discapacitación o invalidez	Información en Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Agencia a Nivel Nacional El trámite de ingreso y calificación del Seguro de Muerte se realiza únicamente en ISSFA-Matriz	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias 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 CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=98&Itemid=466#formularios	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	51	546	
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	1. Verificación de comprobante de depósito 2. Registro de comprobante de depósito 3. Impresión de comprobante de registro 4. Entrega de comprobante al afiliado	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato	Afiliados al ISSFA	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias 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 CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	545	16.008	
15	Concesión de Préstamos QUIROGRAFARIO NECESIDADES APREMIANTES	Solicitud de crédito que realiza el afiliado para cubrir situaciones de salud, fallecimiento, obligaciones judiciales o eventos de naturaleza externa no cubiertas por el ISSFA	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega copia de cédula a color, papeleta de votación y requisitos según la necesidad apremiante 3. Legaliza la solicitud de crédito 4. Recibe tabla de amortización 5. Recibe transferencia bancaria (72 horas)	1. Informes médicos que justifiquen la necesidad apremiante. 2. Proforma o factura de gastos médicos. 3. Certificado de inhumación o partida de defunción. 4. Factura de gastos funerales. 5. Compra- Venta o arrrendamiento de espacio en un cementerio. 6. Copia de autos resolutorios de liquidación de valores pendientes por jucio de pensión alimenticia. 7. Copia de autos de embargo de vivienda. 8. Copia de indemnizaciones, autos de libertad honorarios profesionales relacionados con accidentes de transito. 9. Copia de documentos más relevantets del proceso judicial que permitan determinar la necesidad apremiante 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 cedula de ciudadania vigente.	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Generación de solicitud de crédito quirografario 3. Legalización de solicitud 4. Aprobación de crédito 5. Orden de pago y transferencia bancaria	07:45 a 16:00	Gratuito	72 horas	Afiliados al Issfa que cumplen las condiciones establecidas en el Reglamento para préstamos quirografarios	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias 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 CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	https://ias.issfa.mil.ec/sesion/Aplicacion.jsf	95	1.533	96,77%
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 beneficiariios, asi como la adquisisción de equipos técnicos que se generen por este concepto.	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega copia de cédula a color, papeleta de votación y requisitos 3. Legaliza la solicitud de crédito 4. Recibe tabla de amortización 5. Recibe transferencia bancaria (72 horas)	1. Documento emitido por la Unidad Educativa en que detalle: Nombre del alumno, año escolar, semestre o créditos que esta cursando, carrera, detalle de valores de los servicios educativos (si aplica) 2. Documento de la Institución Educativa que señale los valores para elaboración de Tesis o Proyectos de grado. 3. Proforma de equipos técnicos, informáticos u otros para ser utlizados en los estudios. 4. Convenio de intercambio o pasantía debidamente notariados 5. Detalle de gastos para pasajes, traslados, estadía, alimentación. 6. Original y copia a color legible de la cedula de ciudadania vigente	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Generación de solicitud de crédito 3. Legalización de solicitud 4. Aprobación de crédito 5. Orden de pago y transferencia bancaria	07:45 a 16:00	Gratuito	72 horas	Afiliados al Issfa que cumplen las condiciones establecidas en el Reglamento para préstamos quirografarios	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias 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 CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	https://ias.issfa.mil.ec/sesion/Aplicacion.jsf	47	548	
17	Concesión de Préstamos PAGO DE DEUDAS CON ENTIDADES CONTROLADAS SBS o SEPS	Solicitud de crédito que realiza el afiliado para el pago de deudas contraidas con Isntituciones reguladas por la Superintendecia 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. Legaliza la solicitud de crédito 4. Recibe tabla de amortización 5. Recibe transferencia bancaria (72 horas)	1. Documento emitido por la entidad controlada por la SBS o SEPS, 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 cedula de ciudadania vigente	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Generación de solicitud de crédito 3. Legalización de solicitud 4. Aprobación de crédito 5. Orden de pago y transferencia bancaria	07:45 a 16:00	Gratuito	72 horas	Afiliados al Issfa que cumplen las condiciones establecidas en el Reglamento para préstamos quirografarios	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias 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 CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	https://ias.issfa.mil.ec/sesion/Aplicacion.jsf	118	878	
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. Legaliza la solicitud de crédito 4. Recibe tabla de amortización 5. Recibe transferencia bancaria (72 horas)	1. Original y copia a color legible de la cedula de ciudadania vigente.	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Generación de solicitud de crédito 3. Legalización de solicitud 4. Aprobación de crédito 5. Orden de pago y transferencia bancaria	07:45 a 16:00	Gratuito	72 horas	Afiliados al Issfa que cumplen las condiciones establecidas en el Reglamento para préstamos quirografarios	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias 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 CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	https://ias.issfa.mil.ec/sesion/Aplicacion.jsf	770	8.953	
19	Concesión de Préstamos CONSUMO	Solicitud de crédito que realiza el afiliado para satisfacer sus necesidades personales	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega copia de cédula a color, papeleta de votación y requisitos 3. Legaliza la solicitud de crédito 4. Recibe tabla de amortización 5. Recibe transferencia bancaria (72 horas)	1. Original y copia a color legible de la cedula de ciudadania vigente.	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Generación de solicitud de crédito 3. Legalización de solicitud 4. Aprobación de crédito 5. Orden de pago y transferencia bancaria	07:45 a 16:00	Gratuito	72 horas	Afiliados al Issfa que cumplen las condiciones establecidas en el Reglamento para préstamos quirografarios	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias 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 CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	https://ias.issfa.mil.ec/sesion/Aplicacion.jsf	3.144	26.981	
20	Préstamo Hipotecarios FONIFA VIVIENDA INICIAL	Solicitud que realiza el afiliado para adquirir su primera vivienda terminada	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega de requisitos 3. Recibe comprobante de ingreso de carpeta 4. Acude al 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. Aprobación de la comisión de crédito 5. Envío al Estudio Jurídico 6. Generación de Tablas de Amortización 7, Generación de Orden de Pago 8, Transferencia Bancaria	07:45 a 16:00	Gratuito	90 días Desde la fecha de adjudicación	El ahorrista calificado	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias 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 CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=105&Itemid=275#formularios	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	36	339	
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	Gratuito	8 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA	Afiliados al Issfa que cumplen las condiciones establecidas en el Reglamento para devolucion de fondos de reserva	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias 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 CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec/index.php?option=com_phocadownload&view=category&download=3:formulario-solicitud-general-2015&id=16:formularios	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	10	58	

22	Certificado de aportes	Solicitud que realiza el afiliado para obtener el certificado de sus aportes	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega requisitos 3. Recibe número de trámite de ingreso documental 4. Retira certificado de aportes (72 horas)	1. Solicitud General 2. Copia de cedula de ciudadania 3. Liquidacion de tiempo de servicio	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Ingreso de trámite al IDM 3. Emición de certificado de aportes en el departamento de cotizaciones 4. Entrega de certificado al afiliado 5. Archivo de documentos	07:45 a 16:00	Gratuito	72 horas	Militar en servicio activo	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias 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 CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=181&Itemid=539	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	35	396	
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. Legaliza documentos 4. Recibe registro de cuenta bancaria	1. Solicitud General 2. Copia de cedula de ciudadania 3. Certificado bancario	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Actualizacion de datos 3. Registro de cuenta bancaria 4. Entrega de registro de cuenta bancaria 5. Archivo de documentos	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato	Afiliados al ISSFA	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias 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 CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=181&Itemid=539	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	297	2.875	
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 ciudadania 3. Recibe acuerdo de responsabilidad y la clave en su correo electrónico 4. Legaliza los documentos 5. Actualiza clave en la página web del ISSFA	1. Cédula de ciudadania 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. Legalizacion de documentos 5. Archivo de documentos	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato	Afiliados al ISSFA	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias 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 CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	https://ias.issfa.mil.ec/sesion/Aplicacion.jsf?	938	8.320	
25	Préstamo Hipotecarios OTROS FINES DE VIVIENDA	Solicitud que realiza el afiliado para adquirir otra vivienda terminada, construcción de vivienda, compra de terreno con fines de vivienda, 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. Aprobación de la comisión de crédito 5. Envío al Estudio Jurídico 6. Generación de Tablas de Amortización 7, Generación de Orden de Pago 8, Transferencia Bancaria	07:45 a 16:00	Gratuito	90 días Desde la fecha de adjudicación	Afiliados al ISSFA	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias 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 CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=106&Itemid=276#formularios	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	10	37	
26	Entrega de medicina ambulatoria para pacientes portadores de enfermedades crónicas graves.	Entrega de medicinas para pacientes con enfermedades crónicas, catastróficas, raras y huérfanas.	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 las firmas del tratante, el jefe de servicio y el Director del Hospital ante el ISSFA. 3. Acercarse a 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 feca, nombre del afiliado, firma y sello del profesional, es suficiente para cambios de medicina o alcances. 4. Número de cédula de identidad o código de afiliación del ISSFA y firma.	1. El SEM verificará el derecho y que la enfermedad y medicamentos prescritos que estén de acuerdo a la normativa vigente.	07:45 a 16:00	Gratuito	Si corresponde a un medicamento existente 48 horas. Si corresponde a un medicamento nuevo de 15 a 45 días	1. Afiliados al ISSFA (100%). 2. Dependientes (ciertas enfermedades)	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias 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 CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	4.263	41.827	
27	Órtesis, Componentes protésicos, prótesis de miembros y ayudas técnicas.	Entrega de órtesis, componentes protésicos, prótesis de miembros y ayudas técnicas a pacientes con discapacidades físicas y cumplan requisitos para recibir dichas prestaciones.	1. El médico tratante, de acuerdo a la enfermedad que padece el afiliado deberá realizar un informe médico con el requerimiento de órtesis, componentes protésicos, prótesis de miembros y ayudas técnicas. 2. El afiliado deberá presentar la solicitud para dicha prestación en Ventanilla de recepción de documentos.	1. Solicitud de la prestación (para todos los casos). 2. Certificado de no tener relación de dependencia con el IESS e ISSPOL (Pasivos y Dependientes). 3. Informe de la Unidad de salud militar (para todos los casos). 4. Audiometría (solicitud de audifonos). 5. Informe social e informe psicológico del grupo familiar (solicitud de implantes cocleares y óseos). 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 medicamentos prescritos que estén de acuerdo a la normativa vigente.	07:45 a 16:00	Gratuito	Corresponde a si el proceso es por Catálogo Electrónico o Subasta Inversa (60-90 DIAS)	1. Afiliados al ISSFA (Activo y Pasivo). 2. Hijos dependientes. 3. Montepío de acuerdo a la normativa vigente.	Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias 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 CONTÁCTENOS 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 concentradores de oxígeno 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 3. Certificado Médico	1. Verificación de los requisitos. 2.- Entrevista 3. Realización del Informe Social 4. Coordinación y realización de la actividad solicitada.	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato o conforme la planificación de fechas para actividades	Afiliados al ISSFA	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias 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 CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico.	Si	http://www.issfa.mil.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=181&Itemid=539	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	25	580	
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. Recibe al asegurado 2. Brinda la terapia 3. Otorga fechas de atenciones en caso de requerirlas	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato o conforme las fechas planificadas	Afiliados al ISSFA	Dirección de Bienestar Social , matriz Quito	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 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 CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico.	NO	http://www.issfa.mil.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=181&Itemid=539	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	5	38	
30	Informes Sociales para órtesis, prótesis, devolución anticipada de fondos de reserva y créditos por emergencia	Se realizan 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 verifiquen la emergencia 4. Tres confidenciales de los tres últimos meses	1. Se verifica la documentación 2. Se realiza el Informe Social	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato o conforme las fechas planificadas	Afiliados al ISSFA	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias 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 CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico.	NO	http://www.issfa.mil.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=181&Itemid=539	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	30	316	
31	Programa del Adulto Mayor	Desarrollo de terapias ocupacionales, mediante la adecuada utilización del tiempo libre, desarrrollando y fortaleciendo sus destrezas y habilidades. Programa que realiza la prevención e integración del Adulto Mayor mediante actividades culturales, esparcimiento, vinculación con 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 autovalentes con una integración psicosocial e 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 del 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 Prgrama 3. Pago de Servicios Básicos de las instalaciones 4. Ejecución de los Talleres 5. Realización de Informe de actividades desarrolladas en el Programa del Adulto Mayor 6. Difusión de Talleres 7. Evaluación del servicio	07:45 a 16:00	Autogestión	Inmediato	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 Iñaquito) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias 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 CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico.	NO	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	128	945	
32	Pago de Becas	Realizar el trámite respectivo para el pago de ayuda económica del programa Combatientes del CENEPA de acuerdo a la Ley de Gratitud y Reconocimiento Nacional	Según la "Ley Especial de Gratitud 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 IECE 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".	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 tranferencia 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.	La Dirección de Bienestar Social del ISSFA se encarga de realizar el proceso de pago a cada uno de los beneficiarios acorde a los roles enviados por el MIDENA, proceso que finaliza con el envío de documento de Orden de Gasto y procesamiento de la transferencia por parte de la Dirección Financiera del ISSFA.	07:45 a 16:00	Gratuito	72 horas	La "Ley Especial de Gratitud y Reconocimiento Nacional a los Combatientes del Conflicto Bélico del 1995" señala en su "Art. 8.- El Ministerio de Educación, Cultura , Deportes y Recreación, a través del Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas IECE otorgará becas en beneficio de los hijos de los combatientes fallecidos o heridos graves, con lesiones que conlleven invalidez total o parcial, a fin de que puedan cursar sus estudios pre-primarios, primarios, secundarios y universitarios". 1. El Estado asignará cupos anuales para becas de estudio completas a los ex combatientes y a sus hijas e hjijos menores de edad y mayores de edad con discapacidad total o parcial permanente que en su calidad de estudiantes, y por su origen socio económico etnia, género, discapacidad o lugar de residencia, entre otros, encuentren dificultades para ingresar, mantenener y finalizar su formación educativa integral, hasta tercer nivel."	Dirección de Bienestar Social , matriz Quito	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 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 CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	1	192	
33	Asistencia Social Domiciliaria	Servicio orientado a nuestros asegurados que se encuentran imposibilitados de movilizarse y que demande 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 Cedula	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 pensionista, afiliado o familaires a fin de coordinar la asistencia domiciliaria 3.- Documento que verifica el servicio brindado	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato	Asegurados del ISSFA	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Iñaquito) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias 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 CONTÁCTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=181&Itemid=539	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	4	130	

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)	Portal de Trámite Ciudadano (PTC)
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	30/09/2018
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):	COORDINACION DE AGENCIAS Y SERVICIO AL CLIENTE
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	Tcrn. Esp. César A. Noboa P.
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	cnoboa@issfa.mil.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORM	3966000 ext. 1415