

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, Minutos, Segundos)	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 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 (24/7)	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 recibir información pública de la institución.	1. Ingresar al sitio web: <a href="http://www.regulacionpostal.gub.ec/">http://www.regulacionpostal.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 proceso correspondiente 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 Zona Sur Delegación Zona Oeste	Quito: Av. Amazonas N9-61 y Alfonso Pazmi, Edificio Centro Financiero, piso 10. Teléfono: (02) 3904900 Guayaquil: Pedro Carbo No. 613 y Luperón, Edificio Vignola, piso 5, Oficina 102. Teléfono: (04) 233-285. Cuenca: San Carlos No. 521 y Horcoterri Vilqueque, edificio Luc Cordeiro, oficina 8. Teléfono: (03) 3904900 ext. 400 y 406.	Una granja: 1880-POSTAL (767820) Correo electrónico: <a href="mailto:informacion@regulacionpostal.gub.ec">informacion@regulacionpostal.gub.ec</a> Oficina de atención al usuario	NO	<a href="http://www.regulacionpostal.gub.ec/informacion">http://www.regulacionpostal.gub.ec/informacion</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 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
3	Quiebra	Permite que los usuarios de los servicios postales que por considerarse afectados por no haber recibido por parte del operador una adecuada atención en cuanto al servicio que operaba, soliciten una adecuada atención en cuanto al servicio que operaba, según constancia de una investigación o insatisfacción.	1. Ingresar al sitio web: <a href="http://www.regulacionpostal.gub.ec/">www.regulacionpostal.gub.ec/</a> . 2. Descargar el formulario de quejas. 3. Ingresar el formulario de quejas en las oficinas de la AECOPSA. 4. Llevar el formulario a presentar junto con el medio de documentación en las oficinas de la AECOPSA (Tratamiento de reclamos y quejas relacionadas a emisión y entrega postales).	1. Presentar el formulario de quejas. 2. Identificación del ciclo de reclamos (bitácora de ciudadanía, seguimiento de AECOPSA). 3. Identificación del operador postal a quien se le atribuye la queja. 4. Descripción del domicilio donde se emitió la queja. 5. Mencionar de forma clara el objeto de la queja y la petición concreta. 6. Presentar, si fuere necesario, los documentos que respalden la queja. 7. Tratamiento de reclamos y quejas relacionadas a emisión y entrega postales.	08:00 y 17:00	Cotizado	28 días	Ciudadanía en general	Sede Central - Metro Quito Delegación Zona Sur Delegación Zona Oeste	Quito: Av. Amazonas N9-61 y Alfonso Pazmi, Edificio Centro Financiero, piso 10. Teléfono: (02) 3904900 Guayaquil: Pedro Carbo No. 613 y Luperón, Edificio Vignola, piso 5, Oficina 102. Teléfono: (04) 233-285. Cuenca: San Carlos No. 521 y Horcoterri Vilqueque, edificio Luc Cordeiro, oficina 8. Teléfono: (03) 3904900 ext. 400 y 406.	Una granja: 1880-POSTAL (767820) Correo electrónico: <a href="mailto:quejas@regulacionpostal.gub.ec">quejas@regulacionpostal.gub.ec</a> Oficina de atención al usuario Kioskos ubicados en puntos de atención de Correo del Ecuador y Servientregas de Quito, Guayaquil y Cuenca	SI	<a href="http://www.regulacionpostal.gub.ec/quejas">http://www.regulacionpostal.gub.ec/quejas</a>	No aplica	1	1	No disponible	
4	Indemnización	Permite que toda persona natural o jurídica que haya recibido o entregue, o envíe o reciba en el caso de haberse dado los siguientes casos: correo postal, correo electrónico, correo electrónico en internet o en la emisión o entrega postales, en cualquier modalidad, sea local, nacional o internacional.	1. Presentar el formulario de reclamos. 2. Identificación del ciclo de reclamos (bitácora de ciudadanía, seguimiento de AECOPSA). 3. Identificación del operador postal a quien se le atribuye la queja. 4. Descripción del domicilio donde se emitió la queja y la petición concreta. 5. Mencionar de forma clara el objeto de la queja y la petición concreta. 6. Presentar los documentos que respalden la queja. 7. Tratamiento de reclamos y quejas relacionadas a emisión y entrega postales.	1. Llevar el formulario de reclamos. 2. Identificación del ciclo de reclamos (bitácora de ciudadanía, seguimiento de AECOPSA). 3. Identificación del operador postal a quien se le atribuye la queja. 4. Descripción del domicilio donde se emitió la queja y la petición concreta. 5. Mencionar de forma clara el objeto de la queja y la petición concreta. 6. Presentar los documentos que respalden la queja. 7. Tratamiento de reclamos y quejas relacionadas a emisión y entrega postales.	08:00 y 17:00	Cotizado	45 días	Ciudadanía en general	Sede Central - Metro Quito Delegación Zona Sur Delegación Zona Oeste	Quito: Av. Amazonas N9-61 y Alfonso Pazmi, Edificio Centro Financiero, piso 10. Teléfono: (02) 3904900 Guayaquil: Pedro Carbo No. 613 y Luperón, Edificio Vignola, piso 5, Oficina 102. Teléfono: (04) 233-285. Cuenca: San Carlos No. 521 y Horcoterri Vilqueque, edificio Luc Cordeiro, oficina 8. Teléfono: (03) 3904900 ext. 400 y 406.	Una granja: 1880-POSTAL (767820) Correo electrónico: <a href="mailto:reclamos@regulacionpostal.gub.ec">reclamos@regulacionpostal.gub.ec</a> Oficina de atención al usuario Kioskos ubicados en puntos de atención de Correo del Ecuador y Servientregas de Quito, Guayaquil y Cuenca	SI	<a href="http://www.regulacionpostal.gub.ec/reclamos">http://www.regulacionpostal.gub.ec/reclamos</a>	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: <a href="http://www.regulacionpostal.gub.ec/">www.regulacionpostal.gub.ec/</a> 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	Cotizado	5 a 10 minutos	Ciudadanía en general	Sede Central - Metro Quito Delegación Zona Sur Delegación Zona Oeste	Quito: Av. Amazonas N9-61 y Alfonso Pazmi, Edificio Centro Financiero, piso 10. Teléfono: (02) 3904900 Guayaquil: Pedro Carbo No. 613 y Luperón, Edificio Vignola, piso 5, Oficina 102. Teléfono: (04) 233-285. Cuenca: San Carlos No. 521 y Horcoterri Vilqueque, edificio Luc Cordeiro, oficina 8. Teléfono: (03) 3904900 ext. 400 y 406.	Una granja: 1880-POSTAL (767820) Correo electrónico: <a href="mailto:codigo@regulacionpostal.gub.ec">codigo@regulacionpostal.gub.ec</a> Oficina de atención al usuario Kioskos ubicados en puntos de atención de Correo del Ecuador y Servientregas de Quito, Guayaquil y Cuenca	SI	<a href="http://www.regulacionpostal.gub.ec/codigo">http://www.regulacionpostal.gub.ec/codigo</a>	No aplica	85	85	No disponible

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) Código de Ciudadanos: 0730

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	15/05/2016
PROCESO DE 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
DOMINIO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	<a href="mailto:informacion@regulacionpostal.gub.ec">informacion@regulacionpostal.gub.ec</a>
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 3904900 extensión 221