

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 web 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 trámite 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 siguientes al art. 9 de la LOTAIP (15 días y 5 días con prórroga) 3. Realizar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicios en línea o visto en oficinas)	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública; o 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 máxima autoridad de la institución. 2. Fija el área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta a la query ha delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta a la solicitudante	08:00 a 16:40	Gratuito	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	1.136	10.652		
2	Servicio de Protección por Faltamiento	Mediante este servicio el SPPAT gestiona 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 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.	1. Formulario 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. Fotografía efectiva de bienes realizados ante Notario Público (deben constar 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 (a su tiempo) de la persona beneficiaria de las protecciones 8. Factura original de gastos funerarios	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.	Familiares de víctimas que fallecen en accidentes de tránsito.						NO APLICA, el SPPAT no utiliza formularios para servicios de protecciones por faltamiento	Requisitos por Faltamiento	261	2.727		
3	Servicio de Protección por Gastos Funerarios	Mediante este servicio el SPPAT gestiona la protección a las víctimas de los 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 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.	1. Haber presentado los documentos para la protección por faltamiento. 2. Factura original de gastos funerarios	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.	Familiares de víctimas que fallecen en accidentes de tránsito.						NO APLICA, el SPPAT no utiliza formularios para servicios de protecciones por gastos funerarios	Requisitos por Faltamiento	171	1.685		
4	Servicio de Protección por Gastos Médicos	Mediante este servicio el SPPAT gestiona la protección a las víctimas de los accidentes de tránsito, o prestadores de servicios médicos, 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 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.	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 (ejecuto 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 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 los gastos, se emite un oficio por cada mes. 4. Planilla consolidada de cargos 5. Planilla individual de cargos detallado en físico y digital con los valores originales 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 normativo y solicitado por parte del Ministerio de Salud (Acuerdo Ministerial 0309 de servicio hospitalario, ambulatorio con intervenciones y Sális). 8. Factura consolidada, una por cada servicio o mes, sujetándose 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 Integral de Salud y la Red Privada Complementaria y sus anexos).	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.	Víctimas, familiares de víctimas de tránsito o prestadores de salud que fallecen de salud.				Atención al público			Como usar pagos que pago, link	Requisitos para protección, por servicios médicos	2979	41.377	

SPPAT Quito:
Juan León Méndez N26-220 y Av. Ordoñez, Edificio del MTOP, piso 5. Telef: (02) 233 0001, 290 4636, 255 4331.
SPPAT Guayaquil: Antepara 715 y Primero de Mayo. Telef: (04) 233 0070, 238 0001.
Página web:
www.protecciontrasmto.gov.ec
Línea gratuita:
1800 SPPAT
1800 (777280)
Correos del Ecuador
Envío de correo gratuito a través de la EP. Correo del Ecuador.

NO DISPONIBLE El SPPAT deberá desarrollar un programa de control de satisfacción sobre el uso de sus servicios*

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la e 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 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 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 presentarse en las oficinas de estas ciudades, o podrá enviarlos a través de cualquiera de las oficinas de Correos del Ecuador situadas en todo el país, para que una vez llegados 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 Protección de Servicios de Salud del Ministerio de Salud Pública. 2. Fotocopia del Formulario 008 de la atención de emergencia recibida y Epíctico 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 como 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 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 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.					Clic aquí para descargar el formulario	Requisitos para protección por servicios de hospitalarios	18	90	
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.		2. Formulario Único de Reclamación -"FUR"- 3. Oficina 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). 4. Copia de permiso de funcionamiento expedido por el Ministerio de Salud Pública para ofertar servicios de atención prehospitalaria. 5. Planilla individual de cargos 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 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 Reacomodamiento para la Atención de Pacientes y Reacomodamiento 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 Gestión 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 30 a 40 días contados a partir de la entrega de la documentación completa y correcta.	Prestadores de Servicios Médicos Pre Hospitalarios					Clic aquí para descargar el formulario	Requisitos para protección por discapacidad	68	4301	
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												31/10/2017						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):												UNIDAD DE PROTECCIONES						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):												MERCEDES TAPIA ESCALANTE						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												mercedes.tapia@proteciones@spat.gub.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(02) 2904-636 - 2906-425 EXTENSIÓN 135						