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.regulacionpostal.gob.ec/; 2. Pestaña "Títulos Habilitantes" 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 pestaña 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 acceso 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 aspirante a operador postal recibe una notificación para que complete o aclare la información requerida. 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. Suscrito el contrato, se emite las licencias de funcionamiento para las oficinas postales respectivas.	08:00 a 17:00	Valor a cancelar por concepto de título habilitante	45 días	Personas naturales, jurídicas, públicas y privadas, nacionales o extranjeras prestadoras de los servicios postales.	Sede Central - Matriz Quito	**Quito:** Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel, Edificio Coordinación Zonal 2 ARCOTEL, piso 2. Teléfono:(02) 3995800	Línea gratuita 1800 POSTAL (767825) Opción 2 Correo electrónico: titulohabilitantes@regulacionpostal.gob.ec Oficina Matriz Quito	NO	Activación para la obtención del permiso de operación postal	Aplicación para la obtención del 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 inconforme 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.El usuario deberá presentar una denuncia ante la Agencia de Regulación y Control Postal, si en un tiempo máximo de hasta 30 días laborables el operador postal no hubiere emitido ninguna respuesta al reclamo presentado o esta no es satisfactoria.Por lo que el usuario tiene 15 días laborables para presentar la denuncia. 2. Deberá descargar el formulario de Denuncias del sitio web: www.regulacionpostal.gob.ec 3. Llenar el formulario de denuncias y presentar junto con los documentos que sustenten 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. Designación del domicilio donde se enviarán las notificaciones. 5. Mencionar de forma clara el objeto de la denuncia y su petición concreta. 6. Presentar los documentos que respalden la denuncia.	1. La Coordinación Zonal recepta la denuncia. 2 Se realiza una providencia aceptando o no la denuncia presentada. 3. Se admite la denuncia. 4. Se solicita informe técnico jurídico. 5. Si del informe técnico jurídico se determina hechos que constituyan presuntamente una infracción se realizará el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador. 6. Notificación a las partes. 7. Presentación de pruebas de cargo y de descargo. 8. Proceso de evacuación de pruebas. 9. Convocatoria 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 e iniciará un nuevo proceso.	08:00 a 17:00	Gratuito	45 días término desde la aceptación de la denuncia, hasta la Resolución de Primera Instancia	Ciudadanía en general	Sede Central - Matriz Quito Coordinaciones Zonales Quito, Guayaquil, Cuenca	**Quito:** Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel, Edificio Coordinación Zonal 2 ARCOTEL, piso 2. Teléfono:(02) 3995800 **Guayaquil: 1er Pq;** 15E N-E y Av. Francisco de Orellana Cdla. ICTEL Mz A-28, Lote 1, Edificio ARCOTEL Coordinación Zonal 5. Teléfono: (04) 2626-638 **Cuenca**: Luis Cordero 16-50 y Héroes de Verdeloma, Edificio ARCOTEL, Coordinación Zonal 6. Teléfono: (07) 2827-156	Línea gratuita 1800 POSTAL (767825) Correo electrónico: denuncias@regulacionpostal.gob.ec Coordinaciones Zonales en Quito, Guayaquil y Cuenca.	NO	Formulario reclamo/denuncia sobre operador postal Instructivo para presentar una denuncia en la Agencia de Regulación y Control Postal Formato de Poder	No aplica	1	16	No disponible

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)	- Portal de Trámite Ciudadano (PTC) -
NOTA:	NO ESTÁ CATALOGADO COMO SERVICIO EN EL MINISTERIO DE TRABAJO
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	30/11/2019
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):	DIRECCIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES / DIRECCIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	ING. DIANA ANDRADE / LCDA. CAROLINA RAMÍREZ
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	dianandrade@regulacionpostal.gob.ec / cramirez@regulacionpostal.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DE EL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 3995800 EXTENSIÓN 180