

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 (Días, Horas, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Detallar 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 descargar 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 notificación)	Servicio Automatizado (278)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en sus)	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 recibir información pública de la institución.	1. Ingresar al sitio web: http://www.regulacionpostal.gub.ec/ . 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 Operativa, quien dispone a la Dirección general de la información efectuar el análisis correspondiente y coordinar con el trámite que corresponde. 3. Enviar respuesta formal al usuario con la información solicitada.	08:00 y 17:00	Cobrado	05 días	Ciudadanía en general	Sede Central - Metro Quito Delegación Zona Sur Delegación Zona Oeste	Quito- Av. Amazonas N9-61 y Alfonso Portillo, Edificio Centro Financiero, piso 10. Teléfono: (02) 3906000 Guayaquil- Pedro Carbo No. 613 y Luperón, Edificio Vignola, piso 5, Oficina 502. Teléfono: (04) 233-285. Cuenca- San Carlos No. 521 y Horacio Viqueco, edificio Luz Cordón, oficina 8. Teléfono: (03) 3906000 ext. 600 y 606	Una granja: 1880-POSTAL (767820) Correo electrónico: Oficina e Interacción: informacion@regulacionpostal.gub.ec	NO	http://www.regulacionpostal.gub.ec/ http://www.regulacionpostal.gub.ec/informacion http://www.regulacionpostal.gub.ec/informacion http://www.regulacionpostal.gub.ec/informacion	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 establece la Ley de 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	No disponible
3	Quiebra	Permite que los usuarios de los servicios postales que por consideren afectados por no haber recibido por parte del operador una adecuada atención en cuanto al servicio que operaba, soliciten atención en cuanto al servicio que operaba, según condiciones de una investigación o investigación.	1. Ingresar al formulario en www.regulacionpostal.gub.ec/ . 2. Llenar el formulario y presentarlo junto con el medio de documentación en las oficinas de la AECOPSA (Tratamiento de reclamos y queji relacionados a envío y entrega postales).	1. Presentar el formulario de queja. 2. Identificación del ciudadano presentador a quien se le otorga el servicio. 3. Descripción del domicilio donde se encuentra la institución. 4. Descripción del domicilio donde se encuentra el operador. 5. Mencionar de forma clara el objeto de la queja y su fundamento. 6. Presentar, si fuere necesario, los documentos que respalden la queja. 7. Tratamiento de reclamos y queji relacionados a envío y entrega postales.	1. Una vez que se han admitido los documentos habilitados estos son distribuidos a la Dirección de Registro, Inspección y Control y al área de atención, en donde se dará inicio al trámite. 2. Se procesa a través de un operador postal quien en el ámbito de su área deberá responder objetivamente a las acciones que se le asignan al servicio. 3. Una vez recibido el informe del operador postal la AECOPSA le indicará a los usuarios el estado de la queja y el tiempo que requiere para la atención del servicio. 4. Si se realiza la apertura del término de prueba que es de 8 días. 5. Una vez concluido el término de prueba se realizará las acciones técnicas y jurídicas luego de las cuales se dicta la resolución. 6. La AECOPSA emite el día para resolver el reclamo presentado, siempre durante el cual se envían notificaciones tanto al Operador Postal como al usuario.	08:00 y 17:00	Cobrado	28 días	Ciudadanía en general	Sede Central - Metro Quito Delegación Zona Sur Delegación Zona Oeste	Quito- Av. Amazonas N9-61 y Alfonso Portillo, Edificio Centro Financiero, piso 10. Teléfono: (02) 3906000 Guayaquil- Pedro Carbo No. 613 y Luperón, Edificio Vignola, piso 5, Oficina 502. Teléfono: (04) 233-285. Cuenca- San Carlos No. 521 y Horacio Viqueco, edificio Luz Cordón, oficina 8. Teléfono: (03) 3906000 ext. 600 y 606	Una granja: 1880-POSTAL (767820) Correo electrónico: Oficina e Interacción: Escuelas ubicadas en puntos de atención de Correo del Ecuador y Serenazgo de Quito, Guayaquil y Cuenca	SI	http://www.regulacionpostal.gub.ec/ http://www.regulacionpostal.gub.ec/quiebra http://www.regulacionpostal.gub.ec/quiebra http://www.regulacionpostal.gub.ec/quiebra	No aplica	0	0	No disponible	
4	Indemnización	Permite que toda persona natural o jurídica que haya recibido o entregue, presente su reclamo en el caso de haberse dañado los siguientes servicios: correo postal, correo electrónico, correo certificado y el envío de los envíos o objetos postales, en compañía o sin compañía, sea local, nacional o internacional.	1. Presentar el formulario de reclamo. 2. Llenar el formulario y presentarlo junto con el medio de documentación en las oficinas de la AECOPSA (Tratamiento de reclamos y queji relacionados a envío y entrega postales).	1. Presentar el formulario de reclamo. 2. Identificación del ciudadano presentador a quien se le otorga el servicio. 3. Descripción del domicilio donde se encuentra la institución. 4. Descripción del domicilio donde se encuentra el operador. 5. Mencionar de forma clara el objeto del reclamo y su fundamentación. 6. Presentar los documentos que respalden el reclamo. 7. Tratamiento de reclamos y queji relacionados a envío y entrega postales.	1. Una vez que se han admitido los documentos habilitados estos son distribuidos a la Dirección de Registro, Inspección y Control y al área de atención, en donde se dará inicio al trámite. 2. Se procesa a través de un operador postal quien en el ámbito de su área deberá responder objetivamente a las acciones que se le asignan al servicio. 3. La AECOPSA emite el día para resolver el reclamo presentado, siempre durante el cual se envían notificaciones tanto al Operador Postal como al usuario.	08:00 y 17:00	Cobrado	45 días	Ciudadanía en general	Sede Central - Metro Quito Delegación Zona Sur Delegación Zona Oeste	Quito- Av. Amazonas N9-61 y Alfonso Portillo, Edificio Centro Financiero, piso 10. Teléfono: (02) 3906000 Guayaquil- Pedro Carbo No. 613 y Luperón, Edificio Vignola, piso 5, Oficina 502. Teléfono: (04) 233-285. Cuenca- San Carlos No. 521 y Horacio Viqueco, edificio Luz Cordón, oficina 8. Teléfono: (03) 3906000 ext. 600 y 606	Una granja: 1880-POSTAL (767820) Correo electrónico: Oficina e Interacción: Escuelas ubicadas en puntos de atención de Correo del Ecuador y Serenazgo de Quito, Guayaquil y Cuenca	SI	http://www.regulacionpostal.gub.ec/ http://www.regulacionpostal.gub.ec/indemnizacion http://www.regulacionpostal.gub.ec/indemnizacion http://www.regulacionpostal.gub.ec/indemnizacion	No aplica	1	1	No disponible	
5	Horario de consultas 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: http://www.regulacionpostal.gub.ec/ , o comunicarse al 1880-POSTAL (767820). 2. Completar el campo de provincia, cantón, código postal y dirección. 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	Cobrado	5 a 10 minutos	Ciudadanía en general	Sede Central - Metro Quito Delegación Zona Sur Delegación Zona Oeste	Quito- Av. Amazonas N9-61 y Alfonso Portillo, Edificio Centro Financiero, piso 10. Teléfono: (02) 3906000 Guayaquil- Pedro Carbo No. 613 y Luperón, Edificio Vignola, piso 5, Oficina 502. Teléfono: (04) 233-285. Cuenca- San Carlos No. 521 y Horacio Viqueco, edificio Luz Cordón, oficina 8. Teléfono: (03) 3906000 ext. 600 y 606	Una granja: 1880-POSTAL (767820) Correo electrónico: Oficina e Interacción: Escuelas ubicadas en puntos de atención de Correo del Ecuador y Serenazgo de Quito, Guayaquil y Cuenca	SI	http://www.regulacionpostal.gub.ec/	No aplica	87	275	No disponible	

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

www.regulacionpostal.gub.ec/

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	30/07/2016
PROCESO 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):	Erica María Jara Sánchez Salazar
DOMINIO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	informacion@regulacionpostal.gub.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 3906000 extensión 221