

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

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (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, telefonos institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en live)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (Trimestral)	Número de Ciudadanos/Ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Reclamo de Protección por Fallecimiento y gastos funerarios	El usuario puede acudir a las oficinas del SPAT en las ciudades de Quito o Guayaquil, o podrá llamar a cualquier 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 estos dos ciudades, o podrá enviarlos a través de cualquier de las oficinas de Correo del Ecuador situadas en todo el país, para que una vez llegadas a las oficinas del SPAT, se procese el caso; el envío es gratuito para el usuario ya que se mantiene un convenio con esta institución.	1. El usuario puede acudir a las oficinas del SPAT en las ciudades de Quito o Guayaquil, o podrá llamar a cualquier 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 estos dos ciudades, o podrá enviarlos a través de cualquier de las oficinas de Correo del Ecuador situadas en todo el país, para que una vez llegadas a las oficinas del SPAT, se procese el caso; el envío es gratuito para el usuario ya que se mantiene un convenio con esta institución.	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 oficio, cuáles son los requisitos faltantes o conexiones a realizar. 2. Una vez revisado por Reclamos, la documentación pasa al área financiera, en donde se revisa la legitimidad de cada documento y la legalidad de los reclamos de la beneficiaria, y se asignan los porcentajes que deberá ser pagados a cada beneficiario. 3. Las direcciones jurídica, técnica y operativa aprueban el pago de los valores indemnizatorios por el jurídico. 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 16:40	Gratuito	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 familiares de las víctimas que fallecieron en un accidente de tránsito.	Se atiende en las oficinas del SPAT de Quito (Mañiza) y Guayaquil, o se puede enviar la documentación a través de cualquier de las oficinas a nivel nacional de Correo del Ecuador, sin ningún costo para el usuario.	SPAT Quito: Juan León Mora N26-220 y Av. Orellana, Edificio del MPDP, piso 5. Telf: (02) 223 0001, 290 4636, 255 4311. SPAT Guayaquil: Anapara 715 y Primera de Mayo, Telf: (04) 229 0872, 228 0031. Página web: www.proteccionciudadano.gob.ec Línea gratuita: 1800 SPAT (1800 777280) Correos del Ecuador: Envío de trámite gratuito a través de la EP, Correo del Ecuador.	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	1.073	5.450	99%		
2	Reclamo de Protección por gastos médicos	El usuario puede acudir a las oficinas del SPAT en las ciudades de Quito o Guayaquil, o podrá llamar a cualquier 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 estos dos ciudades, o podrá enviarlos a través de cualquier de las oficinas de Correo del Ecuador situadas en todo el país, para que una vez llegadas a las oficinas del SPAT, se procese el caso; el envío es gratuito para el usuario ya que se mantiene un convenio con esta institución.	1. El usuario puede acudir a las oficinas del SPAT en las ciudades de Quito o Guayaquil, o podrá llamar a cualquier 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 estos dos ciudades, o podrá enviarlos a través de cualquier de las oficinas de Correo del Ecuador situadas en todo el país, para que una vez llegadas a las oficinas del SPAT, se procese el caso; el envío es gratuito para el usuario ya que se mantiene un convenio con esta institución.	1. Los documentos son recibidos por la Unidad de Reclamos Médicos en donde se revisa que todos los requisitos estén completos y correctos, si no lo están, se notifica al usuario a través de un oficio, cuáles son los requisitos faltantes o conexiones a realizar. 2. Las peticiones 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 16:40	Gratuito	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 SPAT de Quito (Mañiza) y Guayaquil, o se puede enviar la documentación a través de cualquier de las oficinas a nivel nacional de Correo del Ecuador, sin ningún costo para el usuario.	SPAT Quito: Juan León Mora N26-220 y Av. Orellana, Edificio del MPDP, piso 5. Telf: (02) 223 0001, 290 4636, 255 4311. SPAT Guayaquil: Anapara 715 y Primera de Mayo, Telf: (04) 229 0872, 228 0031. Página web: www.proteccionciudadano.gob.ec Línea gratuita: 1800 SPAT (1800 777280) Correos del Ecuador: Envío de trámite gratuito a través de la EP, Correo del Ecuador.	No	<a href="#">FORMULARIO ÚNICO DE RECLAMOS FLR</a>	'NO APLICA', debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios on-line	2.795	8.428	98%		
3	Reclamo de Protección por discapacidad	El usuario puede acudir a las oficinas del SPAT en las ciudades de Quito o Guayaquil, o podrá llamar a cualquier 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 estos dos ciudades, o podrá enviarlos a través de cualquier de las oficinas de Correo del Ecuador situadas en todo el país, para que una vez llegadas a las oficinas del SPAT, se procese el caso; el envío es gratuito para el usuario ya que se mantiene un convenio con esta institución.	1. El usuario puede acudir a las oficinas del SPAT en las ciudades de Quito o Guayaquil, o podrá llamar a cualquier 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 estos dos ciudades, o podrá enviarlos a través de cualquier de las oficinas de Correo del Ecuador situadas en todo el país, para que una vez llegadas a las oficinas del SPAT, se procese el caso; el envío es gratuito para el usuario ya que se mantiene un convenio con esta institución.	1. Los documentos son recibidos por la Unidad de Gastos Médicos para ser revisados por el Área 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 oficio, cuáles son los requisitos faltantes o conexiones a realizar. 2. Las peticiones 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 16:40	Gratuito	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 SPAT de Quito (Mañiza) y Guayaquil, o se puede enviar la documentación a través de cualquier de las oficinas a nivel nacional de Correo del Ecuador, sin ningún costo para el usuario.	SPAT Quito: Juan León Mora N26-220 y Av. Orellana, Edificio del MPDP, piso 5. Telf: (02) 223 0001, 290 4636, 255 4311. SPAT Guayaquil: Anapara 715 y Primera de Mayo, Telf: (04) 229 0872, 228 0031. Página web: www.proteccionciudadano.gob.ec Línea gratuita: 1800 SPAT (1800 777280) Correos del Ecuador: Envío de trámite gratuito a través de la EP, Correo del Ecuador.	No	<a href="#">FORMULARIO ÚNICO DE RECLAMOS FLR</a>	'NO APLICA', debido a que la institución no cuenta con un portal de servicios on-line	16	48	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:	31/08/2016
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MESES
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):	DIRECCIÓN TÉCNICA
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN LITERAL d):	Dr. Bommará Molina
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	<a href="mailto:bmolina@bommar.com.ec">bmolina@bommar.com.ec</a>
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 290 4636 EXTENSIÓN 127