

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 (Describir si es 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. 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	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 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/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 (nieto) 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	Gratuito	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/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	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 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/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 ISDOL 8. Certificado de matrícula y/o asistencia a clases 9. 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	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 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/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 ISDOL 5. Certificado de matrícula y/o asistencia a clases 6. 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. 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 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	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 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/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 (acta de nacimiento) 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	Gratuito	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 ISSS 7. Certificado de no afiliación al ISDOL 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 tener 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	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 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/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	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 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/comunicacion/comunicacion/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 adjega el documento con firma y sello digital de la autoridad competente.	24 horas/365 días	Gratuito	Inmediato	Afiliados al ISSFA y público en general	Se atiende a través de la página web del ISSFA	Edif. Matriz, 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/comunicacion/comunicacion/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

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 quinquenales	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matric. Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Itaqueo) 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-Matriz, 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/	37	70	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 quinquenales	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matric. Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Itaqueo) 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-Matriz, 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/	1.227	3.906	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 quinquenales	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matric. Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Itaqueo) 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-Matriz, 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/	2.728	8.596	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 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 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 Itaqueo) 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-Matriz, 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 DISPONIBLE, porque no se ha desarrollado un proceso web para este servicio	http://www.isfa.mil.ec/informacion/actualizacion/	3	4	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 Itaqueo) 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-Matriz, 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 DISPONIBLE, porque no se ha desarrollado un proceso web para este servicio	http://www.isfa.mil.ec/informacion/actualizacion/	22	30	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 DIM 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 Itaqueo) 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-Matriz, 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 DISPONIBLE, porque no se ha desarrollado un proceso web para este servicio	http://www.isfa.mil.ec/informacion/actualizacion/	50	70	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. 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 ISFA	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matric. Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Itaqueo) 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-Matriz, 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 DISPONIBLE, porque no se ha desarrollado un proceso web para este servicio	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		
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	Inmediato	Afiliados al ISFA	Se atiende en todas las agencias a nivel nacional	Edif. Matric. Av. Jorge Drom N37 125 y José Villalengua (Sector Itaqueo) 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-Matriz, 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:											31/03/2017									
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL									
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):											TINTE, IVY - AD LINCOLN VARGAS Tapia									
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											ivara@isfa.mil.ec									
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFOF:											396000 ext. 1415									