

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 aceleraron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Registro de cónyuge de militante 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. Fotocopia de la cédula del militar y cónyuge 4. Hoja familiar emitida 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 actualizado, acta notarial, o sentencia judicial de unión de hecho legal o copia certificada si es de años anteriores)	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	Gratis	Instantáneo	Afiliados al ISSFA	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Huaque) Contact Center 1-700-000-400 PEX: 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, Local. *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/contenidos/comunicacion/contenidos/133.htm	NO DISPONIBLE, porque no se ha desarrollado un proceso web para este servicio	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información de calificación de satisfacción del servicio
2	Registro de hijo NOMATO (para generación de seguros)	Solicitud que realiza el afiliado para que se registre a su hijo (nomato) 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	1. Solicitud requerido el registro. 2. Fotocopia de la cédula de identidad del solicitante 3. Certificado médico del período de gestación 4. Pedido de actualización de datos del nomato que ya nació adjuntando acta de inscripción de nacimiento	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Requisitos remitidos por IDM al departamento de prestaciones 3. Pedido del registro de nomato del departamento de prestaciones mediante comunicación a través del IDM 4. Pedido de actualización de datos del nomato que ya nació adjuntando acta de inscripción de nacimiento	07:45 a 16:00	Gratis	24 horas	Afiliados al ISSFA	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Huaque) Contact Center 1-700-000-400 PEX: 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, Local. *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/contenidos/comunicacion/contenidos/133.htm	NO DISPONIBLE, porque no se ha desarrollado un proceso web para este servicio	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información de calificación de satisfacción del servicio
3	Registro de hijo menor de edad de militares en servicio activo y pasivo del ISSFA.	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 emitida 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	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	Gratis	Instantáneo	Afiliados al ISSFA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Huaque) Contact Center 1-700-000-400 PEX: 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, Local. *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/contenidos/comunicacion/contenidos/133.htm	NO DISPONIBLE, porque no se ha desarrollado un proceso web para este servicio	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información de calificación de satisfacción del servicio
4	Registro de hijo mayor de edad (de 18 hasta 25 años)	Solicitud que realiza el afiliado para que se registre a su hijo mayor 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	1. Solicitud requerido el registro. 2. Fotocopia de la cédula de identidad del solicitante 3. Acta de inscripción de nacimiento actualizada 4. Fotocopia de la cédula de ciudadanía (mayor de edad) 5. Certificado de filiación otorgada por el Registro Civil 6. Certificado de no afiliación al ISSS 7. Certificado de no afiliación al ISSPOL 8. Certificado de matrícula y/o asistencia a clases 9. Certificado de estudios Para los dependientes que residen en el exterior se observará adicionalmente lo siguiente: Los certificados de estudios deberán ser abalizados por los Consulados o Apostillados y traducidos al castellano.	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	Gratis	Instantáneo	Afiliados al ISSFA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Huaque) Contact Center 1-700-000-400 PEX: 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, Local. *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/contenidos/comunicacion/contenidos/133.htm	NO DISPONIBLE, porque no se ha desarrollado un proceso web para este servicio	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información de calificación de satisfacción del servicio
5	Actualización de datos hijo mayor de edad (de 18 hasta 25 años)	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 4. Acude a la Dirección de Movilización para obtener la tarjeta militar del hijo	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 ISSS 4. Certificado de no afiliación al ISSPOL 5. Certificado de matrícula y/o asistencia a clases 6. Certificado de estudios Para los dependientes que residen en el exterior se observará adicionalmente lo siguiente: Los certificados de estudios deberán ser abalizados por los Consulados o Apostillados y traducidos al castellano.	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Registro de documentos de actualización de datos 3. Entrega de la hoja familiar 4. Archivo de documentos	07:45 a 16:00	Gratis	Instantáneo	Afiliados al ISSFA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Huaque) Contact Center 1-700-000-400 PEX: 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, Local. *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 DISPONIBLE, porque no se ha desarrollado un proceso web para este servicio	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información de calificación de satisfacción del servicio
6	Registro de hijo con capacidades especiales (mayores de edad)	Solicitud que realiza el afiliado para que se registre a su hijo con capacidades especiales 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	1. Solicitud requerido el registro 2. Fotocopia de la cédula de identidad del solicitante 3. Acta de inscripción de nacimiento actualizada 4. Acta de Calificación de Discapacidad de la Junta de Calificación de Prestaciones. 5. Copia de cédula del dependiente para el registro inicial	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	Gratis	Instantáneo	Afiliados al ISSFA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Huaque) Contact Center 1-700-000-400 PEX: 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, Local. *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/contenidos/comunicacion/contenidos/133.htm	NO DISPONIBLE, porque no se ha desarrollado un proceso web para este servicio	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información de calificación de satisfacción del servicio
7	Registro de hijo por orden judicial	Orden judicial que dispone el registro del hijo como dependiente en la base de datos del ISSFA	1. Entrega de orden judicial en recepción de documentos 2. Presenta número de trámite de ingreso documental 3. Recibe la hoja familiar (24 horas)	1. Oficina del juzgado 2. Entrega de documentos al departamento de afiliación 3. Copia de cédula de identidad	1. Ingreso de documentos al sistema IDM 2. Entrega de documentos al departamento de afiliación 3. Registro del hijo como dependiente en la base de datos del ISSFA 4. Entrega de hoja familiar 5. Archivo de documentos	07:45 a 16:00	Gratis	24 horas	Afiliados al ISSFA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Huaque) Contact Center 1-700-000-400 PEX: 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, Local. *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 DISPONIBLE, porque no se ha desarrollado un proceso web para este servicio	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información de calificación de satisfacción del servicio
8	Registro de padres que dependen económicamente del militar activo o pasivo	Solicitud que realiza el afiliado para que se registre a su padre como dependiente en la base de datos del ISSFA.	1. Solicita un turno para atención 2. Presenta los requisitos en ventanillas 3. Recibe la hoja familiar 4. Acude a la Dirección de Movilización para obtener la tarjeta militar de los padres	1. Solicitud del titular requiriendo el registro de los dependientes padres 2. Declaración juramentada del afiliado titular realizada ante notario que establece que los padres dependen económicamente por el afiliado titular (de acuerdo a formato vigente, estará sujeto a verificación por parte de la Dirección de Bienestar Social del ISSFA) 3. Copia a color de cédula actualizada del titular 4. Copias a color de las cédulas actualizadas de los padres 5. Certificado emitido por el IMES 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 IMES 6. Certificado de no afiliado al ISSPOL 7. Certificado de no afiliación al ISSPOL 8. Si tuvo afiliación a cualquiera de los dos Sistemas de Seguridad Social, deberá presentar certificado de no ser pensionista 9. Certificado de no ser beneficiario del Seguro Campesino 10. Certificado de no poseer RUC (si tuvo RUC, el certificado deberá tener fecha de inicio de actividades y fecha de suspensión)	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	Gratis	Instantáneo	Afiliados al ISSFA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Huaque) Contact Center 1-700-000-400 PEX: 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, Local. *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/contenidos/comunicacion/contenidos/133.htm	NO DISPONIBLE, porque no se ha desarrollado un proceso web para este servicio	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información de calificación de satisfacción del servicio
9	Certificado de afiliación y no afiliación	Emisión de certificado de Afiliación o no afiliación al ISSFA	1. Solicita un turno para atención. 2. Presenta cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte para extranjeros. 3. Solicita a la ventanilla el certificado de afiliación o no afiliación al ISSFA. 4. Recibe del certificado legalizado.	1. Cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte vigente.	1. Verificación de la cédula de ciudadanía o pasaporte vigente del solicitante 2. Verificación de los datos del solicitante en la base de datos del ISSFA. 3. Entrega de certificado legalizado.	07:45 a 16:00	Gratis	Instantáneo	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 Huaque) Contact Center 1-700-000-400 PEX: 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, Local. *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/contenidos/comunicacion/contenidos/133.htm	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información de calificación de satisfacción del servicio
10	Certificado de No Aduedar al ISSFA	Emisión de certificado de no aduedar al ISSFA	1. Ingreso a www.issfa.mil.ec 2. Selecciona la opción servicios en línea 3. Selecciona la opción certificados de no aduedar 4. Digita su número de cédula 5. Click en Consultar 6. Imprime el documento 7. Ingrese sus apellidos y nombres en el caso de no estar registrado en la base de datos del ISSFA.	1. Número de cédula	Documento imprime el solicitante donde se refleje el documento con firma y sello digital de la autoridad competente.	24 horas/365 días	Gratis	Instantáneo	Afiliados al ISSFA y público en general	Se atiende a través de la página web del ISSFA	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Huaque) Contact Center 1-700-000-400 PEX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional http://www.issfa.mil.ec/	Únicamente a través de www.issfa.mil.ec	SI	NO APLICA	http://www.issfa.mil.ec/contenidos/comunicacion/contenidos/133.htm	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información de calificación de satisfacción del servicio

11	Supervivencia para pensionistas residentes en el exterior	Declaración de supervivencia que presentan los pensionistas del ISSFA que residen en el exterior	1. Se dirige al consulado o a una notaría pública del país de residencia. 2. Realiza la declaración de supervivencia 3. Envía la documentación directamente al ISSFA o algún familiar en el Ecuador para que presente los documentos 4. Recibe el documento de haber pasado supervivencia	1. Declaración de supervivencia realizada en el país de residencia del exterior que contenga la siguiente información: * Nombres y Apellidos Completos. * Número de cédula. * Lugar y Fecha de Nacimiento. * Nacionalidad. * Estado Civil. * Ocupación. * Grado o Rango. * Dirección Domiciliaria y número telefónico. * Firma y nombre del declarante (en caso de menores de edad legalizará la madre o representante legal). * La certificación realizada por notario público extranjero deberá contener timbres y la apostilla correspondiente, si la certificación de supervivencia se encuentra en el idioma extranjero deberá ser traducida al idioma español. * La documentación debe ser válida 60 días desde la fecha de emisión hasta su presentación y registro en el ISSFA, debiendo enviar la documentación íntegra sin tachones, rayones, ni enmendaduras. El trámite de supervivencia del exterior debe realizarse cada año. 2. Copia a color de la cédula de ciudadanía vigente o copia a color de pasaporte vigente del pensionista. * Las pensionistas montado espasa o montado hija deberán adjuntar el certificado de Filiación del Registro Civil del Ecuador que indica su estado civil viuda o soltera según el caso. * Para los hijos de 18 hasta 25 años se deberá observar los requisitos para actualización de datos.	07:45 a 16:00	Gratis	Inmediato	Pensionistas del ISSFA residentes en el Exterior	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional.	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Itaguano) Contact Center 1-700-000-400 PBR: 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 CONTACTÉNSenos para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	NO DISPONIBLE, porque no se ha desarrollado un proceso web para este servicio	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información de calificación de satisfacción del servicio
12	Seguro de Retiro y Cesantía	Solicitud que realiza el militar activo para accionar el retiro militar	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega el oficio emitido por la Comandancia del Ejército, AFE 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, Aéreo 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. 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 7. Certificado de la Dirección de Movilización sobre la entrega de tarjetas del solicitante y sus dependientes. 8. Certificado del Haber Militar correspondiente al mes de la baja 9. Certificado bancario. DOCUMENTOS DE LOS DEPENDIENTES DEL MILITAR: 1. Partida de Matrimonio o Sentencia Judicial de unión de hecho (cónyuge) 2. Copias de cédula de ciudadanía (cónyuge, hijos y padres). 3. Para hijos menores Partida 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.	07:45 a 16:00	Gratis	20 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA	Militar en servicio activo que cumple con el tiempo de servicio y requisitos vigentes	Información en todas las agencias a nivel nacional. El trámite de ingreso y calificación del seguro de retiro se realiza únicamente en ISSFA Matriz	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Itaguano) Contact Center 1-700-000-400 PBR: 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 CONTACTÉNSenos para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec/informacion/consultas-comunicacion/seguros-y-beneficios/seguro-de-retiro	NO DISPONIBLE, porque no se ha desarrollado un proceso web para este servicio	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información de calificación de satisfacción del servicio
13	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, AFE o Naval con todos los requisitos en las ventanillas del ISSFA. 3. Recibe número de trámite de ingreso al sistema BPM 4. Recibe transferencia bancaria (20 días)	1. Oficio emitido por la Comandancia del Ejército, Aéreo 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. 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 7. Certificado de la Dirección de Movilización sobre la entrega de tarjetas del solicitante y sus dependientes. 8. Certificado del Haber Militar correspondiente al mes de la baja 9. Certificado bancario	07:45 a 16:00	Gratis	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 Itaguano) Contact Center 1-700-000-400 PBR: 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 CONTACTÉNSenos para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec/informacion/consultas-comunicacion/seguros-y-beneficios/seguro-de-retiro	NO DISPONIBLE, porque no se ha desarrollado un proceso web para este servicio	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información de calificación de satisfacción del servicio
14	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, AFE 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, Aéreo 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. 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 7. Certificado de la Dirección de Movilización sobre la entrega de tarjetas del solicitante y sus dependientes. 8. Informe de la Junta de Médicos con el grado de discapacidad. 9. Certificado bancario	07:45 a 16:00	Gratis	20 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA	Militar en servicio activo que se incapacita por enfermedad o accidente profesional	Información en Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Agencia a Nivel Nacional El trámite de ingreso y calificación del seguro de accidentes profesionales se realiza únicamente en ISSFA Matriz	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Itaguano) Contact Center 1-700-000-400 PBR: 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 CONTACTÉNSenos para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec/informacion/consultas-comunicacion/seguros-y-beneficios/seguro-de-accidentes-profesionales	NO DISPONIBLE, porque no se ha desarrollado un proceso web para este servicio	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información de calificación de satisfacción del servicio
15	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, AFE 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, Aéreo 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. 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 7. Certificado de la Dirección de Movilización sobre la entrega de tarjetas del solicitante y sus dependientes. 8. Certificado del Haber Militar correspondiente al mes de la baja 9. Partida Militar 10. Partida de Matrimonio o Sentencia Judicial de unión de hecho (cónyuge) 11. Partida de Nacimiento 12. Copias de cédula de ciudadanía (cónyuge e hijos) 13. Para hijos menores acta de nacimiento 14. 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. 15. Certificado bancario	07:45 a 16:00	Gratis	20 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA	Derechohabientes del militar en servicio activo, aspirantes a oficiales, tropas y conscriptos (fallecidos en acto de servicio) los beneficiarios pueden ser designados potestativamente por el asegurado, a falta de designación de los mismos ésta sera entregada a los herederos del beneficiario, si el militar fallecido no hubiere designado sus beneficiarios, la indemnización se pagará a sus derechohabientes.	Información en Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Agencia a Nivel Nacional El trámite de ingreso y calificación del seguro de vida se realiza únicamente en ISSFA Matriz	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Itaguano) Contact Center 1-700-000-400 PBR: 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 CONTACTÉNSenos para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec/informacion/consultas-comunicacion/seguros-y-beneficios/seguro-de-vida	NO DISPONIBLE, porque no se ha desarrollado un proceso web para este servicio	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información de calificación de satisfacción del servicio
16	Seguro de Invalidez	Solicitud que realiza el militar activo que se incapacita fuera de actos de servicio, por efecto de enfermedad común o accidente no profesional	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega el oficio emitido por la Comandancia del Ejército, AFE 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, Aéreo 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. 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 7. Certificado de la Dirección de Movilización sobre la entrega de tarjetas del solicitante y sus dependientes (solo activos) 8. Informe de la Junta de Médicos con el grado de discapacidad. 9. Certificado bancario	07:45 a 16:00	Gratis	20 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA	Militar en servicio activo que se incapacita fuera de actos de servicio, por efecto de enfermedad común o accidente no profesional	Información en Servicio al Cliente Matriz, Regional Litoral, Agencia a Nivel Nacional El trámite de ingreso y calificación del seguro de invalidez se realiza únicamente en ISSFA Matriz	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Itaguano) Contact Center 1-700-000-400 PBR: 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 CONTACTÉNSenos para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec/informacion/consultas-comunicacion/seguros-y-beneficios/seguro-de-invalidez	NO DISPONIBLE, porque no se ha desarrollado un proceso web para este servicio	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información de calificación de satisfacción del servicio
17	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, AFE 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, Aéreo o Naval (solo activos) 2. Solicitud de prestaciones (formato ISSFA) 3. Copia de cédula de ciudadanía 4. Partida de nacimiento 5. Liquidación de tiempo de servicio (solo activos) 6. 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) 7. Certificado de la Dirección de Movilización sobre la entrega de tarjetas del solicitante y sus dependientes (solo activos) 8. Certificado del Haber Militar correspondiente al mes de la baja (solo activos) 9. Partida Militar (solo activos) 10. Partida de Matrimonio o Sentencia Judicial de unión de hecho (cónyuge) 11. Partida de Nacimiento (solo activos) 12. Protocolo de autopsia (solo activos) 13. Protocolo de autopsia (solo activos) 14. Informe médico, ficha médica e Epícrisis (de ser el caso) (solo activos) 15. 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	07:45 a 16:00	Gratis	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 a Nivel Nacional El trámite de ingreso y calificación del seguro de muerte se realiza únicamente en ISSFA Matriz	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Itaguano) Contact Center 1-700-000-400 PBR: 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 CONTACTÉNSenos para recibir información por correo electrónico.	SI	http://www.issfa.mil.ec/informacion/consultas-comunicacion/seguros-y-beneficios/seguro-de-muerte	NO DISPONIBLE, porque no se ha desarrollado un proceso web para este servicio	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información de calificación de satisfacción del servicio
18	Concesión de Préstamos QUINOGRAFARIO PARA CUBRIR GASTOS DE EDUCACIÓN APREMIAENTES	Solicitud de crédito que realiza el afiliado para cubrir gastos de educación tanto del afiliado como de los 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, papeleta de votación y requisitos según la necesidad apremiante 3. Legitima la solicitud de crédito 4. Recibe tabla de amortización 5. Recibe transferencia bancaria (72 horas)	1. Informes médicos que justifiquen la necesidad apremiante. 2. Informe a factura de gastos médicos 3. Certificado de inhumación o partida de defunción. 4. Factura de gastos funerarios. 5. Contrato. Venta o arrendamiento de espacio en un cementerio. 6. Copia de autos resolutivos de liquidación de valores pendientes por juicio de pensión alimenticia. 7. Copia de autos de embargo de vivienda. 8. Copia de indemnizaciones, 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 genere una necesidad económica (Solamente en el caso de Otros eventos de Naturaleza interna). 12. Original y copia a color legible de la cédula de ciudadanía vigente.	07:45 a 16:00	Gratis	72 horas	Afiliados al ISSFA que cumplen las condiciones establecidas en el Reglamento para préstamos quinografarios	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Itaguano) Contact Center 1-700-000-400 PBR: 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 CONTACTÉNSenos para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	http://www.issfa.mil.ec/informacion/consultas-comunicacion/seguros-y-beneficios/seguro-de-accidentes-profesionales	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información de calificación de satisfacción del servicio
19	Concesión de Préstamos QUINOGRAFARIO PARA CUBRIR GASTOS DE EDUCACIÓN	Solicitud de crédito que realiza el afiliado para cubrir gastos de educación tanto del afiliado como de los 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, papeleta de votación y requisitos 3. Legitima la solicitud de crédito 4. Recibe tabla de amortización 5. Recibe transferencia bancaria (72 horas)	1. Documento emitido por la Unidad Educativa en que detalle: Nombre del alumno, año escolar, semestre o créditos que está cursando, carrera, detalle de valores de los servicios educativos (si aplica) 2. Documento de la Institución Educativa que señale los valores para elaboración de Teís - Prospectos de grado. 3. Documento de equipos técnicos, informáticos u otros para ser utilizados por los estudiantes. 4. Convenio de intercambio o pasantía debidamente notariado. 5. Detalle de gastos para pasajes, traslados, estadía, alimentación. 6. Original y copia a color legible de la cédula de ciudadanía vigente.	07:45 a 16:00	Gratis	72 horas	Afiliados al ISSFA que cumplen las condiciones establecidas en el Reglamento para préstamos quinografarios	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matriz, Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Itaguano) Contact Center 1-700-000-400 PBR: 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 CONTACTÉNSenos para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	http://www.issfa.mil.ec/informacion/consultas-comunicacion/seguros-y-beneficios/seguro-de-accidentes-profesionales	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información de calificación de satisfacción del servicio

20	Concesión de Préstamos PAGO DE DEUDAS CON ENTIDADES CONTROLADAS SPS o SEPS	Solicitud de crédito que realiza el afiliado para el pago de deudas contratadas con instituciones reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros de Economía Popular y Solidaria.	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega copia de cédula a color, papeleta de votación y requisitos 3. Legaliza la solicitud de crédito 4. Recibe tabla de amortización 5. Recibe transferencia bancaria (72 horas)	1. Documento emitido por la entidad controlada por la SPS o SEPS, en el que detalle el saldo de la deuda 2. Documento donde conste la cuenta de la institución acreedora y el número de RUC 3. Original y copia a color legible de la cédula de ciudadanía vigente	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Generación de solicitud de crédito 3. Legalización de solicitud 4. Aprobación de crédito 5. Orden de pago y transferencia bancaria	07:45 a 16:00	Gratuito	72 horas	Afiliados al Isfa que cumplen las condiciones establecidas en el Reglamento para préstamos quegrafíanos	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matric. 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.isfa.mil.ec/	Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matric. Regional Utoral. *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISFA www.isfa.mil.ec CONTACTÉNSenos para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	http://www.isfa.mil.ec/informacion/actualizacion/	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información de calificación de satisfacción del servicio
21	Concesión de Préstamos IMPREVISTOS	Solicitud de crédito que realiza el afiliado para solventar gastos urgentes	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega copia de cédula a color, papeleta de votación y requisitos 3. Legaliza la solicitud de crédito 4. Recibe tabla de amortización 5. Recibe transferencia bancaria (72 horas)	1. Original y copia a color legible de la cédula de ciudadanía vigente.	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Generación de solicitud de crédito 3. Legalización de solicitud 4. Aprobación de crédito 5. Orden de pago y transferencia bancaria	07:45 a 16:00	Gratuito	72 horas	Afiliados al Isfa que cumplen las condiciones establecidas en el Reglamento para préstamos quegrafíanos	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matric. 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.isfa.mil.ec/	Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matric. Regional Utoral. *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISFA www.isfa.mil.ec CONTACTÉNSenos para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	http://www.isfa.mil.ec/informacion/actualizacion/	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información de calificación de satisfacción del servicio
22	Concesión de Préstamos CONSUMO	Solicitud de crédito que realiza el afiliado para satisfacer sus necesidades personales	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega copia de cédula a color, papeleta de votación y requisitos 3. Legaliza la solicitud de crédito 4. Recibe tabla de amortización 5. Recibe transferencia bancaria (72 horas)	1. Original y copia a color legible de la cédula de ciudadanía vigente.	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Generación de solicitud de crédito 3. Legalización de solicitud 4. Aprobación de crédito 5. Orden de pago y transferencia bancaria	07:45 a 16:00	Gratuito	72 horas	Afiliados al Isfa que cumplen las condiciones establecidas en el Reglamento para préstamos quegrafíanos	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matric. 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.isfa.mil.ec/	Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matric. Regional Utoral. *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISFA www.isfa.mil.ec CONTACTÉNSenos para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	http://www.isfa.mil.ec/informacion/actualizacion/	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información de calificación de satisfacción del servicio
23	Préstamo Hipotecario FONIA VIVIENDA INICIAL - BGR	Solicitud que realiza el afiliado para adquirir su primera vivienda terminada	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega de requisitos 3. Recibe comprobante de ingreso de carpeta 4. Acude al BGR para legalización de documentos (90 días)	1. Verificar recomendaciones y requisitos en página web www.isfa.mil.ec	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Ingreso de documentos en el sistema 3. Legalización de solicitud 4. Aprobación de la comisión de crédito 5. Envío de expediente al BGR	07:45 a 16:00	Gratuito	90 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISFA	El ahorrato calificado	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matric. 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.isfa.mil.ec/	Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matric. Regional Utoral. *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISFA www.isfa.mil.ec CONTACTÉNSenos para recibir información por correo electrónico.	SI		http://www.isfa.mil.ec/informacion/actualizacion/	NO DISPONIBLE, porque no se ha desarrollado un proceso web para este servicio	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información de calificación de satisfacción del servicio
24	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 ISFA.	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega requisitos 3. Recibe número de trámite de ingreso documental 4. Recibe transferencia bancaria (8 días)	1- Solicitud General 2- Documentos habilitantes según el caso	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Ingreso de documentos en el sistema 3. Investigación social del caso 4. Orden de pago y transferencia bancaria	07:45 a 16:00	Gratuito	8 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISFA	Afiliados al Isfa que cumplen las condiciones establecidas en el Reglamento para devolución de fondos de reserva	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matric. 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.isfa.mil.ec/	Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matric. Regional Utoral. *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISFA www.isfa.mil.ec CONTACTÉNSenos para recibir información por correo electrónico.	SI		http://www.isfa.mil.ec/informacion/actualizacion/	NO DISPONIBLE, porque no se ha desarrollado un proceso web para este servicio	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información de calificación de satisfacción del servicio
25	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. Recibe certificado de aportes (72 horas)	1. Solicitud General 2. Copia de cédula de ciudadanía 3. Legalización de tiempo de servicio	1. Verificación de requisitos en ventanillas 2. Ingreso de trámite al IDM 3. Emisión de certificado de aportes en el departamento de cotizaciones 4. Orden de pago y transferencia bancaria 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 Villalengua (Sector Itaqueño) Contact Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 Agencias a nivel nacional http://www.isfa.mil.ec/	Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matric. Regional Utoral. *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISFA www.isfa.mil.ec CONTACTÉNSenos para recibir información por correo electrónico.	SI		http://www.isfa.mil.ec/informacion/actualizacion/	NO DISPONIBLE, porque no se ha desarrollado un proceso web para este servicio	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información de calificación de satisfacción del servicio
26	Registro de cuenta bancaria	Solicitud que realiza el afiliado para registrar la cuenta bancaria	1. Solicita un turno para atención 2. Entrega requisitos 3. Recibe número de trámite de ingreso documental 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	Instantáneo	Afiliados al ISFA	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matric. 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.isfa.mil.ec/	Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matric. Regional Utoral. *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISFA www.isfa.mil.ec CONTACTÉNSenos para recibir información por correo electrónico.	SI		http://www.isfa.mil.ec/informacion/actualizacion/	NO DISPONIBLE, porque no se ha desarrollado un proceso web para este servicio	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información de calificación de satisfacción del servicio
27	Entrega de clave para acceso a servicios en línea	Solicitud que realiza el afiliado para obtener su clave para acceso a los servicios en línea	1. Solicita un turno para atención 2. Presenta cédula de ciudadanía 3. Recibe acuerdo de responsabilidad y desprendible con la clave 4. Legaliza los documentos 5. Actualiza clave en la página web del ISFA	1. Cédula de ciudadanía original vigente	1. Verificación de documento de identidad 2. Actualización de datos 3. Entrega de acuerdo de responsabilidad y desprendible con la clave 4. Legalización de documentos 5. Archivo de documentos	07:45 a 16:00	Gratuito	Instantáneo	Afiliados al ISFA	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matric. 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.isfa.mil.ec/	Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias a Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matric. Regional Utoral. *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISFA www.isfa.mil.ec CONTACTÉNSenos para recibir información por correo electrónico.	SI	NO APLICA	http://www.isfa.mil.ec/informacion/actualizacion/	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información estadística del último periodo	NO DISPONIBLE, no se dispone de la información de calificación de satisfacción del servicio

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

Portal de Trámite Ciudadano (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/01/2017
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MESES
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL g):	COORDINACIÓN DE AGENCIAS Y SERVICIO AL CLIENTE
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	MARCO DE INFIJO, Juan F. Varela
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	marco@isfa.mil.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFOF:	396000 ext. 1415