

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, ONGs, 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.regulacionpostal.gub.ec/ . 2. Presiona "Trámites Habitantes" 3. Ingresa a la Aplicación para obtener el permiso de operación postal , dar click 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 por la ARCPostal. 2. El analista de la ARCPostal verifica que en el RUC se encuentre registrada la actividad postal, valida 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 mismo al fin 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 permisos de operación postal y presente los datos de seguro. 5. Si la información es inconsistente o incompleta, el siguiente a operador postal recibe una notificación para que complete o adicione la información requerida. 6. Si la documentación e información está completa, se elabora el contrato de permisos de operación postal para la suscripción entre el prestador del servicio postal y la ARCPostal. 7. Suscrito el contrato, se envía las licencias de funcionamiento para los oficios postales reportados.	08:00 a 17:00	Volter a cancelar por concepto de título habitantes	45 días	Personas naturales, jurídicas, públicas y privadas, nacionales e extranjeras prestadoras de los servicios postales.	Sede Central - Maico Quiro	Quito: Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villamil, Edificio Coordinación Zonal 2 ARCCOTEL, piso 2. Teléfono: (02) 3995800	Línea gratuita 1800 POSTAL (16782) Opción 2 Correo electrónico: titulohabitantes@regulacionpostal.gub.ec Oficina Maico Quiro	NO	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por Internet (on line)	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 insatisfecha 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, a un tiempo máximo de hasta 30 días laborables al operador postal no haberse recibido ninguna respuesta al reclamo presentado o esta no se satisficiera. 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.ec . 3. Usar el formulario de denuncia y presentarlo junto con los documentos que sustentan la denuncia en las oficinas de las Coordinaciones Zonales de la ARCPostal.	1. Presentar el formulario de denuncias 2. Identificación del o la denunciante (cédula de ciudadanía, pasaporte o RUC) 3. Identificación del operador postal a quien se realiza la denuncia. 4. Descripción del servicio donde se ocurrió las notificaciones. 5. Mantener del fondo para el soporte de la denuncia y su petición concreta. 6. Presentar los documentos que respalden la denuncia.	1. La Coordinación Zonal recibe la denuncia. 2. Se realiza una priorización aceptando o no la denuncia presentada. 3. Se admite la denuncia. 4. Se analiza informe técnico jurídico. 5. Se informa técnico jurídico se determina hechos que constituyen presuntamente una infracción se realiza el Acta de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador. 6. Notificación a la parte. 7. Presentación de pruebas de cargo y de descargo. 8. Pruebas de evacuación de pruebas. 9. Correspondencia a Audiencia Oral. 10. Resolución administrativa que corresponda (primera instancia). 11. Si el operador postal no está conforme con esta Resolución de primera instancia puede apelar ante el Director Ejecutivo de la ARCPostal a través un nuevo proceso.	08:00 a 17:00	Costo cero	45 días máximo desde la recepción de la denuncia, hasta la Resolución de Primera Instancia	Ciudadanía en general	Sede Central - Maico Quiro Coordinaciones Zonales Quito, Guayaquil, Cuenca	Quito: Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villamil, Edificio Coordinación Zonal 2 ARCCOTEL, piso 2. Teléfono: (02) 3995800 Guayaquil: Bar. La 156 N 4 y Av. Francisco de Orellana Calle 4755, M4 A-28, Lote 1, Edificio ARCCOTEL Coordinación Zonal 5. Teléfono: (06) 2642438 Cuenca: Lote 16-50 y Héroes de Verdolama, Edificio ARCCOTEL, Coordinación Zonal 6. Teléfono: (07) 2837156	Línea gratuita 1800 POSTAL (16782) Correo electrónico: denuncias@regulacionpostal.gub.ec Coordinaciones Zonales en Quito, Guayaquil y Cuenca.	NO	Link para descargar el formulario de servicios	No aplica	0	16	No disponible
Para ser llenado por las instituciones que disponen de 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)																		
12/10/2019																		
MENSUAL																		
DIRECCIÓN DE TÍTULOS HABITANTES / DIRECCIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN																		
ING. DIANA ANDRADE / LICDA. CAROLINA RAMIREZ																		
denuncias@regulacionpostal.gub.ec																		
(02) 3995800 EXTENSIÓN 151																		