

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 (Días, Horas, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanos en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficina y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio. Link para descargar la página de inicio del sitio web y/o descripción manual	Tiempo de atención presencial: Contar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, Chat en línea, contact center, call center, teléfono institucional)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por Internet (en línea)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio	
1	Registro de divorcio de militares en servicio activo y pasivo	Solicitud que realiza el afiliado para el registro y a su hijo menor de edad dependiente en la base de datos del ISFA.	1. Solicita un turno para atención 2. Presenta los requisitos en ventanilla 3. Recibe la hoja familiar 4. Acude a la Dirección de Motivación para obtener la tarjeta orden del divorcio	ACTIVOS 1. Solicitud requerimiento el registro. 2. Original de la cédula 3. Hoja familiar emitida por la Fuerza Armada PASIVOS 1. Solicitud requerimiento el registro. 2. Original de la cédula 3. Hoja familiar emitida por la Fuerza Armada 4. Activo de documentos Observación de requisitos en agencias a nivel nacional y contact center 1-700-000-400	1. Verificación de requisitos en ventanilla 2. Registro del divorcio como dependiente en la base de datos del ISFA 3. Entrega de la hoja familiar 4. Archivos de documentos	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato	Afiliados a ISFA	Se atiende en todas las Agencias a nivel nacional	ISF. Matriz, Av. Jorge Drom 637-125 y Jena Vilahueque (Sector Itapucú) Contact Center 3-700-000-400 PSE: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.isfa.mil.nf	Para información de este servicio: "Atención Presencial": Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Central. "Atención telefónica": Correlación de información a través del Contact Center 3-700-000-400. "Atención electrónica y través de la Página web del ISFA": www.isfa.mil.nf CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.isfa.mil.nf	http://www.isfa.mil.nf	NO AFILIADA	NO AFILIADA, debe acercarse físicamente a nuestras agencias a nivel nacional	20	432
2	Registro de hijo menor de edad de militares en servicio activo y pasivo	Solicitud que realiza el afiliado para el registro y a su hijo menor de edad dependiente en la base de datos del ISFA.	1. Solicita un turno para atención 2. Presenta los requisitos en ventanilla 3. Recibe la hoja familiar 4. Acude a la Dirección de Motivación para obtener la tarjeta orden del hijo	ACTIVOS 1. Solicitud requerimiento el registro. 2. Original de la cédula 3. Hoja familiar emitida por la Fuerza Armada PASIVOS 1. Solicitud requerimiento el registro. 2. Original de la cédula 3. Activa inscripción de nacimiento Observación de requisitos en agencias a nivel nacional y contact center 1-700-000-400	1. Verificación de requisitos en ventanilla 2. Registro de hijo como dependiente en la base de datos del ISFA 3. Entrega de la hoja familiar 4. Archivos de documentos	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato	Afiliados a ISFA	Se atiende en todas las Agencias a nivel nacional	ISF. Matriz, Av. Jorge Drom 637-125 y Jena Vilahueque (Sector Itapucú) Contact Center 3-700-000-400 PSE: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.isfa.mil.nf	Para información de este servicio: "Atención Presencial": Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Central. "Atención telefónica": Correlación de información a través del Contact Center 3-700-000-400. "Atención electrónica y través de la Página web del ISFA": www.isfa.mil.nf CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.isfa.mil.nf	http://www.isfa.mil.nf	NO AFILIADA	NO AFILIADA, debe acercarse físicamente a nuestras agencias a nivel nacional	61	1.190
3	Situación de datos hijo menor de edad (de 18 hasta 21 años)	Solicitud que realiza el afiliado para actualizar los datos de registro de edad de hijo de 18 a 21 años como dependiente en la base de datos del ISFA.	1. Solicita un turno para atención 2. Presenta los requisitos en ventanilla 3. Recibe la hoja familiar	1. Original de la cédula de registro de edad 2. Certificado de filiación suscrito por el Registro Civil 3. Certificado de no afiliación al ISFA 4. Certificado de no afiliación al ISFOP. 5. Certificado de matrícula y/o asistencia a clases Para los dependientes que residen en el exterior se observará adjuntación de la siguiente: con certificaciones de estudios obtenidos por los dependientes o equivalentes y traducidos al castellano. Observación de requisitos en agencias a nivel nacional y contact center 1-700-000-400	1. Verificación de requisitos en ventanilla 2. Registro de documentos de actualización de datos 3. Entrega de la hoja familiar 4. Archivos de documentos	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato	Afiliados a ISFA	Se atiende en todas las Agencias a nivel nacional	ISF. Matriz, Av. Jorge Drom 637-125 y Jena Vilahueque (Sector Itapucú) Contact Center 3-700-000-400 PSE: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.isfa.mil.nf	Para información de este servicio: "Atención Presencial": Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Central. "Atención telefónica": Correlación de información a través del Contact Center 3-700-000-400. "Atención electrónica y través de la Página web del ISFA": www.isfa.mil.nf CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO AFILIADA	NO AFILIADA, debe acercarse físicamente a nuestras agencias a nivel nacional	108	1.208		
4	Registro y actualización de datos, que dependientes económicamente del militar activo y pasivo	Solicitud que realiza el afiliado para el registro y a su hijo menor de edad dependiente económicamente del militar activo y pasivo	1. Solicita un turno para atención 2. Presenta los requisitos en ventanilla 3. Recibe la hoja familiar 4. Acude a la Dirección de Motivación para obtener la tarjeta orden del hijo	1. Solicitud del título requerimiento el registro de los dependientes pasivos. 2. Descripción circunstancia del afiliado titular realista ante militar que establece que los padres dependen económicamente por certificado fiscal (de acuerdo a formato vigente, anexar copia de verificación por parte de la Dirección de Recurso Social del ISFA. 3. Original de la cédula de los padres 4. Original de la cédula de los padres 5. Certificado emitido por el INEC en el que detalle que el padre y/o madre NO son beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano; vigente y verificación mediante copia de información por el INEC. 6. Certificado de no afiliación al ISFA. 7. Si tuvo afiliación a cualquier de los Dos Sistemas de Seguridad Social, deberá presentar certificado de no ser pensionado 8. Certificado de no beneficiario del Seguro Cesepensio 9. Certificado de no poseer RUC (o) RUC, el certificado deberá tener fecha de inicio de actividad. (Fecha de inscripción). Observación de requisitos en agencias a nivel nacional y contact center 1-700-000-400	1. Verificación de requisitos en ventanilla 2. Registro del padre como dependiente en la base de datos del ISFA. 3. Entrega de la hoja familiar 4. Archivos de documentos	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato	Afiliados a ISFA	Se atiende en todas las Agencias a nivel nacional	ISF. Matriz, Av. Jorge Drom 637-125 y Jena Vilahueque (Sector Itapucú) Contact Center 3-700-000-400 PSE: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.isfa.mil.nf	Para información de este servicio: "Atención Presencial": Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Central. "Atención telefónica": Correlación de información a través del Contact Center 3-700-000-400. "Atención electrónica y través de la Página web del ISFA": www.isfa.mil.nf CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.isfa.mil.nf	http://www.isfa.mil.nf	NO AFILIADA, debe acercarse físicamente a nuestras agencias a nivel nacional	32	434	
5	Certificado de afiliación y/o afiliación no afiliación a ISFA.	Emisión de certificado de afiliación o no afiliación a ISFA.	1. Solicita un turno para atención. 2. Presenta cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte por el extranjero. 3. Solicita a la ventanilla el certificado de afiliación o no afiliación a ISFA. 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 ciudadano 2. Verificación de los datos del ciudadano en la base de datos del ISFA. 3. Entrega de certificado legalizado.	07:45 a 16:00	Gratuito	inmediato	Afiliados a ISFA y público en general	Se atiende en todas las Agencias a nivel nacional	ISF. Matriz, Av. Jorge Drom 637-125 y Jena Vilahueque (Sector Itapucú) Contact Center 3-700-000-400 PSE: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.isfa.mil.nf	Para información de este servicio: "Atención Presencial": Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Central. "Atención telefónica": Correlación de información a través del Call Center 3-700-000-400. "Atención electrónica y través de la Página web del ISFA": www.isfa.mil.nf CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO AFILIADA	http://www.isfa.mil.nf	1.248	10.000		
6	Certificado del Grupo Familiar	Emisión de certificado del Grupo Familiar, para obtención del pago subsidio.	1. Solicita un turno para atención. 2. Presenta cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte por el extranjero. 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 ciudadano 2. Verificación de los datos del ciudadano en la base de datos del ISFA. 3. Entrega de certificado legalizado.	07:45 a 16:00	Gratuito	inmediato	Afiliados a ISFA	Se atiende en todas las Agencias a nivel nacional	ISF. Matriz, Av. Jorge Drom 637-125 y Jena Vilahueque (Sector Itapucú) Contact Center 3-700-000-400 PSE: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.isfa.mil.nf	Para información de este servicio: "Atención Presencial": Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Central. "Atención telefónica": Correlación de información a través del Call Center 3-700-000-400. "Atención electrónica y través de la Página web del ISFA": www.isfa.mil.nf CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO AFILIADA	http://www.isfa.mil.nf	1.063	12.057		
7	Certificado de ser pensionado	Emisión de certificado de ser pensionado al ISFA.	1. Solicita un turno para atención. 2. Presenta cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte por el extranjero. 3. Solicita a la ventanilla el certificado de ser pensionado al ISFA. 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 ciudadano 2. Verificación de los datos del ciudadano en la base de datos del ISFA. 3. Entrega de certificado legalizado.	07:45 a 16:00	Gratuito	inmediato	Pensionados al ISFA	Se atiende en todas las Agencias a nivel nacional	ISF. Matriz, Av. Jorge Drom 637-125 y Jena Vilahueque (Sector Itapucú) Contact Center 3-700-000-400 PSE: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.isfa.mil.nf	Para información de este servicio: "Atención Presencial": Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Central. "Atención telefónica": Correlación de información a través del Call Center 3-700-000-400. "Atención electrónica y través de la Página web del ISFA": www.isfa.mil.nf CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO AFILIADA	http://www.isfa.mil.nf	408	2.320		
8	Entrega de Confidenciales	Emisión del confidencial del personal, en donde se refleja el valor de la pensión y descuentos	1. Solicita un turno para atención. 2. Presenta cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte por el extranjero. 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 ciudadano 2. Verificación de los datos del ciudadano en la base de datos del ISFA. 3. Entrega de confidencial legalizado.	07:45 a 16:00	Gratuito	inmediato	Pensionados al ISFA	Se atiende en todas las Agencias a nivel nacional	ISF. Matriz, Av. Jorge Drom 637-125 y Jena Vilahueque (Sector Itapucú) Contact Center 3-700-000-400 PSE: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.isfa.mil.nf	Para información de este servicio: "Atención Presencial": Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Central. "Atención telefónica": Correlación de información a través del Call Center 3-700-000-400. "Atención electrónica y través de la Página web del ISFA": www.isfa.mil.nf CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO AFILIADA	http://www.isfa.mil.nf	13.976	168.907		
9	Seguro de Retiro y Cesantía	Solicitud que realiza el militar activo para adquirir el seguro retiro	1. Solicita un turno para atención. 2. Entrega el oficio emitido por la Comandancia del Ejército, Área o Regal 3. Original de la cédula 4. Original de la cédula 5. Localización de tiempo de servicio 6. Hoja de cédula para el caso "Retiro", Hoja de cédula para la Fuerza Armada y Hoja de cédula de retiro por la Fuerza Armada 7. Original de la cédula de la Dirección de Motivación sobre el estado de entrega de la cédula y/o dependientes. 8. Certificado del Hédas Militar correspondiente a más de la suma BPA y archivo 9. Certificado de la Dirección de Motivación sobre el estado de entrega de la cédula y/o dependientes. 10. Certificado de no poseer RUC (o) RUC, el certificado deberá tener fecha de inicio de actividad. (Fecha de inscripción). Observación de requisitos en agencias a nivel nacional y contact center 1-700-000-400	1. Verificación de requisitos en ventanilla BPA 2. Registro de información en el sistema BPA 3. Elaboración de Memorando para digitalización y envío de documentos 4. Digitalización de documentos en el sistema BPA y archivo 5. Elaboración de documentos en el sistema BPA y archivo 6. Generación y aprobación del acuerdo 7. Modificación de folio para el tiempo del acuerdo aprobado 8. Legalización de documentación 9. Ojo de pago y transferencia bancaria 10. Archivos de documentos	20 días Suces a fecha de recepción de la documentación en el ISFA	Gratuito	20 días	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 confirmación del seguro de retiro se realiza únicamente en ISFA Matriz	ISF. Matriz, Av. Jorge Drom 637-125 y Jena Vilahueque (Sector Itapucú) Contact Center 3-700-000-400 PSE: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.isfa.mil.nf	Para información de este servicio: "Atención Presencial": Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Central. "Atención telefónica": Correlación de información a través del Call Center 3-700-000-400. "Atención electrónica y través de la Página web del ISFA": www.isfa.mil.nf CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.isfa.mil.nf	http://www.isfa.mil.nf	NO AFILIADA, debe acercarse físicamente a nuestras agencias a nivel nacional	81	421		

19	Pruebas Hipocáucas (SOLITA VISIVIDAD MEDIAL)	Solicitud que realice el afiliado para adquirir su propia vivienda terminada (90 días)	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega de resultados 3. Recibe comprobantes de ingreso de carpeta 4. Acude al Estado Jurídico para legalización de documentos (90 días)	1. Verificar recomendaciones y requisitos en página web www.iajuia.mt.ec 2. Verificar en ventanillas	07:45 a 16:00	Gratis	90 días desde la fecha de adjudicación	El día martes	Se atiende en todas las agencias e nivel nacional	IEF. Maury, Av. Jorge Drom 937-1215 y José Vilaburgue (Sector Playón) Contacto Centro 3.700-000-400 FAX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.iajuia.mt.ec/	Para información de este servicio: "Atención Presencial": Agencia a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Maury, Regional Litoral. "Atención telefónica": Consulta e información a través del Call Center 3.700-000-400. "Atención electrónica": a través de la Página web del IESJA www.iajuia.mt.ec CONTACTOS para recibir información por correo electrónico.	SI	www.iajuia.mt.ec	NO AFILIADA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	11	41
20	Anticipo de fondos de reserva por necesidades parentales	Solicitud que realice el afiliado para cubrir o subsanar la obligación de alimentos, obligaciones judiciales o de hecho, o de manutención de menores o de manutención de padres por el IESJA.	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega de requisitos 3. Recibe número de trámite de ingreso documental 4. Recibe transferencia bancaria (3 días)	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Ingreso de documentos en el sistema de investigación social (ase) documental (30 a 60 días)	07:45 a 16:00	Gratis	8 días desde la fecha de documentación en el IESJA	Afiliados a través que cumplen las condiciones establecidas en el Reglamento para devolución de fondos de reserva	Se atiende en todas las agencias e nivel nacional	IEF. Maury, Av. Jorge Drom 937-1215 y José Vilaburgue (Sector Playón) Contacto Centro 3.700-000-400 FAX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.iajuia.mt.ec/	Para información de este servicio: "Atención Presencial": Agencia a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Maury, Regional Litoral. "Atención telefónica": Consulta e información a través del Call Center 3.700-000-400. "Atención electrónica": a través de la Página web del IESJA www.iajuia.mt.ec CONTACTOS para recibir información por correo electrónico.	SI	www.iajuia.mt.ec	NO AFILIADA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	1.027	1.030
21	Certificado de aportes	Solicitud que realice 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. Se recibe certificado de aportes (72 horas)	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Ingreso de datos 3. Emisión de certificado de aportes en el departamento de estadística 4. Entrega de certificado al afiliado 5. Archivo de documentos	07:45 a 16:00	Gratis	72 horas	Móvil en servicio activo	Se atiende en todas las agencias e nivel nacional	IEF. Maury, Av. Jorge Drom 937-1215 y José Vilaburgue (Sector Playón) Contacto Centro 3.700-000-400 FAX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.iajuia.mt.ec/	Para información de este servicio: "Atención Presencial": Agencia a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Maury, Regional Litoral. "Atención telefónica": Consulta e información a través del Call Center 3.700-000-400. "Atención electrónica": a través de la Página web del IESJA www.iajuia.mt.ec CONTACTOS para recibir información por correo electrónico.	SI	www.iajuia.mt.ec	NO AFILIADA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	12	6.676
22	Registro de cuenta bancaria	Solicitud que realice el afiliado para registrar su nueva cuenta bancaria	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega requisitos 3. Legaliza documentos 4. Recibe registro de cuenta bancaria	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Actualización de datos 3. Registro de cuenta bancaria 4. Entrega de registro de cuenta bancaria 5. Archivo de documentos	07:45 a 16:00	Gratis	Inmediato	Afiliados a IESJA	Se atiende en todas las agencias e nivel nacional	IEF. Maury, Av. Jorge Drom 937-1215 y José Vilaburgue (Sector Playón) Contacto Centro 3.700-000-400 FAX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.iajuia.mt.ec/	Para información de este servicio: "Atención Presencial": Agencia a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Maury, Regional Litoral. "Atención telefónica": Consulta e información a través del Call Center 3.700-000-400. "Atención electrónica": a través de la Página web del IESJA www.iajuia.mt.ec CONTACTOS para recibir información por correo electrónico.	SI	www.iajuia.mt.ec	NO AFILIADA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	181	1.208
23	Entrega de clave para acceso a la oficina virtual	Solicitud que realice el afiliado para obtener su clave de acceso a la oficina virtual	1. Solicita un turno para atención 2. Presenta cédula de ciudadanía 3. Recibe acuerdo de responsabilidad y la clave en su correo electrónico 4. Legaliza los documentos 5. Actualiza clave en la página web del IESJA	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. Legalización de documentos 5. Archivo de documentos	07:45 a 16:00	Gratis	Inmediato	Afiliados a IESJA	Se atiende en todas las agencias e nivel nacional	IEF. Maury, Av. Jorge Drom 937-1215 y José Vilaburgue (Sector Playón) Contacto Centro 3.700-000-400 FAX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.iajuia.mt.ec/	Para información de este servicio: "Atención Presencial": Agencia a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Maury, Regional Litoral. "Atención telefónica": Consulta e información a través del Call Center 3.700-000-400. "Atención electrónica": a través de la Página web del IESJA www.iajuia.mt.ec CONTACTOS para recibir información por correo electrónico.	SI	www.iajuia.mt.ec	NO AFILIADA	208	3.792
24	Pruebas Hipocáucas (SOLITA VISIVIDAD MEDIAL)	Solicitud que realice el afiliado para adquirir otra vivienda terminada, construcción de vivienda, compra de terreno con fin de vivienda, compra o adquisición de vivienda actual.	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega de requisitos 3. Recibe comprobante de ingreso de carpeta 4. Acude al Estado Jurídico para legalización de documentos (90 días)	1. Verificar recomendaciones y requisitos en página web www.iajuia.mt.ec 2. Verificar en ventanillas	07:45 a 16:00	Gratis	90 días desde la fecha de adjudicación	Afiliados a IESJA	Se atiende en todas las agencias e nivel nacional	IEF. Maury, Av. Jorge Drom 937-1215 y José Vilaburgue (Sector Playón) Contacto Centro 3.700-000-400 FAX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.iajuia.mt.ec/	Para información de este servicio: "Atención Presencial": Agencia a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Maury, Regional Litoral. "Atención telefónica": Consulta e información a través del Call Center 3.700-000-400. "Atención electrónica": a través de la Página web del IESJA www.iajuia.mt.ec CONTACTOS para recibir información por correo electrónico.	SI	www.iajuia.mt.ec	NO AFILIADA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	10	31
25	Entrega de medicina ambulatoria para pacientes portadores de enfermedades crónicas graves.	Entrega de medicina ambulatoria para pacientes portadores de enfermedades crónicas graves.	1. El médico tratante, de acuerdo a la enfermedad que padece deberá hacer el diagnóstico de la enfermedad y ordenar el medicamento que debe ser suministrado al paciente. 2. El afiliado deberá presentar dicho formulario diligenciado con los datos del paciente, el día de servicio al Director del Hospital o en el IESJA. 3. Asesorar a través de la Clínica del IESJA para retirar la medicina.	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. Legalización de documentos 5. Archivo de documentos	07:45 a 16:00	Gratis	Si corresponde a un medicamento necesario 48 horas. Si corresponde a un medicamento común de 15 a 45 días	1. Afiliados a IESJA (LDSN). 2. Dependientes (partes enfermedades)	Se atiende en todas las agencias e nivel nacional	IEF. Maury, Av. Jorge Drom 937-1215 y José Vilaburgue (Sector Playón) Contacto Centro 3.700-000-400 FAX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.iajuia.mt.ec/	Para información de este servicio: "Atención Presencial": Agencia a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Maury, Regional Litoral. "Atención telefónica": Consulta e información a través del Call Center 3.700-000-400. "Atención electrónica": a través de la Página web del IESJA www.iajuia.mt.ec CONTACTOS para recibir información por correo electrónico.	SI	www.iajuia.mt.ec	NO AFILIADA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	2.771	15.112
26	Órdenes, Componentes protectores, protapas de miembros y miembros técnicos.	Entrega de órdenes, componentes protectores, protapas de miembros y miembros técnicos.	1. El médico tratante, de acuerdo a la enfermedad que padece deberá realizar un informe médico con el requerimiento de órdenes, componentes protectores, protapas de miembros y miembros técnicos. 2. El afiliado deberá presentar la solicitud para dicha prestación en Ventanilla de recepción de documentos.	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Ingreso de datos 3. Emisión de órdenes, componentes protectores, protapas de miembros y miembros técnicos 4. Asesorar a través de la Clínica del IESJA para retirar la medicina.	07:45 a 16:00	Gratis	Corresponde a sí el protapas y por Catálogo Electrónico Substancia (verna 600 00 0040)	1. Afiliados a IESJA (Activos y Pasivos) 2. hijos dependientes 3. Montepío de acuerdo a la normativa vigente.	Servicio al Cliente Maury, Regional Litoral	IEF. Maury, Av. Jorge Drom 937-1215 y José Vilaburgue (Sector Playón) Contacto Centro 3.700-000-400 FAX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.iajuia.mt.ec/	Para información de este servicio: "Atención Presencial": Agencia a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Maury, Regional Litoral. "Atención telefónica": Consulta e información a través del Call Center 3.700-000-400. "Atención electrónica": a través de la Página web del IESJA www.iajuia.mt.ec CONTACTOS para recibir información por correo electrónico.	SI	www.iajuia.mt.ec	NO AFILIADA	0	803
27	Programa de atención a las personas con Discapacidad	1. Informes Sociales para trámites en IESJA de asignación de prótesis, ayudas técnicas y compensación de ingresos 2. Coordinación y ejecución de Servicios, Talleres, Conferencias, Charlas de desarrollo familiar. 3. Actividades sociales e integración familiar.	1. Solicita turno de atención en ventanillas 2. Presentar la documentación pertinente en ventanillas	1. Verificación de los requisitos. 2. Ingreso de datos 3. Emisión de órdenes, componentes protectores, protapas de miembros y miembros técnicos 4. Asesorar a través de la Clínica del IESJA para retirar la medicina.	07:45 a 16:00	Gratis	Inmediato o conforme la disponibilidad de fechas para actividades	Afiliados a IESJA	Se atiende en todas las agencias e nivel nacional	IEF. Maury, Av. Jorge Drom 937-1215 y José Vilaburgue (Sector Playón) Contacto Centro 3.700-000-400 FAX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.iajuia.mt.ec/	Para información de este servicio: "Atención Presencial": Agencia a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Maury, Regional Litoral. "Atención telefónica": Consulta e información a través del Call Center 3.700-000-400. "Atención electrónica": a través de la Página web del IESJA www.iajuia.mt.ec CONTACTOS para recibir información por correo electrónico.	SI	www.iajuia.mt.ec	NO AFILIADA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	46	70
28	Terapia familiar	Mayor de relaciones familiares a diferentes niveles, propiciando la comprensión mutua e integración emocional entre sus miembros. Facilitando estrategias de afrontamiento y habilidad de resolución de conflictos.	1. Solicita turno de atención 2. Presentar a la Dirección de Bienestar Social	1. Solicita requerimiento existencia social	07:45 a 16:00	Gratis	Inmediato o conforme la disponibilidad de fechas para actividades	Afiliados a IESJA	Dirección de Bienestar Social, maury Quito	IEF. Maury, Av. Jorge Drom 937-1215 y José Vilaburgue (Sector Playón) Contacto Centro 3.700-000-400 FAX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.iajuia.mt.ec/	Para información de este servicio: "Atención Presencial": Agencia a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Maury, Regional Litoral. "Atención telefónica": Consulta e información a través del Call Center 3.700-000-400. "Atención electrónica": a través de la Página web del IESJA www.iajuia.mt.ec CONTACTOS para recibir información por correo electrónico.	NO	www.iajuia.mt.ec	NO AFILIADA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	21	21
29	Informes Sociales para órdenes, prótesis, devoluciones anticipadas de fondos de reserva y créditos por préstamo emergente	Se realizan Informes Sociales para que el afiliado pueda acceder a los auxilios técnicos, fondos de reserva y créditos por préstamo emergente	1. Solicita turno en ventanillas	1. Solicita requerimiento de servicio Original de la cédula del militar y del dependiente, en el caso que requiera para el dependiente. 2. Certificados Médicos o documentos en los que se verifiquen la enfermedad. 3. Certificados de los tres últimos meses.	07:45 a 16:00	Gratis	Inmediato o conforme la disponibilidad de fechas para actividades	Afiliados a IESJA	Se atiende en todas las agencias e nivel nacional	IEF. Maury, Av. Jorge Drom 937-1215 y José Vilaburgue (Sector Playón) Contacto Centro 3.700-000-400 FAX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.iajuia.mt.ec/	Para información de este servicio: "Atención Presencial": Agencia a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Maury, Regional Litoral. "Atención telefónica": Consulta e información a través del Call Center 3.700-000-400. "Atención electrónica": a través de la Página web del IESJA www.iajuia.mt.ec CONTACTOS para recibir información por correo electrónico.	NO	www.iajuia.mt.ec	NO AFILIADA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	0	30
30	Programa del Adulto Mayor	Desarrollo de terapias ocupacionales, mediante la adecuada utilización del tiempo libre, desarrollo y fortalecimiento de destrezas y habilidades. Programa que realice la prevención e integración del Adulto Mayor mediante actividades culturales, deportivas, recreativas, comunitarias, medio ambiente y comunales, y de desarrollo del aprendizaje de la lectura de vida. Fortalecimiento de habilidades cognitivas, para que los individuos autodesarrollen con una integración progresiva e incrementalmente la participación en las actividades.	1. Acude a la Dirección de Bienestar Social (Maury-Quito) y solicita el formulario de inscripción para la base de datos Mayor. 2. Presentar cédula original vigente	1. Presentación del Propósito de Talleres Ocupacionales 2. Gestión de Recursos para la ejecución del Programa 3. Pago de Servicios Básicos de las Instalaciones de la Base de Talleres. 4. Ejecución de los Talleres. 5. Evaluación de los Resultados de los Programas de Adulto Mayor 6. Difusión de los Resultados. 7. Evaluación del servicio	07:45 a 16:00	Autogestión	Inmediato	Asignados del IESJA (Adulto Mayor)	Se atiende en todas las agencias e nivel nacional	IEF. Maury, Av. Jorge Drom 937-1215 y José Vilaburgue (Sector Playón) Contacto Centro 3.700-000-400 FAX: 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.iajuia.mt.ec/	Para información de este servicio: "Atención Presencial": Agencia a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Maury, Regional Litoral. "Atención telefónica": Consulta e información a través del Call Center 3.700-000-400. "Atención electrónica": a través de la Página web del IESJA www.iajuia.mt.ec CONTACTOS para recibir información por correo electrónico.	NO	www.iajuia.mt.ec	NO AFILIADA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	166	554

31	Pago de Beca	Realizar el sí de la respectiva para el pago de ayuda económica del programa Combinación de CENIPA de acuerdo a la Ley de Gratuidad y Reconocimiento Nacional	Según la "Ley Especial de Gratuidad y Reconocimiento Nacional" a los Combatientes del Conflicto Armado del 1995", señala en su "Art. 8. El Ministerio de Educación, Cultura, Deportes y Recreación, a través del Instituto de Estudios de Conflictos Educativos y Beca, ICEE otorgará becas en beneficio de los hijos de los combatientes fallecidos o heridos en guerra, con becas que conlleven matrícula total o parcial, a fin de que puedan continuar sus estudios pre-primarios, primarios, secundarios y universitarios".	2. Los beneficiarios presentarán al Ministerio de Defensa Nacional los documentos que certifiquen los estudios que se encuentran realizando. 2.8. El Ministerio de Defensa Nacional remite al Instituto de Fomento al Talento Humano el expediente de documentación y listado de beneficiarios. 3. El Instituto de Fomento al Talento Humano realiza el sí de pago y la transferencia de recursos económicos al ICEE y remite una copia al Ministerio de Defensa Nacional. 4. El Ministerio de Defensa Nacional realiza un oficio dirigido al señor Director General del ICEE, en el cual se solicita el rubro de pago y transferencias realizadas por el Instituto de Fomento al Talento Humano, para proceder a la transferencia de los recursos en los nombres de los beneficiarios.	La Dirección de Bienestar Social del ICEE se encarga de realizar el proceso de pago a cada uno de los beneficiarios acorde a los rubros previstos por el MCDNA, proceso que incluye la entrega de documentación de Cédulas de Guerra y pronunciamiento de la transferencia por parte de la Dirección Financiera del ICEE.	07:45 a 16:00	Gratuito	72 horas	La "Ley Especial de Gratuidad y Reconocimiento Nacional" a los Combatientes del Conflicto Armado del 1995", señala en su "Art. 8. El Ministerio de Educación, Cultura, Deportes y Recreación, a través del Instituto de Estudios de Conflictos Educativos y Beca, ICEE otorgará becas en beneficio de los hijos de los combatientes fallecidos o heridos en guerra, con becas que conlleven matrícula total o parcial. A fin de que puedan continuar sus estudios pre-primarios, primarios, secundarios y universitarios". 2. El Estado otorgará cupos anuales para becas de estudio completas a los ex combatientes y a los hijos e hijas menores de edad y mayores de edad con discapacidad total o parcial permanentemente que en su calidad de estudiantes, y por su origen socio económico: étnico, étnico, discapacidad o lugar de residencia, entre otros, seguirán recibiendo el apoyo económico, académico, psiquiátrico y emocional a través de los programas de apoyo social, psicológico, vocacional, laboral y profesional.	Dirección de Bienestar Social, sede Quito	Sef. Maestre, Av. Jorge Drom N°1-123 y Jona Villalengua (Centro Histórico) Contacto Centro: 3-700-000-400 PSE: 02-396-6200 http://www.icee.edu.ec/	Para información de este servicio: "Atención Presencial: Agencia a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Móvil, Registro Ciudadano" "Atención telefónica: Consulta e información: 8 líneas del Call Center 3-700-000-400." "Atención electrónica: a través de la Página web del ICEE" www.icee.edu.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional.	6	1
32	Asistencia Social Domiciliar	Servicio orientado a usuarios integrados que encuentran dificultades de movilidad y que demanden algún servicio, atendiendo las solicitudes atendidas según programa, referencia clínica, personal con discapacidad o privado de la libertad, con el objeto de brindar un servicio.	Para ingresar dentro de la asistencia domiciliar se deberá registrar en territorio la siguiente documentación: 1. Solicitud General 2. Cédula Original	1. Documento que justifique el requerimiento de visita domiciliar	1.- La Dirección de Bienestar Social, designará la profesional que realizará la visita domiciliar de acuerdo al requerimiento. 2.- Contactarse con el personal, afilado o telefónico a fin de coordinar la asistencia domiciliar. 3.- Documento que verifica al servicio la brevedad.	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato	Asignados del ICEE	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Sef. Maestre, Av. Jorge Drom N°1-123 y Jona Villalengua (Centro Histórico) Contacto Centro: 3-700-000-400 PSE: 02-396-6200 Agencia a nivel nacional: http://www.icee.edu.ec/	Para información de este servicio: "Atención Presencial: Agencia a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Móvil, Registro Ciudadano" "Atención telefónica: Consulta e información: 8 líneas del Call Center 3-700-000-400." "Atención electrónica: a través de la Página web del ICEE" www.icee.edu.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	www.icee.edu.ec	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional.	6	6
Para ser Renado por las Instrucciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)										Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										31/05/2020							
FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL a)										COORDINACIÓN DE AGENCIAS Y SERVICIO AL CLIENTE							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a)										Teresa Coronel - C.M. Geor Nelson							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										geor.nelson@icee.edu.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										3966000 ext. 1415							