

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, 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 fallecen en accidente de tránsito, previa 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 Correos 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.	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 consten todos los beneficiarios) 5. Certificado bancario de los beneficiarios, de institución financiera reconocida y aprobada por la Superintendencia de Bancos 6. Copia de cédula de los beneficiarios 7. Dirección domiciliar 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 a área jurídica, en donde se revisa la legitimidad 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 jurídica, 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	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 los familiares de las víctimas que fallecen en un accidente de tránsito	Se atiende en las oficinas del SPPAT de Quito (matríz) y Guayaquil, o se puede enviar la documentación a través de cualquiera de las oficinas a nivel nacional de Correos del Ecuador, sin ningún costo para el usuario.	SPPAT Quito: Juan León Mera N26-220 y Av. Orellana, Edificio del MTOP, piso 5. Telef: (02) 223 0001, 290 4636, 255 4331. SPPAT Guayaquil: Antepara 715 y Primero de Mayo. Telef: (04) 229 0872, 228 0031. Página web: www.protecciontransito.gob.ec Línea gratuita: 1800 SPPAT 1800 (777280) Correos del Ecuador: Envío de trámite gratuito a través de la EP. Correos del Ecuador.	No				1.131	4.377	99%
2	Reclamo de Protección por gastos médicos	Mediante este servicio el SPPAT 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 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 Correos 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.	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 053 en caso de referencia y derivaciones, de ser pertinente c) Formulario 008 para el registro de atenciones en emergencias el cual reemplaza al parte policial y/o a la denuncia. d) Formulario 006 Epicrisis en caso de hospitalización, de ser pertinente e) Protocolo operatorio en caso de intervenciones quirúrgicas, de ser pertinente f) Protocolo anestésico, de ser pertinente g) Resultados de exámenes de apoyo, diagnóstico e informe para exámenes de imagen, de ser pertinente. 3. Acta de entrega recepción de servicios de salud, conforme a lo dispuesto y solicitado por parte del Ministerio de Salud (Acuerdo Ministerial 5309 de servicio hospitalario, ambulatorio con intervencionismo y diálisis. 4. Planilla individual de cargos detallada en físico y digital con los valores originados y registrados diariamente por la atención de salud prestada al usuario. 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. 6. Documento de permisos de funcionamiento expedido por el Ministerio de Salud Pública para ofertar servicios de atención prehospitalaria. EN CASO DE SERVICIOS PREHOSPITALARIOS 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. Oficio de solicitud de pago, que identifique el mes y el servicio al que corresponden la factura y las planillas; se enviará 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 consolidada de cargos 5. Planilla individual de cargos detallada en físico y digital con los valores originados y registrados diariamente por la atención de salud prestada al usuario. 6. Copia del Anexo 2 – Atención Prehospitalaria, debidamente diligenciado, como garantía de la atención recibida, así como la calidad y gratuidad de la misma. 7. Factura consolidada, una por cada servicio y mes; sujetándose a la normativa legal vigente (Tarifario de Prestaciones del Sistema Nacional de Salud – Norma del Proceso de Relacionamento para la Atención de Pacientes y Reconocimiento Económico por prestación de servicios de salud entre 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 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 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	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 SPPAT de Quito (matríz) y Guayaquil, o se puede enviar la documentación a través de cualquiera de las oficinas a nivel nacional de Correos del Ecuador, sin ningún costo para el usuario.	SPPAT Quito: Juan León Mera N26-220 y Av. Orellana, Edificio del MTOP, piso 5. Telef: (02) 223 0001, 290 4636, 255 4331. SPPAT Guayaquil: Antepara 715 y Primero de Mayo. Telef: (04) 229 0872, 228 0031. Línea gratuita: 1800 SPPAT 1800 (777280) Correos del Ecuador: Envío de trámite gratuito a través de la EP. Correos del Ecuador.	No	FORMULARIO UNICO DE RECLAMOS FUR			2.077	5.633	98%
2	Reclamo de Protección por discapacidad	Mediante este servicio el SPPAT 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 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 Correos 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.	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 Discapacidades/Subsecretaría Nacional de Provisión de Servicios de Salud del Ministerio de Salud Pública. 2. Fotocopia del Formulario 008 de la atención de emergencia recibida y Epicrisis 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 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 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	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 SPPAT de Quito (matríz) y Guayaquil, o se puede enviar la documentación a través de cualquiera de las oficinas a nivel nacional de Correos del Ecuador, sin ningún costo para el usuario.	SPPAT Quito: Juan León Mera N26-220 y Av. Orellana, Edificio del MTOP, piso 5. Telef: (02) 223 0001, 290 4636, 255 4331. SPPAT Guayaquil: Antepara 715 y Primero de Mayo. Telef: (04) 229 0872, 228 0031. Línea gratuita: 1800 SPPAT 1800 (777280) Correos del Ecuador: Envío de trámite gratuito a través de la EP. Correos del Ecuador.	No	FORMULARIO UNICO DE RECLAMOS FUR			12	32	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:												31/07/2016						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):												DIRECCION TECNICA						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION DEL LITERAL d):												Sr. Bismarck Molina						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												bmolina@fonsat.gob.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(02) 290-4636 EXTENSIÓN 127						