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 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 (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 (S/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	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Pedido realizado por cualquier ciudadano/a para conocer el manejo y trámites de las instituciones del Estado.	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico. 2. Estar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 15 días dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga). 3. Realizar la comunicación con la respuesta si no se recibe el medio que haya escogido (servicio en línea o video en oficinas)	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública; 6 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea) 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la misma autoridad de la institución. 2. Trae a una zona que genere, produce o custodia la información. 3. Se remite a la misma autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado eficientemente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante	08:00 a 16:40	Gratis	15 días	Víctimas o familiares de víctimas que sufren accidentes de Tránsito, Prestadores de Salud.					SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	N/A			
2	Servicio de Protección por Faltamiento	Mediante este servicio el SPAT gestiona la protección a los familiares de las víctimas que fallecen en accidentes de tránsito, previa presentación de la documentación requerida para proceder al pago.	El usuario puede acudir a las oficinas del SPAT 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 SPAT, se procese el caso, el envío es gratuito para el usuario ya que se mantiene un convenio con esta institución.	1. Partida de Defunción original de la víctima emitida por el Registro Civil 2. Copia del parte policial debidamente certificado por la autoridad competente 3. Copia del protocolo de autopsia, y/o copia de la historia clínica 4. Posesión efectiva de bienes realizada ante Notario Público (donde constan todos los beneficiarios) 5. Certificado bancario de los beneficiarios, de institución financiera reconocida y aprobado por la Superintendencia de Bancos 6. Copia de cédula de los beneficiarios 7. Dirección domiciliaria exacta, números telefónicos y correo electrónico (si tiene) de la persona beneficiaria de las protecciones 8. Factura original de gastos funerarios	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 correcciones a realizar. 2. Una vez revisado por Reclamos, la documentación pasa al área jurídica, en donde se revisa la legitimidad de cada documento y la legítima de los representantes de la indemnización, y se asignan los porcentajes que corresponden a cada beneficiario. 3. Las direcciones jurídicas, técnica y ejecutiva aprueban el pago de los valores determinados 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	Gratis	De 30 a 40 días contados a partir de la entrega de la documentación completa y correcta.	Familiares de víctimas que fallecen en accidentes de tránsito.						NO APLICA, el SPAT no utiliza formularios para servicios de protecciones por faltamiento	Requisitos por Faltamiento	239		
3	Servicio de Protección por Gastos Funerarios	Mediante este servicio el SPAT gestiona la protección a los familiares de las víctimas que fallecen en accidentes de tránsito, previa presentación de la documentación requerida para proceder al pago.	El usuario puede acudir a las oficinas del SPAT 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 SPAT, se procese el caso, el envío es gratuito para el usuario ya que se mantiene un convenio con esta institución.	1. Haber presentado los documentos para la protección por faltamiento. 6. Factura original de gastos funerarios	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 correcciones a realizar. 2. Una vez revisado por Reclamos, la documentación pasa a la dirección técnica y se aprueba el pago de los valores. 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	Gratis	De 30 a 40 días contados a partir de la entrega de la documentación completa y correcta.	Familiares de víctimas que fallecen en accidentes de tránsito.		Atención al público			NO APLICA, el SPAT no utiliza formularios para servicios de protecciones por gastos funerarios	Requisitos por Faltamiento	159		NO DISPONIBLE El SPAT deberá desarrollar un programa de control de satisfacción sobre el uso de sus servicios?	
4	Servicio de Protección por Gastos Médicos	Mediante este servicio el SPAT gestiona la protección a las víctimas de accidentes de tránsito, o prestadores de servicios médicos, previa presentación de la documentación requerida para proceder al pago.	El usuario puede acudir a las oficinas del SPAT 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 SPAT, se procese el caso, el envío es gratuito para el usuario ya que se mantiene un convenio con esta institución.	EN CASO DE SERVICIOS MÉDICOS 1. Formulario Único de Reclamación - FUR, debe estar completamente lleno con todos los datos del paciente y debidamente validado con las firmas de responsabilidad autorizadas y sellos. 2. Historia Clínica, que deberá contener al menos los siguientes formularios: a) Anexo 002 en caso de ser transportado por ambulancia b) Formulario 003 en caso de referencia y derivaciones, de ser pertinente c) Formulario 008 para el registro de atenciones en emergencias el cual remplaza al parte policial y/o a la denuncia. d) Formulario 006 (opcional) en caso de hospitalización, de ser pertinente e) Protocolo operativo en caso de intervención quirúrgica, de ser pertinente f) Protocolo anecdotico, de ser pertinente g) Resultados de exámenes de apoyo, diagnóstico e informe para exámenes de imagen, de ser pertinentes. 3. Oficio de solicitud de pago, que identifique el mes y el servicio al que corresponden la factura y la factura y se emita un oficio por cada mes. 4. Planilla consolidada de cargos 5. Planilla individual de cargos detallado en físico y digital con los valores originados y registrados debidamente por la atención de salud prestada al usuario. 6. Documento de identidad: copia de cédula de identidad, ciudadanía, pasaporte, partida de nacimiento, certificado de nacido vivo, tarjeta índice o consulta de la página web de registro civil de la víctima. 7. Acta de entrega recepción de servicios de salud, conforme a lo dispuesto y solicitado por parte del Ministerio de Salud (Acuerdo Ministerial 1309 de servicio hospitalario, ambulancias con intervenciones y diagnósticos. 8. Factura consolidada, una por cada servicio a mes, sujeta/dada a la normativa legal vigente (Tarifario de Prestaciones) del Sistema Nacional de Salud - Norma del Proceso de Reclamo/Reclamo para la Atención de Pacientes y Reconocimiento Económico por prestación de servicios de salud entre instituciones de la Red Pública Integrada de Salud y la Red Privada Complementaria y sus anexas)	1. Los documentos son recibidos por la Unidad de Reclamos médicos para ser revisados 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 oficio, cuáles son los requisitos faltantes o correcciones 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	Gratis	De 30 a 40 días contados a partir de la entrega de la documentación completa y correcta.	Víctimas, familiares de víctimas que sufren accidentes de tránsito o prestadores de salud que brindan el servicio.						FORMULARIO UNICO DE RECLAMOS FUR	Requisitos para protección por servicios médicos	345		

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, teléfono institución)	Servicio Automatizado (S/N)	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
5	Servicio de Protección por Discapacidad	Mediante este servicio el SPAT tramita la protección a las víctimas de accidentes de tránsito, previa la presentación de la documentación requerida para proceder al pago.	El usuario puede acudir a las oficinas del SPAT en las ciudades de Quito y Esmeraldas, 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 presentarlos en las oficinas de estas dos ciudades, o podrá enviarlos a través de cualquiera de las oficinas de Correos 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. Certificado de discapacidad, o un certificado de no acreditación a persona con discapacidad expedido desde los establecimientos de salud de primer nivel de atención acreditados por la Dirección Nacional de Discapacitados/Subsecretaría Nacional de Provisión de Servicios de Salud de Ministerio de Salud Pública. 2. Fotocopia del Formulario ODB de la atención de emergencia recibida y Ejercicio o bitácora del servicio de UCI. 3. Certificado bancario de la víctima o de quien justifique ser su beneficiario directo, de entidades bancarias autorizadas por la Superintendencia de Bancos. 4. Dirección domiciliar exacta y actualizada, números telefónicos actualizados y correo electrónico de la víctima y beneficiario. 5. Documento de identidad: copia de cédula de identidad, ciudadanía, pasaporte, partida de nacimiento, certificado de nacido vivo, tarjeta índice o consulta de la página web de registro civil de la víctima.	1. Los documentos son recibidos por la Unidad de Gestión Médica 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 oficio, cuáles son los requisitos faltantes o correcciones a realizar. 2. Las peticiones aprobadas pasan al área financiera para procesar el pago y el seguimiento hasta la acreditación en la cuenta de los beneficiarios.	De lunes a viernes en horario de 08:00 a 16:40	Gratuito	De 30 a 40 días contados a partir de la entrega de la documentación completa y correcta.						FORMULARIO UNICO DE RECLAMOS FUJIR	Requisitos para protección por servicios pre hospitalarios	981		
6	Servicio de Protección por Transporte de Víctimas	Mediante este servicio el SPAT tramita la protección a los prestadores de servicios médicos pre hospitalarios, previa la presentación de la documentación requerida para proceder al pago.	Mediante este servicio el SPAT tramita la protección a los prestadores de servicios médicos pre hospitalarios, previa la presentación de la documentación requerida para proceder al pago.	1. Formulario Único de Reclamación -FUJR- 2. Oficio de solicitud de pago que identifique el mes y el servicio al que corresponden la factura y las planillas (Se envía un oficio por cada mes). 3. Copia de permiso de funcionamiento expedido por el Ministerio de Salud Pública para ofertar servicios de atención prehospitalaria. 4. Planilla consoliada de cargo. 5. Planilla individual de cargo detallada en físico y digital. 6. Copia del Anexo 2 - Atención Prehospitalaria debidamente diligenciada, como garantía de la atención recibida, así como la calidad y gratuidad de la misma. 7. Factura consoliada, una por cada servicio y mes, sustentada a la normativa legal vigente (Tarifario de prestaciones del Sistema Nacional de Salud - Norma del Proceso de Reclamo/compensación para la Atención de Pacientes y Reclamo/compensación por prestación de servicios de salud en instituciones de la Red Pública Integral de Salud y la Red Privada Complementaria y sus anexos).	1. Los documentos son recibidos por la Unidad de Gestión Médica 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 oficio, cuáles son los requisitos faltantes o correcciones a realizar. 2. Las peticiones aprobadas pasan al área financiera para procesar el pago y el seguimiento hasta la acreditación en la cuenta de los beneficiarios.	De lunes a viernes en horario de 08:00 a 16:40	Gratuito	De 30 a 40 días contados a partir de la entrega de la documentación completa y correcta.		Prestatadores de Servicios Médicos Pre Hospitalarios				FORMULARIO UNICO DE RECLAMOS FUJR	Requisitos para protección por discapacidad	76		
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											Portal de Trámite Ciudadano (PTC)							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN											30/6/2021							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):											DIRECCIÓN DE ANÁLISIS DE PROTECCIONES							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):											LORENA NAVARREZ SALAZAR							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											lorena.navarrez@spat.gub.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 2904 636 - 2908 425 EXTENSIÓN 135							