

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 obtiene)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Días, Horas, 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 (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto centro, call center, teléfono notificación)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto centro, call center, teléfono notificación)	Servicio Automatizado (2016)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (por fax)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Acceso a la información pública	Es el proceso por medio del cual los usuarios pueden solicitar información pública de la institución.	1. Ingresar al sitio web: <a href="http://www.regulacionpost.gub.ec/">http://www.regulacionpost.gub.ec/</a> . 2. Descargar el formulario "Solicitud de acceso a la información pública". 3. Ingresar el formulario en las oficinas de la AECOPSA.	1. Identificar de manera clara y concreta la información pública que desea solicitar.	1. El usuario deberá ingresar la documentación en cualquiera de las Oficinas de AECOPSA. 2. La documentación es conocida por la Dirección Ejecutiva, quien dispone a la Dirección generalista de la información efectiva el acta de conocimiento y continuar con el trámite que corresponde. 3. Enviar respuesta formal al usuario con la información solicitada.	08:00 y 17:00	Cotizado	15 días	Ciudadanía en general	Sede Central - Metro Quito Delegación Zonal Guano Delegación Zonal Ayacucho	Quito- Av. Amazonas N89-61 y Alfonso Pazmi, Edificio Centro Flaminiano, piso 10. Teléfono: (02) 3904900 Guayaquil- Pedro Carbo No. 613 y Luján, Edificio Vignola, plus 5, Oficina 103. Teléfono: (04) 233-285 Cuenca- San Carmona No. 521 y Horacio Viqueco, edificio Luc Cortés, oficina 8. Teléfono: (03) 995488 ext. 602 ó 606	Una gratuita. 1800-POSTA (767832) Correo electrónico Oficina y telefonos	NO	<a href="http://www.regulacionpost.gub.ec/">http://www.regulacionpost.gub.ec/</a> <a href="http://www.regulacionpost.gub.ec/contenidos/que-es-la-informacion-publica">http://www.regulacionpost.gub.ec/contenidos/que-es-la-informacion-publica</a> <a href="http://www.regulacionpost.gub.ec/">http://www.regulacionpost.gub.ec/</a>	No aplica	0	0	No disponible
2	Registro de Operadores Postales	"No disponible" en vista de que se está elaborando la normativa regulatoria de acuerdo a lo que consta en los Servicios Postales, recientemente promulgada.	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible
3	Cajón	Permite que los usuarios de los servicios postales que los consideren afectados por no haber recibido por parte del operador una adecuada atención en cuanto al servicio que piden, deben contar con una identificación o identificación.	1. Ingresar al formulario en <a href="http://www.regulacionpost.gub.ec/">www.regulacionpost.gub.ec/</a> 2. Ingresar el formulario de reclamos y seguir las instrucciones. 3. Enviar el formulario de reclamos y seguir las instrucciones.	1. Presentar el formulario de quejas. 2. Identificación del ciudadano que solicita el servicio. 3. Descripción del domicilio donde se encuentra el servicio. 4. Descripción del servicio que se solicita. 5. Mencionar de forma clara el objeto de la queja o petición concreta. 6. Presentar, si fueren necesarios, los documentos que respalden la queja. 7. Tratamiento de reclamos y quejas relacionadas a envío y entrega postales.	1. Una vez que se han recibido los documentos habilitados estos son dirigidos a la Dirección de Registro, Inspección y Control de Operadores, en donde se dará inicio al trámite. 2. Se procesará a través del sistema de gestión de quejas y se dará inicio al trámite de atención. 3. Una vez recibido el informe del operador postal la AECOPSA analizará y dará las directivas correspondientes a fin de que mejore la calidad del servicio prestado.	08:00 y 17:00	Cotizado	20 días	Ciudadanía en general	Sede Central - Metro Quito Delegación Zonal Guano Delegación Zonal Ayacucho	Quito- Av. Amazonas N89-61 y Alfonso Pazmi, Edificio Centro Flaminiano, piso 10. Teléfono: (02) 3904900 Guayaquil- Pedro Carbo No. 613 y Luján, Edificio Vignola, plus 5, Oficina 103. Teléfono: (04) 233-285 Cuenca- San Carmona No. 521 y Horacio Viqueco, edificio Luc Cortés, oficina 8. Teléfono: (03) 995488 ext. 602 ó 606	Una gratuita. 1800-POSTA (767832) Correo electrónico Oficina y telefonos	SI	<a href="http://www.regulacionpost.gub.ec/">http://www.regulacionpost.gub.ec/</a>	No aplica	0	0	No disponible
4	Reclamos	Permite que toda persona natural o jurídica que haya recibido o entregue, presente su reclamo en el caso de haber recibido los siguientes servicios postales: correo, expedición, correo certificado y el envío de los envíos o objetos postales, en compañía de un agente, nacional o internacional.	1. Ingresar al formulario en <a href="http://www.regulacionpost.gub.ec/">www.regulacionpost.gub.ec/</a> 2. Ingresar el formulario de reclamos y seguir las instrucciones. 3. Enviar el formulario de reclamos y seguir las instrucciones.	1. Presentar el formulario de reclamos. 2. Identificación del ciudadano que solicita el servicio. 3. Descripción del domicilio donde se encuentra el servicio. 4. Descripción del servicio que se solicita. 5. Mencionar de forma clara el objeto del reclamo o petición concreta. 6. Presentar los documentos que respalden la queja. 7. Tratamiento de reclamos y quejas relacionadas a envío y entrega postales.	1. Una vez que se han recibido los documentos habilitados estos son dirigidos a la Dirección de Registro, Inspección y Control de Operadores, en donde se dará inicio al trámite. 2. Se procesará a través del sistema de gestión de quejas y se dará inicio al trámite de atención. 3. La AECOPSA analizará y dará las directivas correspondientes a fin de que mejore la calidad del servicio prestado.	08:00 y 17:00	Cotizado	45 días	Ciudadanía en general	Sede Central - Metro Quito Delegación Zonal Guano Delegación Zonal Ayacucho	Quito- Av. Amazonas N89-61 y Alfonso Pazmi, Edificio Centro Flaminiano, piso 10. Teléfono: (02) 3904900 Guayaquil- Pedro Carbo No. 613 y Luján, Edificio Vignola, plus 5, Oficina 103. Teléfono: (04) 233-285 Cuenca- San Carmona No. 521 y Horacio Viqueco, edificio Luc Cortés, oficina 8. Teléfono: (03) 995488 ext. 602 ó 606	Una gratuita. 1800-POSTA (767832) Correo electrónico Oficina y telefonos	SI	<a href="http://www.regulacionpost.gub.ec/">http://www.regulacionpost.gub.ec/</a>	No aplica	0	0	No disponible
5	Horario de consulta de Código Postal	Es el proceso por el cual la ciudadanía puede conocer el Código Postal, el cual es un conjunto de números que se asigna a diferentes zonas o lugares de un país, que, unido a la dirección, sirve para facilitar el direccionamiento de envíos postales, entre otras aplicaciones.	1. Ingresar al sitio web: <a href="http://www.regulacionpost.gub.ec/">http://www.regulacionpost.gub.ec/</a> , o comunicarse al 1800-POSTA (767832) 2. Completar un campo de provincia, cantón, código postal y ciudad. 3. Dar clic en buscar.	1. Conocer los nombres de las calles del lugar del que desea saber el código postal.	1. Ingresar a la página del Código Postal y llenar los campos necesarios. 2. Clicar en el campo de búsqueda.	08:00 y 17:00	Cotizado	5 a 10 minutos	Ciudadanía en general	Sede Central - Metro Quito Delegación Zonal Guano Delegación Zonal Ayacucho	Quito- Av. Amazonas N89-61 y Alfonso Pazmi, Edificio Centro Flaminiano, piso 10. Teléfono: (02) 3904900 Guayaquil- Pedro Carbo No. 613 y Luján, Edificio Vignola, plus 5, Oficina 103. Teléfono: (04) 233-285 Cuenca- San Carmona No. 521 y Horacio Viqueco, edificio Luc Cortés, oficina 8. Teléfono: (03) 995488 ext. 602 ó 606	Una gratuita. 1800-POSTA (767832) Correo electrónico Oficina y telefonos	SI	<a href="http://www.regulacionpost.gub.ec/">http://www.regulacionpost.gub.ec/</a>	No aplica	50	105	No disponible

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)	
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	2016/01/15
PROCESADOR DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Manual
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN (LITERAL a):	Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL (a):	Eric María José Sánchez Salazar
CONTACTO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	<a href="mailto:inform@regulacionpost.gub.ec">inform@regulacionpost.gub.ec</a>
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 3904900 extensión 221