

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	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.registracionpostal.gub.ec/ . 2. Presiona "Trámite habilitaciones". 3. Ingresa a la Aplicación para obtener el permiso de operación postal , que está en el botón "ingresar".	1. Contar con la actividad postal en el RUC que se encuentre activo.	1. El usuario en la pantalla aplicación para obtener el permiso de operación postal, ingresa la información solicitada para la ARCPPostal. 2. El análisis de la ARCPPostal verifica que en el RUC se encuentre registrada la actividad postal, verifica esta información y envía 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 monto al fidejato para el envío de la información en línea a la ARCPPostal. 4. El análisis 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 registrador operador postal recibe una notificación para que complete o actúe la información registrada. 6. Si la documentación o información está completa, se elabora el contrato de permiso de operación postal para la suscripción entre el prestador del servicio postal y la ARCPPostal. 7. Suscrito el contrato, se envía las licencias de funcionamiento para los diferentes postales registradas.	08:00 a 17:00	Valer a cancelar por concepto de fidejato habilitante	en días	Personas naturales, jurídicas, públicas y privadas, nacionales y extranjeras prestadoras de los servicios postales.	Sede Central - María Quila	Quito: Av. Amazonas 1460-71 y Gaspar de Villamil, Edificio Coordinación Zonal 2 ARCPOTL, piso 2. Teléfono: (02) 3995800	Línea gratuita 1800 POSTAL (167828) Opción 2 Correo electrónico: tratahabilitante@registracionpostal.gub.ec Oficina María Quila	NO	Formulario de solicitud de permiso de operación postal	Formulario de solicitud de permiso de operación postal	14	87	No disponible
2	Denuncias	Permite que toda persona natural o jurídica, sea ésta nacional o extranjera, presente su denuncia en el caso de estar involucrada o no haber recibido respuesta para la solución de un reclamo o queje, 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 tiempo máximo de hasta 30 días laborables al operador postal no haberse emitido respuesta a reclamo presentado o que no se satisficiera. Por lo que el usuario tiene 30 días laborables para presentar la denuncia. 2. Deberá descargar el formulario de Denuncia del sitio web: www.registracionpostal.gub.ec 3. Llenar el formulario de denuncia y presentarlo junto con los documentos que sustentan la denuncia en las oficinas de las Coordinaciones Zonales de la ARCPPostal.	1. Presentar el formulario de denuncia 2. Identificación de la denuncia (cédula de ciudadanía, pasaporte o RUC) 3. Identificación del operador postal a quien se realiza la denuncia. 4. Descripción del hecho/dato donde se envió las notificaciones. 5. Montar una firma clara al objeto de la denuncia y su petición concreta. 6. Presentar los documentos que respaldan la denuncia.	1. La Coordinación Zonal recibe la denuncia. 2. Se realiza una primera recepción o no la denuncia presentada. 3. Se admite la denuncia. 4. Se admite informe técnico jurídico. 5. Si del informe técnico jurídico se determina hechos que constituyen presuntamente una infracción se remite al Acta de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionatorio. 6. Notificación a las partes. 7. Presentación de pruebas de cargo y de descargo. 8. Pruebas de insurrección de pruebas. 9. Comparecencia a Audiencia Oral. 10. Resolución administrativa que corresponda (gratuita o no). 11. Si el operador postal no está conforme con esta Resolución de primera instancia puede apelar ante el Director Ejecutivo de la ARCPPostal o recurrir un nuevo proceso.	08:00 a 17:00	Gratuito	en días hábiles donde la denuncia, hasta la Resolución de Primera Instancia	Ciudadanía en general	Sede Central - María Quila Coordinaciones Zonales Quila, Guayaquil, Cuenca Quito: Av. Amazonas 1460-71 y Gaspar de Villamil, Edificio Coordinación Zonal 2 ARCPOTL, piso 2. Teléfono: (02) 3995800 Guayaquil: San Pío N.E y Av. Francisco de Orellana Cda. 1875, 1to. A-38, Lote 1, Edificio ARCPOTL Coordinación Zonal 5. Teléfono: (04) 2614-616 Cuenca: Los Centauros 16-55 y Héroes de Verdeloma, Edificio ARCPOTL, Coordinación Zonal 6. Teléfono: (07) 2837-155	Línea gratuita 1800 POSTAL (167828) Correo electrónico: denuncia@registracionpostal.gub.ec Coordinaciones Zonales en Quila, Guayaquil y Cuenca.	NO	Formulario de denuncia Formulario de denuncia Formulario de denuncia	No aplica	1	18	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:																		
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																		
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL (d):																		
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL (d):																		
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:																		
Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																		
10/06/2019																		
MENSUAL																		
DIRECCIÓN DE TÍTULOS INMUEBLES Y DIRECCIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN																		
ING. DIANA ANDRÉS, LEIDA, CAROLINA RAMÍREZ																		
www.registracionpostal.gub.ec																		
(02) 399580 EXTENSIÓN 180 y 152																		