



|    |   |  |  |   |                   |          |   |  |   |   |   |    |   |   |  |  |  |
|----|---|--|--|---|-------------------|----------|---|--|---|---|---|----|---|---|--|--|--|
| 9  | Certificado de Afiliación al Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas | Emisión de certificado de Afiliación o No afiliación al ISSFA  | 1. Solicitar un turno de atención.<br>2. Presentar cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte para extranjeros.<br>3. Solicitar a la ventanilla la entrega del certificado de Afiliación o No afiliación al ISSFA.<br>4. Entrega del certificado legalizado.<br>5. También se encuentra disponible este servicio a través de la página web del ISSFA  | <b>Requisitos:</b><br>Cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte vigente.  | 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 Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Ilaquito) Call Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000.<br>Información en <a href="http://www.issfa.mil.ec">www.issfa.mil.ec</a> , y también en Agencias a Nivel Nacional. | Edif. Matriz Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Ilaquito) Call Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000.<br>Información en <a href="http://www.issfa.mil.ec">www.issfa.mil.ec</a> , y también en Agencias a Nivel Nacional. | SI | Para este servicio no hay formulario que deba realizar el pensionista que reside en el Ecuador. | En la actualidad no se dispone de servicio on line  | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización de la estadística |
| 10 | Certificado de No Adeudar al ISSFA  | Emisión de certificado de No Adeudar al ISSFA  | 1. Ingresar a <a href="http://www.issfa.mil.ec">www.issfa.mil.ec</a><br>2. Ingresar a SERVICIOS EN LÍNEA.<br>3. Escojer los Certificados de No adeudar.<br>4. Registrar N° de cédula.<br>5. Click en Consultar.<br>6. Imprimir.<br>7. Ingresar el nombre y apellido completos en el caso de no estar registrado en la base de datos del ISSFA.   | <b>Requisitos:</b><br>Ingresar a la página web del ISSFA en la opción Servicios en línea, certificado de No adeudar.  | 24 horas/365 días | Gratuito | Inmediato   | Afiliados al ISSFA y público en general  | Se atiende a través de la página web del ISSFA  | Edif. Matriz Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Ilaquito) Call Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000.<br>Información en <a href="http://www.issfa.mil.ec">www.issfa.mil.ec</a> , y también en Agencias a Nivel Nacional. | Página web del ISSFA  | SI | Para este servicio no hay formulario que deba realizar el pensionista que reside en el Ecuador. | <a href="https://issfa.mil.ec/contenidos/Formulario">https://issfa.mil.ec/contenidos/Formulario</a> | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización de la estadística |
| 11 | Control de Supervivencia a través del Cruce de información automática             | ISSFA realiza el control de Supervivencia de los afiliados pensionistas del ISSFA mediante cruce mensual de la información con DINARDAP para la validación de derechos y mantener vigente el goce de sus beneficios, evitando de esta manera la presencia del afiliado que reside en Ecuador a las instalaciones del ISSFA. (Excepto montepíos hijos de 18 a 25 años y pensionistas residentes en el Exterior). *Los pensionistas montepío hijo 18 a 25 años deberán adjuntar al trámite | 1. El ISSFA realiza cruce de la base de datos con la DINARDAP (se posee información de las Instituciones Públicas suscritas).<br>2. Se existe novedades en el cruce de información se realiza la suspensión de derechos de Pensionistas (Pasivos y Derivados) en forma automática. (Para los pensionistas que residen en Ecuador a las instalaciones del ISSFA).<br>3. Se realiza la verificación correspondiente de las novedades a través del departamento de Afiliación.  | El pensionista del ISSFA no debe realizar ningún trámite en el ISSFA  | 07:45 a 16:00     | Gratuito | 30 días   | Pensionistas del ISSFA residentes en el Ecuador (excepto montepíos hijos de 18 a 25 años y pensionistas residentes en el Exterior). *Los pensionistas montepío hijo 18 a 25 años deberán adjuntar al trámite de supervivencia los requisitos vigentes de la actualización de datos de hijos 18-25 años.  | Información en todas las Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz y Regional Litoral, el control de supervivencia a través del cruce de información automática realiza el departamento de Afiliación en ISSFA-Matriz | Edif. Matriz Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Ilaquito) Call Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000.<br>Información en <a href="http://www.issfa.mil.ec">www.issfa.mil.ec</a> , y también en Agencias a Nivel Nacional. | Edif. Matriz Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Ilaquito) Call Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000.<br>Información en <a href="http://www.issfa.mil.ec">www.issfa.mil.ec</a> , y también en Agencias a Nivel Nacional. | SI | Para este servicio no hay formulario que deba realizar el pensionista que reside en el Ecuador. | Para este servicio no hay formulario que deba realizar el pensionista que reside en el Ecuador.     | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización de la estadística |
| 12 | Supervivencia para pensionistas residentes en el exterior                         | Los pensionistas del ISSFA que residen en el exterior deberán presentarse en las oficinas consulares para solicitar la certificación de validación Personal de Derechos de acuerdo a las Instrucciones específicas de Supervivencias para pensionistas del ISSFA residentes en el Exterior.  | 1. Pensionista que reside en el exterior deberá acercarse al consulado y a falta de consulado a una Notaría Pública del país de residencia.<br>2. Solicitar certificado de Supervivencia que contendrá los siguientes datos en dos partes:<br><b>PRIMERA:</b><br>* Tipo de pensionista.<br>* Nombres y Apellidos Completos.<br>* Documento de Identidad y Número (cédula o pasaporte vigente).<br>* Lugar y Fecha de Nacimiento.<br>* Nacionalidad.<br>* Estado Civil.<br>* Ocupación.<br>* Grado o Rango.<br>* Dirección Domiciliaria y número telefónico.<br>* Datos de familiares o apoderados residentes en el Ecuador, provincia, ciudad, dirección, teléfono, relación o parentesco con el pensionista).<br>* Firma y nombre del declarante (en caso de menores de edad legalizará la madre o representante legal).<br><b>SEGUNDA</b><br>* La autoridad diplomática o notario público (según el caso) detallará la certificación de la viencia en sí del pensionista, con la descripción de los datos de dicha autoridad. Firma, nombres y apellidos completos, número de cédula de ciudadanía, rango del funcionario diplomático. (Para montepíos hijos de 18 a 25 años deberá detallar en la certificación que No percibe ingresos, no tiene relación laboral, su estado civil debe ser soltero, adjuntando requisitos vigentes de actualización de datos de hijos vigentes de 18-25 años).  | 1. Certificado de Supervivencia del Exterior para el Pensionista que reside en el exterior trámite personal.<br>2. Deberá contener el certificado de Supervivencia los siguientes datos en dos partes:<br><b>PRIMERA:</b><br>* Tipo de pensionista.<br>* Nombres y Apellidos Completos.<br>* Documento de Identidad y Número (cédula o pasaporte vigente).<br>* Lugar y Fecha de Nacimiento.<br>* Nacionalidad.<br>* Estado Civil.<br>* Ocupación.<br>* Grado o Rango.<br>* Dirección Domiciliaria y número telefónico.<br>* Datos de familiares o apoderados residentes en el Ecuador, provincia, ciudad, dirección, teléfono, relación o parentesco con el pensionista).<br>* Firma y nombre del declarante (en caso de menores de edad legalizará la madre o representante legal).<br><b>SEGUNDA</b><br>* La autoridad diplomática o notario público (según el caso) detallará la certificación de la viencia en sí del pensionista, con la descripción de los datos de dicha autoridad. Firma, nombres y apellidos completos, número de cédula de ciudadanía, rango del funcionario diplomático. (Para montepíos hijos de 18 a 25 años deberá detallar en la certificación que No percibe ingresos, no tiene relación laboral, su estado civil debe ser soltero, adjuntando requisitos vigentes de actualización de datos de hijos vigentes de 18-25 años). | 07:45 a 16:00     | Gratuito | Inmediato   | Pensionistas del ISSFA residentes en el Exterior *Los pensionistas montepío hijo 18 a 25 años deberán adjuntar al trámite de supervivencia los requisitos vigentes de la actualización de datos de hijos 18-25 años. *Los pensionistas montepío esposa o montepío hijo deberán adjuntar el certificado de filiación del Registro Civil del Ecuador que indica su estado civil viuda o soltero según el caso. | La documentación de la Supervivencia del Exterior es procesada inmediatamente en todas las Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz y Regional Litoral   | Edif. Matriz Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Ilaquito) Call Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000.<br>Información en <a href="http://www.issfa.mil.ec">www.issfa.mil.ec</a> , y también en Agencias a Nivel Nacional. | Edif. Matriz Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Ilaquito) Call Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000.<br>Información en <a href="http://www.issfa.mil.ec">www.issfa.mil.ec</a> , y también en Agencias a Nivel Nacional. | SI | Para este servicio no hay formulario que deba realizar el pensionista que reside en el Ecuador. | En la actualidad no se dispone de servicio on line  | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización de la estadística |
| 13 | Seguro de Retiro  | Es una pensión vitalicia para el asegurado que se separa del servicio activo mediante baja con un mínimo de 20 años de servicio (240 impositivos).   | 1. La Fuerza Terrestre, Aérea y Naval remite con oficio la documentación con todos los requisitos para el ingreso del trámite en ISSFA-Matriz para su respectiva Calificación de derechos a las prestaciones iniciales del personal militar que solicita el Seguro de Retiro, dependiendo de la Fuerza la documentación con oficio es entregado directamente al militar y éste a su vez entrega la documentación para el ingreso del trámite en el área de Servicio al Cliente Matriz o Secretaría General del ISSFA.<br>2. Si la documentación reúne los requisitos vigentes se registra y se genera el número de trámite en el área de Servicio al Cliente Matriz a través del sistema BPM, iniciando el proceso de calificación.<br>3. El área de digitalización, realiza el escaneo e indexación de todos los documentos recibidos.<br>4. Calificación de derechos a las prestaciones iniciales a través del área de Afiliación.<br>5. Revisión de aportes, certificación y aprobación de aportes a través del área de Cotizaciones.<br>6. Cálculo de la pensión, invalidez y muerte (según el caso).<br>7. Análisis de los documentos según el tipo de seguro solicitado, ingreso de retenciones judiciales, registro de créditos institucionales y descuentos a través de las asociaciones calificadas por el ISSFA.<br>8. Generación del Proyecto de Acuerdo y liquidación según la prestación a través del área de Prestaciones.<br>9. Aprobación de proyecto de acuerdo de la prestación solicitada a través de la Junta de Calificación de Prestaciones.<br>10. Notificación del acuerdo a través de la Secretaría de Junta de Calificación de Prestaciones con el apoyo del Call Center | <b>REQUISITOS:</b><br>1. Solicitud dirigida al Director General del ISSFA.<br>2. Partida de Nacimiento del Personal Militar.<br>3. Copia de cédula de ciudadanía a color del personal militar.<br>4. Liquidación del tiempo de servicio del militar con la baja, otorgada por el archivo general del MIDENA.<br>5. Hoja de Salida en el caso de la Fuerza Terrestre, cierre de crédito para la Fuerza Naval, certificado del Jefe de Sueldos, para la Fuerza Aérea.<br>6. Certificado de la Dirección de Movilización sobre la entrega de tarjetas del solicitante y sus dependientes, así como haberse presentado en la Sección de Reservas.<br>7. Certificado del Haber Militar correspondiente al mes de la baja.<br>8. Certificado bancario.<br><b>DOCUMENTOS DE LOS DEPENDIENTES DEL MILITAR:</b><br>1. Partida de Matrimonio o Sentencia Judicial de unión de hecho (cónyuge)<br>2. Copias de cédula de ciudadanía (cónyuge, hijos y padres).<br>3. Para hijos menores Partidas de Nacimiento.<br>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.   | 07:45 a 16:00     | Gratuito | 20 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA | Militar Servicio activo que cumple con el tiempo de servicio y requisitos vigentes   | Información en Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Agencia a Nivel Nacional El trámite de ingreso y calificación del seguro de retiro se realiza únicamente en ISSFA-Matriz   | Edif. Matriz Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Ilaquito) Call Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000.<br>Información en <a href="http://www.issfa.mil.ec">www.issfa.mil.ec</a> , y también en Agencias a Nivel Nacional. | Edif. Matriz Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Ilaquito) Call Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000.<br>Información en <a href="http://www.issfa.mil.ec">www.issfa.mil.ec</a> , y también en Agencias a Nivel Nacional. | SI | Para este servicio no hay formulario que deba realizar el pensionista que reside en el Ecuador. | En la actualidad no se dispone de servicio on line se dispone del sistema BPM                       | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización de la estadística |
| 14 | Seguro Indemnización Global   | Es el pago que se realiza al militar en servicio activo que sin tener derecho a los seguros de Retiro y Cesantía se separa de la institución debiendo acreditar como mínimo cinco años de servicio activo y efectivo.  | 1. La Fuerza Terrestre, Aérea y Naval remite con oficio la documentación con todos los requisitos para el ingreso del trámite en ISSFA-Matriz para su respectiva Calificación de derechos a las prestaciones iniciales del personal militar que solicita la Indemnización Global, dependiendo de la Fuerza la documentación con oficio es entregado directamente al militar y éste a su vez entrega la documentación para el ingreso del trámite en el área de Servicio al Cliente Matriz o Secretaría General del ISSFA.<br>2. Si la documentación reúne los requisitos vigentes se registra y se genera el número de trámite en el área de Servicio al Cliente Matriz a través del sistema BPM, iniciando el proceso de calificación.<br>3. El área de digitalización, realiza el escaneo e indexación de todos los documentos recibidos.<br>4. Calificación de derechos a las prestaciones iniciales a través del área de Afiliación.   | <b>REQUISITOS:</b><br>1. Solicitud dirigida al Director General del ISSFA.<br>2. Copia de cédula de ciudadanía a color del personal militar.<br>4. Liquidación del tiempo de servicio del militar con la baja, otorgada por el archivo general del MIDENA.<br>5. Hoja de Salida en el caso de la Fuerza Terrestre, cierre de crédito para la Fuerza Naval, certificado del Jefe de Sueldos, para la Fuerza Aérea.<br>6. Certificado de la Dirección de Movilización sobre la entrega de tarjetas del solicitante y sus dependientes, así como haberse presentado en la Sección de Reservas.<br>7. Certificado bancario.   | 07:45 a 16:00     | Gratuito | 20 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA | Militar Servicio activo que cumple con el tiempo de servicio y requisitos vigentes   | Información en Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Agencia a Nivel Nacional El trámite de ingreso y calificación de la liquidación de la Indemnización Global se realiza únicamente en ISSFA-Matriz                     | Edif. Matriz Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Ilaquito) Call Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000.<br>Información en <a href="http://www.issfa.mil.ec">www.issfa.mil.ec</a> , y también en Agencias a Nivel Nacional. | Edif. Matriz Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Ilaquito) Call Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000.<br>Información en <a href="http://www.issfa.mil.ec">www.issfa.mil.ec</a> , y también en Agencias a Nivel Nacional. | SI | Para este servicio no hay formulario que deba realizar el pensionista que reside en el Ecuador. | En la actualidad no se dispone de servicio on line se dispone del sistema BPM                       | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización de la estadística |
| 15 | Seguro de Accidentes Profesionales  | Tiene como finalidad entregar la prestación destinada a compensar el ingreso del militar que se incapacita por enfermedad o accidente profesional. Este seguro se hace efectivo mediante el pago de la indemnización de la discapacidad y de la pensión de incapacitación.   | 1. La Fuerza Terrestre, Aérea y Naval remite con oficio la documentación con todos los requisitos para el ingreso del trámite en ISSFA-Matriz para su respectiva Calificación de derechos a las prestaciones iniciales del personal militar que solicita el Seguro de Accidentes Profesionales.<br>2. Si la documentación reúne los requisitos vigentes se registra y se genera el número de trámite en el área de Servicio al Cliente Matriz a través del sistema BPM, iniciando el proceso de calificación.<br>3. El área de digitalización, realiza el escaneo e indexación de todos los documentos recibidos.<br>4. Calificación de derechos a las prestaciones iniciales a través del área de Afiliación.<br>5. Revisión de aportes, certificación y aprobación de aportes a través del área de Cotizaciones.<br>6. Cálculo del Seguro de Accidentes Profesionales.<br>7. Análisis de los documentos según el tipo de seguro solicitado, ingreso de retenciones judiciales, registro de créditos institucionales y descuentos a través de las asociaciones calificadas por el ISSFA.<br>8. Generación del Proyecto de Acuerdo y liquidación según la prestación a través del área de Prestaciones.<br>9. Aprobación de proyecto de acuerdo de la prestación solicitada a través de la Junta de Calificación de Prestaciones.<br>10. Notificación del acuerdo a través de la Secretaría de Junta de Calificación de Prestaciones con el apoyo del Call Center del ISSFA.<br>11. Pago de la prestación a través del área de Tesorería del ISSFA.<br>12. Calificación del Grado de Discapacidad del dependiente o  | <b>REQUISITOS:</b><br>1. Solicitud dirigida al Director General del ISSFA.<br>2. Partida de Nacimiento.<br>3. Parte militar y/o policial.<br>4. Informe médico.<br>5. Copia de cédula de ciudadanía del personal militar.<br>6. Liquidación del tiempo de servicio del militar, otorgada por el Archivo General del MIDENA.<br>7. Copia certificada de la última ficha médica, extendida por el HG-1 o la unidad de salud militar donde fue atendido.<br>8. Copia certificada de la historia clínica y epícrisis de la enfermedad o lesión por la que pide su calificación.<br>9. Informe de la Junta de Médicos con el grado de discapacidad.<br>10. Certificado bancario.   | 07:45 a 16:00     | Gratuito | 20 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA | Militar Servicio activo que cumple con el tiempo de servicio y requisitos vigentes   | 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 Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Ilaquito) Call Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000.<br>Información en <a href="http://www.issfa.mil.ec">www.issfa.mil.ec</a> , y también en Agencias a Nivel Nacional. | Edif. Matriz Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Ilaquito) Call Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000.<br>Información en <a href="http://www.issfa.mil.ec">www.issfa.mil.ec</a> , y también en Agencias a Nivel Nacional. | SI | Para este servicio no hay formulario que deba realizar el pensionista que reside en el Ecuador. | En la actualidad no se dispone de servicio on line se dispone del sistema BPM                       | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización de la estadística |

|    |  |  |  |  |               |        |   |  |  |   |    |    |   |  |  |  |
|----|--|--|--|--|---------------|--------|---|--|--|---|----|----|---|--|--|--|
| 16 | Seguro de Vida   | Es el pago de una indemnización, por una sola vez, a los supervivientes designados o a los derechohabientes, a fin de compensar la pérdida del ingreso por la muerte del asegurado.  | El fallecimiento del militar en servicio activo será comunicado al ISSFA por la respectiva Fuerza, mediante correspondiente informe y partida de defunción con los requisitos vigentes.<br>1. La Fuerza Terrestre, Aérea y Naval remite con oficio la documentación con todos los requisitos para el ingreso del trámite en ISSFA-Matriz para su respectiva Calificación de derechos a las prestaciones iniciales del personal militar que solicita el Seguro de Vida.<br>2. Si la documentación reúne los requisitos vigentes se registra y se genera el número de trámite en el área de Servicio al Cliente Matriz a través del sistema BPM, iniciando el proceso de calificación.<br>3. El área de digitalización, realiza el escaneo e indexación de todos los documentos recibidos.<br>4. Calificación de derechos a las prestaciones iniciales a través del área de Afiliación.<br>5. Revisión de aportes, certificación y aprobación de aportes a través del área de Cotizaciones.<br>6. Cálculo del Seguro de Vida.<br>7. Generación del Proyecto de Acuerdo y liquidación según la prestación a través del área de Prestaciones.<br>8. Aprobación de proyecto de acuerdo de la prestación solicitada a través de la Junta de Calificación de Prestaciones.<br>9. Notificación del acuerdo a través de la Secretaría de Junta de Calificación de Prestaciones con el apoyo del Call Center del ISSFA.<br>10. Pago de la prestación a través del área de Tesorería del ISSFA. | <b>REQUISITOS:</b><br>1. Solicitud dirigida al Director General del ISSFA.<br>2. Partida de defunción del causante.<br>3. Partida de matrimonio o Sentencia Judicial de Unión de Hecho, en vida del causante.<br>4. Partida de nacimiento de todos los hijos.<br>5. En caso de hijos conebidos fuera de matrimonio, acta de inscripción de nacimiento.<br>6. Parte militar y/o policial.<br>7. Liquidación del tiempo de servicio con la baja, otorgada por el archivo general del MIDENA.<br>8. Documentos de filiación.<br>9. Copia de cédula de ciudadanía de cada uno de los posibles beneficiarios.<br>10. Posesión efectiva de bienes inscrita en el Registro de la Propiedad.<br>11. En caso de muerte presunta del causante, copia certificada de la sentencia dictada por un juez civil y los requisitos antes mencionados.<br>12. Certificado de la Dirección de Movilización sobre la entrega de tarjetas del solicitante y sus dependientes, así como haberse presentado en la Sección de Reservas.<br>13. Hoja de cierre de crédito.<br>14. Inventario Judicial.<br>15. Protocolo de autopsia.<br>16. Informes médicos.<br>17. Certificado bancario.  | 07:45 a 16:00 | Gratis | 20 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA | Personal 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 será 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 de la liquidación del Seguro de Vida se realiza únicamente en ISSFA-Matriz      | Edif. Matriz Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Ilaquito) Call Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000. www.issfa.mil.ec, y también en Agencias a Nivel Nacional.                | SI |    | En la actualidad no se dispone de servicio on line  | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización de la estadística |
| 17 | Seguro de Invalidez  | Tiene como finalidad entregar la prestación al asegurado en servicio activo que se incapacita fuera de actos de servicio, por efecto de enfermedad común o accidente no profesional y que acredita por lo menos cinco años de servicio activo y efectivo en la Institución; esta prestación termina con la rehabilitación orgánica-funcional o con el fallecimiento del asegurado. | 1. La Fuerza Terrestre, Aérea y Naval remite con oficio la documentación con todos los requisitos para el ingreso del trámite en ISSFA-Matriz para su respectiva Calificación de derechos a las prestaciones iniciales del personal militar que solicita el Seguro de Invalidez.<br>2. Si la documentación reúne los requisitos vigentes se registra y se genera el número de trámite en el área de Servicio al Cliente Matriz, iniciando el proceso de calificación.<br>3. El área de digitalización, realiza el escaneo e indexación de todos los documentos recibidos.<br>4. Calificación de derechos a las prestaciones iniciales a través del área de Afiliación.<br>5. Revisión de aportes, certificación y aprobación de aportes a través del área de Cotizaciones.<br>6. Cálculo del Seguro de Invalidez, a través del área de Prestaciones.<br>7. Generación del Proyecto de Acuerdo y liquidación según la prestación a través del área de Prestaciones.<br>8. Aprobación de proyecto de acuerdo de la prestación solicitada a través de la Junta de Calificación de Prestaciones.<br>9. Notificación del acuerdo a través de la Secretaría de Junta de Calificación de Prestaciones con el apoyo del Call Center del ISSFA.<br>10. Pago de la prestación a través del área de Tesorería del ISSFA.  | <b>REQUISITOS:</b><br>1. Solicitud dirigida al Director General del ISSFA.<br>2. Partida de Nacimiento.<br>3. Parte militar y/o policial.<br>4. Informe médico.<br>5. Copia de cédula de ciudadanía del personal militar.<br>6. Liquidación del tiempo de servicio del militar, otorgada por el Archivo General del MIDENA.<br>7. Copia certificada de la última ficha médica, extendida por el HG-1 o la unidad de salud militar donde fue atendido.<br>8. Copia certificada de la historia clínica y epícrisis de la enfermedad o lesión por la que pide su calificación.<br>9. Informe de la Junta de Médicos con el grado de discapacidad.<br>10. Certificado bancario.  | 07:45 a 16:00 | Gratis | 20 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA | Militar Servicio activo que cumple con el tiempo de servicio y requisitos vigentes   | Información en Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Agencia a Nivel Nacional El trámite de ingreso y calificación de la liquidación del Seguro de Invalidez se realiza únicamente en ISSFA-Matriz | Edif. Matriz Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Ilaquito) Call Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000. www.issfa.mil.ec, y también en Agencias a Nivel Nacional.                | SI |    | En la actualidad no se dispone de servicio on line se dispone del sistema BPM                     | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización de la estadística |
| 18 | Seguro de Montepío - ACTIVOS   | Tiene como finalidad entregar una pensión vitalicia a los derechohabientes del asegurado que fallece en servicio activo  | 1. La Fuerza Terrestre, Aérea y Naval remite con oficio la documentación con todos los requisitos para el ingreso del trámite en ISSFA-Matriz para su respectiva Calificación de derechos a las prestaciones iniciales del personal militar que solicita el Seguro de Montepío- Activos.<br>2. Si la documentación reúne los requisitos vigentes se registra y se genera el número de trámite en el área de Servicio al Cliente Matriz, iniciando el proceso de calificación.<br>3. El área de digitalización, realiza el escaneo e indexación de todos los documentos recibidos.<br>4. Calificación de derechos a las prestaciones iniciales a través del área de Afiliación.<br>5. Revisión de aportes, certificación y aprobación de aportes a través del área de Cotizaciones.<br>6. Cálculo del Seguro de Montepío Activos a través del área de Prestaciones.<br>7. Generación del Proyecto de Acuerdo y liquidación según la prestación a través del área de Prestaciones.<br>8. Aprobación de proyecto de acuerdo de la prestación solicitada a través de la Junta de Calificación de Prestaciones.<br>9. Notificación del acuerdo a través de la Secretaría de Junta de Calificación de Prestaciones con el apoyo del Call Center del ISSFA.<br>10. Remitir listado a Nómina (generación de roles según el caso) y Jefatura de Prestaciones (generación de orden de pago).<br>11. Pago de la prestación a través del área de Tesorería del ISSFA.                            | <b>REQUISITOS:</b><br>1. Solicitud dirigida al Director General del ISSFA.<br>2. Partida de Defunción del causante.<br>3. Partida de Matrimonio o sentencia declaratoria de unión de hecho dictada por un juez civil, en vida del causante.<br>4. Acta de Nacimiento de hijos conebidos antes o fuera de matrimonio del causante, o partida de nacimiento de los hijos nacidos dentro del mismo, menores de 25 años de edad.<br>5. Parte militar y/o policial.<br>6. Liquidación del tiempo de servicio del militar, otorgada por el Archivo General del MIDENA.<br>7. Certificado del Haber Militar correspondiente al mes de baja.<br>8. Certificado de filiación.<br>9. Copia de cédula de ciudadanía de cada uno de los posibles beneficiarios.<br>10. En hijos mayores de edad entre 18 y 25 años los requisitos exigidos para el trámite de Actualización de Datos según normativa vigente.<br>11. Los hijos discapacitados mayores de edad, deben presentar el certificado médico de una unidad de salud militar, copia de cédula, certificado de no aportar al IESS e ISPOL, certificado de filiación emitida por el Registro Civil.<br>12. Posesión efectiva de bienes inscrita en el Registro de la Propiedad.<br>*En caso de muerte presunta del causante, copia certificada de la sentencia dictada por un juez civil y los requisitos antes mencionados.<br>13. Certificado bancario. | 07:45 a 16:00 | Gratis | 20 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA | a) El militar en servicio activo;<br>b) El militar en servicio pasivo que cumple con todos los requisitos legales y es calificado como pensionista; y,<br>c) Los familiares dependientes y los derechohabientes, calificados como tales, de conformidad con la presente Ley, la Ley de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, en su CAPITULO III. DEL SEGURO DE MUERTE Art. 31, textualmente establece: -Tienen derecho a pensión de montepío:<br>a) El viudo, la persona que mantuvo unión libre, estable y monogámica y los hijos menores de dieciocho años del asegurado fallecido;<br>b) Los hijos mayores de dieciocho años de edad incapacitados en forma total y permanente;<br>c) Los hijos solteros hasta los veinticinco años de edad, siempre que comprobaren anualmente hallarse estudiando en establecimientos reconocidos por el Estado y que no mantengan relación laboral.<br>d) El viudo incapacitado en forma total y permanente, que a goce de pensión alguna ni disponga de medios para subsistir. En este caso, tendrá los mismos derechos que se asignan a la viuda; y,<br>e) A falta de los derechohabientes mencionados en | Información en Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Agencia a Nivel Nacional El trámite de ingreso y calificación de Montepío Activos se realiza únicamente en ISSFA-Matriz                       | Edif. Matriz Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Ilaquito) Call Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000. Información en www.issfa.mil.ec, y también en Agencias a Nivel Nacional. | SI | NO | En la actualidad no se dispone de servicio on line se dispone del sistema BPM                     | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización de la estadística |
| 19 | Concesión de Préstamos QUIROGRAFARIO PARA CUBRIR NECESIDADES APREMIANTES   | Esta destinado para cubrir situaciones de salud, fallecimientos, obligaciones judiciales o eventos de naturaleza externa no cubiertos por el ISSFA.  | Militar en Servicio Activo que acredite entre 3 hasta 4 años 11 meses de aportación a la Seguridad Social Militar.   | <b>REQUISITOS:</b><br>a.- Informes médicos que justifiquen la necesidad apremiante.<br>b.- Proforma o factura de gastos médicos.<br>c.- Certificado de inhumación o partida de defunción.<br>d.- Factura de gastos funerarios.<br>e.- Compra y venta o arrendamiento de espacio en un cementerio.<br>f.- Copia de autos resolutivos de liquidación de valores pendientes por juicio de pensión alimenticia.<br>g.- Copia de autos de embargo de vivienda.<br>h.- Copia de indemnizaciones, autos de libertad honorarios profesionales relacionados con accidentes de tránsito.<br>i.- Copia de documentos más relevantes del proceso judicial que permitan determinar la necesidad apremiante del pago.  | 07:45 a 16:00 | Gratis | 8 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA  | a) El militar en servicio activo;<br>b) El militar en servicio pasivo que cumple con todos los requisitos legales y es calificado como pensionista; y montepío esposas / os  | El trámite se generará en las oficinas de Servicio al Cliente ISSFA Matriz, Regional y Agencias a nivel nacional.  | Edif. Matriz Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Ilaquito) Call Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000. Información en www.issfa.mil.ec, y también en Agencias a Nivel Nacional. | SI | NO | Servicio On Line no disponible  | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización de la estadística |
| 20 | Concesión de Préstamos QUIROGRAFARIO PARA CUBRIR GASTOS DE EDUCACIÓN       | Esta destinado a cubrir gastos de educación tanto del afiliado como de sus beneficiarios, así como la adquisición de equipos técnicos que se generen por este concepto.  | Militar en Servicio Activo que acredite entre 3 hasta 4 años 11 meses de aportación a la Seguridad Social Militar.   | <b>REQUISITOS:</b><br>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)<br>2.- Documento de la Institución Educativa que señale los valores para elaboración de Tesi o Proyectos de grado.<br>3.- Proforma de equipos técnicos, informáticos u otros para ser utilizados en los estudios.<br>4.- Convenio de intercambio o pasantía debidamente notariados.<br>5.- Detalle de gastos para pasajes, traslados, estadía, alimentación.  | 07:45 a 16:00 | Gratis | 8 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA  | a) El militar en servicio activo;<br>b) El militar en servicio pasivo que cumple con todos los requisitos legales y es calificado como pensionista; y montepío esposas / os  | El trámite se generará en las oficinas de Servicio al Cliente ISSFA Matriz, Regional y Agencias a nivel nacional.  | Edif. Matriz Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Ilaquito) Call Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000. Información en www.issfa.mil.ec, y también en Agencias a Nivel Nacional. | SI | NO | Servicio On Line no disponible  | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización de la estadística |
| 21 | Concesión de Préstamos PAGO DE DEUDAS CON ENTIDADES CONTROLADAS SBS o SEPS | Esta destinado para realizar el pago de deudas contraídas con Instituciones reguladas por la Superintendencia de Bancos, y Seguros de Economía Popular y Solidaria.  | Militar en Servicio Activo que acredite entre 3 hasta 4 años 11 meses de aportación a la Seguridad Social Militar.   | <b>REQUISITOS:</b><br>1.- Documento emitido por la entidad controlada por la SBS o SEPS, en el que detalle el saldo de la deuda.<br>2.- Documento donde conste la cuenta de la Institución acreedora y el número de RUC.   | 07:45 a 16:00 | Gratis | 8 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA  | a) El militar en servicio activo;<br>b) El militar en servicio pasivo que cumple con todos los requisitos legales y es calificado como pensionista; y montepío esposas / os  | El trámite se generará en las oficinas de Servicio al Cliente ISSFA Matriz, Regional y Agencias a nivel nacional.  | Edif. Matriz Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Ilaquito) Call Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000. Información en www.issfa.mil.ec, y también en Agencias a Nivel Nacional. | SI | NO | Servicio On Line no disponible  | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización de la estadística |
| 22 | Concesión de Préstamos ADQUISICIÓN DE VEHICULO NUEVO                       | Esta destinado para la adquisición de un vehículo nuevo para el uso familiar, destinado a los afiliados que justifiquen poseer vivienda propia.  | Militar en Servicio Activo que registre como mínimo tres años de tiempo de servicio activo y efectivo en Fuerzas Armadas y que posea vivienda.   | <b>REQUISITOS:</b><br>1.- Solicitud a través de Servicios en línea<br>2.- Documentos que justifiquen la adquisición del vehículo, serán entregados en Servicio al Cliente de ISSFA MATRIZ, Regional y Agencias.<br>3.- Copia simple de la escritura y certificado original emitido por el Registro de la Propiedad del cantón que corresponda.<br>4.- Proforma emitida por la concesionaria<br>5.- Original y copia a color legible de la cédula de ciudadanía del afiliado y cónyuge vigentes, cuando exista disolución de la sociedad conyugal, se deberá presentar el original de la partida de matrimonio con marginación de la sentencia.<br>6.- Original y copia a color legible de la papeta de votación del último proceso electoral (excepto militares en servicio activo y   | 07:45 a 16:00 | Gratis | 30 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA | a) El militar en servicio activo;<br>b) El militar en servicio pasivo que cumple con todos los requisitos legales y es calificado como pensionista.  | El trámite se generará en las oficinas de Servicio al Cliente ISSFA Matriz, Regional y Agencias a nivel nacional.  | Edif. Matriz Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Ilaquito) Call Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000. Información en www.issfa.mil.ec, y también en Agencias a Nivel Nacional. | SI | NO | <a href="https://issfa.mil.ec/informacion/Atencion">https://issfa.mil.ec/informacion/Atencion</a> | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización de la estadística |

|    |   |  |   |  |  |               |          |   |   |   |  |   |    |    |   |  |  |  |  |
|----|---|--|---|--|--|---------------|----------|---|---|---|--|---|----|----|---|--|--|--|--|
| 23 | Concesión de Préstamos IMPREVISTOS                        | Esta destinado para solventar gastos urgentes que requiera el afiliado.  | Militar en Servicio Activo que registre como mínimo tres años de tiempo de servicio activo y efectivo en fuerzas armadas.   | <b>REQUISITOS:</b><br>1.- Original y copia a color legible de la cedula de ciudadanía vigente.   | 1. Si la documentación reúne los requisitos vigentes, se registra y se genera el Crédito en las Agencias del ISSFA, Servicio al Cliente Matriz o Regional Litoral.<br>2. Una vez aprobada la Solicitud por el Área de Servicio al Cliente, se procederá a enviar el requerimiento al Área de Crédito para su confirmación.<br>3. El Área Financiera genera la orden de pago al banco central previo a ser depositado en la cuenta del beneficiario.  | 07:45 a 16:00 | Gratuito | 8 días<br>Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA   | a) El militar en servicio activo;<br>b) El militar en servicio pasivo que cumple con todos los requisitos legales y es calificado como pensionista; y montepío esposas / os | El trámite se generará en las oficinas de Servicio al Cliente ISSFA Matriz, Regional y Agencias a nivel nacional. | Edif. Matriz Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Ilaquito) Call Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000. Información en <a href="http://www.issfa.mil.ec">www.issfa.mil.ec</a> , y también en Agencias a Nivel Nacional. | <b>Para información de este servicio:</b><br>*Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matriz, Regional Litoral.<br>*Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400.<br>*Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA <a href="http://www.issfa.mil.ec">www.issfa.mil.ec</a><br>CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | no | <a href="http://www.issfa.mil.ec/comunicacion/telefonos">http://www.issfa.mil.ec/comunicacion/telefonos</a>                                   | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización de la estadística |  |
| 24 | Concesión de Préstamos CONSUMO                            | Esta destinado para satisfacer las necesidades personales del Afiliado   | Militar en Servicio Activo que registre como mínimo tres años de tiempo de servicio activo y efectivo en fuerzas armadas.   | <b>REQUISITOS:</b><br>1.- Original y copia a color legible de la cedula de ciudadanía vigente.   | 1. Si la documentación reúne los requisitos vigentes, se registra y se genera el Crédito en las Agencias del ISSFA, Servicio al Cliente Matriz o Regional Litoral.<br>2. Una vez aprobada la Solicitud por el Área de Servicio al Cliente, se procederá a enviar el requerimiento al Área de Crédito para su confirmación.<br>3. El Área Financiera genera la orden de pago al banco central previo a ser depositado en la cuenta del beneficiario.  | 07:45 a 16:00 | Gratuito | 8 días<br>Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA   | a) El militar en servicio activo;<br>b) El militar en servicio pasivo que cumple con todos los requisitos legales y es calificado como pensionista; y montepío esposas / os | El trámite se generará en las oficinas de Servicio al Cliente ISSFA Matriz, Regional y Agencias a nivel nacional. | Edif. Matriz Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Ilaquito) Call Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000. Información en <a href="http://www.issfa.mil.ec">www.issfa.mil.ec</a> , y también en Agencias a Nivel Nacional. | <b>Para información de este servicio:</b><br>*Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matriz, Regional Litoral.<br>*Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400.<br>*Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA <a href="http://www.issfa.mil.ec">www.issfa.mil.ec</a><br>CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI | no | <a href="http://www.issfa.mil.ec/comunicacion/telefonos">http://www.issfa.mil.ec/comunicacion/telefonos</a>                                   | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización de la estadística |  |
| 25 | Préstamo Hipotecarios FONIFA VIVIENDA INICIAL             | El Fondo Inmobiliario de Fuerzas Armadas FONIFA, es un fondo colectivo y solidario de financiamiento, creado para administrar recursos financieros provenientes del ahorro de sus afiliados, Fondo de Vivienda y reservas de la Seguridad Social Militar en servicio activo para disponer de los recursos necesarios mediante préstamo para obtener su vivienda inicial.   | Militar que desde la fecha de alta al servicio activo efectúa sesenta(60) aportes mensuales efectivos en su cuenta individual. Militar en Servicio Pasivo y Montepío Esposas que se encuentren debidamente calificadas.   | <b>REQUISITOS:</b><br>1.- Verificar recomendaciones y requisitos en página web   | 1. Si la documentación reúne los requisitos vigentes, se registra y se genera el Crédito en las Agencias del ISSFA, Servicio al Cliente Matriz o Regional Litoral.<br>2. Una vez aprobada la Solicitud por el Área de Servicio al Cliente, se procederá a enviar el requerimiento al Área de Crédito para su confirmación.<br>3. El Área Financiera genera la orden de pago al banco central previo a ser depositado en la cuenta del beneficiario.  | 07:45 a 16:00 | Gratuito | 90 días<br>Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA  | a) El ahorrista calificado  | El trámite se generará en las oficinas de Servicio al Cliente ISSFA Matriz, Regional y Agencias a nivel nacional. | Edif. Matriz Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Ilaquito) Call Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000. Información en <a href="http://www.issfa.mil.ec">www.issfa.mil.ec</a> , y también en Agencias a Nivel Nacional. | <b>Para información de este servicio:</b><br>*Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matriz, Regional Litoral.<br>*Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400.<br>*Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA <a href="http://www.issfa.mil.ec">www.issfa.mil.ec</a><br>CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI |    | <a href="http://www.issfa.mil.ec/obeez-2016/02/01/comunicacion/telefonos">http://www.issfa.mil.ec/obeez-2016/02/01/comunicacion/telefonos</a> | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización de la estadística |  |
| 26 | Préstamo Hipotecarios OTROS FINES DE VIVIENDA             | Es un servicio que el ISSFA brinda al personal militar en servicio activo o pensionista de retiro, invalidez y montepío cónyuge, permitiéndole disponer de recursos para fines de vivienda, es un préstamo destinado a financiar por una sola vez la adquisición de otra vivienda, compra de terreno, construcción, mejoramiento y / o ampliación y cancelación de gravamen hipotecario.   | Militar en Servicio Activo que desde la fecha de alta, mantenga sesenta(60) aportes mensuales efectivos en su cuenta individual. Militar en Servicio Pasivo y Montepío Esposas que se encuentren debidamente calificadas.   | <b>REQUISITOS:</b><br>1.- Verificar recomendaciones y requisitos en página web   | 1. Si la documentación reúne los requisitos vigentes, se registra y se genera el Crédito en las Agencias del ISSFA, Servicio al Cliente Matriz o Regional Litoral.<br>2. Una vez aprobada la Solicitud por el Área de Servicio al Cliente, se procederá a enviar el requerimiento al Área de Crédito para su confirmación.<br>3. El Área Financiera genera la orden de pago al banco central previo a ser depositado en la cuenta del beneficiario.  | 07:45 a 16:00 | Gratuito | 90 días<br>Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA  | a) El afiliado calificado   | El trámite se generará en las oficinas de Servicio al Cliente ISSFA Matriz, Regional y Agencias a nivel nacional. | Edif. Matriz Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Ilaquito) Call Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000. Información en <a href="http://www.issfa.mil.ec">www.issfa.mil.ec</a> , y también en Agencias a Nivel Nacional. | <b>Para información de este servicio:</b><br>*Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matriz, Regional Litoral.<br>*Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400.<br>*Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA <a href="http://www.issfa.mil.ec">www.issfa.mil.ec</a><br>CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI |    | <a href="http://www.issfa.mil.ec/obeez-2016/02/01/comunicacion/telefonos">http://www.issfa.mil.ec/obeez-2016/02/01/comunicacion/telefonos</a> | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización de la estadística |  |
| 27 | Retiro del FONIFA   | Los ahorristas y ahorristas calificadas, se retiran del Fondo y recibirán sus ahorros capitalizados a la fecha, por las siguientes causas:<br>1.- Baja del servicio activo, sin derecho a las prestaciones sociales.<br>2.- Fallecimiento del afiliado<br>3.- Ser propietario de vivienda<br>4.- Poser derechos y acciones en Comunidades u Organizaciones Indígenas.<br>5.- Ser cónyuge del afiliado ahorrista.                           | Militar en Servicio Activo que demuestre que posee vivienda.  | <b>REQUISITOS:</b><br>1.- Formulario de retiro del Fonifa<br>2.- Documentos Habilitantes según el caso.  | 1. Si la documentación reúne los requisitos vigentes, se registra y se genera el Crédito en las Agencias del ISSFA, Servicio al Cliente Matriz o Regional Litoral.<br>2. Una vez aprobada la Solicitud por el Área de Servicio al Cliente, se procederá a enviar el requerimiento al Área de Crédito para su confirmación.<br>3. El Área Financiera genera la orden de pago al banco central previo a ser depositado en la cuenta del beneficiario.  | 07:45 a 16:00 | Gratuito | 30 días<br>Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA  | a) El ahorrista y ahorrista calificado.   | El trámite se generará en las oficinas de Servicio al Cliente ISSFA Matriz, Regional y Agencias a nivel nacional. | Edif. Matriz Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Ilaquito) Call Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000. Información en <a href="http://www.issfa.mil.ec">www.issfa.mil.ec</a> , y también en Agencias a Nivel Nacional. | <b>Para información de este servicio:</b><br>*Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matriz, Regional Litoral.<br>*Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400.<br>*Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA <a href="http://www.issfa.mil.ec">www.issfa.mil.ec</a><br>CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI |    |   | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización de la estadística |  |
| 28 | Adelanto de Fondos de Reserva por Necesidades Apremiantes | Esta destinado para cubrir situaciones de salud, fallecimientos, obligaciones judiciales o eventos de naturaleza externa no cubiertos por el ISSFA.  | Militar en Servicio Activo que registre como mínimo 24 y como máximo 35 aportaciones de Fondos de Reserva en ahorro, en situación de necesidad apremiante, debidamente calificada.<br>a.- Enfermedad - Salud.- Cobertura de gastos médicos y Hospitalarios no cubiertos por la normativa jurídica de la Seguridad Social de las FF.AA.<br>b.- Educación.- Cobertura de gastos por: matrícula, pensiones, elaboración de tesis, derechos de grado, equipos técnico e informáticos, para las carreras de Tercer o Cuarto Nivel, o gastos para intercambios estudiantiles.<br>c.- Fallecimiento.- Cobertura de gastos funerales de un familiar hasta el segundo grado de afinidad o cuarto de consanguinidad.<br>d.- Obligaciones Judiciales.- Dispuestas por autoridad competente:<br>1) Autos resolutorios de liquidación de valores pendientes por juicio de pensión alimenticia.<br>2) Autos de embargo de vivienda.<br>3) Indemnizaciones, autos de libertad, honorarios profesionales relacionados con accidentes de tránsito.<br>4) Otros gastos judiciales apremiantes, debidamente comprobados.<br>e.- Obligaciones Crediticias.- Deudas contraídas con tarjetas de crédito o por préstamos en entidades del sector financiero, generadas para cubrir las necesidades señaladas | <b>REQUISITOS:</b><br>1.- Solicitud General<br>2.- Documentos Habilitantes según el caso.  | 1. Si la documentación reúne los requisitos vigentes, se registra y se genera el trámite en las Agencias del ISSFA, Servicio al Cliente Matriz o Regional Litoral.<br>2. Una vez ingresada la Solicitud por el Área de Servicio al Cliente, se procederá a enviar el requerimiento al Área de Bienestar Social para su verificación y aprobación.<br>3. El Área Prestaciones verificará las aportaciones y enviará la orden de pago al departamento Financiero previo al desembolso a la cuenta del Afiliado | 07:45 a 16:00 | Gratuito | 8 días<br>Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA   | a) El Afiliado calificado que cumpla con los requerimientos y las aportaciones mínimas y máximas  | El trámite se generará en las oficinas de Servicio al Cliente ISSFA Matriz, Regional y Agencias a nivel nacional. | Edif. Matriz Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Ilaquito) Call Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000. Información en <a href="http://www.issfa.mil.ec">www.issfa.mil.ec</a> , y también en Agencias a Nivel Nacional. | <b>Para información de este servicio:</b><br>*Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matriz, Regional Litoral.<br>*Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400.<br>*Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA <a href="http://www.issfa.mil.ec">www.issfa.mil.ec</a><br>CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI |    |   | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización de la estadística |  |
| 29 | Reposición de Gastos Médicos                              | Esta destinado a satisfacer la necesidades de los afiliados en cuanto a medicamentos, insumos o suministros para pacientes hospitalizados y atendidos en emergencia, en los casos en que no fueran otorgados como parte de la atención de la unidad prestadora de Salud, siempre y cuando se adjunte la justificación médica correspondiente, los medicamentos serán reconocidos de acuerdo a lo establecido en el CNMB y sus excepciones. | Militar en Servicio Activo, Pasivo y sus dependientes debidamente registrados, que demuestren el requerimiento.<br>1.- El afiliado puede dejar la documentación personalmente en las ventanillas de atención al cliente módulo 15 y 16, ubicadas en el Edificio matriz del ISSFA (Quito), así como en la regional Litoral (Guayaquil) y diferentes agencias a nivel nacional.<br>2.- Se le entregará un número de trámite, mismo que le servirá para hacer el seguimiento necesario.<br>3.- El Seguro de Enfermedad y Maternidad (SEM) procesará dicha documentación y reconocerá los valores de acuerdo a la normativa vigente.<br>4.- Se depositará los valores reconocidos en la cuenta que el afiliado tiene registrado en el ISSFA.  | <b>Requisitos:</b><br>1.- Estar debidamente registrado en el ISSFA.<br>2.- Solicitud dirigida al General Director del ISSFA explicando las circunstancias del hecho y dando a conocer una cuenta bancaria donde desea se le haga el depósito del dinero que desea recuperar.<br>3.- En caso de haber ocurrido hospitalización: Copia certificada de la Historia Clínica de la atención entregada con todos los documentos de soporte: pedidos, recetas, Epícrisis firmada por el médico tratante con sello del hospital del hospital e historia de cargas. En caso de cirugía, además de los antes indicados: protocolo quirúrgico y hoja de anestesia.<br>4.- Si no hubo hospitalización: Informe Médico detallado que incluya descripción de exámenes solicitados y medicamentos usados.<br>5.- Facturas originales y legales (Numeradas con RUC y pie de imprenta) de los gastos que ocasionaron la atención, los que contengan el desglose valorado por ítems: valores día/cama, medicinas, honorarios médicos, dieta hospitalaria, etc. Debe adjuntarse un detalle de las medicinas usadas durante la internación. Las facturas deberán venir firmadas por el titular del seguro o su representante.<br>6.- En caso de requerir recuperar valores por compra de medicina para pacientes calificados como portadores de enfermedades crónicas, se deben presentar la solicitud, la factura original de la medicina y el certificado de bodega de que no existió dicha medicina.<br>7.- El Afiliado debe presentar esta documentación dentro de los 120 días calendario desde que ocurrió la atención o | 1. Si la documentación reúne los requisitos vigentes, se registra y se genera el trámite en las Agencias del ISSFA, Servicio al Cliente Matriz o Regional Litoral.<br>2. Una vez ingresada la Solicitud por el Área de Servicio al Cliente, se procederá a enviar el requerimiento al Área de Salud para su verificación y aprobación.<br>3. El Área de Salud enviará la orden de pago al departamento Financiero previo al desembolso a la cuenta del Afiliado o solicitante calificado.                    | 07:45 a 16:00 | Gratuito | 120 días<br>Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA | Personal militar en servicio activo, pasivo y sus dependientes.   | El trámite se generará en las oficinas de Servicio al Cliente ISSFA Matriz y Regional                             | Edif. Matriz Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Ilaquito) Call Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000. Información en <a href="http://www.issfa.mil.ec">www.issfa.mil.ec</a> , y también en Agencias a Nivel Nacional. | <b>Para información de este servicio:</b><br>*Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matriz, Regional Litoral.<br>*Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400.<br>*Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA <a href="http://www.issfa.mil.ec">www.issfa.mil.ec</a><br>CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI |    |   | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización de la estadística |  |
| 30 | Ortesis y Prótesis  | Esta destinado a satisfacer la necesidades del militar en servicio activo o pasivo y montepío de acuerdo a la normativa vigente.<br>De acuerdo al Instructivo vigente, incluye hijos hasta 18 años, cobertura por 36 meses y con un valor de 8% de una base remunerativa promedio. Este valor se cancela directamente a la institución de rehabilitación a la que asiste el niño o adolescente.  | Militar en Servicio Activo, Pasivo y sus dependientes debidamente registrados y calificados, que demuestren el requerimiento.<br>1.- El afiliado puede dejar la documentación personalmente en las ventanillas de atención al cliente módulo 15 y 16, ubicadas en el Edificio matriz del ISSFA (Quito), así como en la regional Litoral (Guayaquil) y diferentes agencias a nivel nacional.<br>2.- Se le entregará un número de trámite, mismo que le servirá para hacer el seguimiento necesario.<br>3.- Se depositará los valores reconocidos en la cuenta que el afiliado tiene registrado en el ISSFA.  | <b>Requisitos:</b><br>1.- Formulario de Solicitud Reposición de Gastos Médicos.<br>2.- Adjuntar documentación habilitante según el caso del paciente.  | 1. Si la documentación reúne los requisitos vigentes, se registra y se genera el trámite en las Agencias del ISSFA, Servicio al Cliente Matriz o Regional Litoral.<br>2. Una vez ingresada la Solicitud por el Área de Servicio al Cliente, se procederá a enviar el requerimiento al Área de Salud para su verificación y aprobación.   | 07:45 a 16:00 | Gratuito | 90 días<br>Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA  | Personal militar en servicio activo, pasivo y sus dependientes.   | El trámite se generará en las oficinas de Servicio al Cliente ISSFA Matriz y Regional                             | Edif. Matriz Jorge Drom N37-125 y José Villalengua (Sector Ilaquito) Call Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000. Información en <a href="http://www.issfa.mil.ec">www.issfa.mil.ec</a> , y también en Agencias a Nivel Nacional. | <b>Para información de este servicio:</b><br>*Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matriz, Regional Litoral.<br>*Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400.<br>*Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA <a href="http://www.issfa.mil.ec">www.issfa.mil.ec</a><br>CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico. | SI |    |   | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado | En proceso de automatización de la estadística |  |
| 31 |   |  |   |  |  |               |          |   |   |   |  |   |    |    |   |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 32   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 33   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 34   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Portal de Trámite Ciudadano (PTC)                  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:   |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 30/04/2016   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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):                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  | MAYO.DE.INFO.Juan F.Varela                         |  |  |  |  |  |  |  |  |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:          |  |  |  |  |  |  |  |  |  | <a href="mailto:mayo@sup.mt.ec">mayo@sup.mt.ec</a> |  |  |  |  |  |  |  |  |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFOR:                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 3966000 ext. 1415                                  |  |  |  |  |  |  |  |  |