

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

El 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/a para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono, institución)	Servicio Automatizado (Si/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 período (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Reclamo de Protección por fallecimiento y gastos funerarios	Mediante este servicio el SPPAT tramita la protección a los familiares de las víctimas que fallecieron en accidente de tránsito, previa a la presentación de la documentación requerida para proceder al pago.	El usuario puede acudir a las oficinas del SPPAT en las ciudades de Quito o Guayaquil, o podrá llamar a cualquiera de los números telefónicos de la institución, en donde se le brindará el asesoramiento de los documentos que debe presentar y se le explicará de acuerdo a cada caso, cómo realizar el trámite. Una vez que la persona haya obtenido los documentos podrá presentarlo en las oficinas de estas dos ciudades, o podrá enviarlos a través de cualquiera de las oficinas de Correo del Ecuador situadas en todo el país, para que una vez llegadas a las oficinas del SPPAT, se procese el caso; el envío es gratuito para el usuario ya que se mantiene un convenio con esta institución.	Los requisitos que los familiares de las víctimas de fallecidos en accidentes de tránsito deberán presentar son los siguientes: 1. Partida de defunción original emitida por el Registro Civil 2. Copia del parte policial certificada por la autoridad competente 3. Copia del protocolo de autopsia, y/o copia de la historia clínica correspondiente al día del fallecimiento. 4. Posesión efectiva de bienes realizada ante un Notario por los herederos de la persona fallecida. 5. Certificado bancario de la o los beneficiarios, de un banco o cooperativa autorizada. 6. Factura funeraria original. 7. Dirección domiciliaria exacta y números telefónicos de los beneficiarios (para policial y protocolo de autopsia certificadas por la Fiscalía o autoridad competente, se obtiene en la Fiscalía o Policía. 8. Posesión efectiva de bienes realizada por los familiares que tienen el derecho a reclamar el beneficio de acuerdo a la Ley, se realiza en cualquier Notaría. 9. Certificado bancario de los beneficiarios, se obtiene en el banco o cooperativa en donde el beneficiario tenga una cuenta. 5. Copias de cédula de los beneficiarios. 6. Facturas de gastos funerarios originales.	1. Los documentos son recibidos por la Unidad de Reclamos en donde se revisa que todos los requisitos estén completos y correctos, si no lo están, se notifica al usuario a través de un correo electrónico o por teléfono. 2. Una vez revisado por Reclamos, la documentación pasa a línea jurídica, en donde se revisa la legalidad de cada documento y la legalidad de los reclamantes de la indemnización, y se asignan los porcentajes que deberán ser pagados a cada beneficiario. 3. Las direcciones jurídicas, técnicas y ejecutivas aprueban el pago de los valores determinados por el juez. 4. Las carpetas aprobadas pasan al área financiera para procesar el pago y dar seguimiento hasta la acreditación en la cuenta de los beneficiarios.	De lunes a viernes en horario de 08:00 a 16:00	Gratis	De acuerdo a la Ley se deberá procesar el pago en un tiempo máximo de 30 días contados a partir de la entrega de la documentación correcta y completa	Ciudadanía en general, específicamente los familiares de las víctimas que fallecieron en un accidente de tránsito	Se atiende en las oficinas del SPPAT de Quito (metrópoli) y Guayaquil, o se puede enviar la documentación a través de cualquiera de las oficinas a nivel nacional de Correo del Ecuador, sin ningún costo para el usuario.	SPPAT Quito: Ibaquito E3-92 entre Amazonas y Atahualpa. Telef: (02) 245 3832, 224 3808, 226 1591. SPPAT Guayaquil: Antepara 715 y Primero de Mayo. Telef: (04) 229 0872, 228 0031. Página web: www.fonafat.gob.ec	Oficinas de la institución en Quito y Guayaquil SPPAT Quito: Ibaquito E3-92 entre Amazonas y Atahualpa. Telef: (02) 245 3832, 224 3808, 226 1591. SPPAT Guayaquil: Antepara 715 y Primero de Mayo. Telef: (04) 229 0872, 228 0031. Oficinas de Correo del Ecuador a nivel nacional	No	"NO APLICA", debido a que no hay ningún formulario necesario para el reclamo de este tipo de protección	"NO APLICA", debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios on-line	2.598	2.689	99%
2	Reclamo de Protección por gastos médicos	Mediante este servicio el SPPAT tramita la protección a las víctimas de accidentes de tránsito, previa a la presentación de la documentación requerida para proceder al pago.	El usuario puede acudir a las oficinas del SPPAT en las ciudades de Quito o Guayaquil, o podrá llamar a cualquiera de los números telefónicos de la institución, en donde se le brindará el asesoramiento de los documentos que debe presentar y se le explicará de acuerdo a cada caso, cómo realizar el trámite. Una vez que la persona haya obtenido los documentos podrá presentarlo en las oficinas de estas dos ciudades, o podrá enviarlos a través de cualquiera de las oficinas de Correo del Ecuador situadas en todo el país, para que una vez llegadas a las oficinas del SPPAT, se procese el caso; el envío es gratuito para el usuario ya que se mantiene un convenio con esta institución.	Los requisitos que las víctimas o familiares de las víctimas de heridos en accidentes de tránsito deberán presentar son los siguientes: 1. Copia del parte informativo del accidente de tránsito o denuncia ante la Fiscalía General. 2. Copia de la cédula del paciente, registrar dirección completa y teléfonos de contacto. 3. Copia del HISTORIAL CLÍNICO- Completa (Indispensable) o (Hospital o Clínica donde recibió tratamiento, atención ambulatoria o cirugía) 4. Facturas de atención pre hospitalaria 002 5. Protocolo operatorio 6. Registro de asistencia 7. Hojas de evolución 8. Kardex de medicamento 9. Facturas de gastos médicos originales, al nombre del paciente (certificado de la víctima justificando terceros personales). 5. Certificados médicos de las consultas (médico especialista, traumatólogo, etc. con firma y sello del médico tratante). 6. Recetas médicas firmadas y selladas por el médico tratante. 7. Certificado y/o informe del tratamiento de terapia física, firma y sello del terapeuta. 7. Informes de laboratorio y radiología firmados y sellados por el especialista. 8. Copia de la matrícula del automotor (si aplica). 9. Certificado bancario del beneficiario de un banco o cooperativa autorizada policial certificada por la autoridad competente.	1. Los documentos son recibidos por la Unidad de Gastos médicos para ser revisada por el Auditor Médico en donde se revisa que todos los requisitos estén completos y correctos, si no lo están, se notifica al usuario a través de un correo electrónico o por teléfono. 2. Una vez revisado por Reclamos, la documentación pasa al área financiera para procesar el pago y dar seguimiento hasta la acreditación en la cuenta de los beneficiarios.	De lunes a viernes en horario de 08:00 a 16:00	Gratis	De acuerdo a la Ley se deberá procesar el pago en un tiempo máximo de 30 días contados a partir de la entrega de la documentación correcta y completa	Ciudadanía en general, específicamente las víctimas o sus familiares de accidentes de tránsito	Se atiende en las oficinas del SPPAT de Quito (metrópoli) y Guayaquil, o se puede enviar la documentación a través de cualquiera de las oficinas a nivel nacional de Correo del Ecuador, sin ningún costo para el usuario.	SPPAT Quito: Ibaquito E3-92 entre Amazonas y Atahualpa. Telef: (02) 245 3832, 224 3808, 226 1591. SPPAT Guayaquil: Antepara 715 y Primero de Mayo. Telef: (04) 229 0872, 228 0031. Página web: www.fonafat.gob.ec	Oficinas de la institución en Quito y Guayaquil SPPAT Quito: Ibaquito E3-92 entre Amazonas y Atahualpa. Telef: (02) 245 3832, 224 3808, 226 1591. SPPAT Guayaquil: Antepara 715 y Primero de Mayo. Telef: (04) 229 0872, 228 0031. Oficinas de Correo del Ecuador a nivel nacional	No	FORMULARIO UNICO DE RECLAMOS FUR	"NO APLICA", debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios on-line	2820 (mes de abril)	No aplica ya que solo se tiene la información del mes de marzo ya que el 22 de febrero se creó el SPPAT	98%
2	Reclamo de Protección por discapacidad	Mediante este servicio el SPPAT tramita la protección a las víctimas de accidentes de tránsito, previa a la presentación de la documentación requerida para proceder al pago.	El usuario puede acudir a las oficinas del SPPAT en las ciudades de Quito o Guayaquil, o podrá llamar a cualquiera de los números telefónicos de la institución, en donde se le brindará el asesoramiento de los documentos que debe presentar y se le explicará de acuerdo a cada caso, cómo realizar el trámite. Una vez que la persona haya obtenido los documentos podrá presentarlo en las oficinas de estas dos ciudades, o podrá enviarlos a través de cualquiera de las oficinas de Correo del Ecuador situadas en todo el país, para que una vez llegadas a las oficinas del SPPAT, se procese el caso; el envío es gratuito para el usuario ya que se mantiene un convenio con esta institución.	Los requisitos que las víctimas o familiares de las víctimas de heridos en accidentes de tránsito deberán presentar son los siguientes: 1. Copia del parte informativo del accidente de tránsito o denuncia ante la Fiscalía General 2. Copia del HISTORIAL CLÍNICO- Completa (Indispensable) o (Hospital o Clínica donde recibió tratamiento, atención ambulatoria o cirugía) 3. Facturas de atención pre hospitalaria 002 4. Protocolo operatorio 5. Registro de asistencia 6. Hojas de evolución 7. Kardex de medicamento 8. Certificado bancario del beneficiario de un banco o cooperativa autorizada. 4. Certificado de discapacidad emitido por el M.S.F. 5. Carnet de discapacidad del M.S.F.	1. Los documentos son recibidos por la Unidad de Reclamos en donde se revisa que todos los requisitos estén completos y correctos, si no lo están, se notifica al usuario a través de un correo electrónico o por teléfono. 2. Una vez revisado por Reclamos, la documentación pasa al área financiera para procesar el pago y dar seguimiento hasta la acreditación en la cuenta de los beneficiarios.	De lunes a viernes en horario de 08:00 a 16:00	Gratis	De acuerdo a la Ley se deberá procesar el pago en un tiempo máximo de 30 días contados a partir de la entrega de la documentación correcta y completa	Ciudadanía en general, específicamente las víctimas o sus familiares de accidentes de tránsito	Se atiende en las oficinas del SPPAT de Quito (metrópoli) y Guayaquil, o se puede enviar la documentación a través de cualquiera de las oficinas a nivel nacional de Correo del Ecuador, sin ningún costo para el usuario.	SPPAT Quito: Ibaquito E3-92 entre Amazonas y Atahualpa. Telef: (02) 245 3832, 224 3808, 226 1591. SPPAT Guayaquil: Antepara 715 y Primero de Mayo. Telef: (04) 229 0872, 228 0031. Página web: www.fonafat.gob.ec	Oficinas de la institución en Quito y Guayaquil SPPAT Quito: Ibaquito E3-92 entre Amazonas y Atahualpa. Telef: (02) 245 3832, 224 3808, 226 1591. SPPAT Guayaquil: Antepara 715 y Primero de Mayo. Telef: (04) 229 0872, 228 0031. Oficinas de Correo del Ecuador a nivel nacional	No	FORMULARIO UNICO DE RECLAMOS FUR	"NO APLICA", debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios on-line	5 (mes de abril)	No aplica ya que solo se tiene la información del mes de marzo ya que el 22 de febrero se creó el SPPAT	98%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												30/04/2016						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):												DIRECCIÓN TÉCNICA						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):												Sr. Bismarck Molina						
CORREO ELECTRÓNICO DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												molina@fonafat.gob.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(02) 290-4638 EXTENSIÓN 127						