

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 (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 a 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 (24/7hs)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de ciudadanos/ciudadanos que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanos 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: http://www.regulacionpost.gub.ec/ . 2. Descargar el formulario "Solicitud de acceso a la información pública". 3. Ingresar el formulario en las oficinas de la AECPosta.	1. Identificar de manera clara y concreta la información pública que desea solicitar.	1. El usuario deberá ingresar la documentación en cualquiera de los siguientes casos: 2. La documentación es concedida por la Dirección Ejecutiva, quien dispone a la Dirección Ejecutiva de la información ofrecida al público correspondiente y coordinar con el trámite que corresponde. 3. Cuando respuesta formal al usuario con la información solicitada.	08:00 a 17:00	Costado	10 días	Ciudadanía en general	Sede Central - Metro Quito Delegación Zonal Guano Delegación Zonal Acahuasi	Quito: Av. Amazonas N39-61 y Alfonso Portillo, Edificio Centro Financiero, piso 10. Teléfono: (02) 3904000 Guayaquil: Pedro Carbo No. 613 y Laque, Edificio Vignola, plus 5, Oficina 103. Teléfono: (06) 233-285 Cuenca: Luis Cordero No. 521 y Horacio Viquez, edificio Luis Cordero, oficina 8. Teléfono: (06) 3904000 ext. 400 a 405	Una granja: 1800-POSTA (76765) Correo electrónico: informacion@regulacionpost.gub.ec Oficina a internet: www.regulacionpost.gub.ec	NO	http://www.regulacionpost.gub.ec	No aplica	0	0	No disponible
2	Registro de Operadores Postales	"No disponible" en vista de que se está elaborando la normativa aplicable de acuerdo a la Ley General de 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	Quelgas	Permite que los usuarios de los servicios postales que no consideran afectados por no haber recibido por parte del operador una adecuada atención en cuanto al servicio que piden, den continuidad de su manifestación o insatisfacción o insatisfacción.	1. Ingresar al sitio web: http://www.regulacionpost.gub.ec/ . 2. Descargar el formulario de quejas. 3. Ingresar el formulario en las oficinas de la AECPosta. 4. Presentar el formulario de quejas en las oficinas de la AECPosta. 5. Presentar el formulario de quejas en las oficinas de la AECPosta.	1. Presentar el formulario de quejas. 2. Identificación del servicio postales que se solicita. 3. Identificación del operador postal al que se le solicita el servicio. 4. Descripción del servicio postales que se solicita. 5. Descripción del servicio postales que se solicita. 6. Descripción del servicio postales que se solicita. 7. Descripción del servicio postales que se solicita. 8. Descripción del servicio postales que se solicita. 9. Descripción del servicio postales que se solicita. 10. Descripción del servicio postales que se solicita.	1. Una vez que se han recibido los documentos habilitados debe ser procesados por la Dirección de Registro, Inspección y Control de Operadores, en donde se da inicio al trámite. 2. Se procesa a través de la Dirección Ejecutiva, quien dispone a la Dirección Ejecutiva de la información ofrecida al público correspondiente y coordinar con el trámite que corresponde. 3. Cuando respuesta formal al usuario con la información solicitada.	08:00 a 17:00	Costado	20 días	Ciudadanía en general	Sede Central - Metro Quito Delegación Zonal Guano Delegación Zonal Acahuasi	Quito: Av. Amazonas N39-61 y Alfonso Portillo, Edificio Centro Financiero, piso 10. Teléfono: (02) 3904000 Guayaquil: Pedro Carbo No. 613 y Laque, Edificio Vignola, plus 5, Oficina 103. Teléfono: (06) 233-285 Cuenca: Luis Cordero No. 521 y Horacio Viquez, edificio Luis Cordero, oficina 8. Teléfono: (06) 3904000 ext. 400 a 405	Una granja: 1800-POSTA (76765) Correo electrónico: quejas@regulacionpost.gub.ec Oficina a internet: www.regulacionpost.gub.ec	0	http://www.regulacionpost.gub.ec	No aplica	0	2	No disponible
4	Reclamos	Permite que todo persona natural o jurídica, que haya recibido o entregue, presente su reclamo en el caso de haber dado los siguientes ejemplos: pérdida, cambio, expedición, costo indebido y el retraso en el servicio de los envíos o entregas postales, en cualquiera de los siguientes casos: nacional o internacional.	1. Ingresar al sitio web: http://www.regulacionpost.gub.ec/ . 2. Descargar el formulario de reclamos. 3. Ingresar el formulario de reclamos en las oficinas de la AECPosta. 4. Presentar el formulario de reclamos en las oficinas de la AECPosta. 5. Presentar el formulario de reclamos en las oficinas de la AECPosta.	1. Presentar el formulario de reclamos. 2. Identificación del servicio postales que se solicita. 3. Identificación del operador postal al que se le solicita el servicio. 4. Descripción del servicio postales que se solicita. 5. Descripción del servicio postales que se solicita. 6. Descripción del servicio postales que se solicita. 7. Descripción del servicio postales que se solicita. 8. Descripción del servicio postales que se solicita. 9. Descripción del servicio postales que se solicita. 10. Descripción del servicio postales que se solicita.	1. Una vez que se han recibido los documentos habilitados debe ser procesados por la Dirección de Registro, Inspección y Control de Operadores, en donde se da inicio al trámite. 2. Se procesa a través de la Dirección Ejecutiva, quien dispone a la Dirección Ejecutiva de la información ofrecida al público correspondiente y coordinar con el trámite que corresponde. 3. Cuando respuesta formal al usuario con la información solicitada.	08:00 a 17:00	Costado	40 días	Ciudadanía en general	Sede Central - Metro Quito Delegación Zonal Guano Delegación Zonal Acahuasi	Quito: Av. Amazonas N39-61 y Alfonso Portillo, Edificio Centro Financiero, piso 10. Teléfono: (02) 3904000 Guayaquil: Pedro Carbo No. 613 y Laque, Edificio Vignola, plus 5, Oficina 103. Teléfono: (06) 233-285 Cuenca: Luis Cordero No. 521 y Horacio Viquez, edificio Luis Cordero, oficina 8. Teléfono: (06) 3904000 ext. 400 a 405	Una granja: 1800-POSTA (76765) Correo electrónico: reclamos@regulacionpost.gub.ec Oficina a internet: www.regulacionpost.gub.ec	0	http://www.regulacionpost.gub.ec	No aplica	0	1	No disponible
5	Asignación de Códigos 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 determinadas zonas o lugares de una zona, usado por la dirección, para facilitar el procesamiento de envíos postales, entre otras aplicaciones.	1. Ingresar al sitio web: http://www.regulacionpost.gub.ec/ . 2. Descargar el formulario de consultas de Código Postal. 3. Ingresar el formulario de consultas de Código Postal en las oficinas de la AECPosta. 4. Presentar el formulario de consultas de Código Postal en las oficinas de la AECPosta.	1. Conocer los nombres de las calles del lugar al que desea saber el código postal. 2. Ingresar al sitio web de la AECPosta.	1. Ingresar a la página del Código Postal y llenar los campos necesarios. 2. Clicar en el botón de búsqueda. 3. Informar el código de Código Postal.	08:00 a 17:00	Costado	1 a 10 minutos	Ciudadanía en general	Sede Central - Metro Quito Delegación Zonal Guano Delegación Zonal Acahuasi	Quito: Av. Amazonas N39-61 y Alfonso Portillo, Edificio Centro Financiero, piso 10. Teléfono: (02) 3904000 Guayaquil: Pedro Carbo No. 613 y Laque, Edificio Vignola, plus 5, Oficina 103. Teléfono: (06) 233-285 Cuenca: Luis Cordero No. 521 y Horacio Viquez, edificio Luis Cordero, oficina 8. Teléfono: (06) 3904000 ext. 400 a 405	Una granja: 1800-POSTA (76765) Correo electrónico: consultas@regulacionpost.gub.ec Oficina a internet: www.regulacionpost.gub.ec	0	http://www.regulacionpost.gub.ec	No aplica	100	100	No disponible
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																		
Fecha de actualización de la información: 30/05/2016																		
Periodicidad de actualización de la información: Mensual																		
Unidad poseedora de la información: LITERAL d)																		
Responsable de la unidad poseedora de la información del literal d): Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario																		
Correo electrónico del o la responsable de la unidad poseedora de la información: informacion@regulacionpost.gub.ec																		
Número telefónico del o la responsable de la unidad poseedora de la información: (02) 3904000 extensión 400																		