

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

4) 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, específicamente los beneficiarios de la documentación a través de la documentación y/o en persona, 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 o descripción manual)	Tipo 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 asistido)	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 (trimestre)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Reclamo de Protección por Siniestro	Mediante este servicio el SPPAT brinda la protección a las víctimas de accidentes de tránsito, para 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 al teléfono de los números telefónicos de la institución, en donde se brindará el asesoramiento de los documentos que debe presentar y se le explicará el trámite a cada caso, cómo realizar el trámite. Una vez que la persona haya obtenido los documentos podrá presentarse en las oficinas de estas dos ciudades, o podrá presentarse a través de cualquiera de las oficinas del Correo del Ecuador ubicadas en todo el país, para que una vez llegados a las oficinas del SPPAT, se promueva el caso, el envío se genera 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. Pruebas fehacientes de bienes materiales (fotos, recibos, etc.) de los beneficiarios 5. Certificado bancario de los beneficiarios, de institución financiera reconocida y aprobada por la Superintendencia de Bancos 6. Copia de actas de los beneficiarios 7. Dirección domiciliaria escrita, número telefónico 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 están completos y correctos, si no lo están, se notifica al usuario a través de un correo, cuando son los requisitos faltantes o incorrectos a realizar 2. Una vez revisado por el personal, la documentación para el área jurídica, en donde se revisa la legalidad de los reclamos de la documentación, y se asignan los porcentajes que deberán ser pagados a cada beneficiario. 3. Las direcciones jurídicas, físicas y digitales permiten el pago de los valores indemnizados 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 16:00	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 beneficiarios de las víctimas que fallecen en un accidente de tránsito	Se atiende en las oficinas del SPPAT de Quito (central) 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: Juan León Mera N26-220 y Av. Dauleña, Edificio del MTCOP, piso 5, Telef: 022 221 0001, 220 4636, 255 4311. SPPAT Guayaquil: Antaresa 715 y Primeros de Mayo, Telef: 091 220 0872, 228 0031. SPPAT Guayaquil: Antaresa 715 y Primeros de Mayo, Telef: 091 220 0872, 228 0031. Página web: www.protecciontrnsito.gob.ec Correo del Ecuador: Centro de Atención Gratuito a través de la SP. Correo del Ecuador.	No				1.071	1.470	97%
2	Reclamo de Protección por gastos médicos	Mediante este servicio el SPPAT brinda la protección a las víctimas de accidentes de tránsito, para 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 al teléfono de los números telefónicos de la institución, en donde se brindará el asesoramiento de los documentos que debe presentar y se le explicará el trámite. Una vez que la persona haya obtenido los documentos podrá presentarse en las oficinas de estas dos ciudades, o podrá presentarse a través de cualquiera de las oficinas del Correo del Ecuador ubicadas en todo el país, para que una vez llegados a las oficinas del SPPAT, se promueva el caso, el envío se genera 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 sellas. 2. Nota 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 derivación, de ser pertinente c) Formulario 008 para el registro de atenciones en emergencia al cual remplaza al parte policial y/o a la denuncia. d) Formulario 009 (registro en caso de hospitalización), de ser pertinente e) Protocolo operativo en caso de intervenciones quirúrgicas, de ser pertinente f) Protocolo analéptico, de ser pertinente g) Resultados de exámenes de sangre, diagnósticos e informes para exámenes de imagen, de ser pertinente. 3. Oficio de solicitud de pago, que identifique el mes y el servicio al que corresponde la factura y las planillas, se envía un oficio por cada mes. 4. Planilla consolidada de cargas 5. Planilla individual de cargas detallada en físico o 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 hospitalaria, ambulancia con intervenciones y diagnós. 7. Factura consolidada, una por cada servicio y mes, respaldada a la normativa legal vigente (Tafelario de Protecciones del Sistema Nacional de Salud – Norma del Proceso de Reclamamiento para la Atención de Pacientes y Reclamaciones Económicas 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 Clases médicas para ser revisada por el Auditor Médico en donde se revisa que todos los requisitos están completos y correctos, si no lo están, se notifica al usuario a través de un correo, cuando son los requisitos faltantes o incorrectos a realizar 2. Los documentos aprobados 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 las víctimas o sus familiares de accidentes de tránsito	Se atiende en las oficinas del SPPAT de Quito (central) 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: Juan León Mera N26-220 y Av. Dauleña, Edificio del MTCOP, piso 5, Telef: 022 221 0001, 220 4636, 255 4311. SPPAT Guayaquil: Antaresa 715 y Primeros de Mayo, Telef: 091 220 0872, 228 0031. SPPAT Guayaquil: Antaresa 715 y Primeros de Mayo, Telef: 091 220 0872, 228 0031. Página web: www.protecciontrnsito.gob.ec Correo del Ecuador: Centro de Atención Gratuito a través de la SP. Correo del Ecuador.	No	FORMULARIO ÚNICO DE RECLAMOS FUR			2.701	8.428	96%
2	Reclamo de Protección por discapacidad	Mediante este servicio el SPPAT brinda la protección a las víctimas de accidentes de tránsito, para 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 al teléfono de los números telefónicos de la institución, en donde se brindará el asesoramiento de los documentos que debe presentar y se le explicará el trámite a cada caso, cómo realizar el trámite. Una vez que la persona haya obtenido los documentos podrá presentarse en las oficinas de estas dos ciudades, o podrá presentarse a través de cualquiera de las oficinas del Correo del Ecuador ubicadas en todo el país, para que una vez llegados a las oficinas del SPPAT, se promueva el caso, el envío se genera 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 el Ministerio de Salud Pública 2. Certificado bancario de la víctima o de quien pague por su beneficiario directo, de entidades bancarias autorizadas por la Superintendencia de Bancos. 3. Dirección domiciliaria escrita y actualizada, número telefónico actualizado y correo electrónico de la víctima y beneficiarios. 4. 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 Clases médicas para ser revisada por el Auditor Médico en donde se revisa que todos los requisitos están completos y correctos, si no lo están, se notifica al usuario a través de un correo, cuando son los requisitos faltantes o incorrectos a realizar 2. Los documentos aprobados 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 las víctimas o familiares de accidentes de tránsito	Se atiende en las oficinas del SPPAT de Quito (central) 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: Juan León Mera N26-220 y Av. Dauleña, Edificio del MTCOP, piso 5, Telef: 022 221 0001, 220 4636, 255 4311. SPPAT Guayaquil: Antaresa 715 y Primeros de Mayo, Telef: 091 220 0872, 228 0031. SPPAT Guayaquil: Antaresa 715 y Primeros de Mayo, Telef: 091 220 0872, 228 0031. Página web: www.protecciontrnsito.gob.ec Correo del Ecuador: Centro de Atención Gratuito a través de la SP. Correo del Ecuador.	No	FORMULARIO ÚNICO DE RECLAMOS FUR			14	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:												11/04/2016						
FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN LITERAL:												DIRECCIÓN TÉCNICA						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL (I):												Sr. Sebastián Meléndez						
CORREO ELECTRÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												melendez@spat.gob.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(02) 260-4636 EXTENSIÓN 127						