

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 obligaciones 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	De 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. Descargar el formulario "Solicitud de acceso a la información pública". 3. Ingresar el formulario en las oficinas de la ARCTP.	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 ARCTP. 2. La documentación se turnará para la Dirección Operativa, quien dispone a la Dirección proveedora de la información efectuar el análisis correspondiente y contribuir con el trámite que corresponde. 3. Emitir respuesta formal al usuario con la información solicitada.	08:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Sede Central - Matro Quito Delegación Zonal Guayaquil Delegación Zonal Asunción	Quito: Av. Amazonas N60-71 y Gaspar de Villaverde, Edificio Coordinación Zonal 2 ARCTP, piso 2. Teléfono: (02) 3995800 Guayaquil: San Pío Del N.E. y Av. Francisco de Orellana Cda. Inter Nto A-26, Lote 1, Edificio ARCTP, Coordinación Zonal 5. Teléfono: (04) 2226-138 Cuenca: Los Cordones 16-50 y Erasm de Velepucha, Edificio ARCTP, Coordinación Zonal 6. Teléfono: (07) 2887-136	Unica gratuita 1800 POSTAL (767621) Correo electrónico: Oficina a nivel nacional	NO	http://www.regulacionpostal.gub.ve/	No aplica	0	0	No disponible
2	Registro de Operaciones Postales	De 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 habilitaciones". 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 ARCTP. 2. El usuario ingresará a la ARCTP para verificar que cuenta con la actividad postal y enviará los datos al usuario para ingresar la solicitud de permiso de operación postal. 3. El usuario recibirá un correo electrónico con los datos, ingresará la información requerida y volverá a ingresar a la ARCTP para enviar la solicitud. 4. El usuario recibirá la información en una cuenta de correo, validará el correo electrónico y volverá a la Dirección correspondiente a fin de solicitar a la máxima autoridad aprobadora del mismo y se envía a cancelar el valor del RUC habilitado y presentar los datos de registro. 5. Se realiza el control sobre el registro del operador postal. Asumen los	08:00 a 17:00	Gratis	2 días	Prestadores de los servicios postales	Sede Central - Matro Quito Delegación Zonal Guayaquil Delegación Zonal Asunción	Quito: Av. Amazonas N60-71 y Gaspar de Villaverde, Edificio Coordinación Zonal 2 ARCTP, piso 2. Teléfono: (02) 3995800 Guayaquil: San Pío Del N.E. y Av. Francisco de Orellana Cda. Inter Nto A-26, Lote 1, Edificio ARCTP, Coordinación Zonal 5. Teléfono: (04) 2226-138 Cuenca: Los Cordones 16-50 y Erasm de Velepucha, Edificio ARCTP, Coordinación Zonal 6. Teléfono: (07) 2887-136	Unica gratuita 1800 POSTAL (767621) Correo electrónico: Oficina a nivel nacional	NO	http://www.regulacionpostal.gub.ve/	http://www.regulacionpostal.gub.ve/	43	173	No disponible
3	Quitar	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, hagan constancia de su insatisfacción o insatisfacción.	1. No obstante que el proceso se realiza en la oficina de 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 objeto postal por parte del operador. 2. De dar que el usuario se encuentre insatisfecho con el servicio prestado por el operador, deberá descargar el formulario de "Quitar" del sitio web: www.regulacionpostal.gub.ve/ . 3. Usar el formulario y presentar junto con el resto de documentación en las oficinas de la ARCTP. (Trámite de reclamos y queji relacionados a envíos a objetos postales)	1. Presentar el formulario de quitar. 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. (Trámite de reclamos y queji relacionados a envíos a objetos postales)	1. Una vez que se han admitido los documentos habilitados, estos son direccionados a la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, en donde se dará inicio al trámite. 2. Se procede a como trámite al operador postal quien en el término de 15 días deberá responder informando la acciones tomadas para mejorar el servicio. 3. Una vez recibida el informe del operador postal la ARCTP la analiza y dará los dictámenes correspondientes a fin de que mejore la calidad del servicio prestado.	08:00 a 17:00	Gratis	20 días	Ciudadanía en general	Sede Central - Matro Quito Delegación Zonal Guayaquil Delegación Zonal Asunción	Quito: Av. Amazonas N60-61 y Alfonso Pereira, Edificio Centro Financiero, piso 10. Teléfono: (02) 3995800 Guayaquil: Pedro Carlos No. 613 y Lope, Edificio Viqueza, piso 5, Oficina 502. Teléfono: (04) 2333-285 Cuenca: Los Cordones No. 321 y Honorato Viqueza, edificio Luis Corberán, oficina 6. Teléfono: (02) 3995800 ext. 600 a 606	Unica gratuita 1800 POSTAL (767621) Correo electrónico: Oficina a nivel nacional Redes sociales en puntos de atención de Correo del Ecuador y Servienteg de Quito, Guayaquil y Cuenca	SI	http://www.regulacionpostal.gub.ve/	No aplica	1	1	No disponible
4	Reclamos	Permite que toda persona natural o jurídica, que tiene nacional o extranjera, presente su reclamo en el caso de haberse dado las siguientes causas: pérdida, avería, rotura, robo, retraso, etc. en el envío de los envíos o objetos 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 el usuario no se encuentra 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 ARCTP. (Trámite de reclamos y queji relacionados a envíos a objetos postales)	1. Identificación del o la reclamante (público de ciudadanía, extranjero o RUC). 2. Identificación del operador postal a quien se refiere el reclamo. 3. Designación del domicilio donde se enviarán las notificaciones. 4. Mencionar de forma clara el objeto del reclamo y a qué partes concierne. 5. Mencionar los documentos que respalden el reclamo. (Trámite de reclamos y queji relacionados a envíos a objetos postales)	1. Una vez que se han admitido los documentos habilitados, estos son direccionados a la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, en donde se dará inicio al trámite. 2. El operador postal deberá responder a los reclamos de la Dirección de Asesoría Jurídica, quien intervendrá en los reclamos. 3. La ARCTP emitirá un informe al operador postal, quien en el término de 5 días deberá dar respuesta al reclamo. 4. Se realiza la apertura del proceso de prueba que se da de 60 días. 5. Una vez culminado el término de prueba se le realiza los informes técnicos y se da inicio a la evaluación de la respuesta. 6. La ARCTP tiene 45 días para resolver el reclamo presentado, tiempo durante el cual se emiten las notificaciones tanto al Operador Postal como	08:00 a 17:00	Gratis	45 días	Ciudadanía en general	Sede Central - Matro Quito Delegación Zonal Guayaquil Delegación Zonal Asunción	Quito: Av. Amazonas N60-61 y Alfonso Pereira, Edificio Centro Financiero, piso 10. Teléfono: (02) 3995800 Guayaquil: Pedro Carlos No. 613 y Lope, Edificio Viqueza, piso 5, Oficina 502. Teléfono: (04) 2333-285 Cuenca: Los Cordones No. 321 y Honorato Viqueza, edificio Luis Corberán, oficina 6. Teléfono: (02) 3995800 ext. 600 a 606	Unica gratuita 1800 POSTAL (767621) Correo electrónico: Oficina a nivel nacional Redes sociales en puntos de atención de Correo del Ecuador y Servienteg de Quito, Guayaquil y Cuenca	SI	http://www.regulacionpostal.gub.ve/	No aplica	1	1	No disponible
5	Atención de consultas de Código Postal	De el proceso por el cual la ciudadanía puede conocer los Códigos Postales en un conjunto de documentos que se asigna a distintas zonas o lugares de un país, para, enviar a la Dirección, para que facilite 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 clic 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 el mapa de Ecuador interactivo. 3. Informar al usuario el Código Postal.	08:00 a 17:00	Gratis	5 a 10 minutos	Ciudadanía en general	Sede Central - Matro Quito Delegación Zonal Guayaquil Delegación Zonal Asunción	Quito: Av. Amazonas N60-61 y Alfonso Pereira, Edificio Centro Financiero, piso 10. Teléfono: (02) 3995800 Guayaquil: Pedro Carlos No. 613 y Lope, Edificio Viqueza, piso 5, Oficina 502. Teléfono: (04) 2333-285 Cuenca: Los Cordones No. 321 y Honorato Viqueza, edificio Luis Corberán, oficina 6. Teléfono: (02) 3995800 ext. 600 a 606	Unica gratuita 1800 POSTAL (767621) Correo electrónico: Oficina a nivel nacional Redes sociales en puntos de atención de Correo del Ecuador y Servienteg de Quito, Guayaquil y Cuenca	SI	http://www.regulacionpostal.gub.ve/	No aplica	11	495	No disponible
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																		
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																		
PERIODO 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:																		
Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario																		
Ing. María Cristina Castro V.																		
maria.cristina@arctp.gub.ve																		
(02) 3995800 extensión 201																		