

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 deben 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/ciudadanos que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio asistido/a	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 ARCP/Postal.	1. Identificar de manera clara y concreta la información pública que desea solicitar. 2. Enviar respuesta formal al usuario con la información solicitada.	1. El usuario deberá ingresar la documentación en cualquiera de las oficinas de la ARCP/Postal. 2. La documentación es conocida por la Dirección Ejecutiva, quien dispone a la Dirección Ejecutiva de la información solicitada al usuario correspondiente y contribuir con el trámite que corresponde. 3. Enviar respuesta formal al usuario con la información solicitada.	08:00 a 17:00	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	Sede Central - Matro Quito Coordinaciones Zonales Guayaquil, Cuenca	Quito Av. Amazonas N60-71 y Gaspar de Villamil, Edificio Coordinación Zonal 2 ARCCOTEL, piso 2. Teléfono: (02) 39954800 Guayaquil: San Pío, 152 N.E. y Av. Francisco de Orobello Cdlla. Interluz A-28, Lote 1, Edificio ARCCOTEL, Coordinación Zonal 5. Teléfono: (04) 2526-158. Cuenca: Luján Condado 16-50 y Héroes de Verdadero, Edificio ARCCOTEL, Coordinación Zonal 6. Teléfono: (07) 2837-156.	Unas gratuitas 1800 POSTAL (767821) Correo electrónico: Coordinaciones Zonales en Quito, Guayaquil y Cuenca.	NO	No aplica	No aplica	0	0	No disponible
2	Denuncias	Permite que toda persona natural o jurídica, sea ésta nacional o extranjera, presente su denuncia por el caso de estar involucrada o no haber recibido respuesta para la solución de un reclamo o queja en contra de una entidad postal en cualquier de los categorías, sea local, nacional o internacional.	1. El usuario deberá presentar una denuncia ante la Agencia de Regulación y Control Postal, u en un tiempo máximo de hasta 30 días laborales al presentar su denuncia. 2. Enviar al formulario de denuncia en el sitio web: www.regulacionpostal.gob.ec . 3. Tener el formulario de denuncia y presentar junto con los documentos que sustentan la denuncia en las oficinas de las Coordinaciones Zonales de la ARCP/Postal.	1. Presentar el formulario de denuncia. 2. Identificación del denunciante (cédula de ciudadanía, pasaporte o RUC). 3. Identificación del "quien dirige" postal a quien se refiere la denuncia. 4. Descripción del problema donde se enunciarán las especificaciones. 5. Denuncia de forma clara el objeto de la denuncia y su pretensión concreta. 6. Presentar los documentos que respaldan la denuncia. 7. Presentación de pruebas de cargo y de descargo. 8. Proceso de resolución de pruebas. 9. Resolución administrativa que corresponde (primera o segunda instancia). 10. Resolución administrativa que corresponde (primera o segunda instancia). 11. Si el usuario no está conforme con una Resolución de primera instancia puede apelar ante el Director Ejecutivo de la ARCP/Postal a través de un nuevo proceso.	1. La Coordinación Zonal recibe la denuncia. 2. Se realiza una providencia aceptando o no la denuncia presentada. 3. Se admite la denuncia. 4. Se solicita informe técnico jurídico. 5. Si del informe técnico jurídico se determinan hechos que constituyen presuntamente una infracción se realizará el Acta de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador. 6. Notificación a las partes. 7. Presentación de pruebas de cargo y de descargo. 8. Proceso de resolución de pruebas. 9. Resolución administrativa que corresponde (primera o segunda instancia). 10. Resolución administrativa que corresponde (primera o segunda instancia). 11. Si el usuario no está conforme con una Resolución de primera instancia puede apelar ante el Director Ejecutivo de la ARCP/Postal a través de un nuevo proceso.	08:00 a 17:00	Gratuito	45 días hábiles desde la denuncia, hasta la Resolución de Primera Instancia	Ciudadanía en general	Sede Central - Matro Quito Coordinaciones Zonales Quito Guayaquil, Cuenca	Quito Av. Amazonas N60-71 y Gaspar de Villamil, Edificio Coordinación Zonal 2 ARCCOTEL, piso 2. Teléfono: (02) 39954800 Guayaquil: San Pío, 152 N.E. y Av. Francisco de Orobello Cdlla. Interluz A-28, Lote 1, Edificio ARCCOTEL, Coordinación Zonal 5. Teléfono: (04) 2526-158. Cuenca: Luján Condado 16-50 y Héroes de Verdadero, Edificio ARCCOTEL, Coordinación Zonal 6. Teléfono: (07) 2837-156.	Unas gratuitas 1800 POSTAL (767821) Correo electrónico: Coordinaciones Zonales en Quito, Guayaquil y Cuenca.	NO	http://www.regulacionpostal.gob.ec/ http://www.regulacionpostal.gob.ec/	No aplica	1	1	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:												04/10/2018						
FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												Mensual						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: (NOMBRE DE)												Dirección de Control y Evaluación						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):												Eugen Patricia Hernández Brito						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												denuncias@regulacionpostal.gob.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(02) 39954800 extensión 152						