

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)	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 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	El proceso por medio del cual los usuarios pueden solicitar información pública de la institución.	1. Ingresar al sitio web: http://www.regulacionpostal.gub.ve/ . 2. Descargue el formulario "Solicitud de acceso a la información pública". 3. Ingresar el formulario en las oficinas de la ARCTOP.	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 ARCTOP. 2. La documentación se turnará para la Dirección Operativa, quien dispone a la Dirección proveedora de la información efectuar el análisis correspondiente y contestar con el trámite que corresponde. 3. Entregar respuesta formal al usuario con la información solicitada.	08:00 a 17:00	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	Sede Central - Matro Quito Delegación Zonal Guayaquil Delegación Zonal Ayaacu	Quito: Av. Amazonas N60-71 y Sangre de Virreyes, Edificio Coordinación Zonal 2 ARCTOP, piso 2. Teléfono: (02) 3993400 Guayaquil: 1er Pk. 122 N y Av. Francisco de Orellana Cda. Inter Mz A-26, Lote 1, Edificio ARCTOP, Coordinación Zonal 5. Teléfono: (04) 2626-438. Cuenca: Los Condes 16-50 y Héroes de Verdaderos, Edificio ARCTOP, Coordinación Zonal 6. Teléfono: (07) 2837-156	Unas gratuitas 1800 POSTAL (767621) Correo electrónico: Oficina a nivel nacional	NO	No aplica	No aplica	0	0	No disponible
2	Registro de Operaciones Postales	El proceso en el cual los prestadores de los servicios postales, solicitan el permiso de operación postal.	1. Ingresar al sitio web: http://www.regulacionpostal.gub.ve/ . 2. Presionar "Trámite Inscripción". 3. Ingresar la información que se requiere y se da clic en "Enviar".	1. Contar con la actividad postal en el RUC, según el CPEU - 1983 y que el RUC se encuentre activo.	1. El usuario deberá ingresar la información que se solicita en la página web de la ARCTOP. 2. El prestador de servicios de la ARCTOP verifica que cuenta con la actividad postal y envía los datos al usuario para ingresar la solicitud de permiso de operación postal. 3. El usuario recibe a su correo electrónico los datos, ingresa la información requerida y vuelve a enviar a la ARCTOP en línea. 4. El analista revisa la información si está completa, valida el diferenciamiento y submite a la Dirección correspondiente a fin de solicitar a la máxima autoridad aprobatoria del mismo y se envía a cancelar el valor del RUC habilitado y presentar los pliegos de registro. 5. Se realiza el control antes de recibir el servicio postal. Asumen los	08:00 a 17:00	Gratuito	2 días	Prestadores de los servicios postales	Sede Central - Matro Quito Delegación Zonal Guayaquil Delegación Zonal Ayaacu	Quito: Av. Amazonas N60-71 y Sangre de Virreyes, Edificio Coordinación Zonal 2 ARCTOP, piso 2. Teléfono: (02) 3993400 Guayaquil: 1er Pk. 122 N y Av. Francisco de Orellana Cda. Inter Mz A-26, Lote 1, Edificio ARCTOP, Coordinación Zonal 5. Teléfono: (04) 2626-438. Cuenca: Los Condes 16-50 y Héroes de Verdaderos, Edificio ARCTOP, Coordinación Zonal 6. Teléfono: (07) 2837-156	Unas gratuitas 1800 POSTAL (767621) Correo electrónico: Oficina a nivel nacional	NO	http://www.regulacionpostal.gub.ve/	http://www.regulacionpostal.gub.ve/			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 postal, denuncie constancia de su insatisfacción o inconformidad.	1. No obstante que el presente se dirige a 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 o servicio postal por parte del operador. 2. De darse el caso que el usuario se encuentre insatisfecho con el servicio prestado por el operador, deberá descargar el formulario de Quejas del sitio web: www.regulacionpostal.gub.ve . 3. Usar el formulario y presentar junto con el resto de documentación en las oficinas de la ARCTOP. (Tratamiento de reclamos y quejas relacionadas a envíos o servicios postales)	1. Presentar el formulario de quejas. 2. Identificación del o la reclamante (público de ciudadanía, extranjero o RUC). 3. Identificación del operador postal a quien se refiere la queja. 4. Designación del domicilio donde se enviarán las notificaciones. 5. Mencionar de forma clara el objeto de la queja y a qué partes concierne. 6. Presentar, si fuese necesario, los documentos que respalden la queja. (Tratamiento de reclamos y quejas relacionadas a envíos o servicios postales)	1. Una vez que se han admitido los documentos habilitados, estos son direccionados a la Dirección de Control y Evaluación, en donde se dará inicio al trámite. 2. Se procede a como trámite al operador postal quien en el término de 15 días deberá dar respuesta informando los acciones tomadas para mejorar el servicio. 3. Una vez recibida la respuesta del operador postal, la ARCTOP la analiza y dará los dictámenes correspondientes a fin de que mejore la calidad del servicio prestado.	08:00 a 17:00	Gratuito	20 días	Ciudadanía en general	Sede Central - Matro Quito Delegación Zonal Guayaquil Delegación Zonal Ayaacu	Quito: Av. Amazonas N60-71 y Sangre de Virreyes, Edificio Coordinación Zonal 2 ARCTOP, piso 2. Teléfono: (02) 3993400 Guayaquil: 1er Pk. 122 N y Av. Francisco de Orellana Cda. Inter Mz A-26, Lote 1, Edificio ARCTOP, Coordinación Zonal 5. Teléfono: (04) 2626-438. Cuenca: Los Condes 16-50 y Héroes de Verdaderos, Edificio ARCTOP, Coordinación Zonal 6. Teléfono: (07) 2837-156	Unas gratuitas 1800 POSTAL (767621) Correo electrónico: Coordinación Zonales en Quito, Guayaquil y Cuenca	SI	http://www.regulacionpostal.gub.ve/	No aplica	0	1	No disponible
4	Reclamos	Permite que toda persona natural o jurídica, que tiene nacionalidad extranjera, presente su reclamo en el caso de haberse dado las siguientes causas: pérdida, extravío, robo, retraso, valores recibidos y el resto de los envíos o servicios postales, en cualquiera de las categorías, sea local, nacional o internacional.	1. Presentar el reclamo ante el operador postal, quien tendrá 15 días para responder. 2. Si en caso de que el usuario se encuentre insatisfecho con la respuesta, deberá descargar el formulario de Reclamos del sitio web: www.regulacionpostal.gub.ve . 3. Usar el formulario de reclamos y presentar junto con el resto de documentación en las oficinas de la ARCTOP. (Tratamiento de reclamos y quejas relacionadas a envíos o servicios postales)	1. Presentar el reclamo ante el operador postal, quien tendrá 15 días para responder. 2. Si el reclamante General designado a un Secretario de la Dirección de Asesoría Jurídica, quien intervendrá en los trámites. 3. La ARCTOP analizará el reclamo y dará inicio al trámite de 5 días para dar respuesta al reclamo. 4. Se realiza la apertura del término de prueba que es de 5 días. 5. Una vez culminado el término de prueba se le realizan los informes técnicos y jurídicos según datos reales en el día de la resolución. 6. La ARCTOP tiene 45 días para resolver el reclamo presentado, tiempo durante el cual se emiten las notificaciones tanto al Operador Postal como	1. Una vez que se han admitido los documentos habilitados, estos son direccionados a la Dirección de Control y Evaluación, en donde se dará inicio al trámite. 2. Se procede a como trámite al operador postal quien en el término de 15 días deberá dar respuesta informando los acciones tomadas para mejorar el servicio. 3. Una vez recibida la respuesta del operador postal, la ARCTOP la analiza y dará los dictámenes correspondientes a fin de que mejore la calidad del servicio prestado.	08:00 a 17:00	Gratuito	45 días	Ciudadanía en general	Sede Central - Matro Quito Delegación Zonal Guayaquil Delegación Zonal Ayaacu	Quito: Av. Amazonas N60-71 y Sangre de Virreyes, Edificio Coordinación Zonal 2 ARCTOP, piso 2. Teléfono: (02) 3993400 Guayaquil: 1er Pk. 122 N y Av. Francisco de Orellana Cda. Inter Mz A-26, Lote 1, Edificio ARCTOP, Coordinación Zonal 5. Teléfono: (04) 2626-438. Cuenca: Los Condes 16-50 y Héroes de Verdaderos, Edificio ARCTOP, Coordinación Zonal 6. Teléfono: (07) 2837-156	Unas gratuitas 1800 POSTAL (767621) Correo electrónico: Coordinación Zonales en Quito, Guayaquil y Cuenca	SI	http://www.regulacionpostal.gub.ve/	No aplica	1	7	No disponible
5	Atención de consultas de Código Postal	El proceso por el cual la ciudadanía puede conocer los Códigos Postales, así como en algunos documentos que se asigna a distintas zonas o lugares de un país, para, entre la Dirección, iniciar para facilitar el direccionamiento de envíos postales, entre otras aplicaciones.	1. Ingresar al sitio web: http://www.regulacionpostal.gub.ve/ , o comunicarse al 1800 POSTAL (767621). 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. Usar en el mapa la ubicación indicada. 3. Informar al usuario el Código Postal.	08:00 a 17:00	Gratuito	5 a 10 minutos	Ciudadanía en general	Sede Central - Matro Quito Delegación Zonal Guayaquil Delegación Zonal Ayaacu	Quito: Av. Amazonas N60-71 y Sangre de Virreyes, Edificio Coordinación Zonal 2 ARCTOP, piso 2. Teléfono: (02) 3993400 Guayaquil: 1er Pk. 122 N y Av. Francisco de Orellana Cda. Inter Mz A-26, Lote 1, Edificio ARCTOP, Coordinación Zonal 5. Teléfono: (04) 2626-438. Cuenca: Los Condes 16-50 y Héroes de Verdaderos, Edificio ARCTOP, Coordinación Zonal 6. Teléfono: (07) 2837-156	Unas gratuitas 1800 POSTAL (767621) Correo electrónico: Oficina a nivel nacional	SI	http://www.regulacionpostal.gub.ve/	No aplica			No disponible
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 INFORMACIÓN - LITERAL 4b)																		
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL 4b)																		
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:																		