

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 (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 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/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (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 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 Operativa, quien dispone a la Dirección dependiente de la información ofrecida el protocolo correspondiente y continuar con el trámite que corresponde. 3. Cuando respuesta formal al usuario con la información solicitada.	08:00 a 17:00	Costado	15 días	Ciudadanía en general	Sede Central - Metro Quito Delegación Zonal Guano Delegación Zonal Azuay	Quito: Av. Amazonas N99-61 y Alfonso Portillo, Edificio Centro Financiero, piso 10. Teléfono: (02) 3990000. Guayaquil: Pedro Carbo, No. 613 y Laque, Edificio Vignola, plus 5, Oficina 103. Teléfono: (04) 233-285. Cuenca: Luc Cordero No. 521 y Horacio Viquez, edificio Luc Cordero, oficina 8. Teléfono: (02) 399000 ext. 600 a 606.	Una granja 1800-POSTA (167621) Correo electrónico: Oficina@regulacionpost.gub.ec	NO	http://www.regulacionpost.gub.ec/Forms/SolicituddeAccesoalainformacionpublica	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	Quitas	Permite que los usuarios de los servicios postales que por consideren afectados por no haber recibido por parte del operador una adecuada atención en cuanto al servicio que opera, deben constatar de su insatisfacción o insatisfacción.	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. Presentar el formulario de quejas. 2. Identificación del usuario mediante el sistema de identificación y entrega del emblema postal por parte del operador. 3. Evidencia de que el asunto se encuentra relacionado con el servicio prestado por el operador. 4. Monitoreo de forma clara el objeto de la queja. 5. Presentar, si fueren necesarios, los documentos que respalden la queja. (Tratamiento de reclamos y quejas relacionadas a emblemas postales).	1. Una vez que se ha recibido la documentación solicitada en cualquiera de los siguientes casos: 2. La documentación es concedida por la Dirección Operativa, quien dispone a la Dirección dependiente de la información ofrecida el protocolo correspondiente y continuar 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 Azuay	Quito: Av. Amazonas N99-61 y Alfonso Portillo, Edificio Centro Financiero, piso 10. Teléfono: (02) 3990000. Guayaquil: Pedro Carbo, No. 613 y Laque, Edificio Vignola, plus 5, Oficina 103. Teléfono: (04) 233-285. Cuenca: Luc Cordero No. 521 y Horacio Viquez, edificio Luc Cordero, oficina 8. Teléfono: (02) 399000 ext. 600 a 606.	Una granja 1800-POSTA (167621) Correo electrónico: Oficina@regulacionpost.gub.ec	SI	http://www.regulacionpost.gub.ec/Forms/SolicituddeQuita	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 haberse dado los siguientes eventos: pérdida, cambio, expedición, costo indebido y el retraso en el servicio.	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. Presentar el formulario de reclamos. 2. Identificación del usuario mediante el sistema de identificación y entrega del emblema postal por parte del operador. 3. Evidencia de que el asunto se encuentra relacionado con el servicio prestado por el operador. 4. Monitoreo de forma clara el objeto de la queja. 5. Presentar, si fueren necesarios, los documentos que respalden la queja. (Tratamiento de reclamos y quejas relacionadas a emblemas postales).	1. Una vez que se ha recibido la documentación solicitada en cualquiera de los siguientes casos: 2. La documentación es concedida por la Dirección Operativa, quien dispone a la Dirección dependiente de la información ofrecida el protocolo correspondiente y continuar con el trámite que corresponde. 3. Cuando respuesta formal al usuario con la información solicitada.	08:00 a 17:00	Costado	45 días	Ciudadanía en general	Sede Central - Metro Quito Delegación Zonal Guano Delegación Zonal Azuay	Quito: Av. Amazonas N99-61 y Alfonso Portillo, Edificio Centro Financiero, piso 10. Teléfono: (02) 3990000. Guayaquil: Pedro Carbo, No. 613 y Laque, Edificio Vignola, plus 5, Oficina 103. Teléfono: (04) 233-285. Cuenca: Luc Cordero No. 521 y Horacio Viquez, edificio Luc Cordero, oficina 8. Teléfono: (02) 399000 ext. 600 a 606.	Una granja 1800-POSTA (167621) Correo electrónico: Oficina@regulacionpost.gub.ec	SI	http://www.regulacionpost.gub.ec/Forms/SolicituddeReclamo	No aplica	0	4	No disponible
5	Ejercicio 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 determinadas zonas o lugares de una zona, usado a la dirección, para facilitar el direccionamiento de envíos postales, entre otras aplicaciones.	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. 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 requeridos. 2. Ejecutar el mapa la dirección indicada. 3. Informar al usuario el Código Postal.	08:00 a 17:00	Costado	1 a 10 minutos	Ciudadanía en general	Sede Central - Metro Quito Delegación Zonal Guano Delegación Zonal Azuay	Quito: Av. Amazonas N99-61 y Alfonso Portillo, Edificio Centro Financiero, piso 10. Teléfono: (02) 3990000. Guayaquil: Pedro Carbo, No. 613 y Laque, Edificio Vignola, plus 5, Oficina 103. Teléfono: (04) 233-285. Cuenca: Luc Cordero No. 521 y Horacio Viquez, edificio Luc Cordero, oficina 8. Teléfono: (02) 399000 ext. 600 a 606.	Una granja 1800-POSTA (167621) Correo electrónico: Oficina@regulacionpost.gub.ec	SI	http://www.regulacionpost.gub.ec/Forms/SolicituddeConsultaCodigoPostal	No aplica	05	100	No disponible
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																		
Fecha de actualización de la información: 01/12/2016																		
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: inform@regulacionpost.gub.ec																		
Número telefónico del o la responsable de la unidad poseedora de la información: (02) 399000 extensión 600																		