

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																		
(G) 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 detallan 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 o descripción manual)	Tipo de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es en persona, 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 (en línea)	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	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 http://www.agencia.gub.ec/ . 2. Descargar el formulario "Solicitud de acceso a la información pública". 3. Ingresar el formulario en las oficinas de la ANEP.	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 la ANEP. 2. La documentación es enviada por la Dirección Ejecutiva, quien dirige a la Dirección General de la Información Pública, quienes correspondiente continuar con el trámite que corresponde. 3. Enviar respuesta formal al usuario con la información solicitada.	08:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Sede Central - Máximo Gudiño Delegación Zonal Casapaz Delegación Zonal Azuay	Quito, Av. Amazonas N25-89 y Juan Pablo Sarri, Edificio Amazonas 4000, pisos 6 y 7 Telefonos (02) 3995800 Guayaquil: Pedro Carlos No. 613 y Isaque, Edificio Viqueña, piso 5, Oficina 102 Telefonos (04) 2533-285 Cuenca: Luc Cordero No. 521 y Honorato Viqueza, edificio Luc Cordero, oficina B. Telefono (0995800 ext. 600 o 606	Internet: 1800 POSTA (767621) Correo electrónico Oficina a nivel nacional	NO	Formulario de solicitud de acceso a la información pública	No aplica	2	5	No disponible
2	Registro de Operadores Públicos	Permite la regulación y control de todas las personas naturales o jurídicas dedicadas a la prestación de los servicios postales.	1. Completar el formulario R.O.P.-002 por cada punto de atención desde el sitio web www.agenciaoperador.gov.ec/ y cargar la información solicitada. 2. Imprimir el formulario por cada punto de atención, firmar e ingresarlo junto con el resto de documentación en las oficinas de la ANEP.	1. Cumplir con los requisitos documentales. 2. Cumplir con la subvención técnica. 3. Cumplir con la subvención financiera. (Reglamento de Registro de Operadores Públicos 004-R-1)	1. El operador postal deberá ingresar la documentación en cualquiera de las oficinas de la ANEP. 2. La documentación es enviada por la Dirección Ejecutiva, quien dirige a la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, en donde se dará inicio al trámite. 3. En la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario se recibirá la verificación de los documentos ingresados, los evaluadores de selección técnica y financiera. 4. Si la información no fuera para dar a conocer, se dirigirá a la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, adonde un informe técnico emitido se deberá enviarlo informando que no ha cumplido con lo establecido en la normativa. 5. Si la información se puede en cumplimiento de la Dirección Ejecutiva, quien aprueba la recomendación y concede al operador postal el término de 15 días para actuar y completar la información, detallada en el documento. 6. Se le indicará al operador sobre el proceso de valoración y complementación, en como también el tiempo máximo.	08:00 a 17:00	Gratis	15 días	Operadores Postales	Sede Central - Máximo Gudiño Delegación Zonal Casapaz	Quito, Av. Amazonas N25-89 y Juan Pablo Sarri, Edificio Amazonas 4000, pisos 6 y 7 Telefonos (02) 3995800 Guayaquil: Pedro Carlos No. 613 y Isaque, Edificio Viqueña, piso 5, Oficina 102 Telefonos (04) 2533-285 Cuenca: Luc Cordero No. 521 y Honorato Viqueza, edificio Luc Cordero, oficina B. Telefono (0995800 ext. 600 o 606	Internet: 1800 POSTA (767621) Correo electrónico Oficina a nivel nacional	NO	Formulario de registro de operadores postales	No aplica	18	213	No disponible
3	Cuentas	Permite que los usuarios de los servicios postales que son considerados afectados por no haber recibido por parte del operador una adecuada atención en cuanto al servicio que presta, eleva constancia de su insatisfacción o inconformidad.	1. Los usuarios deberán presentar la quepa ante la Agencia Nacional Postal dentro de un plazo de quince (15) días, contados a partir de la fecha de recepción o entrega del servicio 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 allegar el formulario en el Cuadro del servicio que presta. 3. Usar el formulario y presentar junto con el resto de documentación en las oficinas de la ANEP (Tratamiento de reclamos y quejas relacionadas a envíos o entregas postales).	1. Presentar el formulario de queja. 2. Identificación del o la reclamante (datos de ciudadanía, pasaporte o RUC). 3. Identificación del operador postal a quien se refiere la queja. 4. Descripción del domicilio donde se envió el servicio. 5. En caso de que el usuario se encuentre insatisfecho con el servicio prestado por el operador, deberá allegar el formulario en el Cuadro del servicio que presta. 6. Mensurar de forma clara el objeto de la queja y lo peticion conformes. 7. Mencione si existen antecedentes, los documentos que respalden la queja. (Tratamiento de reclamos y quejas relacionadas a envíos o entregas 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 recibir el expediente postal que en el momento de 15 días, deberá ingresar informando la acciones tomadas para resolver la queja. 3. Una vez recibido el informe formal la ANEP la analizará y con la información correspondiente a final de que responda la calidad del servicio prestado.	08:00 a 17:00	Gratis	60 días	Ciudadanía en general	Sede Central - Máximo Gudiño Delegación Zonal Casapaz Delegación Zonal Azuay	Quito, Av. Amazonas N25-89 y Juan Pablo Sarri, Edificio Amazonas 4000, pisos 6 y 7 Telefonos (02) 3995800 Guayaquil: Pedro Carlos No. 613 y Isaque, Edificio Viqueña, piso 5, Oficina 102 Telefonos (04) 2533-285 Cuenca: Luc Cordero No. 521 y Honorato Viqueza, edificio Luc Cordero, oficina B. Telefono (0995800 ext. 600 o 606	Internet: 1800 POSTA (767621) Correo electrónico Oficina a nivel nacional Bancos ubicados en puntos de atención de Correo del Ecuador y Serenazgo de Quito, Guayaquil y Cuenca	SI	Formulario de queja	No aplica	0	2	No disponible
4	Reclamos	Permite que toda persona natural o jurídica, sea ésta nacional o extranjera, presente su reclamo en materia de reclamo de los siguientes aspectos: tarifas, precios, servicios, calidad, puntualidad y la entrega de los envíos o entregas postales.	1. Presentar el reclamo ante el operador postal, quien tendrá 15 días para responder. 2. En caso de que el usuario se encuentre insatisfecho con la respuesta, deberá allegar el formulario de Reclamación de este web. 3. Usar el formulario de reclamos y presentar junto con el resto de documentación en las oficinas de la ANEP (Tratamiento de reclamos y quejas relacionadas a envíos o entregas postales).	1. Presentar el formulario de reclamos. 2. Identificación del o la reclamante (datos de ciudadanía, pasaporte o RUC). 3. Identificación del operador postal a quien se refiere el reclamo. 4. Descripción del domicilio donde se recibió el servicio. 5. Mensurar de forma clara el objeto de la queja y lo peticion conformes. 6. Presentar los documentos que respalden el reclamo. (Tratamiento de reclamos y quejas relacionadas a envíos o entregas 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 procederá a recibir el expediente postal que en el momento de 15 días, deberá ingresar informando la acciones tomadas para resolver la queja. 3. Una vez recibido el informe formal la ANEP la analizará y con la información correspondiente a final de que responda la calidad del servicio prestado.	08:00 a 17:00	Gratis	60 días	Ciudadanía en general	Sede Central - Máximo Gudiño Delegación Zonal Casapaz Delegación Zonal Azuay	Quito, Av. Amazonas N25-89 y Juan Pablo Sarri, Edificio Amazonas 4000, pisos 6 y 7 Telefonos (02) 3995800 Guayaquil: Pedro Carlos No. 613 y Isaque, Edificio Viqueña, piso 5, Oficina 102 Telefonos (04) 2533-285 Cuenca: Luc Cordero No. 521 y Honorato Viqueza, edificio Luc Cordero, oficina B. Telefono (0995800 ext. 600 o 606	Internet: 1800 POSTA (767621) Correo electrónico Oficina a nivel nacional Bancos ubicados en puntos de atención de Correo del Ecuador y Serenazgo de Quito, Guayaquil y Cuenca	SI	Formulario de reclamo	No aplica	2	7	No disponible
5	Atención de consultas de Código Postal	Es el proceso por el cual la ciudadanía puede consultar su Código Postal, el cual es un conjunto de números que se asigna a distintas zonas o lugares del país, que sirve a la dirección, para facilitar el direccionamiento de envíos postales, entre otras aplicaciones.	1. Ingresar al sitio web http://www.agenciaoperador.gov.ec/ , o comunicarse al 1800 POSTA (767621). 2. Conocer los nombres de la calle del lugar del cual desea el código postal. 3. Dar clic al botón:	1. Conocer los nombres de la calle del lugar del cual desea el código postal. 2. Usar el mapa de ubicación individual. 3. Informar al asistente de Código Postal.	1. Ingresar a la página de Código Postal y buscar los campos necesarios. 2. Usar el mapa de ubicación individual. 3. Informar al asistente de Código Postal.	08:00 a 17:00	Gratis	5 a 10 minutos	Ciudadanía en general	Sede Central - Máximo Gudiño Delegación Zonal Casapaz Delegación Zonal Azuay	Quito, Av. Amazonas N25-89 y Juan Pablo Sarri, Edificio Amazonas 4000, pisos 6 y 7 Telefonos (02) 3995800 Guayaquil: Pedro Carlos No. 613 y Isaque, Edificio Viqueña, piso 5, Oficina 102 Telefonos (04) 2533-285 Cuenca: Luc Cordero No. 521 y Honorato Viqueza, edificio Luc Cordero, oficina B. Telefono (0995800 ext. 600 o 606	Internet: 1800 POSTA (767621) Correo electrónico Oficina a nivel nacional Bancos ubicados en puntos de atención de Correo del Ecuador y Serenazgo de Quito, Guayaquil y Cuenca	SI	Formulario de consulta de código postal	No aplica	5	409	No disponible
Para tener fidedigno por las Instituciones que disponen de Portal de Trámite Ciudadanos (PTC)																		
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN												30/09/2015						
RESPONSABLE DE LA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN												Manual						
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)												Edu. María José Sánchez Salazar						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												maria.jose.sanchez@correo.gub.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(02) 3995800 extensión 221						