

US1005

a) 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 ciudadanía 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 (Indicar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Días, Horas, 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 (Indicar si es por ventanilla, oficina, teléfono, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, aplicación móvil)	Tipo de canales disponibles de atención presencial (Indicar si es por ventanilla, oficina, teléfono, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, aplicación móvil)	Servicio Automatizado (%)	Link para descargar el formulario de solicitud	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (Promedio)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo 2	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Registro de cónyuge de militares en servicio activo y pasivo	Solicitud que realice el afiliado para que en registro o su hijo menor de edad como dependiente en la base de datos del USA.	1. Solicito un turno para atención 2. Presento los requisitos en ventanilla 3. Recibe la hoja familiar 4. Acude a la Dirección de Movilización para obtener la tarjeta militar del cónyuge.	ACTIVOS 1. Solicitud requisiendo el registro. 2. Original de la cédula 3. Hoja familiar emitida por la Fuerza actualizada PASIVOS 1. Solicitud requisiendo el registro. 2. Original de la cédula 3. Hoja familiar emitida por la Fuerza actualizada 4. Acta de inscripción de nacimiento Observación de registros en agencias a nivel nacional y contact center 1-700-000-400	1. Verificación de registros en ventanilla 2. Registro del cónyuge como dependiente en la base de datos del USA 3. Entrega de la hoja familiar 4. Archivos de documentos	07:45 a 16:00	Gratuito	Instantáneo	Afiliados al GSEA	Se atiende en todas las Agencias a nivel nacional	GSE. Militar, Ar. Jorge Domínguez 125, c/ José Villalón (Sector Pajarito) Contact Center 1-700-000-400 PAG 02-106-6000 Agencia a nivel nacional http://www.lufta.mil.ec/	Para información de este servicio: "Atención Presencial" Agencias a nivel Nacional, Servicio al Cliente Militar, Regional, Local "Atención telefónica" Consultas e información a través del Contact Center 1-700-000-400 "Atención electrónica" a través de la Página web del GSEA www.lufta.mil.ec CONTACTOS para recibir información por correo electrónico	SI	http://www.lufta.mil.ec/registro-cónyuge-militar	NO APLICABLE	06	600	
2	Registro de hijo menor de edad de militares en servicio activo y pasivo	Solicitud que realice el afiliado para que en registro o su hijo menor de edad como dependiente en la base de datos del USA.	1. Solicito un turno para atención 2. Presento los requisitos en ventanilla 3. Recibe la hoja familiar 4. Acude a la Dirección de Movilización para obtener la tarjeta militar del hijo	ACTIVOS 1. Solicitud requisiendo el registro. 2. Original de la cédula 3. Hoja familiar emitida por la Fuerza actualizada PASIVOS 1. Solicitud requisiendo el registro. 2. Original de la cédula 3. Hoja familiar emitida por la Fuerza actualizada 4. Acta de inscripción de nacimiento Observación de registros en agencias a nivel nacional y contact center 1-700-000-400	1. Verificación de registros en ventanilla 2. Registro del hijo como dependiente en la base de datos del USA 3. Entrega de la hoja familiar 4. Archivos de documentos	07:45 a 16:00	Gratuito	Instantáneo	Afiliados al GSEA	Se atiende en todas las Agencias a nivel nacional	GSE. Militar, Ar. Jorge Domínguez 125, c/ José Villalón (Sector Pajarito) Contact Center 1-700-000-400 PAG 02-106-6000 Agencia a nivel nacional http://www.lufta.mil.ec/	Para información de este servicio: "Atención Presencial" Agencias a nivel Nacional, Servicio al Cliente Militar, Regional, Local "Atención telefónica" Consultas e información a través del Contact Center 1-700-000-400 "Atención electrónica" a través de la Página web del GSEA www.lufta.mil.ec CONTACTOS para recibir información por correo electrónico	SI	http://www.lufta.mil.ec/registro-hijo-menor-de-edad	NO APLICABLE	24	2,000	
3	Actualización de datos hijo mayor de edad (de 16 hasta 23 años)	Solicitud que realice el afiliado para actualizar los datos de registro de edad de hijo de 16 a 23 años como dependiente en la base de datos del USA.	1. Solicito un turno para atención 2. Presento los requisitos en ventanilla 3. Recibe la hoja familiar 4. Acude a la Dirección de Movilización para obtener la tarjeta militar del hijo	1. Original de la cédula de mayor de edad 2. Certificado de filiación integral por el Registro Civil 3. Certificado de su afiliación al GSEA 4. Certificado de su afiliación al GSEA 5. Certificado de matrícula que acredite a la fuerza Para los dependientes que residen en el exterior se obtienen directamente la siguiente información: Los certificados de estudios deben ser elaborados por los Consulados, Embajadas y Consulados de la Fuerza Observación de registros en agencias a nivel nacional y contact center 1-700-000-400	1. Verificación de registros en ventanilla 2. Registro de documentos de actualización de datos 3. Entrega de la hoja familiar 4. Archivos de documentos	07:45 a 16:00	Gratuito	Instantáneo	Afiliados al GSEA	Se atiende en todas las Agencias a nivel nacional	GSE. Militar, Ar. Jorge Domínguez 125, c/ José Villalón (Sector Pajarito) Contact Center 1-700-000-400 PAG 02-106-6000 Agencia a nivel nacional http://www.lufta.mil.ec/	Para información de este servicio: "Atención Presencial" Agencias a nivel Nacional, Servicio al Cliente Militar, Regional, Local "Atención telefónica" Consultas e información a través del Contact Center 1-700-000-400 "Atención electrónica" a través de la Página web del GSEA www.lufta.mil.ec CONTACTOS para recibir información por correo electrónico	SI	NO APLICABLE	NO APLICABLE	00	3,040	
4	Registro y actualización de padres que dependen acumulativamente del servicio activo y pasivo	Solicitud que realice el afiliado para que en registro o su padre como dependiente en la base de datos del USA.	1. Solicito un turno para atención 2. Presento los requisitos en ventanilla 3. Recibe la hoja familiar 4. Acude a la Dirección de Movilización para obtener la tarjeta militar del padre	1. Original de la cédula de los padres 2. Certificado emitido por el MIES en el que detalle que el Padre y/o madre, NO son beneficiarios de Bono de Desarrollo Humano, según la verificación realizada en la base de datos del GSEA 3. Original de la cédula de filiación 4. Si son afiliados o ciudadanos de los dos Sistemas de Registro Militar, deberá presentar certificado de no ser personas 5. Certificado de no ser beneficiarios del Regimen Corporativo 6. Certificado de no tener BUC (Bono BUC) y certificado de no tener forma de vida de actividades y/o de no ser personas Observación de registros en agencias a nivel nacional y contact center 1-700-000-400	1. Verificación de registros en ventanilla 2. Registro del padre como dependiente en la base de datos del GSEA 3. Entrega de la hoja familiar 4. Archivos de documentos	07:45 a 16:00	Gratuito	Instantáneo	Afiliados al GSEA	Se atiende en todas las Agencias a nivel nacional	GSE. Militar, Ar. Jorge Domínguez 125, c/ José Villalón (Sector Pajarito) Contact Center 1-700-000-400 PAG 02-106-6000 Agencia a nivel nacional http://www.lufta.mil.ec/	Para información de este servicio: "Atención Presencial" Agencias a nivel Nacional, Servicio al Cliente Militar, Regional, Local "Atención telefónica" Consultas e información a través del Contact Center 1-700-000-400 "Atención electrónica" a través de la Página web del GSEA www.lufta.mil.ec CONTACTOS para recibir información por correo electrónico	SI	http://www.lufta.mil.ec/registro-padres	NO APLICABLE	143	1,017	
5	Certificado de afiliación y no afiliación	Emisión de certificado de Afiliación o no afiliación al GSEA	1. Solicito un turno para atención. 2. Presento cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte para extranjeros 3. Solicito la verificación de la cédula de afiliación o no afiliación al GSEA. 4. Recibe el certificado legalizado.	1. Cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte vigente	1. Verificación de la cédula de ciudadanía o pasaporte vigente del solicitante 2. Verificación de los datos del solicitante en la base de datos del GSEA. 3. Entrega de certificado legalizado.	07:45 a 16:00	Gratuito	Instantáneo	Afiliados al GSEA y público en general	Se atiende en todas las Agencias a nivel nacional	GSE. Militar, Ar. Jorge Domínguez 125, c/ José Villalón (Sector Pajarito) Contact Center 1-700-000-400 PAG 02-106-6000 Agencia a nivel nacional http://www.lufta.mil.ec/	Para información de este servicio: "Atención Presencial" Agencias a nivel Nacional, Servicio al Cliente Militar, Regional, Local "Atención telefónica" Consultas e información a través del Contact Center 1-700-000-400 "Atención electrónica" a través de la Página web del GSEA www.lufta.mil.ec CONTACTOS para recibir información por correo electrónico	SI	http://www.lufta.mil.ec/certificado-afiliacion	NO APLICABLE	3,040	23,040	
6	Certificado del grupo familiar	Emisión de certificado del Grupo Familiar, para obtención de tarjeta militar.	1. Solicito un turno para atención. 2. Presento cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte para extranjeros 3. Solicito la verificación de la cédula de afiliación o no afiliación al GSEA. 4. Recibe el certificado legalizado.	1. Cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte vigente	1. Verificación de la cédula de ciudadanía o pasaporte vigente del solicitante 2. Verificación de los datos del solicitante en la base de datos del GSEA. 3. Entrega de certificado legalizado.	07:45 a 16:00	Gratuito	Instantáneo	Afiliados al GSEA II	Se atiende en todas las Agencias a nivel nacional	GSE. Militar, Ar. Jorge Domínguez 125, c/ José Villalón (Sector Pajarito) Contact Center 1-700-000-400 PAG 02-106-6000 Agencia a nivel nacional http://www.lufta.mil.ec/	Para información de este servicio: "Atención Presencial" Agencias a nivel Nacional, Servicio al Cliente Militar, Regional, Local "Atención telefónica" Consultas e información a través del Contact Center 1-700-000-400 "Atención electrónica" a través de la Página web del GSEA www.lufta.mil.ec CONTACTOS para recibir información por correo electrónico	SI	NO APLICABLE	NO APLICABLE	2,066	25,100	
7	Certificado de no pertenencia	Emisión de certificado de no pertenencia al GSEA.	1. Solicito un turno para atención. 2. Presento cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte para extranjeros 3. Solicito la verificación de la cédula de afiliación o no afiliación al GSEA. 4. Recibe el certificado legalizado.	1. Cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte vigente	1. Verificación de la cédula de ciudadanía o pasaporte vigente del solicitante 2. Verificación de los datos del solicitante en la base de datos del GSEA. 3. Entrega de certificado legalizado.	07:45 a 16:00	Gratuito	Instantáneo	Personas al GSEA II	Se atiende en todas las Agencias a nivel nacional	GSE. Militar, Ar. Jorge Domínguez 125, c/ José Villalón (Sector Pajarito) Contact Center 1-700-000-400 PAG 02-106-6000 Agencia a nivel nacional http://www.lufta.mil.ec/	Para información de este servicio: "Atención Presencial" Agencias a nivel Nacional, Servicio al Cliente Militar, Regional, Local "Atención telefónica" Consultas e información a través del Contact Center 1-700-000-400 "Atención electrónica" a través de la Página web del GSEA www.lufta.mil.ec CONTACTOS para recibir información por correo electrónico	SI	NO APLICABLE	NO APLICABLE	04	5,802	
8	Entrega de Confirmitas	Emisión de confirmita del personal, en donde se refleja el valor de su pensión y descuentos	1. Solicito un turno para atención. 2. Presento cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte para extranjeros 3. Solicito la verificación de la cédula de afiliación o no afiliación al GSEA. 4. Recibe el certificado legalizado.	1. Cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte vigente	1. Verificación de la cédula de ciudadanía o pasaporte vigente del solicitante 2. Verificación de los datos del solicitante en la base de datos del GSEA. 3. Entrega de confirmita legalizado.	07:45 a 16:00	Gratuito	Instantáneo	Personas al GSEA	Se atiende en todas las Agencias a nivel nacional	GSE. Militar, Ar. Jorge Domínguez 125, c/ José Villalón (Sector Pajarito) Contact Center 1-700-000-400 PAG 02-106-6000 Agencia a nivel nacional http://www.lufta.mil.ec/	Para información de este servicio: "Atención Presencial" Agencias a nivel Nacional, Servicio al Cliente Militar, Regional, Local "Atención telefónica" Consultas e información a través del Contact Center 1-700-000-400 "Atención electrónica" a través de la Página web del GSEA www.lufta.mil.ec CONTACTOS para recibir información por correo electrónico	SI	http://www.lufta.mil.ec/confirmita	NO APLICABLE	30,122	386,400	
9	Seguro de Salud y Causales	Solicitud que realice el militar activo que es veterano del servicio militar en servicio activo y pasivo	1. Solicito un turno para atención 2. Entrega el oficio emitido por la Comandancia del Ejército, Armada o Fuerza Aérea con todos los requisitos en la ventanilla del GSEA 3. Recibe confirmación para la firma del seguro (aproximadamente 15 días) 4. Recibe confirmación bancaria (23 horas)	1. Oficio emitido por la Comandancia del Ejército, Armada o Fuerza Aérea 2. Solicitud de prestaciones (Formulario GSEA) 3. Original de la cédula 4. Liquidación de tiempo de servicio 5. Hoja de vida para la Fuerza Terrestre, Hoja de vida y hoja para la Fuerza Aérea y Hoja de vida de cédula para la Fuerza Naval 6. Certificado de Dirección de Movilización con los datos de registro de ingreso al sistema BMD 7. Certificado del Poder Militar correspondiente al tipo de la Hoja 8. Certificado bancario. 9. Formulario de Mantenimiento y Servicio de Unidad de Salud (MUSU) 10. Para hijos menores de 16 años hasta 23 años de edad los requisitos siguientes para el trámite de actualización de datos de hijos de 16 a 23 años.	1. Verificación de registros en ventanilla 2. Registro de información en el sistema BMD 3. Registro de información en el sistema BMD para afiliados y ex afiliados de BMD 4. Liquidación de documentos en el sistema BMD a través de la Comandancia del Ejército, Armada o Fuerza Aérea 5. Generación y aprobación del seguro 6. Liquidación de documentos 7. Orden de pago y transferencia bancaria 8. Archivos de documentos	07:45 a 16:00	Gratuito	20 días Desde la fecha de recepción de los requisitos en el GSEA	Militar en servicio activo que es veterano del servicio militar en servicio activo y pasivo	Información en todas las agencias a nivel nacional Trámite de ingreso y certificación de seguro de salud en ventanilla únicamente en GSEA Militar	GSE. Militar, Ar. Jorge Domínguez 125, c/ José Villalón (Sector Pajarito) Contact Center 1-700-000-400 PAG 02-106-6000 Agencia a nivel nacional http://www.lufta.mil.ec/	Para información de este servicio: "Atención Presencial" Agencias a nivel Nacional, Servicio al Cliente Militar, Regional, Local "Atención telefónica" Consultas e información a través del Contact Center 1-700-000-400 "Atención electrónica" a través de la Página web del GSEA www.lufta.mil.ec CONTACTOS para recibir información por correo electrónico	SI	http://www.lufta.mil.ec/seguro-salud	NO APLICABLE	00	1,080	
10	Indemnización GSEAL Liquidación Cuenta sueldo ingresos	Solicitud que realice el militar activo que es veterano del servicio militar en servicio activo y pasivo	1. Solicito un turno para atención 2. Entrega el oficio emitido por la Comandancia del Ejército, Armada o Fuerza Aérea con todos los requisitos en la ventanilla del GSEA 3. Recibe confirmación para la firma del seguro (aproximadamente 15 días) 4. Recibe confirmación bancaria (24 días)	1. Oficio emitido por la Comandancia del Ejército, Armada o Fuerza Aérea 2. Solicitud de prestaciones (Formulario GSEA) 3. Original de la cédula 4. Liquidación de tiempo de servicio 5. Hoja de vida para la Fuerza Terrestre, Hoja de vida y hoja para la Fuerza Aérea y Hoja de vida de cédula para la Fuerza Naval 6. Certificado de Dirección de Movilización con los datos de registro de ingreso al sistema BMD 7. Certificado del Poder Militar correspondiente al tipo de la Hoja 8. Certificado bancario	1. Verificación de registros en ventanilla 2. Registro de información en el sistema BMD 3. Registro de información en el sistema BMD para afiliados y ex afiliados de BMD 4. Liquidación de documentos en el sistema BMD a través de la Comandancia del Ejército, Armada o Fuerza Aérea 5. Generación y aprobación del seguro 6. Liquidación de documentos 7. Orden de pago y transferencia bancaria 8. Archivos de documentos	07:45 a 16:00	Gratuito	20 días Desde la fecha de recepción de los requisitos en el GSEA	Militar en servicio activo que es veterano del servicio militar en servicio activo y pasivo	Información en todas las agencias a nivel nacional Trámite de ingreso y certificación de seguro de salud en ventanilla únicamente en GSEA Militar	GSE. Militar, Ar. Jorge Domínguez 125, c/ José Villalón (Sector Pajarito) Contact Center 1-700-000-400 PAG 02-106-6000 Agencia a nivel nacional http://www.lufta.mil.ec/	Para información de este servicio: "Atención Presencial" Agencias a nivel Nacional, Servicio al Cliente Militar, Regional, Local "Atención telefónica" Consultas e información a través del Contact Center 1-700-000-400 "Atención electrónica" a través de la Página web del GSEA www.lufta.mil.ec CONTACTOS para recibir información por correo electrónico	SI	http://www.lufta.mil.ec/indemnizacion	NO APLICABLE	6	80	

Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)	Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)	
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/11/2020	
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL	
ENTIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN (entidad):	Nombre de la institución pública	COORDINACIÓN DE ASESORÍA Y SERVICIO AL CLIENTE

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	General: C.S.M. César Nolasco
COORDINADOR TÉCNICO DEL VLA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	www.mma.gub.ve
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA UNIDAD	2966000 ext. 1415