

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 (Discutir 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 (en línea)	Número de ciudadanos/ciudadanos que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanos 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.gub.ve/ 2. Descargar el formulario "Solicitud de acceso a la información pública" 3. Ingresar el formulario en las oficinas de la ARCP/CP.	1. Identificar de manera clara y concreta la información pública que desea solicitar. 2. La documentación es recibida por la Dirección Ejecutiva, quien dispone a la Dirección poseedora de la información efectuar el análisis correspondiente y contestar con el ítem que corresponde. 3. Enviar respuesta formal al usuario con la información solicitada.	1. El usuario deberá ingresar la documentación en cualquiera de las oficinas de la ARCP/CP. 2. La documentación es recibida por la Dirección Ejecutiva, quien dispone a la Dirección poseedora de la información efectuar el análisis correspondiente y contestar con el ítem 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 - Metro Quito Coordinaciones Zonales Guayaquil, Cuenca	Quito-Av. Amazonas 960-71 y Gaspar de Villamil, Edificio Coordinación Zonal 2 ARCP/CP, piso 2. Teléfono: (02) 3905800 Guayaquil San Pío 102 N y Av. Francisco de Orellana Calle 117E, Mz A-28, Lote 1, Edificio ARCP/CP, Coordinación Zonal 5. Teléfono: (04) 2624-438 Cuenca Luis Corvalán 10-50 y Híbrida de Vardolamea, Edificio ARCP/CP, Coordinación Zonal 6. Teléfono: (07) 2837-436	Línea gratuita 1800 POSTAL (767825) Correo electrónico: CoordinacionesZonales@arcp.gub.ve 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 un operador postal en cualquiera de las categorías, sea local, nacional e internacional.	1. Ingresar al sitio web: http://www.regulacionpostal.gub.ve/ 2. Descargar el formulario de Denuncia de Denuncias 3. Ingresar al formulario de Denuncia de Denuncias 4. Usar el formulario de denuncia y presentar junto con los documentos que sustentan la denuncia en las oficinas de las Coordinaciones Zonales de la ARCP/CP.	1. Presentar el formulario de denuncia. 2. Identificación del denunciante (cédula de ciudadanía, pasaporte o RUC) 3. Identificación del operador postal a quien se indica la denuncia. 4. Descripción del servicio donde se envió el correo electrónico. 5. Descripción de la denuncia. 6. Descripción de la denuncia. 7. Descripción de la denuncia. 8. Descripción de la denuncia. 9. Descripción de la denuncia. 10. Descripción de la denuncia. 11. Descripción de la denuncia. 12. Descripción de la denuncia. 13. Descripción de la denuncia. 14. Descripción de la denuncia. 15. Descripción de la denuncia. 16. Descripción de la denuncia. 17. Descripción de la denuncia. 18. Descripción de la denuncia. 19. Descripción de la denuncia. 20. Descripción de la denuncia. 21. Descripción de la denuncia. 22. Descripción de la denuncia. 23. Descripción de la denuncia. 24. Descripción de la denuncia. 25. Descripción de la denuncia. 26. Descripción de la denuncia. 27. Descripción de la denuncia. 28. Descripción de la denuncia. 29. Descripción de la denuncia. 30. Descripción de la denuncia. 31. Descripción de la denuncia. 32. Descripción de la denuncia. 33. Descripción de la denuncia. 34. Descripción de la denuncia. 35. Descripción de la denuncia. 36. Descripción de la denuncia. 37. Descripción de la denuncia. 38. Descripción de la denuncia. 39. Descripción de la denuncia. 40. Descripción de la denuncia. 41. Descripción de la denuncia. 42. Descripción de la denuncia. 43. Descripción de la denuncia. 44. Descripción de la denuncia. 45. Descripción de la denuncia. 46. Descripción de la denuncia. 47. Descripción de la denuncia. 48. Descripción de la denuncia. 49. Descripción de la denuncia. 50. Descripción de la denuncia. 51. Descripción de la denuncia. 52. Descripción de la denuncia. 53. Descripción de la denuncia. 54. Descripción de la denuncia. 55. Descripción de la denuncia. 56. Descripción de la denuncia. 57. Descripción de la denuncia. 58. Descripción de la denuncia. 59. Descripción de la denuncia. 60. Descripción de la denuncia. 61. Descripción de la denuncia. 62. Descripción de la denuncia. 63. Descripción de la denuncia. 64. Descripción de la denuncia. 65. Descripción de la denuncia. 66. Descripción de la denuncia. 67. Descripción de la denuncia. 68. Descripción de la denuncia. 69. Descripción de la denuncia. 70. Descripción de la denuncia. 71. Descripción de la denuncia. 72. Descripción de la denuncia. 73. Descripción de la denuncia. 74. Descripción de la denuncia. 75. Descripción de la denuncia. 76. Descripción de la denuncia. 77. Descripción de la denuncia. 78. Descripción de la denuncia. 79. Descripción de la denuncia. 80. Descripción de la denuncia. 81. Descripción de la denuncia. 82. Descripción de la denuncia. 83. Descripción de la denuncia. 84. Descripción de la denuncia. 85. Descripción de la denuncia. 86. Descripción de la denuncia. 87. Descripción de la denuncia. 88. Descripción de la denuncia. 89. Descripción de la denuncia. 90. Descripción de la denuncia. 91. Descripción de la denuncia. 92. Descripción de la denuncia. 93. Descripción de la denuncia. 94. Descripción de la denuncia. 95. Descripción de la denuncia. 96. Descripción de la denuncia. 97. Descripción de la denuncia. 98. Descripción de la denuncia. 99. Descripción de la denuncia. 100. Descripción de la denuncia.	2. Se recibirá una procedencia asignada o no la denuncia presentada. 3. Se admitirá la denuncia. 4. Se recibirá el informe técnico jurídico. 5. Si del informe técnico jurídico se determinan hechos que constituyen presuntamente una infracción se redactará el Acta de Agresión del Procedimiento Administrativo Sancionador. 6. Se notificará a las partes. 7. Presentación de pruebas de cargo y de descargo. 8. Proceso de ejecución de pruebas. 9. Cierre de la denuncia. 10. Resolución administrativa que se responde (primera instancia).	08:00 a 17:00	Gratuito	45 días hábiles desde la recepción de la denuncia, hasta la Resolución de Primera Instancia	Ciudadanía en general	Sede Central - Metro Quito Coordinaciones Zonales Quito Guayaquil, Cuenca	Quito-Av. Amazonas 960-71 y Gaspar de Villamil, Edificio Coordinación Zonal 2 ARCP/CP, piso 2. Teléfono: (02) 3905800 Guayaquil San Pío 102 N y Av. Francisco de Orellana Calle 117E, Mz A-28, Lote 1, Edificio ARCP/CP, Coordinación Zonal 5. Teléfono: (04) 2624-438 Cuenca Luis Corvalán 10-50 y Híbrida de Vardolamea, Edificio ARCP/CP, Coordinación Zonal 6. Teléfono: (07) 2837-436	Línea gratuita 1800 POSTAL (767825) Correo electrónico: CoordinacionesZonales@arcp.gub.ve Coordinaciones Zonales en Quito, Guayaquil y Cuenca.	NO	http://www.regulacionpostal.gub.ve/ CoordinacionesZonales@arcp.gub.ve	No aplica	4	7	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:											20/07/2018							
FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											Mensual							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):											Coordinaciones Zonales 0 Atoyac, 0 Guayaquil, 0 Pichincha							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL e):											Econ. Patricia Hernández Brito							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											atencion@arcp.gub.ve							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 3905800 extensión 132							