

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

e) Los servicios que ofrece y la 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 debe 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 Múltiple)	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 documentación 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
1	Registro de Operadores Postales	Permite la regulación y control de todas la personas naturales y jurídicas dedicadas a la prestación de los servicios postales.	1. Descargar los formularios R.O.P.-001, R.O.P.-002, R.O.P.-003, R.O.P.-004 del sitio web: <a href="http://www.agenciapostal.gov.ec">www.agenciapostal.gov.ec</a> 2. Completar de llenar los formularios, enviarlos por correo electrónico para realizar una revisión previa. 3. Una vez corregidos, los formularios agrorados junto con el resto de documentación en las oficinas de la ANP.	1. Cumplir con los requisitos documentales. 2. Completar con la subsección técnica. 3. Cumplir con la subsección financiera. 4. Cumplir con la subsección de Registro de Operadores Postales (R.O.P.) 5. Si la información no fuera clara o estuviera incompleta, la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario elabora un informe técnico donde se detalla aquella información que no ha cumplido con la totalidad de la normativa. 6. Si el informe Técnico es puesto en conocimiento de la Dirección Ejecutiva para que se le recomendará al operador postal el término de 15 días para aclarar y completar la información detallada en el documento. 6. Se notifica al operador sobre el proceso de interacción y complementación, en caso contrario el tiempo correspondiente.	1. El operador postal deberá ingresar la documentación en cualquiera de las oficinas de la ANP. 2. La documentación es recibida por la Dirección Ejecutiva, quien entrega a la División de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario elaborar el análisis correspondiente y notificar con el trámite que corresponde. 3. La División de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario elabora y notifica a la verificación de los documentos ingresados, las evaluaciones de suficiencia técnica y financiera. 4. Si la información no fuera clara o estuviera incompleta, la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario elabora un informe técnico donde se detalla aquella información que no ha cumplido con la totalidad de la normativa. 5. El informe Técnico es puesto en conocimiento de la Dirección Ejecutiva para que se le recomendará al operador postal el término de 15 días para aclarar y completar la información detallada en el documento. 6. Se notifica al operador sobre el proceso de interacción y complementación, en caso contrario el tiempo correspondiente.	08:00 a 17:00	Gratuito	10 días	Operadores Postales	Sede Central: Maito Cuto Delegación Zonal Guayaquil Delegación Zonal Azuay	Quito Av. Amazonas N05-89 y Juan Pablo Saray, Edificio Amazonas 4000, piso 6 y 7 Teléfono: (02) 3995200 Delegación Pedro Pablo Kuczynski No. 613 y Luperón, Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 502 Teléfono: (04) 2333-285 Cuenca Lun Cordón No. 521 y Honorato Vásquez, edificio Lun Cordón, Oficina 4 Teléfono: (399580) ext. 600 a 606	Unos gratuita 1800 POSTAL (767825) Correo electrónico: Oficina a nivel nacional	NO	<a href="http://www.agenciapostal.gov.ec">http://www.agenciapostal.gov.ec</a>	No aplica	4	50	No disponible
2	Quetas	Permite que los usuarios de los servicios postales que se consideran afectados por no haber recibido por parte del operador una adecuada atención en control al servicio postal, deben contar de una justificación o inconformidad.	1. Los usuarios deberán presentar lo que se requiera ante la Agencia Nacional Postal dentro de un plazo de quince (15) días, contados a partir de la fecha de recepción y entrega del envío u objeto postal por parte del operador. 2. En caso de que el usuario se encuentre insatisfecho con el servicio prestado por el operador deberá descargar el formulario de Quetas del sitio web: <a href="http://www.agenciapostal.gov.ec">www.agenciapostal.gov.ec</a> 3. Llenar el formulario y presentar junto con el resto de documentación en las oficinas de la ANP. (Tratamiento de reclamos y queji relacionados a envíos u objetos postales)	1. Presentar el formulario de quejas. 2. Identificación del o de la reclamante (cotilla de ciudadanía, pasaporte o RUC) 3. Identificación del operador postal al que se le hizo la queja. 4. Designación del domicilio donde se enviaron las notificaciones. 5. Mencionar de forma clara el objeto de la queja y su particular concreta. 6. Presentar, si fuera necesario, los documentos que respalden la queja. (Tratamiento de reclamos y queji relacionados a envíos u objetos postales)	1. Una vez que se han admitido los documentos habilitados estos son direccionados a la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, en donde se dará inicio al trámite. 2. Se procede a correr traslado al operador postal quien en el término de 15 días deberá responder informando la acciones tomadas para mejorar el servicio. 3. Una vez recibido el informe del operador postal la ANP lo analizará y dará las directrices correspondientes a fin de que mejore la calidad del servicio prestado.	08:00 a 17:00	Gratuito	60 días	Ciudadanía en general	Sede Central: Maito Cuto Delegación Zonal Guayaquil Delegación Zonal Azuay	Quito Av. Amazonas N05-89 y Juan Pablo Saray, Edificio Amazonas 4000, piso 6 y 7 Teléfono: (02) 3995200 Delegación Pedro Pablo Kuczynski No. 613 y Luperón, Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 502 Teléfono: (04) 2333-285 Cuenca Lun Cordón No. 521 y Honorato Vásquez, edificio Lun Cordón, Oficina 4 Teléfono: (399580) ext. 600 a 606.	Unos gratuita 1800 POSTAL (767825) Correo electrónico: Oficina a nivel nacional Reclamos atendidos en puntos de atención de Correas del Ecuador y Servicepoints de Quito, Guayaquil y Cuenca	SI	<a href="http://www.agenciapostal.gov.ec">http://www.agenciapostal.gov.ec</a>	No aplica	3	1	No disponible
3	Reclamos	Permite que toda persona natural o jurídica, sea ésta nacional o extranjera, presente un reclamo en el caso de haber sido afectado por los siguientes incidentes: pérdida, extravío, retardación, costo no autorizado y el resto en la entrega de los envíos u objetos postales, en cualquiera de las categorías, sea local, nacional o internacional de los servicios postales.	1. Presentar el reclamo ante el operador postal. 2. En caso de que el usuario se encuentre insatisfecho con la respuesta, deberá descargar el formulario de Reclamos del sitio web: <a href="http://www.agenciapostal.gov.ec">www.agenciapostal.gov.ec</a> 3. Llenar el formulario y presentar junto con el resto de documentación en las oficinas de la ANP. (Tratamiento de reclamos y queji relacionados a envíos u objetos postales)	1. Presentar el formulario de reclamos. 2. Identificación del o de la reclamante (cotilla de ciudadanía, pasaporte o RUC) 3. Identificación del operador postal al que se le hizo el reclamo. 4. Designación del domicilio donde se enviaron las notificaciones. 5. Mencionar de forma clara el objeto del reclamo y su particular concreta. 6. Presentar, si fuera necesario, los documentos que respalden el reclamo. (Tratamiento de reclamos y queji relacionados a envíos u objetos postales)	1. Una vez que se han admitido los documentos habilitados estos son direccionados a la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, en donde se dará inicio al trámite. 2. El Subdirector General delegará a un Subsector de la Dirección de Reclamos, Inspección, Control y Protección al Usuario, en donde se dará inicio al trámite. 3. La ANP notificará al Operador Postal, quien en el término de 5 días deberá dar respuesta al reclamo. 4. Una vez recibida la respuesta se le notificará al reclamante. 5. Una vez culminado el término de prueba se le notificará los informes técnicos y se dará inicio a la gestión de la resolución. 6. La ANP tiene 05 días para realizar el reclamo presentando, tiempo del cual se emiten las notificaciones tanto al Operador Postal como al usuario.	08:00 a 17:00	Gratuito	60 días	Ciudadanía en general	Sede Central: Maito Cuto Delegación Zonal Guayaquil Delegación Zonal Azuay	Quito Av. Amazonas N05-89 y Juan Pablo Saray, Edificio Amazonas 4000, piso 6 y 7 Teléfono: (02) 3995200 Delegación Pedro Pablo Kuczynski No. 613 y Luperón, Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 502 Teléfono: (04) 2333-285 Cuenca Lun Cordón No. 521 y Honorato Vásquez, edificio Lun Cordón, Oficina 4 Teléfono: (399580) ext. 600 a 606.	Unos gratuita 1800 POSTAL (767825) Correo electrónico: Oficina a nivel nacional Reclamos atendidos en puntos de atención de Correas del Ecuador y Servicepoints de Quito, Guayaquil y Cuenca	SI	<a href="http://www.agenciapostal.gov.ec">http://www.agenciapostal.gov.ec</a>	No aplica	1	2	No disponible
4	Atención de consultas de Código Postal	Es el proceso por el cual la ciudadanía puede conocer los Códigos Postales de un país o conocer de manera que se alguna dirección (zona o lugares de un país) que se encuentre en la dirección, para poder recibir el direccionamiento de envíos postales, entre otras aplicaciones.	1. Ingresar al sitio web: <a href="http://www.codigopostal.gov.ec/">http://www.codigopostal.gov.ec/</a> , o comunicarse al 1800 POSTAL (767825) 2. Completar los campos de provincia, cantón, código, municipalidad. 3. Dar click en buscar.	1. Conocer los nombres de las calles del lugar del que desea saber el Código Postal. 2. Ingresar a la página del Código Postal y llenar los campos necesarios. 3. Buscar en el mapa la dirección indicada. 4. Informar al usuario el Código Postal.	1. Ingresar a la página del Código Postal y llenar los campos necesarios. 2. Buscar en el mapa la dirección indicada. 3. Informar al usuario el Código Postal.	08:00 a 17:00	Gratuito	1 a 10 minutos	Ciudadanía en general	Sede Central: Maito Cuto Delegación Zonal Guayaquil Delegación Zonal Azuay	Quito Av. Amazonas N05-89 y Juan Pablo Saray, Edificio Amazonas 4000, piso 6 y 7 Teléfono: (02) 3995200 Delegación Pedro Pablo Kuczynski No. 613 y Luperón, Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 502 Teléfono: (04) 2333-285 Cuenca Lun Cordón No. 521 y Honorato Vásquez, edificio Lun Cordón, Oficina 4 Teléfono: (399580) ext. 600 a 606	Unos gratuita 1800 POSTAL (767825) Correo electrónico: Oficina a nivel nacional Reclamos atendidos en puntos de atención de Correas del Ecuador y Servicepoints de Quito, Guayaquil y Cuenca	SI	<a href="http://www.codigopostal.gov.ec">http://www.codigopostal.gov.ec</a>	No aplica	53	173	No disponible
<b>Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)</b>																		
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:						11/07/2015						<b>Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)</b>						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:						Mensual												
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN (LITERAL E):						Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario												
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL E):						Rita María José Sánchez Salazar												
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:						<a href="mailto:rita.sanchez@agenciapostal.gov.ec">rita.sanchez@agenciapostal.gov.ec</a>												
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:						02) 3995200 extensión 221												