

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 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 (Horas, Días, 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 direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)
1	Registro de Operadores Postales	Permite la regulación y control de todas las personas naturales o jurídicas dedicadas a la prestación de los servicios postales.	1. Descargar los formularios R.O.P.-001, R.O.P.-002, R.O.P.-003, R.O.P.-004 del sitio web: www.agenciapostal.gob.ec 2. Después de llenar los formularios, enviarlos por correo electrónico para realizar una revisión previa. 3. Una vez corregidos los formularios ingresarlos junto con el resto de documentación en las oficinas de la ANP.	1. Cumplir con los requisitos documentales. 2. Cumplir con la solvencia técnica. 3. Cumplir con la solvencia financiera. (Reglamento de Registro de Operadores Postales Art. 8 y 9)	1. El operador postal deberá ingresar la documentación en cualquiera de las oficinas de la ANP. 2. La documentación es conocida por la Dirección Ejecutiva, quien dispone a la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario efectuar el análisis correspondiente y continuar con el trámite que corresponde. 3. En la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario se realiza la verificación de los documentos ingresados, las evaluaciones de solvencia técnica y financiera. 4. Si la información no fuera clara o estuviera incompleta, la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario elabora un informe técnico donde se detalla aquella información que no ha cumplido con lo establecido en la normativa. 5. El Informe Técnico es puesto en conocimiento de la Dirección Ejecutiva quien acoge la recomendación y concede al operador postal el término de 15 días para aclarar y completar la información detallada en el documento. 6. Se notifica al operador sobre el proceso de aclaración y complementación, así como también el tiempo concedido.	08:00 a 17:00	Gratuito	15 días	Operadores Postales	Sede Central - Matriz Quito Delegación Zonal Guayas Delegación Zonal Azuay	Quito: Av. Amazonas N35-89 y Juan Pablo Sanz, Edificio Amazonas 4000, pisos 6 y 7. Teléfono: (02) 3995800 Guayaquil: Pedro Carbo No. 613 y Luque, Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 502. Teléfono: (04) 2533-285 Cuenca: Luis Cordero No. 521 y Honorato Vásquez, edificio Lusi Cordero, oficina B. Teléfono: (3995800 ext. 600 a 606
2	Quejas	Permite que los usuarios de los servicios postales que se consideren afectados por no haber recibido por parte del operador una adecuada atención en cuanto al servicio que presta, dejen constancia de su insatisfacción o inconformidad.	1. Los usuarios deberán presentar su queja ante la Agencia Nacional Postal dentro de un plazo de quince (15) días, contados a partir de la fecha de recepción o entrega del envío 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 descargar el formulario de Quejas del sitio web: www.agenciapostal.gob.ec 3. Llenar el formulario y presentar junto con el resto de documentación en las oficinas de la ANP. (Tratamiento de reclamos y quejas relacionadas a envíos u objetos postales)	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 realiza la queja 4. Designación del domicilio donde se enviarán las notificaciones. 5. Mencionar de forma clara el objeto de la queja y su petición concreta. 6. Presentar, si fuese necesario, los documentos que respalden la queja. (Tratamiento de reclamos y quejas relacionadas a envíos u objetos postales)	1. Una vez que se han admitido los documentos habilitantes éstos son direccionados a la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, en donde se dará inicio al trámite al Usuario, en donde se dará inicio al trámite al Usuario, en donde se dará inicio al trámite al Usuario. 2. Se procede a correr traslado al operador postal quien en el término de 15 días deberá responder informando la acciones tomadas para mejorar el servicio 3. Una vez recibido el informe del operador postal la ANP la analizará y dará las directrices correspondientes a fin de que mejore la calidad del servicio prestado.	08:00 a 17:00	Gratuito	60 días	Ciudadanía en general	Sede Central - Matriz Quito Delegación Zonal Guayas Delegación Zonal Azuay	Quito: Av. Amazonas N35-89 y Juan Pablo Sanz, Edificio Amazonas 4000, pisos 6 y 7. Teléfono: (02) 3995800 Guayaquil: Pedro Carbo No. 613 y Luque, Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 502. Teléfono: (04) 2533-285 Cuenca: Luis Cordero No. 521 y Honorato Vásquez, edificio Lusi Cordero, oficina B. Teléfono: (3995800 ext. 600 a 606.
3	Reclamos	Permite que toda persona natural o jurídica, sea ésta nacional o extranjera, presente su reclamo en el caso de haberse dado los siguientes causales: pérdida, avería, expoliación, cobro indebido y el retraso en la entrega de los envíos u objetos postales, en cualquiera de las categorías, sea local, nacional e internacional.	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 descargar el formulario de Reclamos del sitio web: www.agenciapostal.gob.ec 3. Llenar el formulario de reclamos y presentar junto con el resto de documentación en las oficinas de la ANP. (Tratamiento de reclamos y quejas relacionadas a envíos u objetos postales)	1. Presentar el formulario de reclamos 2. Identificación del o la reclamante (cédula de ciudadanía, pasaporte o RUC) 3. Identificación del operador postal a quien se realiza el reclamo 4. Designación del domicilio donde se enviarán las notificaciones. 5. Mencionar de forma clara el objeto del reclamo y su petición concreta. 6. Presentar los documentos que respalden el reclamo. (Tratamiento de reclamos y quejas relacionadas a envíos u objetos postales)	1. Una vez que se han admitido los documentos habilitantes éstos son direccionados a la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, en donde se dará inicio al trámite al Usuario, en donde se dará inicio al trámite al Usuario, en donde se dará inicio al trámite al Usuario. 2. El Subdirector General designará a un Secretario de la Dirección de Asesoría Jurídica, quien interpondrá en los trámites. 3. La ANP notificará al Operador Postal, quien en el término de 5 días deberá dar respuesta al reclamo. 4. Se realiza la apertura del término de prueba que es de 8 días. 5. Una vez culminado el término de prueba se e realizan los informes técnico y jurídico luego de los cuales se dicta la resolución. 4. La ANP tiene 60 días para resolver el reclamo presentado, tiempo durante el cual se enviarán notificaciones tanto al Operador Postal como al usuario.	08:00 a 17:00	Gratuito	60 días	Ciudadanía en general	Sede Central - Matriz Quito Delegación Zonal Guayas Delegación Zonal Azuay	Quito: Av. Amazonas N35-89 y Juan Pablo Sanz, Edificio Amazonas 4000, pisos 6 y 7. Teléfono: (02) 3995800 Guayaquil: Pedro Carbo No. 613 y Luque, Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 502. Teléfono: (04) 2533-285 Cuenca: Luis Cordero No. 521 y Honorato Vásquez, edificio Lusi Cordero, oficina B. Teléfono: (3995800 ext. 600 a 606.
4	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 números que se asigna a distintas 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: http://www.codigopostal.gob.ec/ , o comunicarse al 1800 POSTAL (767825) 2. Completar los campos de provincia, cantón, calle, intersección. 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. Ubicar en el mapa la dirección indicada. 3. Informar al usuario el Código Postal.	08:00 a 17:00	Gratuito	5 a 10 minutos	Ciudadanía en general	Sede Central - Matriz Quito Delegación Zonal Guayas Delegación Zonal Azuay	Quito: Av. Amazonas N35-89 y Juan Pablo Sanz, Edificio Amazonas 4000, pisos 6 y 7. Teléfono: (02) 3995800 Guayaquil: Pedro Carbo No. 613 y Luque, Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 502. Teléfono: (04) 2533-285 Cuenca: Luis Cordero No. 521 y Honorato Vásquez, edificio Lusi Cordero, oficina B. Teléfono: (3995800 ext. 600 a 606
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):											Dirección d
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):											
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											

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 (on line)						
Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)						
Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo						
Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio						
Línea gratuita 1800 POSTAL (767825) Correo electrónico Oficinas a nivel nacional	NO	http://www.agenciapostal.gob.ec/registro-operadores/	No aplica	4	30	No disponible
Línea gratuita 1800 POSTAL (767825) Correo electrónico Oficinas a nivel nacional Kioskos ubicados en puntos de atención de Correos del Ecuador y Servientrega de Quito, Guayaquil y Cuenca	SI	http://www.agenciapostal.gob.ec/quejas/	No aplica	0	1	No disponible
Línea gratuita 1800 POSTAL (767825) Correo electrónico Oficinas a nivel nacional Kioskos ubicados en puntos de atención de Correos del Ecuador y Servientrega de Quito, Guayaquil y Cuenca	SI	http://www.agenciapostal.gob.ec/realiza-su-reclamo/	No aplica	1	2	No disponible
Línea gratuita 1800 POSTAL (767825) Correo electrónico Oficinas a nivel nacional Kioskos ubicados en puntos de atención de Correos del Ecuador y Servientrega de Quito, Guayaquil y Cuenca	SI	http://www.codigopostal.gob.ec/	No aplica	93	173	No disponible
Portal de Trámite Ciudadano (PTC)						
28/02/2015						
Mensual						
le Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario						
Eco. María José Sánchez Salavarría						
msanchez@agenciapostal.gob.ec						
(02) 3995800 extensión 221						