| Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| d) Los servicios que ofrecce 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, ONGS, 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 (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** |
| 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.regulacionpostal.gob.ec/, 2. Descargar el formulario "Solicitud de acceso a la información pública" 3. Ingresar el formulario en las oficinas de la ARCPostal. | 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 ARCPostal. 2. La documentación es conocida por la Dirección Ejecutiva, quien dispone a la Dirección poseedora de la información efectuar el análisis correspondiente y continuar con el trámite que corresponde. 3. Brindar respuesta formal al usuario con la información solicitada. | 08:00 a 17:00 | Gratuito | 15 días | Ciudadanía en general | Sede Central - Matriz Quito Delegación Zonal Guayas Delegación Zonal Austro | **Quito:** Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel, Edificio Coordinación Zonal 2 ARCOTEL, piso 2. Teléfono: (02) 3995800 **Guayaquil: 1er Pi**so 1SE N-E y Av. Francisco de Orellana Ciba. Ietel Mz A-28, Lote 1, Edificio ARCOTEL Coordinación Zonal 5 Teléfono: (04) 2626-438 **Cuenca:** Luis Cordero 16-50 y Eroes de Verdeloma, Edificio ARCOTEL, Coordinación Zonal 6. Teléfono: (07) 2837-156 | Línea gratuita 1800 POSTAL (767825) Correo electrónico Oficinas a nivel nacional | NO | No aplica | No aplica | 0 | 0 | No disponible |
| 2 | Registro de Operadores Postales | Es el proceso en el cual los prestadores de los servicios postales, solicitan el permiso de operación postal. | 1. Ingresa al sitio web: http://www.regulacionpostal.gob.ec/, 2. Pestaña "Títulos Habilitantes" 2. Ingresa la información que se requiere y se da click en "solicitar". | 1. Contar con la actividad postal en el RUC, según el CIIU - H53 y que el RUC se encuentre activo | 1. El usuario deberá ingresar la información que se le solicita en la página web de la ARCPostal. 2. El analista tecnico de la ARCPostal verifica que cuenta con la actividad postal y envía los accesos al usuario para ingresar la solicitud de permiso de operación postal. 3. El usuario recibe a su correo electrónico los acceso, ingresa la información requerida y vuelva a enviar a la ARCPostal en línea. 4. El analista revisa la información si esta correcta y completa, realiza el informe técnico e informa a la Dirección correspondiente a fin de solicitar a la máxima autoridad aprobación del mismo y se envía a cancelar el valor del título habilitante y presentar las pólizas de | 08:00 a 17:00 | Gratuito | 2 días | Prestadores de los servicios postales | Sede Central - Matriz Quito Delegación Zonal Guayas Delegación Zonal Austro | **Quito:** Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel, Edificio Coordinación Zonal 2 ARCOTEL, piso 2. Teléfono: (02) 3995800 **Guayaquil: 1er Pi**so 1SE N-S y Av. Francisco de Orellana Ciba. Ietel Mz A-28, Lote 1, Edificio ARCOTEL Coordinación Zonal 5 Teléfono: (04) 2626-438 **Cuenca:** Luis Cordero 16-50 y Eroes de Verdeloma, Edificio ARCOTEL, Coordinación Zonal 6. Teléfono: (07) 2837-156 | Línea gratuita 1800 POSTAL (767825) Correo electrónico Oficinas a nivel nacional | NO | www.regulacionpostal.gob.ec | www.regulacionpostal.gob.ec | 25 | 278 | No disponible |
| 3 | 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. | su queja ante la Agencia de Regulación y Control 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.regulacionpostal.gob.ec 3. Llenar el formulario y presentar junto con el resto de documentación en las oficinas de la ARCPostal. (Tratamiento de reclamos y quejs 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 quejs relacionadas a envíos u objetos postales) | 1. Una vez que se han admitido los documentos habilitantes dotos son direccionados a la Dirección de Registro, Inspección,Control y Protección al Usuario, en donde se dará inicio al trámite 2. Se procede a correr traslado al operador postal quien en el término de 15 días deberá responder informando la s acciones tomadas para mejorar el servicio 3. Una vez recibido el informe del operador postal la ARCPostal la analizará y dará las directrices correspondientes a fin de que mejore la calidad del servicio prestado. | 08:00 a 17:00 | Gratuito | 20 días | Ciudadanía en general | Sede Central - Matriz Quito Delegación Zonal Guayas Delegación Zonal Austro | **Quito:** Av. Amazonas N39-61 y Alfonso Pereira, Edificio Centro Financiero, piso 10. 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 Luzi Cordero, oficina 8. Teléfono: (02) 3995800 ext. 600 a 606 | 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 | Quejas | No aplica | 1 | 1 | No disponible |
| 4 | Reclamos | Permite que toda persona natural o jurídica, sea ésta nacional o extranjera, presente su reclamo en el caso de haberse dado los siguientes casuales: 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.regulacionpostal.gob.ec 3. Llenar el formulario de reclamos y presentar junto con el resto de documentación en las oficinas de la ARCPostal. (Tratamiento de reclamos y quejs 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 quejs relacionadas | 1. Una vez que se han admitido los documentos habilitantes dotos 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 Secretario de la Dirección de Asesoría Jurídica, quien intervendrá en los trámites. 3. La ARCPostal 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. 6. Una vez culminado el término de prueba se e realizan los informes técnico y jurídico luego debo cuales se dicta la resolución. 6. La ARCPostal tiene 45 días para resolver el reclamo presentado, tiempo durante el cual se enviarán notificaciones tanto al Operador | 08:00 a 17:00 | Gratuito | 45 días | Ciudadanía en general | Sede Central - Matriz Quito Delegación Zonal Guayas Delegación Zonal Austro | **Quito:** Av. Amazonas N39-61 y Alfonso Pereira, Edificio Centro Financiero, piso 10. 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 Luzi Cordero, oficina 8. Teléfono: (02) 3995800 ext. 600 a 606 | 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 | Reclamos | No aplica | 1 | 3 | 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 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 Austro | **Quito:** Av. Amazonas N39-61 y Alfonso Pereira, Edificio Centro Financiero, piso 10. 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 Luzi Cordero, oficina 8. Teléfono: (02) 3995800 ext. 600 a 606 | 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 | 35 | 102 | No disponible |

| | |
|---|---|
| **Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)** | Portal de Trámite Ciudadano (PTC) |
| **FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** | 31/7/2017 |
| **PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** | Mensual |
| **UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):** | Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario |
| **RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):** | Ing. María Cristina Castro V. |
| **CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:** | mcastro@regulacionpostal.gob.ec |
| **NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:** | (02) 2995800 extensión 221 |