

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

Table with 15 columns: No., Denominación del servicio, Descripción del servicio, Cómo acceder al servicio, Requisitos para la obtención del servicio, Procedimiento interno que sigue el servicio, Horario de atención al público, Costo, Tiempo estimado de respuesta, Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio, Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio, Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio, Tipos de canales disponibles de atención presencial, 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.

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, Aérea o Naval 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 médico de la unidad de salud militar donde fue atendido 7. Recibe notificación para la firma del acuerdo aprobado (15 días) 8. Recibe transferencia bancaria (según el caso - 72 horas)	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Ingreso de información en el sistema ISFA 3. Verificación de documentos en la Dirección de Salud 4. Calificación de derechos en los departamentos de la Dirección de Seguros Previsivales 5. Generación y aprobación del acuerdo 6. Notificación al afiliado para la firma del acuerdo aprobado 7. Legalización de documentación 8. Orden de pago y transferencia bancaria 9. Archivo de documentos	07-45 a 16:00	Gratuito	20 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISFA	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 calificación del seguro de accidentes profesionales se realiza únicamente en ISFA-Matriz	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Itaqueño) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.isfa.mil.ec/	SI	http://www.isfa.mil.ec/actores/afiliados http://www.isfa.mil.ec/actores/afiliados	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	0	0	
12	Seguro de Vida	Solicitud que realiza el derechohabiente de la muerte del militar en servicio activo	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega el oficio emitido por la Comandancia del Ejército, Aérea o Naval con todos los requisitos en las ventanillas del ISFA 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. 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 Previsivales 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 ISFA	Derechohabientes del militar en servicio activo, aspirantes a oficiales, topa y conscriptos (fallecidos en el acto 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 Nivel Nacional El trámite de ingreso y calificación del seguro de vida se realiza únicamente en ISFA-Matriz	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Itaqueño) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.isfa.mil.ec/	SI	http://www.isfa.mil.ec/actores/afiliados http://www.isfa.mil.ec/actores/afiliados	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	2	2	
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, discapacidad o invalidez.	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega el oficio emitido por la Comandancia del Ejército, Aérea o Naval (solo activos) con todos los requisitos en las ventanillas del ISFA 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. 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 Previsivales 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 ISFA	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 calificación del seguro de muerte se realiza únicamente en ISFA-Matriz	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Itaqueño) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.isfa.mil.ec/	SI	http://www.isfa.mil.ec/actores/afiliados http://www.isfa.mil.ec/actores/afiliados	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	55	55	
14	Concesión de Préstamos QUIROGRAFARIO PARA CUBRIR GASTOS APREMIAENTES	Solicitud de crédito que realiza el afiliado para cubrir situaciones de salud, fallecimientos, obligaciones judiciales o eventos de naturaleza externa no cubiertos por el ISFA	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. Informes médicos que justifiquen la necesidad apremiante. 2. Profundo o factor 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 embargo de vivienda. 7. Copia de indemnizaciones, autos de libertad honorarios profesionales relacionados con accidentes de tránsito. 8. Copia de documentos más relevantes del proceso judicial que permitan determinar la necesidad apremiante del pago. 9. Factura de honorarios emitida por un profesional en Derecho. 10. Informe favorable emitido por la Dirección de Bienestar Social del ISFA en el caso de presentarse cualquier situación no predecible que genere una necesidad económica (Sólo cuando se trate de otros eventos de Naturaleza externa). 11. Original y copia a color legible de la cédula de ciudadanía 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 ISFA 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 Itaqueño) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.isfa.mil.ec/	SI	NO APLICA	http://www.isfa.mil.ec/actores/afiliados	27	27
15	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 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 está cursando, carrera, detalle de valores de los servicios educativos (si aplica) 2. Documento de la Institución Educativa que señale los valores para elaboración de Teso y Proyectos de grado. 3. Informe de equipos técnicos, informáticos u otros que ser utilizados en los estudios. 4. Cuantificación de intercamio o pasantía debidamente notariada. 5. Detalle de gastos para pasajes, traslados, estadía, alimentación. 6. Original y copia a color legible de la cédula de ciudadanía 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 ISFA 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 Itaqueño) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.isfa.mil.ec/	SI	NO APLICA	http://www.isfa.mil.ec/actores/afiliados	12	12
16	Concesión de Préstamos PAGOS DE DEUDAS CON ENTIDADES CONTROLADAS SISE o SIFA	Solicitud de crédito que realiza el afiliado para el pago de deudas contractadas 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. 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 SISE o SIFA, 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.	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 ISFA 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 Itaqueño) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.isfa.mil.ec/	SI	NO APLICA	http://www.isfa.mil.ec/actores/afiliados	118	118
17	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 cédula de ciudadanía 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 ISFA 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 Itaqueño) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.isfa.mil.ec/	SI	NO APLICA	http://www.isfa.mil.ec/actores/afiliados	1.083	1.083
18	Concesión de Préstamos CONSUMO	Solicitud de crédito que realiza el afiliado para satisfacer sus necesidades personales	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega 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 cédula de ciudadanía 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 ISFA 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 Itaqueño) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.isfa.mil.ec/	SI	NO APLICA	http://www.isfa.mil.ec/actores/afiliados	2.497	2.497
19	Préstamo Hipotecario FONIA VIVIENDA INICIAL	Solicitud que realiza el afiliado para adquirir su primera vivienda terminada	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega requisitos 3. Recibe comprobante de ingreso de carpeta 4. Acude al Estudio Jurídico para legalización de documento (90 días)	1. Original y copia a color legible de la cédula de ciudadanía vigente. 2. Documento de recomendariones y requisitos en página web www.isfa.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 ahorrato calificado	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Itaqueño) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.isfa.mil.ec/	SI	http://www.isfa.mil.ec/actores/afiliados http://www.isfa.mil.ec/actores/afiliados	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	30	30
20	Anticipo de fondos de reserva por cubrir situaciones de salud, fallecimientos, obligaciones judiciales o eventos de naturaleza externa no cubiertos por el ISFA.	Solicitud que realiza el afiliado para cubrir situaciones de salud, fallecimientos, obligaciones judiciales o eventos de naturaleza externa no cubiertos por el ISFA.	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 pago y transferencia bancaria	07-45 a 16:00	Gratuito	8 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISFA	Afiliados al ISFA 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 Itaqueño) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.isfa.mil.ec/	SI	http://www.isfa.mil.ec/actores/afiliados http://www.isfa.mil.ec/actores/afiliados	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	0	0
21	Certificado de deportes	Solicitud que realiza el afiliado para obtener o certificar de sus deportes	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega requisitos 3. Recibe número de trámite de ingreso documental 4. Recibe 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	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 Itaqueño) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.isfa.mil.ec/	SI	http://www.isfa.mil.ec/actores/afiliados http://www.isfa.mil.ec/actores/afiliados	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	55	55

22	Registro de cuenta bancaria	Solicitud que realiza el afiliado para registrar la cuenta bancaria	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega requisitos 3. Legajo de 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	Gratuito	Inmediato	Afiliados al ISSFA	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Vilallegua (Sector Itaqueo) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/	SI	http://www.issfa.mil.ec/portal/ptc/22.html	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	288	288
23	Entrega de clave para acceso a la oficina virtual	Solicitud que realiza el afiliado para obtener su clave para acceso a la oficina virtual	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega requisitos 3. Recibe acuerdo de responsabilidad y la clave en su correo electrónico 4. Legajo de 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. Legajo 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 Vilallegua (Sector Itaqueo) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/	SI	NO APLICA	http://www.issfa.mil.ec/portal/ptc/23.html	1.547	1.547
24	Préstamo Hipotecario OTROS FINES DE VIVIENDA	Solicitud que realiza el afiliado para adquirir una 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 requisitos 3. Recibe comprobante de ingreso de copias 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 Vilallegua (Sector Itaqueo) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/	SI	http://www.issfa.mil.ec/portal/ptc/24.html	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	9	9
25	Entrega de medicina ambulatoria para pacientes portadores de enfermedades crónicas graves.	Entrega de medicamentos 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 fecha, nombre del afiliado, Firma y sello del profesional, es suficiente para el cambio de medicina o alícuotas. 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 (certain enfermedades)	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Vilallegua (Sector Itaqueo) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/	SI	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	3.812	3.812
26	Ortesis, Componentes prótesis, prótesis de miembros y ayudas técnicas.	Entrega de órtesis, componentes prótesis, prótesis de miembros y ayudas técnicas a pacientes con discapacidades físicas y cumplir 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 prótesis, 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 ISS (IPSPOL, PAsivos y Dependientes). 3. Informe social e informe psicológico del grupo familiar (solicitud de miembros sociales y pasivos). 4. 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 sí el proceso es por Catálogo Electrónico o Subasta Inversa (60 días DMS)	1. Afiliados al ISSFA (Activo y Pasivo). 2. Hijos dependientes. 3. Montepío de acuerdo a la normativa vigente.	Servicio al Cliente Matriz, Región Litoral	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Vilallegua (Sector Itaqueo) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/	SI	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	0	0
27	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 Seminars, 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	Gratuito	Inmediato o conforme la planificación para actividades	Afiliados al ISSFA	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Vilallegua (Sector Itaqueo) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/	SI	http://www.issfa.mil.ec/portal/ptc/27.html	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	10	10
28	Terapia familiar	Mejorar las relaciones familiares a través de talleres, grupales y de 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. Realiza la terapia 3. Organiza fechas de atenciones en caso de requeridas	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 Vilallegua (Sector Itaqueo) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 http://www.issfa.mil.ec/	NO	http://www.issfa.mil.ec/portal/ptc/28.html	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	4	4
29	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 Vilallegua (Sector Itaqueo) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/	NO	http://www.issfa.mil.ec/portal/ptc/29.html	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	31	31
30	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, esportivo, 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 psico-social 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 - si aplica)	1. Presentación de Propuesta de Talleres Ocupacionales 2. Gestionar Recursos para la ejecución del Programa 3. Pago de Servicios Básicos de las instalaciones 4. Ejecución de los Talleres 5. Realización de informe de actividades desarrolladas en el Programa del Adulto Mayor 6. 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 Vilallegua (Sector Itaqueo) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/	NO	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	70	70
31	Pago de Becas	Realizar el trámite respectivo para el pago de ayuda económica del programa Combatientes del CENSAF de acuerdo a la Ley de Gratuidad y Reconocimiento Nacional	Según 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". 1. El Estado asignará cupos anuales para becas de estudio completas a los ex combatientes y a sus hijos e hijas menores de edad y mayores de edad con discapacidad total o parcial permanente que en su calidad de estudiantes, y por su origen socio-económico étnico, género, discapacidad o lugar de residencia, entre otros, encuentren dificultades para ingresar, mantenerse o finalizar su formación educativa integral, hasta tercer nivel."	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 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". 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, persona 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	Dirección de Bienestar Social, matriz Quito	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Vilallegua (Sector Itaqueo) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 http://www.issfa.mil.ec/	SI	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	21	21	
32	Asistencia Social Domiciliaria	Servicio orientado a nuestros asegurados que se encuentran imposibilitados de movilizarse y que demanda algún servicio, siendo entre las poblaciones atendidas adultos mayores, enfermos crónicos, personas con discapacidad y privados 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 al profesional que realizará la visita domiciliaria de acuerdo al requerimiento 2. Contactarse con el pensionista, afiliado o familiares a fin de coordinar la asistencia domiciliaria 3. Documento que verifica el servicio brindado	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato	Asegurados del ISSFA	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Vilallegua (Sector Itaqueo) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/	SI	http://www.issfa.mil.ec/portal/ptc/32.html	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	2	2

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)															
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:															
31/07/2019															
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:															
MENSUAL															
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL #):															
COORDINACIÓN DE AGENCIAS Y SERVICIO AL CLIENTE															
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL #):															
TCRN: EM. Carlos Jácome															
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:															
ga@issfa.mil.ec															
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFO#:															
3966000 ext. 1415															

