

VISTOS

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (S/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Registro de cónyuge de militares en servicio activo y pasivo	Solicitud que realiza el afiliado para que se registre a su cónyuge como dependiente en la base de datos del ISSFA.	1. Solicita un turno para atención 2. Presenta los requisitos en ventanillas 3. Recibe la hoja familiar 4. Acude a la Dirección de Movilización para obtener la tarjeta militar del cónyuge.	ACTIVOS 1. Solicitud requerido el registro. 2. Fotocopia de la cédula de identidad del solicitante 3. Hoja familiar emitido por la Fuerza actualizada PASIVOS 1. Solicitud requerido el registro. 2. Fotocopia de la cédula de identidad del solicitante 3. Fotocopia de la cédula del pensionista y cónyuge 4. Partida de matrimonio actualizada, así como sentencia, a sentencia judicial de unión de hecho (original o copia certificada si es de años anteriores). Obtención de requisitos en agencias a nivel nacional y contact center 1-700-000-400	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Registro del cónyuge como dependiente en la base de datos del ISSFA 3. Entrega de la hoja familiar 4. Archivo de documentos	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato	Afiliados al ISSFA	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Itaqueño) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/	Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional, Litoral. *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec/informacion/218.htm	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	79	213	EN PROCESO DE AUTOMATIZACIÓN
2	Registro de hijo menor de edad de militares en servicio activo y pasivo	Solicitud que realiza el afiliado para que se registre a su hijo menor de edad como dependiente en la base de datos del ISSFA.	1. Solicita un turno para atención 2. Presenta los requisitos en ventanillas 3. Recibe la hoja familiar 4. Acude a la Dirección de Movilización para obtener la tarjeta militar del hijo	ACTIVOS 1. Solicitud requerido el registro. 2. Fotocopia de la cédula de identidad del solicitante 3. Hoja familiar emitido por la Fuerza actualizada PASIVOS 1. Solicitud requerido el registro. 2. Fotocopia de la cédula de identidad del solicitante 3. Acta de inscripción de nacimiento Obtención de requisitos en agencias a nivel nacional y contact center 1-700-000-400	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Registro del hijo como dependiente en la base de datos del ISSFA 3. Entrega de la hoja familiar 4. Archivo de documentos	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato	Afiliados al ISSFA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Itaqueño) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/	Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional, Litoral. *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec/informacion/219.htm	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	224	531	EN PROCESO DE AUTOMATIZACIÓN
3	Actualización de datos hijo mayor de edad (de 18 a 25 años) como dependiente en la base de datos del ISSFA.	Solicitud que realiza el afiliado para actualizar los datos de mayoría de edad de hijo de 18 a 25 años como dependiente en la base de datos del ISSFA.	1. Solicita un turno para atención 2. Presenta los requisitos en ventanillas 3. Recibe la hoja familiar	1. Fotocopia de la cédula de ciudadanía (mayor de edad) 2. Certificado de filiación otorgada por el Registro Civil 3. Certificado de no afiliación al IESS 4. Certificado de no afiliación al ISSPOL 5. Certificado de matrícula y/o asistencia a clases Para los dependientes que residen en el exterior se observará adicionalmente lo siguiente: Los certificados de estudios deberán ser autORIZADOS por los Consulados o Apostillados y traducidos al castellano. Obtención de requisitos en agencias a nivel nacional y contact center 1-700-000-400	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Ingreso de documentos de actualización de datos 3. Entrega de la hoja familiar 4. Archivo de documentos	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato	Afiliados al ISSFA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Itaqueño) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/	Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional, Litoral. *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	288	625	EN PROCESO DE AUTOMATIZACIÓN
4	Registro y actualización de padres que dependen económicamente del militar activo o pasivo	Solicitud que realiza el afiliado para que se registre a sus padres como dependiente en la base de datos del ISSFA.	1. Solicita un turno para atención 2. Presenta los requisitos en ventanillas 3. Recibe la hoja familiar 4. Acude a la Dirección de Movilización para obtener la tarjeta militar de los padres	1. Solicitud del titular requiriendo el registro de los dependientes padres 2. Declaración juramentada del afiliado titular realizada ante notario que establezca que los padres dependen económicamente por el afiliado titular (de acuerdo a formato vigente, estará sujeto a verificación por parte de la Dirección de Bienestar Social del ISSFA) 3. Copia a color de cédula actualizada del titular 4. Copias a color de los cédulas actualizadas de los padres 5. Certificado emitido por el MES en el que detalle que el Padre y/o madre, NO son beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano; sujeto a verificación mediante cruce de información con el MES 6. Certificado de no afiliado al IESS 7. Certificado de no afiliación al ISSPOL 8. Si tuvo afiliación a cualquiera de los dos Sistemas de Seguridad Social, deberá presentar certificado de no ser pensionista 9. Certificado de no ser beneficiario del Seguro Campesino 10. Certificado de no poseer RUC (o tuvo RUC, el certificado deberá tener fecha de inicio de actividades y fecha de suspensión). Obtención de requisitos en agencias a nivel nacional y contact center 1-700-000-400	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Registro del padre como dependiente en la base de datos del ISSFA 3. Entrega de la hoja familiar 4. Archivo de documentos	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato	Afiliados al ISSFA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Itaqueño) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/	Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional, Litoral. *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec/informacion/220.htm	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	108	231	EN PROCESO DE AUTOMATIZACIÓN
5	Certificado de afiliación o no afiliación	Emisión de certificado de Afiliación o no afiliación al ISSFA	1. Solicita un turno para atención. 2. Presenta cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte para extranjeros. 3. Solicita a la ventanilla el certificado de afiliación o no afiliación al ISSFA. 4. Recibe el certificado legalizado.	1. Cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte vigente.	1. Verificación de la cédula de ciudadanía o pasaporte vigente del solicitante 2. Verificación de los datos del solicitante en la base de datos del ISSFA. 3. Entrega de certificado legalizado.	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato	Afiliados al ISSFA y público en general	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional.	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Itaqueño) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/	Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional, Litoral. *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	http://www.issfa.mil.ec/comunicacion/221.htm	280	656	EN PROCESO DE AUTOMATIZACIÓN
6	Certificado del Grupo Familiar	Emisión de certificado del Grupo Familiar, para obtención de tarjeta militar.	1. Solicita un turno para atención. 2. Presenta cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte para extranjeros. 3. Solicita a la ventanilla el certificado del grupo familiar. 4. Recibe el certificado del grupo familiar legalizado.	1. Cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte vigente.	1. Verificación de la cédula de ciudadanía o pasaporte vigente del solicitante en la base de datos del ISSFA. 2. Verificación de los datos del solicitante en la base de datos del ISSFA. 3. Entrega de certificado legalizado.	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato	Afiliados al ISSFA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional.	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Itaqueño) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/	Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional, Litoral. *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	3.627	7.209	EN PROCESO DE AUTOMATIZACIÓN
7	Certificado de ser pensionista	Emisión de certificado de ser pensionista al ISSFA	1. Solicita un turno para atención. 2. Presenta cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte para extranjeros. 3. Solicita a la ventanilla el certificado de ser pensionista al ISSFA. 4. Recibe el certificado legalizado.	1. Cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte vigente.	1. Verificación de la cédula de ciudadanía o pasaporte vigente del solicitante 2. Verificación de los datos del solicitante en la base de datos del ISSFA. 3. Entrega de certificado legalizado.	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato	Pensionistas al ISSFA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional.	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Itaqueño) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/	Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional, Litoral. *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	196	418	EN PROCESO DE AUTOMATIZACIÓN
8	Entrega de Confidenciales	Emisión del confidencial del pensionista, en donde se refleja el valor de su pensión y descuentos	1. Solicita un turno para atención. 2. Presenta cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte para extranjeros. 3. Solicita a la ventanilla su confidencial 4. Recibe su confidencial legalizado.	1. Cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte vigente.	1. Verificación de la cédula de ciudadanía o pasaporte vigente del solicitante 2. Verificación de los datos del solicitante en la base de datos del ISSFA. 3. Entrega de confidencial legalizado.	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato	Pensionistas al ISSFA	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional / oficina virtual	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Itaqueño) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/	Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional, Litoral. *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	http://www.issfa.mil.ec/comunicacion/222.htm	13.246	27.659	EN PROCESO DE AUTOMATIZACIÓN
9	Seguro de Retiro y Cesantía	Solicitud que realiza el militar activo para acceder al retiro militar	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega el oficio emitido por la Comandancia del Ejército, FAE o Naval con todos los requisitos en las ventanillas del ISSFA 3. Recibe número de trámite de ingreso al sistema BPA 4. Recibe notificación para la firma del acuerdo aprobado (15 días) 5. Recibe transferencia bancaria (20 horas)	1. Verificación de la cédula de ciudadanía o pasaporte vigente. 2. Verificación de los datos del solicitante en la base de datos del ISSFA. 3. Entrega de confidencial legalizado.	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Ingreso de información en el sistema BPA 3. Elaboración de Memorando para digitalización y archivo de documentos 4. Digitalización de documentos en el sistema BPA y archivo 5. Calificación de derechos en los departamentos de la Dirección de Seguros Previsionales 6. Generación y aprobación del acuerdo 7. Notificación al afiliado para la firma del acuerdo aprobado 8. Legitimación de documentación 9. Orden de pago y transferencia bancaria 10. Archivo de documentos	07:45 a 16:00	Gratuito	20 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA	Militar en servicio activo que cumple con el tiempo de servicio y requisitos vigentes	Información en todas las agencias a nivel nacional. El trámite de ingreso y calificación de la indemnización global se realiza únicamente en ISSFA Matriz	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Itaqueño) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/	Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional, Litoral. *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec/informacion/223.htm	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	117	208	EN PROCESO DE AUTOMATIZACIÓN
10	Indemnización Global	Solicitud que realiza el militar activo que se retira del servicio militar sin derecho a pensión	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega el oficio emitido por la Comandancia del Ejército, FAE o Naval con todos los requisitos en las ventanillas del ISSFA 3. Recibe número de trámite de ingreso al sistema BPA 4. Recibe transferencia bancaria (20 días)	1. Verificación de la cédula de ciudadanía o pasaporte vigente. 2. Verificación de los datos del solicitante en la base de datos del ISSFA. 3. Entrega de confidencial legalizado.	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Ingreso de información en el sistema BPA 3. Elaboración de Memorando para digitalización y archivo de documentos 4. Digitalización de documentos en el sistema BPA y archivo 5. Calificación de derechos en los departamentos de la Dirección de Seguros Previsionales 6. Legitimación de documentación 7. Orden de pago y transferencia bancaria 8. Archivo de documentos	07:45 a 16:00	Gratuito	20 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA	Militar en servicio activo que se retira del servicio militar sin derecho a pensión	Información en todas las agencias a nivel nacional. El trámite de ingreso y calificación de la indemnización global se realiza únicamente en ISSFA Matriz	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Itaqueño) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/	Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional, Litoral. *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec/informacion/224.htm	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	7	20	EN PROCESO DE AUTOMATIZACIÓN

11	Seguro de Accidentes Profesionales	Solicitud que realiza el militar activo que se incapacita por enfermedad o accidente profesional	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega el oficio emitido por la Comandancia del Ejército, AF o Naval con todos los requisitos en las ventanillas del ISSFA. 3. Recibe número de trámite de Ingreso documental 4. Recibe notificación para la firma del acuerdo aprobado (15 días) 5. Recibe transferencia bancaria (según el caso - 72 horas)	1. Oficio emitido por la Comandancia del Ejército, Aerea o Naval 2. Solicitud de prestaciones (formato ISSFA) 3. Copia de cédula de ciudadanía 4. Partida de nacimiento 5. Liquidación de tiempo de servicio 6. Copia certificada de la última Ficha médica, extendida por el médico y la unidad de salud militar donde fue atendido. 7. Copia certificada de la historia clínica y exámenes de laboratorio 8. Informe de la Junta de Médicos con el grado de discapacidad. 9. Certificado bancario	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Ingreso de información en el sistema IDM 3. Verificación de documentos en la Dirección de Salud 4. Calificación de derechos en los departamentos de la Dirección de Seguros Previsionales 6. Generación y aprobación del acuerdo 7. Notificación al afiliado para la firma del acuerdo aprobado 8. Legalización de documentación 9. Orden de pago y transferencia bancaria 10. Archivo de documentos	07-45 a 16:00	Gratuito	20 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA	Militar en servicio activo que se incapacita por enfermedad o accidente profesional	Información en Servicio al Cliente, Matriz, Regional Litoral, Agencia y Nivel Nacional El trámite de ingreso y calificación del seguro de accidentes profesionales se realiza únicamente en ISSFA Matriz	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N.º 125 y José Villalengua (Sector Itajaqui) Contact Center 1-700-000-400 Pbx. 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/	Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec/otras_pdfs/seguros/seguro_accidentes_profesionales.pdf	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	1	1	EN PROCESO DE AUTOMATIZACIÓN
12	Seguro de Vida	Solicitud que realiza el derechohabiente por la muerte del militar en servicio activo	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega el oficio emitido por la Comandancia del Ejército, AF o Naval con todos los requisitos en las ventanillas del ISSFA. 3. Recibe número de trámite de Ingreso al sistema BPM 4. Recibe notificación para la firma del acuerdo aprobado (15 días) 5. Recibe transferencia bancaria (72 horas)	1. Oficio emitido por la Comandancia del Ejército, Aerea o Naval 2. Solicitud de prestaciones (formato ISSFA) 3. Copia de cédula de ciudadanía 4. Partida de nacimiento 5. Partida de defunción 6. Liquidación de tiempo de servicio 7. Hoja de salida para la Fuerza Terrestre, hoja de alta y baja para la Fuerza Aérea y hoja de cierre de crédito para la Fuerza Naval 8. Certificado de la Dirección de Movilización sobre la entrega de tarjetas del solicitante y sus dependientes 9. Certificado del Haber Militar correspondiente al mes de la baja 10. Parte militar 11. Protocolo de autopsia 12. Informe médico, Ficha médica y Exámenes (de ser el caso) 13. Posesión efectiva de bienes inscrita en el registro de la propiedad DOCUMENTOS DE LOS DEPENDIENTES DEL MILITAR: 1. Partida de Matrimonio o Sentencia Judicial de unión de hecho (cónyuge) 2. Copias de cédula de ciudadanía (cónyuge e hijos) 3. Para hijos menores acta de nacimiento 4. Para hijos mayores de 18 años hasta 25 años de edad los requisitos vigentes para el trámite de actualización de datos de hijos 18-25 años 5. Certificado bancario	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Ingreso de información en el sistema BPM 3. Elaboración de Memorando para digitalización y archivo de documentos 4. Digitalización de documentos en el sistema BPM y archivo 5. Calificación de derechos en los departamentos de la Dirección de Seguros Previsionales 6. Generación y aprobación del acuerdo 7. Notificación al beneficiario para la firma del acuerdo aprobado 8. Legalización de documentación 9. Orden de pago y transferencia bancaria 10. Archivo de documentos	07-45 a 16:00	Gratuito	20 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA	Derechohabientes del militar en servicio activo, aspirantes a oficiales, tropas conscriptas (fallecidos en actos de servicio) los beneficiarios pueden ser designados potestativamente por el asegurado, a falta de designación de los mismos ésta sera entregada a los herederos del beneficiario, si el militar fallecido no hubiere designado sus beneficiarios, la indemnización se pagará a sus derechohabientes.	Información en Servicio al Cliente, Matriz, Regional Litoral, Agencia y Nivel Nacional El trámite de ingreso y calificación del seguro de vida se realiza únicamente en ISSFA Matriz	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N.º 125 y José Villalengua (Sector Itajaqui) Contact Center 1-700-000-400 Pbx. 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/	Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec/otras_pdfs/seguros/seguro_vida.pdf	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	6	6	EN PROCESO DE AUTOMATIZACIÓN
13	Seguro de Muerte	Solicitud que realiza el derechohabiente del asegurado que fallece en servicio activo o del asegurado que fallece en servicio pasivo, con pensión de retiro, discapacidad o invalidez	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega el oficio emitido por la Comandancia del Ejército, AF o Naval (solo activos) con todos los requisitos en las ventanillas del ISSFA. 3. Recibe número de trámite de Ingreso al sistema BPM 4. Recibe notificación para la firma del acuerdo aprobado (15 días) 5. Recibe transferencia bancaria (72 horas)	1. Oficio emitido por la Comandancia del Ejército, Aerea o Naval (solo activos) 2. Solicitud de prestaciones (formato ISSFA) 3. Copia de cédula de ciudadanía 4. Partida de nacimiento 5. Partida de defunción 6. Liquidación de tiempo de servicio (solo activos) 7. Hoja de salida para la Fuerza Terrestre, hoja de alta y baja para la Fuerza Aérea y hoja de cierre de crédito para la Fuerza Naval (solo activos) 8. Certificado de la Dirección de Movilización sobre la entrega de tarjetas del solicitante y sus dependientes (solo activos) 9. Certificado del Haber Militar correspondiente al mes de la baja (solo activos) 10. Parte militar (solo activos) 11. Protocolo de autopsia (solo activos) 12. Informe médico, Ficha médica y Exámenes (de ser el caso) (solo activos) 13. Posesión efectiva de bienes inscrita en el registro de la propiedad DOCUMENTOS DE LOS DEPENDIENTES DEL MILITAR: 1. Partida de Matrimonio o Sentencia Judicial de unión de hecho (cónyuge) 2. Copias de cédula de ciudadanía (cónyuge e hijos) 3. Para hijos menores acta de nacimiento 4. Para hijos mayores de 18 años hasta 25 años de edad los requisitos vigentes para el trámite de actualización de datos de hijos 18-25 años 5. Certificado bancario	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Ingreso de información en el sistema BPM 3. Elaboración de Memorando para digitalización y archivo de documentos 4. Digitalización de documentos en el sistema BPM y archivo 5. Calificación de derechos en los departamentos de la Dirección de Seguros Previsionales 6. Generación y aprobación del acuerdo 7. Notificación al beneficiario para la firma del acuerdo aprobado 8. Legalización de documentación 9. Orden de pago y transferencia bancaria 10. Archivo de documentos	07-45 a 16:00	Gratuito	20 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA	Derechohabientes del asegurado que fallece en servicio activo o del asegurado que fallece en servicio pasivo, con pensión de retiro, discapacidad o invalidez	Información en Servicio al Cliente, Matriz, Regional Litoral, Agencia y Nivel Nacional El trámite de ingreso y calificación del seguro de vida se realiza únicamente en ISSFA Matriz	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N.º 125 y José Villalengua (Sector Itajaqui) Contact Center 1-700-000-400 Pbx. 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/	Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec/otras_pdfs/seguros/seguro_muerte.pdf	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	11	23	EN PROCESO DE AUTOMATIZACIÓN
14	Avances / Pre-cancelaciones a créditos	Registro del comprobante de pago por abono o precancelación de crédito	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega el comprobante de pago 3. Recibe el comprobante de registro	1. Comprobante de pago, detallando sus apellidos y nombres y número de cédula	1. Verificación de comprobante de depósito 2. Registro de comprobante de depósito 3. Ingresos de comprobante de registro 4. Entrega de comprobante al afiliado	07-45 a 16:00	Gratuito	Inmediato	Afiliados al ISSFA	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N.º 125 y José Villalengua (Sector Itajaqui) Contact Center 1-700-000-400 Pbx. 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/	Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	2.130	3.899	EN PROCESO DE AUTOMATIZACIÓN
15	Concesión de Préstamos QUIROGRAFARIO NECESIDADES APREMIAENTES	Solicitud de crédito que realiza el afiliado para cubrir situaciones de salud, fallecimiento, obligaciones judiciales o eventos de naturaleza externa no cubiertos por el ISSFA.	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega copia de cédula a color, papelería de votación y requisitos según la necesidad apremiante 3. Legala la solicitud de crédito 4. Recibe tabla de amortización 5. Recibe transferencia bancaria (72 horas)	1. Informe médico que justifique la necesidad apremiante. 2. Proforma o factura de gastos médicos. 3. Certificado de inhumación o partida de defunción. 4. Factura de gastos funerarios. 5. Compra- Venta o arrendamiento de espacio en un cementerio. 6. Copia de autos resolutorios de liquidación de valores pendientes por juicio de pensión alimenticia. 7. Copia de autos de embargo de vivienda. 8. Copia de ordenamientos, autos de libertad honorarios profesionales relacionados con accidentes de tránsito. 9. Copia de documentos más relevantes del proceso judicial que permitan determinar la necesidad apremiante del pago. 10. Factura de honorarios emitida por un profesional en Derecho. 11. Informe favorable emitido por la Dirección de Bienestar Social del ISSFA en el caso de presentarse cualquier situación no predecible que genera una necesidad económica (solamente en el caso de Otros eventos de Naturaleza externa). 12. Original y copia a color legible de la cédula de ciudadanía vigente.	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Generación de solicitud de crédito quirografario 3. Ingresos de solicitud 4. Aprobación de crédito 5. Orden de pago y transferencia bancaria	07-45 a 16:00	Gratuito	72 horas	Afiliados al ISSFA que cumplen las condiciones establecidas en el Reglamento para préstamos quirografarios	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N.º 125 y José Villalengua (Sector Itajaqui) Contact Center 1-700-000-400 Pbx. 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/	Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	http://www.issfa.mil.ec/comunicacion/definicion/	138	138	EN PROCESO DE AUTOMATIZACIÓN
16	Concesión de Préstamos QUIROGRAFARIO PARA CUBRIR GASTOS DE EDUCACIÓN	Solicitud de crédito que realiza el afiliado para cubrir gastos de educación tanto del afiliado como de sus beneficiarios, así como la adquisición de equipos técnicos que se generen por este concepto.	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega copia de cédula a color, papelería de votación y requisitos 3. Legala la solicitud de crédito 4. Recibe tabla de amortización 5. Recibe transferencia bancaria (72 horas)	1. Documento emitido por la Unidad Educativa en que detalle: Nombre del alumno, año escolar, semestre o créditos que esta cursando, carrera, detalle de valores de los servicios educativos (si aplica) 2. Documento de la Institución Educativa que señale los valores para elaboración de Teso. Proyecto de grado. 3. Proforma de equipos técnicos, informáticos u otros para ser utilizados en los estudios. 4. Convenio de intercesión o pasantía debidamente notariados 5. Detalle de gastos para pasajes, traslados, estadía, alimentación. 6. Original y copia a color legible de la cédula de ciudadanía vigente.	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Generación de solicitud de crédito 3. Legalización de solicitud 4. Aprobación de crédito 5. Orden de pago y transferencia bancaria	07-45 a 16:00	Gratuito	72 horas	Afiliados al ISSFA que cumplen las condiciones establecidas en el Reglamento para préstamos quirografarios	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N.º 125 y José Villalengua (Sector Itajaqui) Contact Center 1-700-000-400 Pbx. 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/	Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	http://www.issfa.mil.ec/comunicacion/definicion/	21	21	EN PROCESO DE AUTOMATIZACIÓN
17	Concesión de Préstamos PAGO DE DEUDA CON ENTIDADES CONTROLADAS SBS Y SFPS	Solicitud de crédito que realiza el afiliado para el pago de deudas controladas con Entidades reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros de Economía Popular y Solidaria.	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega copia de cédula a color, papelería de votación y requisitos 3. Legala la solicitud de crédito 4. Recibe tabla de amortización 5. Recibe transferencia bancaria (72 horas)	1. Documento emitido por la entidad controlada por la SBS o SFPS, en el que detalle el saldo de la deuda 2. Documento donde conste la cuenta de la institución acreedora y el número de RUC 3. Original y copia a color legible de la cédula de ciudadanía vigente.	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Generación de solicitud de crédito 3. Legalización de solicitud 4. Aprobación de crédito 5. Orden de pago y transferencia bancaria	07-45 a 16:00	Gratuito	72 horas	Afiliados al ISSFA que cumplen las condiciones establecidas en el Reglamento para préstamos quirografarios	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N.º 125 y José Villalengua (Sector Itajaqui) Contact Center 1-700-000-400 Pbx. 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/	Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	http://www.issfa.mil.ec/comunicacion/definicion/	33	33	EN PROCESO DE AUTOMATIZACIÓN
18	Concesión de Préstamos IMPREVISTOS	Solicitud de crédito que realiza el afiliado para solventar gastos urgentes	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega copia de cédula a color, papelería de votación y requisitos 3. Legala la solicitud de crédito 4. Recibe tabla de amortización 5. Recibe transferencia bancaria (72 horas)	1. Original y copia a color legible de la cédula de ciudadanía vigente.	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Generación de solicitud de crédito 3. Legalización de solicitud 4. Aprobación de crédito 5. Orden de pago y transferencia bancaria	07-45 a 16:00	Gratuito	72 horas	Afiliados al ISSFA que cumplen las condiciones establecidas en el Reglamento para préstamos quirografarios	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N.º 125 y José Villalengua (Sector Itajaqui) Contact Center 1-700-000-400 Pbx. 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/	Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	http://www.issfa.mil.ec/comunicacion/definicion/	2.679	2.679	EN PROCESO DE AUTOMATIZACIÓN
19	Concesión de Préstamos CONSUMO	Solicitud de crédito que realiza el afiliado para satisfacer sus necesidades personales	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega copia de cédula a color, papelería de votación y requisitos 3. Legala la solicitud de crédito 4. Recibe tabla de amortización 5. Recibe transferencia bancaria (72 horas)	1. Original y copia a color legible de la cédula de ciudadanía vigente.	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Generación de solicitud de crédito 3. Legalización de solicitud 4. Aprobación de crédito 5. Orden de pago y transferencia bancaria	07-45 a 16:00	Gratuito	72 horas	Afiliados al ISSFA que cumplen las condiciones establecidas en el Reglamento para préstamos quirografarios	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N.º 125 y José Villalengua (Sector Itajaqui) Contact Center 1-700-000-400 Pbx. 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/	Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	http://www.issfa.mil.ec/comunicacion/definicion/	5.868	5.868	EN PROCESO DE AUTOMATIZACIÓN
20	Préstamo Hipotecarios FONDA VIVIENDA INICIAL - BGR	Solicitud que realiza el afiliado para adquirir su primera vivienda terminada	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega de datos 3. Recibe comprobante de ingreso de carpeta 4. Acude al BGR para legalización de documentos (90 días)	1. Verificar recomendaciones y requisitos en página web www.issfa.mil.ec	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Ingreso de documentos en el sistema IDM 3. Legalización de solicitud 4. Aprobación de la comisión de BGR 5. Envío de expediente al BGR	07-45 a 16:00	Gratuito	90 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA	El ahorrista calificado	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N.º 125 y José Villalengua (Sector Itajaqui) Contact Center 1-700-000-400 Pbx. 02-396-6000 Agencia a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/	Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec/otras_pdfs/seguros/seguro_hipotecario.pdf	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	1	1	EN PROCESO DE AUTOMATIZACIÓN

21	Anticipo de fondos de reserva por necesidades apremiantes	Solicitud que realiza el afiliado para cubrir situaciones de salud, fallecimientos, obligaciones judiciales o eventos de naturaleza externa no cubiertas por el ISSFA.	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega requisitos 3. Recibe número de trámite de ingreso documental 4. Recibe transferencia bancaria (8 días)	1.- Solicitud General 2.- Documentos Habilitantes según el caso	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Ingreso de documentos en el sistema 3. Investigación social del caso 4. Orden de gasto y transferencia bancaria	07:45 a 16:00	Gratuito	8 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA	Afiliados al ISSFA que cumplen las condiciones establecidas en el Reglamento para devolución de fondos de reserva	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matric. Av. Jorge Drom N37 125 y José Vilalengua (Sector Itapagati) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/	Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matric. Regional Urbana. *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec/tramite-anticipo-fondos-reserva	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	8	11	EN PROCESO DE AUTOMATIZACIÓN		
22	Certificado de aportes	Solicitud que realiza el afiliado para obtener el certificado de sus aportes	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega requisitos 3. Recibe número de trámite de ingreso documental 4. Retira certificado de aportes (72 horas)	1. Solicitud General 2. Copia de cédula de ciudadanía 3. Liquidación de tiempo de servicio	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Ingreso de trámite al IOM 3. Emisión de certificado de aportes en el departamento de cotizaciones 4. Entrega de certificado al afiliado 5. Archivo de documentos	07:45 a 16:00	Gratuito	72 horas	Militar en servicio activo	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matric. Av. Jorge Drom N37 125 y José Vilalengua (Sector Itapagati) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/	Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matric. Regional Urbana. *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec/tramite-certificado-aporte	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	20	86	EN PROCESO DE AUTOMATIZACIÓN		
23	Registro de cuenta bancaria	Solicitud que realiza el afiliado para registrar su cuenta bancaria	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega requisitos 3. Legaliza documentos 4. Recibe registro de cuenta bancaria	1. Solicitud General 2. Copia de cédula de ciudadanía 3. Certificado bancario	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Actualización de datos 3. Registro de cuenta bancaria 4. Entrega de registro de cuenta bancaria 5. Archivo de documentos	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato	Afiliados al ISSFA	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matric. Av. Jorge Drom N37 125 y José Vilalengua (Sector Itapagati) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/	Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matric. Regional Urbana. *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec/tramite-registro-cuenta-bancaria	NO APLICA, debe acercarse directamente a nuestras agencias a nivel nacional	559	870	EN PROCESO DE AUTOMATIZACIÓN		
24	Entrega de clave para acceso a la oficina virtual	Solicitud que realiza el afiliado para obtener su clave para acceso a la oficina virtual	1. Solicita un turno para atención 2. Presenta cédula de ciudadanía 3. Recibe acuerdo de responsabilidad y despendible con la clave 4. Legaliza los documentos 5. Actualiza clave en la página web del ISSFA.	1. Cédula de ciudadanía original vigente	1. Verificación de documento de identidad 2. Actualización de datos 3. Entrega de acuerdo de responsabilidad y despendible con la clave 4. Legalización de documentos 5. Archivo de documentos	07:45 a 16:00	Gratuito	Inmediato	Afiliados al ISSFA	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matric. Av. Jorge Drom N37 125 y José Vilalengua (Sector Itapagati) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/	Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matric. Regional Urbana. *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	http://www.issfa.mil.ec/usuario/obtener-clave	1.694	2.753	EN PROCESO DE AUTOMATIZACIÓN		
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											Portal de Trámite Ciudadano (PTC)									
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											28/02/2017									
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL									
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL #):											COORDINACIÓN DE AGENCIAS Y SERVICIO AL CLIENTE									
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL #):											MAYO DE INFO. Juan F Varela									
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											jvarela@issfa.mil.ec									
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFO#):											3966000 ext. 1415									