

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																		
4) 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	Denuncias	Permite que toda persona natural o jurídica, sea ésta nacional o extranjera, presente su denuncia en el caso de estar insatisfecha o no haber recibido respuesta para la solución de un reclamo o que en contra de un operador postal en cualquiera de las categorías, sea local, nacional e internacional.	1. El usuario deberá presentar una denuncia ante la Agencia de Regulación y Control Postal, o en un tiempo máximo de hasta 30 días laborables al operador postal no haberse emitido respuesta respecto al reclamo presentado o este no es satisfactorio. Por lo que el usuario tiene 15 días laborables para presentar la denuncia. 2. Deberá descargar el formulario de Denuncia del sitio web: www.regulacionpostal.gub.ve 3. Llenar el formulario de denuncia y presentar junto con los documentos que sustentan la denuncia en las oficinas de las Coordinaciones zonales de la ARCPostal.	1. Presentar el formulario de denuncia 2. Identificación del o la denunciante (dédula su ciudadanía, pasaporte o RUC) 3. Identificación del operador postal a quien se reclama la denuncia 4. Descripción del domicilio donde se emitió la denuncia 5. Mensurar de forma clara el objeto de la denuncia y la petición concreta 6. Presentar los documentos que respaldan la denuncia	1. La Coordinación Zonal recibe la denuncia. 2. Se notifica una providencia expedida o no la denuncia presentada. 3. Se admite la denuncia. 4. Se analiza informe técnico jurídico. 5. Si del informe técnico jurídico se determina hechos que constituyen presuntamente una infracción se notifica al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador. 6. Notificación a las partes. 7. Presentación de pruebas de carga y día de descargo. 8. Pruebas de evacuación de pruebas. 9. Comparecencia a Audiencia Oral. 10. Resolución administrativa que corresponde (primera instancia). 11. Si el operador postal no está conforme con esta Resolución de primera instancia puede apelar ante el Director (Epíscopo de la ARCPostal) e iniciar un nuevo proceso.	08:00 a 17:00	Gratis	45 días hábiles desde la recepción de la denuncia, hasta la Resolución de Primera Instancia	Ciudadanía en general	Sede Central - María Guillo Coordinaciones Zonales Quito, Maracaibo, Cumaná	Quito: Av. Amazonas 140-71 y Gaspar de Villamil, Edificio Coordinadora Zonal 2 ARCOTEL, piso 2. Teléfono: (02) 3993800 Guayaquil: Bar. Pío IX N y Av. Francisco de Chelima Calle 1875, Mz. 4-76, Lote 1, Edificio ARCOTEL, Coordinadora Zonal 3. Teléfono: (04) 2626-438 Cumaná: Las Cañales 16-50 y Héroes de Verdeloma, Edificio ARCOTEL, Coordinadora Zonal 6. Teléfono: (07) 3837-136	Línea gratuita 1800 POSTAL (18782) (18782) Correo electrónico: denuncias@regulacionpostal.gub.ve Coordinaciones Zonales en Quito, Guayaquil y Cumaná.	NO	http://www.regulacionpostal.gub.ve http://www.regulacionpostal.gub.ve http://www.regulacionpostal.gub.ve	No aplica	1	13	No disponible
2	Trámite para la obtención del permiso de operación postal	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.gub.ve . 2. Presiona "Trámite Habitante" 3. Ingresa a la "Aplicación para obtener el permiso de operación postal", se click en el botón "ingresar".	1. Contar con la actividad postal en el RUC y que se encuentre activo.	1. El usuario en la plataforma aplicación para obtener el permiso de operación postal, ingresa la información solicitada por la ARCPostal. 2. El analista de la ARCPostal verifica que en el RUC se encuentre registrada la actividad postal, verifica esta información y emite los formularios digitales al usuario. 3. El usuario recibe un correo electrónico con los formularios digitales para que ingrese la información técnica de la operación postal y el nombre al link para el envío de la información en línea a la ARCPostal. 4. El analista revisa, analiza y valida la información; si está correcta y completa, notifica al usuario para que realice el pago por concepto de permiso de operación postal y presente las pólizas de seguro. 5. Si la información es inconsistente o incompleta, el agente o operador postal recibe una notificación para que complete o aclare la información solicitada. 6. Si la documentación e información está completa, se elabora el contrato de permiso de operación postal para la suscripción entre el prestador del servicio postal y la ARCPostal. 7. Sujeción al control, se emite los Formatos de funcionamiento para las oficinas postales reportadas.	08:00 a 17:00	Valer a cancelar por concepto de Trámite Habitante	45 días	Personas naturales, jurídicas, públicas y privadas, nacionales e extranjeras prestadoras de los servicios postales.	Sede Central - María Guillo	Quito: Av. Amazonas 140-71 y Gaspar de Villamil, Edificio Coordinadora Zonal 2 ARCOTEL, piso 2. Teléfono: (02) 3993800	Línea gratuita 1800 POSTAL (18782) Opción 2 Correo electrónico: tramitahabitante@regulacionpostal.gub.ve Oficina María Guillo	NO	http://www.regulacionpostal.gub.ve http://www.regulacionpostal.gub.ve http://www.regulacionpostal.gub.ve	No aplica	15	73	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:						31/07/2019												
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:						MENSUAL												
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL 4i:						DIRECCIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN												
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL 4i:						LICDA. CAROLINA RAMÍREZ												
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:						carolina.ramirez@arcpostal.gub.ve												
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:						(02) 3993800 EXTENSIÓN 112												