

USUARIOS																		
a) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que el ciudadano 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 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 dónde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costa	Tiempo estimado de respuesta (Días, Horas, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Detallar si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personería Pública)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio Link para descargar la guía de atención al ciudadano (en caso de tenerlo)	Tarifa de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por verticalidad, oficina, teléfono, correo electrónico, chat en línea, CONTACT CENTER, Call Center, Mediación, Institución)						
												Servicio Automatizado (24/7)	Link para descargar el formulario de servicios	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 acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio	
1	Registro de cambios de dirección en servicio activo y pasivo	Solicitud que realice el afiliado para actualizar los datos de dirección en el sistema de datos del SGA.	1. Solicita un turno para atención. 2. Presenta los requisitos en ventanilla. 3. Recibe la Hoja Familiar. 4. Acude a la Dirección de Movilización para obtener la Hoja Familiar del Chongo.	ACTIVOS 1. Solicitud registrada en ventanilla. 2. Fotocopia de la cédula de ciudadanía del solicitante. 3. Hoja Familiar emitida por la Personería Municipal. 4. Documento de inscripción en ventanilla. 5. Documento de inscripción en ventanilla y fotocopia del acta de inscripción en ventanilla. 6. Pasaporte de nacimiento actualizado, así notariado, o certificado de acta de defunción (en caso de fallecimiento). Observación de registros en agencias e nivel nacional y contact center a 300-800-400	1. Verificación de registros en ventanilla. 2. Presentación de documentos de actualización de la base de datos de SGA. 3. Entrega de la Hoja Familiar. 4. Archivos de documentos.	07:45 a 16:00	Gratis	Inmediato	Afiliados al SGA	Se atiende en todas las agencias e nivel nacional.	ESF. MISION, Av. Jorge Gaitán 1275 y Av. Villalonga (Sector Plaza Bolívar) Contact Center: 3 700-800-400 PREG: 02 396-8000 Agencia a nivel nacional: 300/100000000/www.sga.mil.edu.ec	Para información de este servicio: Atención Presencial: Agencias e Nivel Nacional, Servicio al Cliente Mensajero, Registro Litara, Atención Telefónica: Consultas e Información a través del Call Center: 3 700-800-400. Atención electrónica: a través de la Página web del SGA: www.sga.mil.edu.ec. CONTACT@SGA para recibir información por correo electrónico.	Si	<a href="#">www.sga.mil.edu.ec</a>	NO APLICA, debe acumularse a usuarios directamente a nivel nacional.	117	400	
2	Registro de hijo menor de edad de madre en servicio activo y pasivo	Solicitud que realice el afiliado para que en registro o su padre como dependiente en la base de datos del SGA.	1. Solicita un turno para atención. 2. Presenta los requisitos en ventanilla. 3. Recibe la Hoja Familiar. 4. Acude a la Dirección de Movilización para obtener la Hoja Familiar del Chongo.	ACTIVOS 1. Solicitud registrada en ventanilla. 2. Fotocopia de la cédula de ciudadanía del solicitante. 3. Hoja Familiar emitida por la Personería Municipal. 4. Documento de inscripción en ventanilla. 5. Documento de inscripción en ventanilla y fotocopia del acta de inscripción en ventanilla. 6. Pasaporte de nacimiento actualizado, así notariado, o certificado de acta de defunción (en caso de fallecimiento). Observación de registros en agencias e nivel nacional y contact center a 300-800-400	1. Verificación de registros en ventanilla. 2. Presentación de documentos de actualización de la base de datos de SGA. 3. Entrega de la Hoja Familiar. 4. Archivos de documentos.	07:45 a 16:00	Gratis	Inmediato	Afiliados al SGA	Se atiende en todas las Agencias e nivel nacional.	ESF. MISION, Av. Jorge Gaitán 1275 y Av. Villalonga (Sector Plaza Bolívar) Contact Center: 3 700-800-400 PREG: 02 396-8000 Agencia a nivel nacional: 300/100000000/www.sga.mil.edu.ec	Para información de este servicio: Atención Presencial: Agencias e Nivel Nacional, Servicio al Cliente Mensajero, Registro Litara, Atención Telefónica: Consultas e Información a través del Call Center: 3 700-800-400. Atención electrónica: a través de la Página web del SGA: www.sga.mil.edu.ec. CONTACT@SGA para recibir información por correo electrónico.	Si	<a href="#">www.sga.mil.edu.ec</a>	NO APLICA, debe acumularse a usuarios directamente a nivel nacional.	294	1027	
3	Actualización de datos tipo requerir de edad	Solicitud que realice el afiliado para actualizar los datos de requerir de edad de tipo de 18 a 25 años con dependiente en la base de datos del SGA.	1. Solicita un turno para atención. 2. Presenta los requisitos en ventanilla. 3. Recibe la Hoja Familiar.	1. Fotocopia de la cédula de ciudadanía (mayor de edad). 2. Certificado de filiación al Registro Civil. 3. Certificado de su afiliación al SGA. 4. Certificado de matrícula (si asistente a clases). Para los dependientes que residen en el exterior se debe presentar el documento que acredite su situación de dependiente. Los certificados de estudio deben ser validados por los Consejos de Asesoría y Transferencia de Estudios. Observación de registros en agencias e nivel nacional y contact center a 300-800-400	1. Verificación de registros en ventanilla. 2. Presentación de documentos de actualización de la base de datos de SGA. 3. Entrega de la Hoja Familiar. 4. Archivos de documentos.	07:45 a 16:00	Gratis	Inmediato	Afiliados al SGA	Se atiende en todas las Agencias e nivel nacional.	ESF. MISION, Av. Jorge Gaitán 1275 y Av. Villalonga (Sector Plaza Bolívar) Contact Center: 3 700-800-400 PREG: 02 396-8000 Agencia a nivel nacional: 300/100000000/www.sga.mil.edu.ec	Para información de este servicio: Atención Presencial: Agencias e Nivel Nacional, Servicio al Cliente Mensajero, Registro Litara, Atención Telefónica: Consultas e Información a través del Call Center: 3 700-800-400. Atención electrónica: a través de la Página web del SGA: www.sga.mil.edu.ec. CONTACT@SGA para recibir información por correo electrónico.	Si	NO APLICA	directamente a usuarios	107	3190	
4	Registro y actualización de padre que depende económicamente del empleador o pasivo	Solicitud que realice el afiliado para que en registro o su padre como dependiente en la base de datos del SGA.	1. Solicita un turno para atención. 2. Presenta los requisitos en ventanilla. 3. Recibe la Hoja Familiar. 4. Acude a la Dirección de Movilización para obtener la Hoja Familiar del Chongo.	1. Solicitud del titular impidiendo el registro de los dependientes pasivos. 2. Declaración juramentada del afiliado titular realizada ante notario que acredite que no posee dependientes económicamente por el afiliado titular (de acuerdo al formato según, entre otros, lo que se verifique por parte de la Dirección de Beneficio Social del SGA). 3. Copia o color de cédula actualizada del titular. 4. Copias e color de cédula actualizada de los padres. 5. Certificado emitido por el MESA en que declare que el Padre y/o madre, NO son beneficiarios de Bienes de Derechos Familiares, copia o verificación mediante color de información en línea. 6. Certificado de su afiliación al SGA. 7. Copia o color de cédula actualizada de los dos Sistemas de pago del titular, o tener presente certificado de su verificación de su actividad por el Sistema de Pago. 8. Certificado de su unificación del Legajo Computarado. 9. Certificado de su primer BUCE (Bono BUC, el certificado debe tener fecha de emisión anterior o igual a la del momento). Observación de registros en agencias e nivel nacional y contact center a 300-800-400	1. Verificación de registros en ventanilla. 2. Presentación de documentos de actualización de la base de datos de SGA. 3. Entrega de la Hoja Familiar. 4. Archivos de documentos.	07:45 a 16:00	Gratis	Inmediato	Afiliados al SGA	Se atiende en todas las Agencias e nivel nacional.	ESF. MISION, Av. Jorge Gaitán 1275 y Av. Villalonga (Sector Plaza Bolívar) Contact Center: 3 700-800-400 PREG: 02 396-8000 Agencia a nivel nacional: 300/100000000/www.sga.mil.edu.ec	Para información de este servicio: Atención Presencial: Agencias e Nivel Nacional, Servicio al Cliente Mensajero, Registro Litara, Atención Telefónica: Consultas e Información a través del Call Center: 3 700-800-400. Atención electrónica: a través de la Página web del SGA: www.sga.mil.edu.ec. CONTACT@SGA para recibir información por correo electrónico.	Si	<a href="#">www.sga.mil.edu.ec</a>	NO APLICA, debe acumularse a usuarios directamente a nivel nacional.	104	410	
5	Certificado de afiliación y/o afiliación al afiliado al SGA.	Cédula de ciudadanía original o copia autenticada o fotocopia del SGA.	1. Solicita un turno para atención. 2. Presenta el certificado original vigente y pasaporte para autenticación. 3. Solicita la verificación de la cédula de ciudadanía o su afiliación al SGA. 4. Recibe el certificado legalizado.	1. Cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte vigente.	1. Verificación de la cédula de ciudadanía o pasaporte original del solicitante. 2. Verificación de los datos del solicitante en la base de datos del SGA. 3. Entrega de certificado legalizado.	07:45 a 16:00	Gratis	Inmediato	Afiliados al SGA y público en general	Se atiende en todas las Agencias e nivel nacional.	ESF. MISION, Av. Jorge Gaitán 1275 y Av. Villalonga (Sector Plaza Bolívar) Contact Center: 3 700-800-400 PREG: 02 396-8000 Agencia a nivel nacional: 300/100000000/www.sga.mil.edu.ec	Para información de este servicio: Atención Presencial: Agencias e Nivel Nacional, Servicio al Cliente Mensajero, Registro Litara, Atención Telefónica: Consultas e Información a través del Call Center: 3 700-800-400. Atención electrónica: a través de la Página web del SGA: www.sga.mil.edu.ec. CONTACT@SGA para recibir información por correo electrónico.	Si	NO APLICA	directamente a usuarios	24	482	
6	Certificado del Grupo Familiar	Certificado de ciudadanía original vigente y pasaporte para autenticación. 1. Solicita la verificación de la cédula de ciudadanía original vigente y pasaporte para autenticación. 2. Solicita la verificación de la cédula de ciudadanía original vigente y pasaporte para autenticación.	1. Solicita un turno para atención. 2. Presenta el certificado original vigente y pasaporte para autenticación. 3. Solicita la verificación de la cédula de ciudadanía original vigente y pasaporte para autenticación. 4. Recibe el certificado del grupo familiar legalizado.	1. Cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte vigente.	1. Verificación de la cédula de ciudadanía o pasaporte original del solicitante. 2. Verificación de los datos del solicitante en la base de datos del SGA. 3. Entrega de certificado legalizado.	07:45 a 16:00	Gratis	Inmediato	Afiliados al SGA	Se atiende en todas las Agencias e nivel nacional.	ESF. MISION, Av. Jorge Gaitán 1275 y Av. Villalonga (Sector Plaza Bolívar) Contact Center: 3 700-800-400 PREG: 02 396-8000 Agencia a nivel nacional: 300/100000000/www.sga.mil.edu.ec	Para información de este servicio: Atención Presencial: Agencias e Nivel Nacional, Servicio al Cliente Mensajero, Registro Litara, Atención Telefónica: Consultas e Información a través del Call Center: 3 700-800-400. Atención electrónica: a través de la Página web del SGA: www.sga.mil.edu.ec. CONTACT@SGA para recibir información por correo electrónico.	Si	NO APLICA	directamente a usuarios	2.676	10.273	
7	Certificado de su persona	Certificado de ciudadanía original vigente y pasaporte para autenticación. 1. Solicita la verificación de la cédula de ciudadanía original vigente y pasaporte para autenticación. 2. Solicita la verificación de la cédula de ciudadanía original vigente y pasaporte para autenticación.	1. Solicita un turno para atención. 2. Presenta el certificado original vigente y pasaporte para autenticación. 3. Solicita la verificación de la cédula de ciudadanía original vigente y pasaporte para autenticación. 4. Recibe el certificado legalizado.	1. Cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte vigente.	1. Verificación de la cédula de ciudadanía o pasaporte original del solicitante. 2. Verificación de los datos del solicitante en la base de datos del SGA. 3. Entrega de certificado legalizado.	07:45 a 16:00	Gratis	Inmediato	Personas de SGA	Se atiende en todas las Agencias e nivel nacional.	ESF. MISION, Av. Jorge Gaitán 1275 y Av. Villalonga (Sector Plaza Bolívar) Contact Center: 3 700-800-400 PREG: 02 396-8000 Agencia a nivel nacional: 300/100000000/www.sga.mil.edu.ec	Para información de este servicio: Atención Presencial: Agencias e Nivel Nacional, Servicio al Cliente Mensajero, Registro Litara, Atención Telefónica: Consultas e Información a través del Call Center: 3 700-800-400. Atención electrónica: a través de la Página web del SGA: www.sga.mil.edu.ec. CONTACT@SGA para recibir información por correo electrónico.	Si	NO APLICA	directamente a usuarios	216	492	
8	Entrega de Constancias	Certificado de ciudadanía original vigente y pasaporte para autenticación. 1. Solicita la verificación de la cédula de ciudadanía original vigente y pasaporte para autenticación. 2. Solicita la verificación de la cédula de ciudadanía original vigente y pasaporte para autenticación.	1. Solicita un turno para atención. 2. Presenta el certificado original vigente y pasaporte para autenticación. 3. Solicita la verificación de la cédula de ciudadanía original vigente y pasaporte para autenticación. 4. Recibe constancia legalizada.	1. Cédula de ciudadanía original vigente o pasaporte vigente.	1. Verificación de la cédula de ciudadanía o pasaporte original del solicitante. 2. Verificación de los datos del solicitante en la base de datos del SGA. 3. Entrega de constancia legalizada.	07:45 a 16:00	Gratis	Inmediato	Personas de SGA	Se atiende en todas las agencias e nivel nacional.	ESF. MISION, Av. Jorge Gaitán 1275 y Av. Villalonga (Sector Plaza Bolívar) Contact Center: 3 700-800-400 PREG: 02 396-8000 Agencia a nivel nacional: 300/100000000/www.sga.mil.edu.ec	Para información de este servicio: Atención Presencial: Agencias e Nivel Nacional, Servicio al Cliente Mensajero, Registro Litara, Atención Telefónica: Consultas e Información a través del Call Center: 3 700-800-400. Atención electrónica: a través de la Página web del SGA: www.sga.mil.edu.ec. CONTACT@SGA para recibir información por correo electrónico.	Si	NO APLICA	directamente a usuarios	10.108	35.212	
1	Seguro de Salud y Cesantía	Solicitud que realice el afiliado activo para que se emita el seguro y/o cesantía.	1. Solicita un turno para atención. 2. Entrega el oficio emitido por la Comandancia del Ejército, FIA o un oficio emitido por la Comandancia del SGA. 3. Recibe copia de todos los requisitos en los ventanillas del SGA. 4. Recibe notificación por la firma del contrato (capacidad \$15.000). 5. Recibe transacción bancaria (22 meses)	1. Oficio emitido por la Comandancia del Ejército, Arma o base. 2. Oficio emitido por la Comandancia del SGA. 3. Copia de cédula de ciudadanía. 4. Copia de identificación. 5. Liquidación de tiempo de servicio. 6. Foto de cédula para la Fianza Mensual. Hoja de otro hijo para la Fianza Antea a Hoja de corre de cédula para la Fianza Mensual. 7. Certificado de la Dirección de Movilización sobre la entrega del contrato de suscripción y sus dependientes. 8. Copia del haber Militar correspondiente al mes de pago. 9. Pasaporte de nacimiento o Síntesis médica de antecedentes. 10. Para hijos menores de 18 años hasta 25 años de edad los registros según para el proceso de actualización de datos de hijos 18-25 años.	1. Verificación de registros en ventanilla. 2. Presentación de documentos de actualización de la base de datos del SGA. 3. Entrega de la Hoja Familiar. 4. Archivos de documentos.	07:45 a 16:00	Gratis	30 días. Desde la fecha de inscripción en el SGA.	Militar en servicio activo que cumple con el tiempo de servicio y requisitos según.	Información en todas las agencias e nivel nacional. El trámite de registro y certificación de pagos de este se realiza únicamente en SGA MESA	ESF. MISION, Av. Jorge Gaitán 1275 y Av. Villalonga (Sector Plaza Bolívar) Contact Center: 3 700-800-400 PREG: 02 396-8000 Agencia a nivel nacional: 300/100000000/www.sga.mil.edu.ec	Para información de este servicio: Atención Presencial: Agencias e Nivel Nacional, Servicio al Cliente Mensajero, Registro Litara, Atención Telefónica: Consultas e Información a través del Call Center: 3 700-800-400. Atención electrónica: a través de la Página web del SGA: www.sga.mil.edu.ec. CONTACT@SGA para recibir información por correo electrónico.	Si	<a href="#">www.sga.mil.edu.ec</a>	NO APLICA, debe acumularse a usuarios directamente a nivel nacional.	131	207	
2	Indemnización Global	Solicitud que realice el militar activo que se emita del servicio militar un servicio o pasivo.	1. Solicita un turno para atención. 2. Entrega el oficio emitido por la Comandancia del Ejército, FIA o un oficio emitido por la Comandancia del SGA. 3. Recibe copia de todos los requisitos en los ventanillas del SGA. 4. Recibe transacción bancaria (28 días)	1. Oficio emitido por la Comandancia del Ejército, Arma o base. 2. Oficio emitido por la Comandancia del SGA. 3. Copia de cédula de ciudadanía. 4. Copia de identificación. 5. Liquidación de tiempo de servicio. 6. Foto de cédula para la Fianza Mensual. Hoja de otro hijo para la Fianza Antea a Hoja de corre de cédula para la Fianza Mensual. 7. Certificado de la Dirección de Movilización sobre la entrega del contrato de suscripción y sus dependientes. 8. Copia del haber Militar correspondiente al mes de pago. 9. Pasaporte de nacimiento o Síntesis médica de antecedentes. 10. Para hijos menores de 18 años hasta 25 años de edad los registros según para el proceso de actualización de datos de hijos 18-25 años.	1. Verificación de registros en ventanilla. 2. Presentación de documentos de actualización de la base de datos del SGA. 3. Entrega de la Hoja Familiar. 4. Archivos de documentos.	07:45 a 16:00	Gratis	30 días. Desde la fecha de inscripción en el SGA.	Militar en servicio activo que se retira del servicio militar un servicio o pasivo.	Información en todas las agencias e nivel nacional. El trámite de registro y certificación de pagos de este se realiza únicamente en SGA MESA	ESF. MISION, Av. Jorge Gaitán 1275 y Av. Villalonga (Sector Plaza Bolívar) Contact Center: 3 700-800-400 PREG: 02 396-8000 Agencia a nivel nacional: 300/100000000/www.sga.mil.edu.ec	Para información de este servicio: Atención Presencial: Agencias e Nivel Nacional, Servicio al Cliente Mensajero, Registro Litara, Atención Telefónica: Consultas e Información a través del Call Center: 3 700-800-400. Atención electrónica: a través de la Página web del SGA: www.sga.mil.edu.ec. CONTACT@SGA para recibir información por correo electrónico.	Si	<a href="#">www.sga.mil.edu.ec</a>	NO APLICA, debe acumularse a usuarios directamente a nivel nacional.	4	7	





RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL E:	TCM. DR. Carlos Herrera
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	<a href="mailto:carlos.herrera@inepapi.gub.uy">carlos.herrera@inepapi.gub.uy</a>
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA UNIDAD:	3966000 int. 1412