

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																		
4) 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 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 (Detallar los días de la semana)	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 direccionar 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 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.regulacionpostl.gub.ec/ . 2. Descargar el formulario "Solicitud de acceso a la información pública". 3. Ingresar el formulario en las oficinas de la AICPPostal.	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 AICPPostal. 2. La documentación se entregará por la Dirección Ejecutiva, quien dispone a la Dirección procedente de la información efectuar el análisis correspondiente y contestar con el tiempo que corresponde. 3. Brindar respuesta formal al usuario con la información solicitada.	08:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Sede Central: Matro Cuito Delegación Zonal Guayaquil Delegación Zonal Azuay	Quito: Av. Amazonas N20-41 y Alfonso Portillo, Edificio Centro Financiero, piso 10. Teléfono: (02) 3993800 Guayaquil: Pedro Carbo No. 613 y Luperón, Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 102. Teléfono: (04) 2533-285 Cuenca: Luján Cordero No. 523 y Honorato Viqueque, edificio Luján Cordero, oficina 5. Teléfono: (02) 3993800 ext. 600 a 606	Univagratula 1800 POSTAL (167825) Correo electrónico: Oficinas a nivel nacional	SI	http://www.regulacionpostl.gub.ec/indicadores-de-servicio	No aplica	0	0	No disponible
2	Registro de Operadores Postales	"No disponible" en vista de que se está elaborando la normativa reglamentaria 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	Quejas	Permite que los usuarios de los servicios postales que se consideran afectados por no haber recibido por parte del operador una adecuada atención en cuanto al servicio prestado, dejen constancia de su insatisfacción o inconformidad.	1. Ingresar al sitio web: http://www.regulacionpostl.gub.ec/ . 2. Descargar el formulario "Solicitud de acceso a la información pública". 3. Ingresar el formulario en las oficinas de la AICPPostal.	1. Presentar el formulario de quejas. 2. Identificación del o la reclamante (cédula de ciudadanía, pasaporte o RUC). 3. Identificación del operador postal a quien se realizó la queja. 4. Descripción del domicilio donde se envió el objeto de 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. Usar el formulario y presentar junto con el resto de documentación en las oficinas de la AICPPostal. (Tratamiento de reclamos y quejas relacionadas a envíos a objetos postales).	1. Una vez que se han adjuntado los documentos habilitantes éstos son direccionados a la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, en donde se dará inicio al trámite. 2. El Subdirector General designará a un representante de la Dirección de Atención al Usuario, quien intervendrá en los 5 días hábiles. 3. Se procederá a correr traslado al operador postal quien en el término de 15 días deberá responder informando los acciones tomadas para mejorar el servicio. 4. Una vez recibida el informe del operador postal la AICPPostal la pasará a dar la decisión correspondiente a fin de que mejore la calidad del servicio prestado.	08:00 a 17:00	Gratis	20 días	Ciudadanía en general	Sede Central: Matro Cuito Delegación Zonal Guayaquil Delegación Zonal Azuay	Quito: Av. Amazonas N20-41 y Alfonso Portillo, Edificio Centro Financiero, piso 10. Teléfono: (02) 3993800 Guayaquil: Pedro Carbo No. 613 y Luperón, Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 102. Teléfono: (04) 2533-285 Cuenca: Luján Cordero No. 523 y Honorato Viqueque, edificio Luján Cordero, oficina 5. Teléfono: (02) 3993800 ext. 600 a 606	Univagratula 1800 POSTAL (167825) Correo electrónico: Oficinas a nivel nacional Reclamos ubicados en puntos de atención de Correos del Ecuador y Servientregas de Quito, Guayaquil y Cuenca	SI	http://www.regulacionpostl.gub.ec/indicadores-de-servicio	No aplica	0	0	No disponible
4	Reclamos	Permite que toda persona natural o jurídica, por una insatisfacción o inconformidad, presente su reclamo en el caso de haber sido afectado por los siguientes eventos: pérdida, avería, expedición, color indebido y el retraso en la entrega de los envíos u objetos postales, en cualquiera de las categorías: sea local, nacional o internacional.	1. Ingresar al sitio web: http://www.regulacionpostl.gub.ec/ . 2. Descargar el formulario "Solicitud de acceso a la información pública". 3. Ingresar el formulario en las oficinas de la AICPPostal.	1. Presentar el reclamo ante el operador postal, quien tendrá 15 días para responder. 2. Si el caso de que el usuario se encuentra insatisfecho con la respuesta, deberá descargar el formulario de Reclamos de este web: www.regulacionpostl.gub.ec . 3. Usar el formulario de reclamos y presentar junto con el resto de documentación en las oficinas de la AICPPostal. (Tratamiento de reclamos y quejas relacionadas a envíos a objetos postales).	1. Una vez que se han adjuntado los documentos habilitantes éstos son direccionados a la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, en donde se dará inicio al trámite. 2. El Subdirector General designará a un representante de la Dirección de Atención al Usuario, quien intervendrá en los 5 días hábiles. 3. Se procederá a correr traslado al operador postal quien en el término de 15 días deberá dar respuesta al reclamo. 4. Se redacta la respuesta del reclamo de prueba que se da de 8 días. 5. Una vez cubiertas el término de prueba se a realizan los informes internos y se publica según el caso, en la página de reclamos. 6. La AICPPostal tiene 45 días para resolver el reclamo presentado, tiempo dentro del cual se envían las notificaciones tanto al Operador Postal como al usuario.	08:00 a 17:00	Gratis	45 días	Ciudadanía en general	Sede Central: Matro Cuito Delegación Zonal Guayaquil Delegación Zonal Azuay	Quito: Av. Amazonas N20-41 y Alfonso Portillo, Edificio Centro Financiero, piso 10. Teléfono: (02) 3993800 Guayaquil: Pedro Carbo No. 613 y Luperón, Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 102. Teléfono: (04) 2533-285 Cuenca: Luján Cordero No. 523 y Honorato Viqueque, edificio Luján Cordero, oficina 5. Teléfono: (02) 3993800 ext. 600 a 606	Univagratula 1800 POSTAL (167825) Correo electrónico: Oficinas a nivel nacional Reclamos ubicados en puntos de atención de Correos del Ecuador y Servientregas de Quito, Guayaquil y Cuenca	SI	http://www.regulacionpostl.gub.ec/indicadores-de-servicio	No aplica	0	0	No disponible
5	Atención de consultas de Código Postal	Es el proceso por el cual la ciudadanía puede conocer su Código Postal, el cual es un conjunto de dígitos que se asigna a distintas zonas o lugares de un país que, unidos a la dirección, sirve para facilitar el direccionamiento de envíos postales, entre otras aplicaciones.	1. Ingresar al sitio web: http://www.codigo postal.gub.ec/ , o comunicarse al 1800 POSTAL (167825). 2. Completar los campos de provincia, cantón, cabecera, parroquia. 3. Dar click 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. Dar click en el botón de Dirección Indefinida. 3. Informar al usuario el Código Postal.	08:00 a 17:00	Gratis	5 a 10 minutos	Ciudadanía en general	Sede Central: Matro Cuito Delegación Zonal Guayaquil Delegación Zonal Azuay	Quito: Av. Amazonas N20-41 y Alfonso Portillo, Edificio Centro Financiero, piso 10. Teléfono: (02) 3993800 Guayaquil: Pedro Carbo No. 613 y Luperón, Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 102. Teléfono: (04) 2533-285 Cuenca: Luján Cordero No. 523 y Honorato Viqueque, edificio Luján Cordero, oficina 5. Teléfono: (02) 3993800 ext. 600 a 606	Univagratula 1800 POSTAL (167825) Correo electrónico: Oficinas a nivel nacional Reclamos ubicados en puntos de atención de Correos del Ecuador y Servientregas de Quito, Guayaquil y Cuenca	SI	http://www.codigo postal.gub.ec/	No aplica	116	849	No disponible
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											31/10/2016							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											Mensual							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL 4)											Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL 4)											Ing. María Eugenia Galvar Viqueque							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											maria@correo.com.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 3993800 extensión 180							