

## 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 obtiene)	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 dirección de correo electrónico que ofrece el servicio (link para dirigirte a la página de inicio del sitio web y/o descripción)	Tipos de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web,)	Servicio Automatizado (Sí/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 Dependiente CONVYGE de Militares en Servicio Activo y Pasivo (por primera vez)	Es obligación del afiliado titular la notificación oportuna al ISSFA para el registro de sus dependientes.	1. Solicitar información a través de la Atención Personalizada en las diferentes Agencias o Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz o Regional Litoral. 2. Puede también informarse de las diferentes prestaciones y servicios que ofrece el ISSFA llamando al 1-700-000-400 o través de la página web del ISSFA en la opción CONTACTENOS para solicitar información. 3. Entregar el requisito solicitando el registro de dependientes con firma del solicitante. 4. Reunir los requisitos vigentes para el registro de cónyuge por primera vez. 5. Entregar la documentación en Agencias ISSFA a Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matriz, Regional Litoral en el Exterior y/o trámite en las ventanillas de atención al cliente e Agencias o Nivel Nacional	1. El solicitante deberá Llevar la solicitud para el registro de dependientes. 2. Adjuntar copia legible de la cédula de identidad y papleta de votación del solicitante del Convyge del Militar activo (que indique su actual estado civil). 3. Una vez recibida la documentación y luego de su verificación se procede a registrar el nuevo dependiente entregando la Hoja de Grupo Familiar ISSFA al solicitante, quedando en custodia la documentación en el ISSFA.	1. La solicitud de registro de dependientes y los requisitos vigentes son verificados en las Agencias del ISSFA, Servicio al Cliente Matriz o Regional Litoral. 2. Una vez entregada la documentación luego de su verificación se procede a registrar el nuevo dependiente entregando la Hoja de Grupo Familiar ISSFA al solicitante, quedando en custodia la documentación en el ISSFA.	07:45 a 16:00	Gratis	Inmediato	Afilados al ISSFA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional	Edif. Matriz Jorge Drom 937-125 y José Villalenga (Sector Ibagué) Call Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000. Información en www.issfa.mil.ec, y también en Agencias a Nivel Nacional. 1. El solicitante deberá Llevar la solicitud para el registro de dependientes. 2. Adjuntar copia legible de la cédula de identidad y papleta de votación del solicitante del Convyge del Militar activo (que indique su actual estado civil). 3. Una vez recibida la documentación y luego de su verificación se procede a registrar el nuevo dependiente entregando la Hoja de Grupo Familiar ISSFA al solicitante, quedando en custodia la documentación en el ISSFA.	Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias o Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matriz, Regional Litoral. *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. Información en www.issfa.mil.ec, y también en Agencias a Nivel Nacional. *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	<a href="http://www.issfa.mil.ec/index.php?option=com_phocadownload&amp;Itemid=103&amp;task=download&amp;id=2015&amp;id=103&amp;filename=afiliacion&amp;general&amp;desc=1&amp;format=pdf&amp;language=es">http://www.issfa.mil.ec/index.php?option=com_phocadownload&amp;Itemid=103&amp;task=download&amp;id=2015&amp;id=103&amp;filename=afiliacion&amp;general&amp;desc=1&amp;format=pdf&amp;language=es</a>	En la actualidad no se dispone de servicio on line	En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado	En proceso de automatización a la medida de la satisfacción del usuario	Se ha realizado la Contratación a Empresa Externa para la medición de la satisfacción del usuario	
2	Registro de Hijo Dependiente NONATO (por primera vez)	Es obligación del afiliado titular la notificación oportuna al ISSFA para el registro de sus dependientes.	1. Solicitar información a través de la Atención Personalizada en las diferentes Agencias o Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz o Regional Litoral. 2. Puede también informarse de las diferentes prestaciones y servicios que ofrece el ISSFA llamando al 1-700-000-400 o través de la página web del ISSFA en la opción CONTACTENOS para solicitar información. 3. Entregar el requisito solicitando el registro de dependientes con firma del solicitante. 4. Reunir los requisitos vigentes para el registro de hijo NONATO por primera vez. 5. Entregar la documentación en Agencias ISSFA a Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matriz, Regional Litoral para el registro del dependiente por primera vez.	1. La solicitud de registro de dependientes y los requisitos vigentes son verificados en las Agencias del ISSFA, Servicio al Cliente Matriz o Regional Litoral. 2. Una vez entregada la documentación luego de su verificación se procede a registrar el nuevo dependiente entregando la Hoja de Grupo Familiar ISSFA al solicitante, quedando en custodia la documentación en el ISSFA.	1. La solicitud de registro de dependientes y los requisitos vigentes son verificados en las Agencias del ISSFA, Servicio al Cliente Matriz o Regional Litoral. 2. Una vez entregada la documentación luego de su verificación se procede a registrar el nuevo dependiente entregando la Hoja de Grupo Familiar ISSFA al solicitante, quedando en custodia la documentación en el ISSFA.	07:45 a 16:00	Gratis	24 horas	Afilados al ISSFA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional	Edif. Matriz Jorge Drom 937-125 y José Villalenga (Sector Ibagué) Call Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000. Información en www.issfa.mil.ec, y también en Agencias a Nivel Nacional. 1. El solicitante deberá Llevar la solicitud para el registro de dependientes. 2. Adjuntar copia legible de la cédula de identidad y papleta de votación del solicitante del registro. (En el caso de ser Persona civil o militar en Servicio Pasivo menor de 65 años del último proceso electoral).	Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias o Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matriz, Regional Litoral. *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. Información en www.issfa.mil.ec *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	<a href="http://www.issfa.mil.ec/index.php?option=com_phocadownload&amp;Itemid=103&amp;task=download&amp;id=2015&amp;id=103&amp;filename=afiliacion&amp;general&amp;desc=1&amp;format=pdf&amp;language=es">http://www.issfa.mil.ec/index.php?option=com_phocadownload&amp;Itemid=103&amp;task=download&amp;id=2015&amp;id=103&amp;filename=afiliacion&amp;general&amp;desc=1&amp;format=pdf&amp;language=es</a>	En la actualidad no se dispone de servicio on line	En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado	En proceso de automatización a la medida de la satisfacción del usuario	Se ha realizado la Contratación a Empresa Externa para la medición de la satisfacción del usuario	
3	Registro de Hijo Menor de Edad para Militar en Servicio Activo (por primera vez)	Es obligación del afiliado titular la notificación oportuna al ISSFA para el registro de sus dependientes.	1. Solicitar información a través de la Atención Personalizada en las diferentes Agencias o Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz o Regional Litoral. 2. Puede también informarse de las diferentes prestaciones y servicios que ofrece el ISSFA llamando al 1-700-000-400 o través de la página web del ISSFA en la opción CONTACTENOS para solicitar información. 3. Entregar el requisito solicitando el registro de dependientes con firma del solicitante. 4. Reunir los requisitos vigentes para el registro de hijo Menor de Edad para Militar en Servicio Activo por primera vez. 5. Entregar la documentación en Agencias ISSFA a Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matriz, Regional Litoral para el registro del dependiente por primera vez.	1. El solicitante deberá Llevar la solicitud para el registro de dependientes. 2. Adjuntar copia legible de la cédula de identidad y papleta de votación del solicitante del registro. (En el caso de ser Persona civil o militar en Servicio Pasivo menor de 65 años del último proceso electoral).	1. La solicitud de registro de dependientes y los requisitos vigentes son verificados en las Agencias del ISSFA, Servicio al Cliente Matriz o Regional Litoral. 2. Una vez entregada la documentación luego de su verificación se procede a registrar el nuevo dependiente entregando la Hoja de Grupo Familiar ISSFA al solicitante, quedando en custodia la documentación en el ISSFA.	07:45 a 16:00	Gratis	Inmediato	Afilados al ISSFA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional	Edif. Matriz Jorge Drom 937-125 y José Villalenga (Sector Ibagué) Call Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000. Información en www.issfa.mil.ec, y también en Agencias a Nivel Nacional. 1. El solicitante deberá Llevar la solicitud para el registro de dependientes. 2. Adjuntar copia legible de la cédula de identidad y papleta de votación del solicitante del registro. (En el caso de ser Persona civil o militar en Servicio Pasivo menor de 65 años del último proceso electoral).	Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias o Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matriz, Regional Litoral. *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. Información en www.issfa.mil.ec *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	<a href="http://www.issfa.mil.ec/index.php?option=com_phocadownload&amp;Itemid=103&amp;task=download&amp;id=2015&amp;id=103&amp;filename=afiliacion&amp;general&amp;desc=1&amp;format=pdf&amp;language=es">http://www.issfa.mil.ec/index.php?option=com_phocadownload&amp;Itemid=103&amp;task=download&amp;id=2015&amp;id=103&amp;filename=afiliacion&amp;general&amp;desc=1&amp;format=pdf&amp;language=es</a>	En la actualidad no se dispone de servicio on line	En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado	En proceso de automatización a la medida de la satisfacción del usuario	Se ha realizado la Contratación a Empresa Externa para la medición de la satisfacción del usuario	
4	Registro de Hijo Menor de Edad para Militar en Servicio Pasivo (por primera vez)	Es obligación del afiliado titular la notificación oportuna al ISSFA para el registro de sus dependientes.	1. Solicitar información a través de la Atención Personalizada en las diferentes Agencias o Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz o Regional Litoral. 2. Puede también informarse de las diferentes prestaciones y servicios que ofrece el ISSFA llamando al 1-700-000-400 o través de la página web del ISSFA en la opción CONTACTENOS para solicitar información. 3. Entregar el requisito solicitando el registro de dependientes con firma del solicitante. 4. Reunir los requisitos vigentes para el registro de hijo Menor de Edad para Militar en Servicio Pasivo por primera vez. 5. Entregar la documentación en Agencias ISSFA a Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matriz, Regional Litoral para el registro del dependiente por primera vez.	1. El solicitante deberá Llevar la solicitud para el registro de dependientes. 2. Adjuntar copia legible de la cédula de identidad y papleta de votación del solicitante del registro. (En el caso de ser Persona civil o militar en Servicio Pasivo menor de 65 años del último proceso electoral).	1. La solicitud de registro de dependientes y los requisitos vigentes son verificados en las Agencias del ISSFA, Servicio al Cliente Matriz o Regional Litoral. 2. Una vez entregada la documentación luego de su verificación se procede a registrar el nuevo dependiente entregando la Hoja de Grupo Familiar ISSFA al solicitante, quedando en custodia la documentación en el ISSFA.	07:45 a 16:00	Gratis	Inmediato	Afilados al ISSFA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional	Edif. Matriz Jorge Drom 937-125 y José Villalenga (Sector Ibagué) Call Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000. Información en www.issfa.mil.ec, y también en Agencias a Nivel Nacional. 1. El solicitante deberá Llevar la solicitud para el registro de dependientes. 2. Adjuntar copia legible de la cédula de identidad y papleta de votación del solicitante del registro. (En el caso de ser Persona civil o militar en Servicio Pasivo menor de 65 años del último proceso electoral).	Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias o Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matriz, Regional Litoral. *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. Información en www.issfa.mil.ec *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	<a href="http://www.issfa.mil.ec/index.php?option=com_phocadownload&amp;Itemid=103&amp;task=download&amp;id=2015&amp;id=103&amp;filename=afiliacion&amp;general&amp;desc=1&amp;format=pdf&amp;language=es">http://www.issfa.mil.ec/index.php?option=com_phocadownload&amp;Itemid=103&amp;task=download&amp;id=2015&amp;id=103&amp;filename=afiliacion&amp;general&amp;desc=1&amp;format=pdf&amp;language=es</a>	En la actualidad no se dispone de servicio on line	En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado	En proceso de automatización a la medida de la satisfacción del usuario	Se ha realizado la Contratación a Empresa Externa para la medición de la satisfacción del usuario	
5	Registro de Hijo Mayor de Edad (de 18 hasta 25 años) por primera vez y actualización de datos	Es obligación del afiliado titular la notificación oportuna al ISSFA para el registro de sus dependientes.	1. Solicitar información a través de la Atención Personalizada en las diferentes Agencias o Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz o Regional Litoral. 2. Puede también informarse de las diferentes prestaciones y servicios que ofrece el ISSFA llamando al 1-700-000-400 o través de la página web del ISSFA en la opción CONTACTENOS para solicitar información. 3. Entregar el requisito solicitando el registro de hijo Mayor de Edad por primera vez. 4. Entregar la documentación en Agencias ISSFA a Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matriz, Regional Litoral para el registro del dependiente por primera vez.	1. El solicitante deberá Llevar la solicitud para el registro de dependientes (Cuando sea por primera vez). 2. Adjuntar copia legible de la cédula de identidad y papleta de votación del solicitante del registro. (En el caso de ser Persona civil o militar en Servicio Pasivo menor de 65 años del último proceso electoral).	1. La solicitud de registro de dependientes y los requisitos vigentes son verificados en las Agencias del ISSFA, Servicio al Cliente Matriz o Regional Litoral. 2. Una vez entregada la documentación luego de su verificación se procede a registrar el nuevo dependiente entregando la Hoja de Grupo Familiar ISSFA al solicitante, quedando en custodia la documentación en el ISSFA.	07:45 a 16:00	Gratis	Inmediato	Afilados al ISSFA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional	Edif. Matriz Jorge Drom 937-125 y José Villalenga (Sector Ibagué) Call Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000. Información en www.issfa.mil.ec, y también en Agencias a Nivel Nacional. 1. El solicitante deberá Llevar la solicitud para el registro de dependientes (Cuando sea por primera vez). 2. Adjuntar copia legible de la cédula de identidad y papleta de votación del solicitante del registro. (En el caso de ser Persona civil o militar en Servicio Pasivo menor de 65 años del último proceso electoral).	Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias o Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matriz, Regional Litoral. *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. Información en www.issfa.mil.ec *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	<a href="http://www.issfa.mil.ec/index.php?option=com_phocadownload&amp;Itemid=103&amp;task=download&amp;id=2015&amp;id=103&amp;filename=afiliacion&amp;general&amp;desc=1&amp;format=pdf&amp;language=es">http://www.issfa.mil.ec/index.php?option=com_phocadownload&amp;Itemid=103&amp;task=download&amp;id=2015&amp;id=103&amp;filename=afiliacion&amp;general&amp;desc=1&amp;format=pdf&amp;language=es</a>	En la actualidad no se dispone de servicio on line	En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado	En proceso de automatización a la medida de la satisfacción del usuario	Se ha realizado la Contratación a Empresa Externa para la medición de la satisfacción del usuario	
6	Calificación de Hijo con Capacidades Especiales por primera vez	Es obligación del afiliado titular la notificación oportuna al ISSFA para el registro de sus dependientes.	1. Solicitar información a través de la Atención Personalizada en las diferentes Agencias o Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz o Regional Litoral. 2. Puede también informarse de las diferentes prestaciones y servicios que ofrece el ISSFA llamando al 1-700-000-400 o través de la página web del ISSFA en la opción CONTACTENOS para solicitar información. 3. Acta de inscripción de nacimiento actualizada emitida por el Registro Civil.	1. El solicitante deberá Llevar la solicitud para el registro de dependientes. 2. Adjuntar copia legible de la cédula de identidad y papleta de votación del solicitante del registro. (En el caso de ser Persona civil o militar en Servicio Pasivo menor de 65 años del último proceso electoral).	1. La solicitud de registro de dependientes y los requisitos vigentes son verificados en las Agencias del ISSFA, Servicio al Cliente Matriz o Regional Litoral. 2. Una vez entregada la documentación luego de su verificación se procede a registrar el nuevo dependiente entregando la Hoja de Grupo Familiar ISSFA al solicitante, quedando en custodia la documentación en el ISSFA.	07:45 a 16:00	Gratis	90 días	Donde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA	Afilados al ISSFA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional	Edif. Matriz Jorge Drom 937-125 y José Villalenga (Sector Ibagué) Call Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000. Información en www.issfa.mil.ec, y también en Agencias a Nivel Nacional. 1. El solicitante deberá Llevar la solicitud para el registro de dependientes. 2. Adjuntar copia legible de la cédula de identidad y papleta de votación del solicitante del registro. (En el caso de ser Persona civil o militar en Servicio Pasivo menor de 65 años del último proceso electoral).	Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias o Nivel Nacional, Servicio al Cliente-Matriz, Regional Litoral. *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400. Información en www.issfa.mil.ec *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	<a href="http://www.issfa.mil.ec/index.php?option=com_phocadownload&amp;Itemid=103&amp;task=download&amp;id=2015&amp;id=103&amp;filename=afiliacion&amp;general&amp;desc=1&amp;format=pdf&amp;language=es">http://www.issfa.mil.ec/index.php?option=com_phocadownload&amp;Itemid=103&amp;task=download&amp;id=2015&amp;id=103&amp;filename=afiliacion&amp;general&amp;desc=1&amp;format=pdf&amp;language=es</a>	En la actualidad no se dispone de servicio on line	En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado	En proceso de automatización a la medida de la satisfacción del usuario	Se ha realizado la Contratación a Empresa Externa para la medición de la satisfacción del usuario
7	Registro de Hijo por Orden Judicial	Es obligación del afiliado titular la notificación oportuna al ISSFA para el registro de sus dependientes.	1. Solicitar información a través de la Atención Personalizada en las diferentes Agencias o Nivel Nacional, Servicio al Cliente Matriz o Regional Litoral. 2. Puede también informarse de las diferentes prestaciones y servicios que ofrece el ISSFA llamando al 1-700-000-400 o través de la página web del ISSFA en la opción CONTACTENOS para solicitar información. 3. Oficio emitido por el Juzgado, en el que dispone al ISSFA la inscripción.	1. Acta de inscripción de nacimiento actualizada emitida por el Registro Civil. 2. Oficio emitido por el Juzgado, en el que dispone al ISSFA la inscripción.	1. Recepción de los requisitos para el registro de hijo por Orden Judicial por primera vez en las Agencias del ISSFA, Servicio al Cliente Matriz o Regional Litoral. 2. En la Agencia del ISSFA, Servicio al Cliente Matriz o Regional Litoral la documentación luego de su verificación se procede a registrar el nuevo dependiente entregando la Hoja de Grupo Familiar ISSFA al solicitante, quedando en custodia la documentación en el ISSFA.	07:45 a 16:00	Gratis	Inmediato	Afilados al ISSFA	Se atiende en todas las Agencias a Nivel Nacional	Edif. Matriz Jorge Drom 937-125 y José Villalenga (Sector Ibagué) Call Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000. Información en www.issfa.mil.ec, y también en Agencias a Nivel Nacional. 1. Recepción de los requisitos								



19	Concesión de Préstamos QUIROGRAFARIO NECESIDADES APREMIANTES	Este destinado para cubrir situaciones de salud, fallecimientos, obligaciones judiciales o eventos de naturaleza externa no cubiertas por el ISSFA.	Militar en Servicio Activo que acredite entre 3 hasta 4 años 11 meses de aportación a la Seguridad Social Militar.	<p><b>REQUISITOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a.- Informes médicos que justifiquen la necesidad apremiante.</li> <li>b.- Próforma o factura de gastos médicos.</li> <li>c.- Documento que acredite el motivo de defunción.</li> <li>d.- Factura de gastos funerarios.</li> <li>e.- Compra- Venta o arrendamiento de espacio en un restaurante.</li> <li>f.- Copia de autos resolutorios de liquidación de valores pendientes por juicio de pensión alimenticia.</li> <li>g.- Copia de autos de embargo de vivienda.</li> <li>h.- Copia de documentos más de 1000 soles de honorarios profesionales relacionados con accidentes de tránsito.</li> <li>i.- Copia de documentos más de 1000 soles de honorarios profesionales relacionados con accidentes de tránsito.</li> <li>j.- Factura de honorarios emitida por un profesional en Derecho.</li> <li>k.- Informe favorable emitido por la Dirección de Bienestar.</li> </ul>	1. Si la documentación reúne los requisitos vigentes, se registra y se genera el Crédito en las Agencias del ISSFA, Servicio al Cliente Matriz o Regional. Notaria.	07-45 a 16:00	Gratis	8 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA	a) El militar en servicio activo; b) El militar en servicio pasivo que cumple con todos los requisitos legales y es calificado como pensionista; y/montepio esposas / os	El trámite se generará en las oficinas de Servicio al Cliente ISSFA Matriz, Regional y Agencias a nivel nacional.	Edif. Matriz: Jorge Drom 37-125 -1000-000-400 PBX: 02-396-6000. Información en www.issfa.mil.ec, y también en Agencias a Nivel Nacional.	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	Servicio On Line no disponible	En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado	En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado	En proceso de automatización de la estadística
20	Concesión de Préstamos QUIROGRAFARIO PARA CUBRIR GASTOS DE EDUCACIÓN	Este destinado a cubrir gastos de educación tanto del afiliado como de sus beneficiarios, así como la adquisición de equipos técnicos que se generen por este concepto.	Militar en Servicio Activo que acredite entre 3 hasta 4 años 11 meses de aportación a la Seguridad Social Militar.	<p><b>REQUISITOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1.- Documento emitido por la Unidad Educativa en que detalle: Nombre del alumno, año escolar, semestre o cohorte que está cursando, nombre, calle, detalle de valores de los servicios educativos si aplicable.</li> <li>2.- Documento de la Institución Educativa que señale los valores para elaboración de Tesis o Proyectos de grado.</li> <li>3.- Próforma de equipos técnicos, informáticos u otros para ser adquiridos los estudios.</li> <li>4.- Comprobante de pago o planilla deuda notarizada notariada.</li> <li>5.- Detalle de gastos para pasajes, traslados, estadia, alimentación.</li> </ul>	1. Si la documentación reúne los requisitos vigentes, se registra y se genera el Crédito en las Agencias del ISSFA, Servicio al Cliente Matriz o Regional. Notaria.	07-45 a 16:00	Gratis	8 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA	a) El militar en servicio activo; b) El militar en servicio pasivo que cumple con todos los requisitos legales y es calificado como pensionista; y/montepio esposas / os	El trámite se generará en las oficinas de Servicio al Cliente ISSFA Matriz, Regional y Agencias a nivel nacional.	Edif. Matriz: Jorge Drom 37-125 -1000-000-400 PBX: 02-396-6000. Información en www.issfa.mil.ec, y también en Agencias a Nivel Nacional.	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	Servicio On Line no disponible	En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado	En proceso de automatización de la estadística	En proceso de automatización de la estadística
21	Concesión de Préstamos PAGO DE DEUDAS CON ENTIDADES CONTROLADAS SBS o SEPS	Este destinado para realizar el pago de deudas contraídas con instituciones reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros de Economía Popular y Solidaria.	Militar en Servicio Activo que acredite entre 3 hasta 4 años 11 meses de aportación a la Seguridad Social Militar.	<p><b>REQUISITOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1.- Documento emitido por la entidad controlada por la SBS o SEPS, en el que detalle el saldo de la deuda</li> <li>2.- Documento donde consta la cuenta de la Institución acreedora y el número de RUC.</li> </ul>	1. Si la documentación reúne los requisitos vigentes, se registra y se genera el Crédito en las Agencias del ISSFA, Servicio al Cliente Matriz o Regional. Notaria.	07-45 a 16:00	Gratis	8 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA	a) El militar en servicio activo; b) El militar en servicio pasivo que cumple con todos los requisitos legales y es calificado como pensionista; y/montepio esposas / os	El trámite se generará en las oficinas de Servicio al Cliente ISSFA Matriz, Regional y Agencias a nivel nacional.	Edif. Matriz: Jorge Drom 37-125 -1000-000-400 PBX: 02-396-6000. Información en www.issfa.mil.ec, y también en Agencias a Nivel Nacional.	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	Servicio On Line no disponible	En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado	En proceso de automatización de la estadística	En proceso de automatización de la estadística
22	Concesión de Préstamos ADQUISICIÓN DE VEHICULO NUEVO	Este destinado para la adquisición de un vehículo nuevo para el uso familiar destinado a los afiliados que justifiquen poseer vivienda propia.	Militar en Servicio Activo que registre como mínimo tres años de tiempo de servicio activo y efectivo en fuerzas armadas y que posea vivienda.	<p><b>REQUISITOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1.-Solicitud a través de Servicios en línea</li> <li>2.-Documentos que justifiquen la adquisición del vehículo, notarías emitidas en Servicio al Cliente de ISSFA MATRIZ, Registro y demás.</li> <li>3.-Copia simple de la escritura y certificado original emitido por el Registro de la Propiedad del cantón que corresponda.</li> <li>4.-Original y copia a color legible de la cédula de ciudadanía y/o pasaporte.</li> <li>5.-Original y copia a color legible de la cédula de ciudadanía y/o pasaporte.</li> <li>6.-Original y copia a color legible de la papeleta de votación del último proceso electoral excepto militares en servicio activo y pensionistas mayores de sesenta y cinco años de edad</li> </ul>	1. Si la documentación reúne los requisitos vigentes, se registra y se genera el Crédito en las Agencias del ISSFA, Servicio al Cliente Matriz o Regional. Notaria.	07-45 a 16:00	Gratis	30 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA	a) El militar en servicio activo; b) El militar en servicio pasivo que cumple con todos los requisitos legales y es calificado como pensionista; y/montepio esposas / os	El trámite se generará en las oficinas de Servicio al Cliente ISSFA Matriz, Regional y Agencias a nivel nacional.	Edif. Matriz: Jorge Drom 37-125 -1000-000-400 PBX: 02-396-6000. Información en www.issfa.mil.ec, y también en Agencias a Nivel Nacional.	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	<a href="http://issfa.issfa.mil.ec/issfa/Adquisicion/Adquisicion.html">http://issfa.issfa.mil.ec/issfa/Adquisicion/Adquisicion.html</a>	En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado	En proceso de automatización de la estadística	En proceso de automatización de la estadística
23	Concesión de Préstamos IMPREVISTOS	Este destinado para solventar gastos urgentes que requiera el afiliado .	Militar en Servicio Activo que registre como mínimo tres años de tiempo de servicio activo y efectivo en fuerzas armadas.	<p><b>REQUISITOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1.- Original y copia a color legible de la cédula de ciudadanía vigente.</li> </ul>	1. Si la documentación reúne los requisitos vigentes, se registra y se genera el Crédito en las Agencias del ISSFA, Servicio al Cliente Matriz o Regional. Notaria.	07-45 a 16:00	Gratis	8 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA	a) El militar en servicio activo; b) El militar en servicio pasivo que cumple con todos los requisitos legales y es calificado como pensionista; y/montepio esposas / os	El trámite se generará en las oficinas de Servicio al Cliente ISSFA Matriz, Regional y Agencias a nivel nacional.	Edif. Matriz: Jorge Drom 37-125 -1000-000-400 PBX: 02-396-6000. Información en www.issfa.mil.ec, y también en Agencias a Nivel Nacional.	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	<a href="http://issfa.issfa.mil.ec/issfa/Adquisicion/Adquisicion.html">http://issfa.issfa.mil.ec/issfa/Adquisicion/Adquisicion.html</a>	En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado	En proceso de automatización de la estadística	En proceso de automatización de la estadística
24	Concesión de Préstamos CONSUMO	Esta destinada para satisfacer las necesidades personales del Afiliado	Militar en Servicio Activo que registre como mínimo tres años de tiempo de servicio activo y efectivo en fuerzas armadas.	<p><b>REQUISITOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1.- Original y copia a color legible de la cédula de ciudadanía vigente.</li> </ul>	1. Si la documentación reúne los requisitos vigentes, se registra y se genera el Crédito en las Agencias del ISSFA, Servicio al Cliente Matriz o Regional. Notaria.	07-45 a 16:00	Gratis	8 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA	a) El militar en servicio activo; b) El militar en servicio pasivo que cumple con todos los requisitos legales y es calificado como pensionista; y/montepio esposas / os	El trámite se generará en las oficinas de Servicio al Cliente ISSFA Matriz, Regional y Agencias a nivel nacional.	Edif. Matriz: Jorge Drom 37-125 -1000-000-400 PBX: 02-396-6000. Información en www.issfa.mil.ec, y también en Agencias a Nivel Nacional.	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	<a href="http://issfa.issfa.mil.ec/issfa/Adquisicion/Adquisicion.html">http://issfa.issfa.mil.ec/issfa/Adquisicion/Adquisicion.html</a>	En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado	En proceso de automatización de la estadística	En proceso de automatización de la estadística
25	Préstamo Hipotecario FONIFA VIVIENDA INICIAL	El Fondo Inmobiliario de Fuerzas Armadas (FONIFA), es un fondo de efectivo y solidario de financiamiento, creado para atender recursos financieros procedentes del ahorro de los militares y sus familiares, para la adquisición de vivienda en su cuenta individual.	Militar que desde la fecha de alta al servicio activo efectúa aportes mensuales efectivos en su cuenta individual.	<p><b>REQUISITOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1.- Verificar recomendaciones y requisitos en página web</li> </ul>	1. Si la documentación reúne los requisitos vigentes, se registra y se genera el Crédito en las Agencias del ISSFA, Servicio al Cliente Matriz o Regional. Notaria.	07-45 a 16:00	Gratis	90 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA	a) El ahorrista calificado	El trámite se generará en las oficinas de Servicio al Cliente ISSFA Matriz, Regional y Agencias a nivel nacional.	Edif. Matriz: Jorge Drom 37-125 -1000-000-400 PBX: 02-396-6000. Información en www.issfa.mil.ec, y también en Agencias a Nivel Nacional.	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		<a href="http://www.issfa.issfa.mil.ec/index.php/ahorristas/ahorristas.html">http://www.issfa.issfa.mil.ec/index.php/ahorristas/ahorristas.html</a>	En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado	En proceso de automatización de la estadística	En proceso de automatización de la estadística
26	Préstamo Hipotecario OTRAS FINES DE VIVIENDA	Es un servicio que el ISSFA brinda al personal militar que no posea vivienda propia o pensionista de retiro, invalidez y montepio/cónyuge, permitiendo disponer de recursos para fines de vivienda, un préstamo que se aporta a través de la cuenta de ahorro de la Seguridad Social Militar en servicio activo disponer de vivienda, construcción, mejoramiento y/o ampliación y cancelación de gravamen hipotecario.	Militar en Servicio Activo que desde la Fecha de alta, mantiene aportes mensuales efectivos en su cuenta individual, Militar en Servicio Pasivo y Montepio Esposas que se encuentren debidamente calificados.	<p><b>REQUISITOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1.- Verificar recomendaciones y requisitos en página web</li> </ul>	1. Si la documentación reúne los requisitos vigentes, se registra y se genera el Crédito en las Agencias del ISSFA, Servicio al Cliente Matriz o Regional. Notaria.	07-45 a 16:00	Gratis	90 días Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA	a) El afiliado calificado	El trámite se generará en las oficinas de Servicio al Cliente ISSFA Matriz, Regional y Agencias a nivel nacional.	Edif. Matriz: Jorge Drom 37-125 -1000-000-400 PBX: 02-396-6000. Información en www.issfa.mil.ec, y también en Agencias a Nivel Nacional.	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		<a href="http://www.issfa.issfa.mil.ec/index.php/ahorristas/ahorristas.html">http://www.issfa.issfa.mil.ec/index.php/ahorristas/ahorristas.html</a>	En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado	En proceso de automatización de la estadística	En proceso de automatización de la estadística
27	Retiro del FONIFA	Los ahorristas y ahorristas calificados, se retiran del Fondo y recibiendo sus ahorros capitalizados a la fecha, por la liquidación de su ahorro.	Militar en Servicio Activo que demuestre que posee vivienda.	<p><b>REQUISITOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1.- Formulario de retiro del Fonda</li> <li>2.- Documentos Habilitantes según el caso.</li> </ul>	1. Si la documentación reúne los requisitos vigentes, se registra y se genera el Crédito en el departamento de crédito para efectivo al momento del retiro, y cuando finaliza la documentación es enviada al Departamento Financiero para el desembolso respectivo.	07-45 a 16:00	Gratis	Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA	a) El ahorrista y ahorrista calificado.	El trámite se generará en las oficinas de Servicio al Cliente ISSFA Matriz, Regional y Agencias a nivel nacional.	Edif. Matriz: Jorge Drom 37-125 -1000-000-400 PBX: 02-396-6000. Información en www.issfa.mil.ec, y también en Agencias a Nivel Nacional.	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		Servicio On Line disponible	En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado	En proceso de automatización de la estadística	En proceso de automatización de la estadística
28	Adelanto de Fondos de Reserva por Necesidades Apremiantes	Este destinado para cubrir situaciones de salud, fallecimientos, obligaciones judiciales o eventos de naturaleza externa no cubiertas por el ISSFA.	Militar en Servicio Activo que registre como mínimo 24 y como máximo 35 aportaciones de Fondos de Reserva en ahorro, en situación de necesidad apremiante, debidamente calificada.	<p><b>REQUISITOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a.- Enfermedad - Salud: Cobertura de gastos médicos y Hospitalarios no cubiertos por la normativa jurídica de la Seguridad Social.</li> <li>b.- Educación: Cobertura de gastos por matrícula, pensiones, educación de niños, derechos de grado, maestros técnicos e informáticos, para las carreras de Tercer y Cuarto Nivel, o gastos para intercambios estudiantiles.</li> <li>c.- Fallecimiento: Cobertura de gastos funerarios de un familiar hasta el segundo grado de afiliado o cuadro de consanguinidad.</li> <li>d.- Obligaciones Judiciales: Disposiciones por autoridad competente:</li> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Autos de fundación o liquidación de valores pendientes por pago de pensiones alimenticias</li> <li>2) Autos de embargo de vivienda.</li> <li>3) Indemnizaciones, autos de libertad, honorarios profesionales relacionados con accidentes de tránsito.</li> <li>4) Otros gastos judiciales apremiantes, debidamente comprobados.</li> </ul> <li>e.- Obligaciones Credenciales: Deudos contraídos con tarjetas de crédito o por préstamos en entidades del sector financiero, generadas para cubrir las necesidades señaladas en los literales a,b,c y d.</li> </ul>	1. Si la documentación reúne los requisitos vigentes, se registra y se genera el trámite en las Agencias del ISSFA, Servicio al Cliente Matriz o Regional. Notaria.	07-4												

29	Reposición de Gastos Médicos	Está destinado a satisfacer la necesidad de los militares en cuanto a medicamentos, insumos o suministros para paciente hospitalizados y atendidos en establecimientos de salud que fueran otorgados como parte de la atención de la unidad prestadora de Salud. Los medicamentos que no justifican médica correspondiente, los medicamentos serán reconocidos de acuerdo a lo establecido en el CMMB y sus excepciones.	Militar en Servicio Activo, Pasivo y sus dependientes debidamente registrados, que demuestren el requerimiento.	<p><b>Requisitos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Estar debidamente registrado en el ISSFA.</li> <li>2- Solicitud dirigida al General Director del ISSFA explicando las circunstancias del hecho y dando a conocer una cuenta bancaria donde deseas se le haga el depósito del dinero que deseas.</li> <li>3-En caso de haber ocurrido hospitalización: Copia certificada de la Historia Clínica de la atención entregada con su respectivo certificado de alta médica y su respectivo certificado firmado por el médico tratante con sello del hospital del hospital e historia de cargo. En caso de cirugía, además de los mencionados protocolo quirúrgico y hoja de atención.</li> <li>4- Se presentará la documentación que demuestre el servicio para hacer el seguimiento necesario.</li> <li>5- Se depositarán los valores reconocidos en la cuenta que el afiliado tiene registrado en el ISSFA.</li> <li>6- El afiliado puede dejar la documentación personalmente en las ventanillas de atención al cliente módulo 15 y 16, ubicadas en el Edificio matriz del ISSFA (Quito); así como en la regional Litoral (Guayaquil) y diferentes agencias a nivel nacional.</li> <li>7- Se entregarán los valores correspondientes, mismo que le servirá para el pago de la atención médica.</li> <li>8- Se depositarán los valores reconocidos en la cuenta que el afiliado tiene registrado en el ISSFA.</li> </ol>	07:45 a 16:00	Gratis	120 días	Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA	Personal militar en servicio activo, pasivo y sus dependientes.	El trámite se genera en las oficinas de Servicio al Cliente ISSFA Matriz y Regional	Edif. Matriz: Jorge Díom 637-125 y José Villalba (Sector Iñaquito) Call Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 www.issfa.mil.ec, y también en Agencias a Nivel Nacional.	Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias de ISSFA, Servicio al Cliente Matriz o Regional Litoral. *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec y también en Agencias a Nivel Nacional. *CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	Servicio On Line no disponible	En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado	En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado	En proceso de automatización de la estadística
30	Ortesis y Protesis	Está destinado a satisfacer la necesidad del militar en servicio activo, pasivo y monotipo de acuerdo a lo establecido en el CMMB y sus excepciones.	Militar en Servicio Activo, Pasivo y sus dependientes debidamente registrados y calificados, que demuestren el requerimiento.	<p><b>Requisitos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- El afiliado puede dejar la documentación personalmente en las ventanillas de atención al cliente módulo 15 y 16, ubicadas en el Edificio matriz del ISSFA (Quito); así como en la regional Litoral (Guayaquil) y diferentes agencias a nivel nacional.</li> <li>2- Adjuntar documentación habilitante según el caso del paciente.</li> </ol>	07:45 a 16:00	Gratis	90 días	Desde la fecha de recepción de la documentación en el ISSFA	Personal militar en servicio activo, pasivo y sus dependientes.	El trámite se genera en las oficinas de Servicio al Cliente ISSFA Matriz y Regional	Edif. Matriz: Jorge Díom 637-125 y José Villalba (Sector Iñaquito) Call Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 www.issfa.mil.ec, y también en Agencias a Nivel Nacional.	Para información de este servicio: *Atención Presencial: Agencias de ISSFA, Servicio al Cliente Matriz o Regional Litoral. *Atención telefónica: Consultas e información a través del Call Center 1-700-000-400 PBX: 02-396-6000 *Atención electrónica: a través de la Página web del ISSFA www.issfa.mil.ec y también en Agencias a Nivel Nacional. *CONTACTENOS para recibir información por correo electrónico.	SI	Servicio On Line no disponible	En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado	En proceso de automatización debido a la gran cantidad de información que solicita el afiliado	En proceso de automatización de la estadística
31	Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																
32	Portal de Trámite Ciudadano (PTC)																
33	FECHA ACTUALIZACION DE LA INFORMACION:																
34	PERIODICIDAD DE ACTUALIZACION DE LA INFORMACION:																
	UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):																
	RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION DEL LITERAL d):																
	CORREO ELECTRONICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION:																
	NUMERO TELEFONICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFOR																