

• | **RENDICIÓN DE CUENTAS 2017**

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES.....	5
3.	MISIÓN, VISIÓN, PRINCIPIOS Y VALORES (Estatuto Orgánico de Gestión por Procesos).....	6
4.	COBERTURA GEOGRÁFICA.....	6
5.	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES.....	8
6.	LOGROS INSTITUCIONALES.....	10
6.1	REGULACIÓN.....	10
6.1.1	Reglamento.....	10
6.1.2	Normas técnicas	10
6.1.3	Plan Nacional de Frecuencias	11
6.1.4	Instructivo.....	11
6.1.5	Cooperación Internacional	11
6.2	TÍTULOS HABILITANTES	11
6.2.1	Concurso de Frecuencias.....	12
6.3	CONTROL TÉCNICO	13
6.4	DERECHOS CIUDADANOS	15
6.4.1	Atención de Requerimientos.....	15
6.4.2	Tu Celular Legal.....	16
6.5	DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN	17
7.	IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS CON ENFOQUE DE IGUALDAD	17
8.	MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	18
9.	COMPROMISOS ASUMIDOS CON LA COMUNIDAD.....	19
10.	MECANISMOS UTILIZADOS PARA DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN	23
11.	CUMPLIMIENTO DE LA EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA.....	24
12.	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	40
13.	PROCESOS DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS PÚBLICAS DE BIENES Y SERVICIOS	41
14.	DONACIONES.....	42
15.	INCORPORACIÓN DE RECOMENDACIONES Y DICTÁMENES POR PARTE DE LAS ENTIDADES DE LA FUNCIÓN DE TRANSPARENCIA Y CONTROL SOCIAL Y LA PROCURADURIA GENERAL DEL ESTADO .	42
TABLA 1: DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL		7
TABLA 2: OTORGAMIENTO DE TÍTULOS HABILITANTES		12
TABLA 3: TÍTULOS HABILITANTES OTORGADOS POR CONCURSO PÚBLICO.....		12
TABLA 4: PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATORIOS.....		14

TABLA 5: REQUERIMIENTOS DE ABONADOS, CLIENTES Y USUARIOS	15
TABLA 6: AUDIENCIAS PÚBLICAS A PROYECTOS DE NORMATIVA.....	18
TABLA 7: CRONOGRAMA DE LOS EVENTOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2017	19
TABLA 8: DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	24
TABLA 9: EJECUCIÓN DE INGRESOS.....	41
TABLA 10: EJECUCIÓN DE GASTOS	41
TABLA 11: CONTRATACIÓN PÚBLICA.....	42
TABLA 12: RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA INTERNA Y DE LA CGE.....	43



Ing. Washington Cristóbal Carrillo Gallardo
Director Ejecutivo
Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones

1. INTRODUCCIÓN

El Artículo 297 de la Constitución de la República del Ecuador establece que las Instituciones y entidades que reciban o transfieran bienes o recursos públicos se someterán a las normas que las regulan y a los principios y procedimientos de transparencia, rendición de cuentas y control público.

El artículo 2 de la Resolución No. PLE-CPCCS-872 de 04 de enero de 2018 establece el cronograma para efectuar la Rendición de Cuentas 2017.

El literal j) del numeral 1.3.1.1.1 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, determina que una de las atribuciones y responsabilidades de la Dirección de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación es la de elaborar y presentar informes de rendición de cuentas.

La Rendición de Cuentas posibilita a los ciudadanos conocer cómo se han administrado los recursos públicos, y las autoridades pueden mantener diálogo con la sociedad además de realizar intercambio de opiniones, con la finalidad de construir confianza; así como, mejorar la calidad de la gestión y administración de lo público fortaleciendo el poder ciudadano y la democracia.

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones tiene como meta permanente el cumplimiento de sus objetivos, a través del esfuerzo coordinado de sus Unidades Administrativas en las que labora un grupo humano altamente calificado y competitivo, que contribuye con la materialización de la planificación institucional sobre la base de las políticas expedidas por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información - MINTEL, con el objetivo de brindar un servicio de calidad a la ciudadanía.

El Plan Estratégico Institucional se alineó a los objetivos 1) Consolidar el estado democrático y la construcción del poder popular y 11) Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica del Plan del Buen Vivir 2013-2017.

En este contexto, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones somete a consideración de la

ciudadanía su informe de Rendición de Cuentas a fin de dar a conocer e informar la transparente gestión y administración institucional desarrollada en el año 2017.

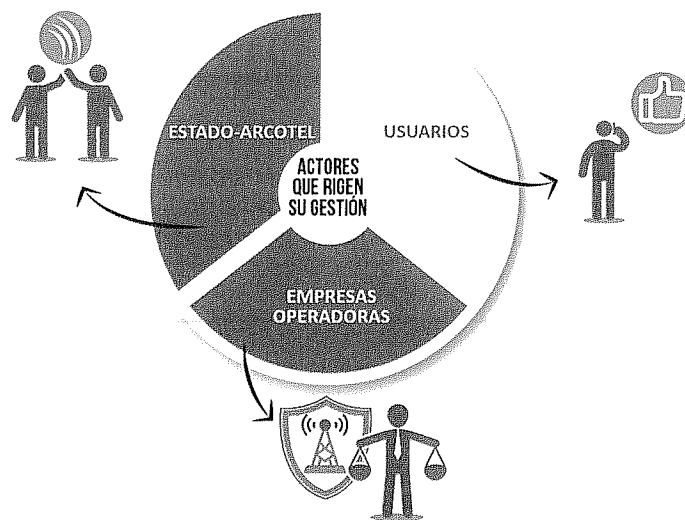
2. AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones (LOT), expedida en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 439 de 18 de febrero de 2015, establece la creación de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, tras la supresión del Consejo Nacional de Telecomunicaciones - CONATEL, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones - SENATEL y la Superintendencia de Telecomunicaciones - SUPERTEL.

El artículo 142 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones textualmente señala: *“Créase la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) como persona jurídica de derecho público, con autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio, adscrita al Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones es la entidad encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión, así como de los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes”.*

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones garantiza la continuidad de las actividades de regulación, administración y control, así como las de carácter administrativo y legal que se encontraban a cargo del ex CONATEL, de la ex SENATEL y de la ex SUPERTEL, y que por la promulgación de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones fueron asumidas por la ARCOTEL.

Los tres principales actores en la gestión de la ARCOTEL son los usuarios, las empresas operadoras y el Estado.



El Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, mediante Resolución 07-06-ARCOTEL-2017 de 09 de agosto de 2017, designó al Ingeniero Washington Cristóbal Carrillo Gallardo, como Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, quien ejercerá las competencias y atribuciones previstas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

3. MISIÓN, VISIÓN, PRINCIPIOS Y VALORES (Estatuto Orgánico de Gestión por Procesos)

MISIÓN

Regular el uso del espectro radioeléctrico y los servicios de telecomunicaciones con la finalidad de garantizar el derecho de acceso a servicios de calidad, convergentes, con precios y tarifas equitativas; gestionar los recursos inherentes a las telecomunicaciones mediante su asignación transparente, equitativa, eficiente y ambientalmente sostenible; controlar el uso del espectro radioeléctrico, y la prestación de servicios de telecomunicaciones con calidad, universalidad, accesibilidad, continuidad, seguridad en las comunicaciones y protección de datos personales.

VISIÓN

Ser la Institución que garantice la gestión y desarrollo soberano y efectivo del régimen general de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico, a través de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones como sector estratégico, que contribuya al buen vivir.

PRINCIPIOS Y VALORES

Son las normas y valores que orientan la acción de los servidores de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y se encuentran determinados en su Código de Ética. La ARCOTEL en su gestión resalta los siguientes:

1. **Efectividad:** Todas las actividades y trabajos realizados en la ARCOTEL deberán alcanzar los resultados esperados con calidad para así concretar, de manera eficiente y eficaz, los objetivos y metas institucionales y nacionales.
2. **Respeto:** En la ARCOTEL se mantendrá el reconocimiento y consideración a cada persona como ser único, con intereses y necesidades particulares.
3. **Responsabilidad:** En la ARCOTEL se buscará el cumplimiento oportuno de las tareas encomendadas, de manera óptima, con empeño y afán, mediante la toma consciente de decisiones sujetas a los procesos institucionales, procurando el ahorro de los recursos institucionales y garantizando el bien común.
4. **Transparencia:** Este valor debe estar presente en todas las actividades realizadas en la Institución como la base que facilita la toma de decisiones. Toda acción y comportamiento se llevarán a cabo de forma clara, precisa y veraz, permitiendo que la ciudadanía ejerza sus derechos y obligaciones, principalmente de contraloría social.

4. COBERTURA GEOGRÁFICA

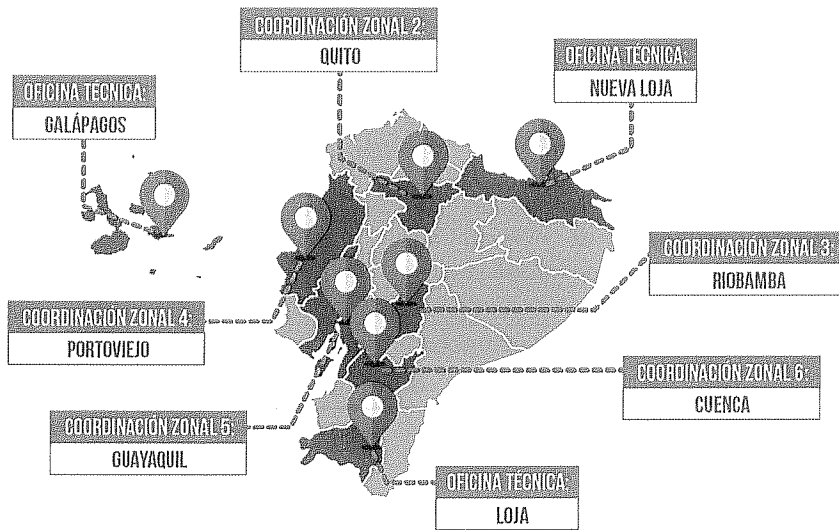
La distribución territorial de las Unidades Administrativas desconcentradas de la ARCOTEL se detalla a continuación.

Zonas Administrativas de Planificación	Cobertura Territorial	Ubicación Unidad Desconcentrada Zonal	Ubicación oficina técnica y de prestación de servicios (Tipo A) ¹	Ubicación oficina técnica y de prestación de servicios (Tipo B) ²
1	Carchi	Ibarra		Sucumbíos / Nueva Loja (actualmente en funcionamiento)
	Esmeraldas			
	Imbabura			
	Sucumbíos			
2,9	Napo	Quito		
	Pichincha			
	Orellana			
3	Cotopaxi	Riobamba		Pastaza / Puyo (por implementarse)
	Chimborazo			
	Pastaza			
	Tungurahua			
4	Santo Domingo de la Tsáchilas	Portoviejo		
	Manabí			
5, 8	Bolívar	Guayaquil	Galápagos / Santa Cruz	Los Ríos / Babahoyo (por implementarse)
	Guayas			
	Los Ríos			
	Galápagos			
	Santa Elena			
6	Cañar	Cuenca		
	Azuay			
	Morona Santiago			
7	Loja	Machala		Loja/Loja (actualmente en funcionamiento)
	El Oro			
	Zamora Chinchipe			

Tabla 1: Distribución Territorial

¹ La oficina técnica y de prestación de servicios tipo A, aplica únicamente a la Provincia de Galápagos, dependerá administrativamente de la Unidad Desconcentrada Zonal correspondiente a la Zona 5, con sede en la ciudad de Guayaquil. Los procesos que ejecutará son: control técnico, gestión de la relación con el usuario, y gestión de títulos habilitantes.

² Las oficinas técnicas y prestación de servicios tipo B, son unidades administrativas desconcentradas que dependen administrativamente de las Zonales de acuerdo a su jurisdicción y los procesos que ejecutarán son: Control técnico, gestión de la relación con el usuario y gestión de títulos habilitantes.



5. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES





De conformidad a la información registrada en la herramienta Gobierno por Resultados - GPR, los indicadores y las metas a los objetivos referentes al Plan Estratégico Institucional, obtuvieron al 30 de diciembre de 2017 los resultados de cumplimiento que se detallan a continuación, correspondientes a la Regulación, a la administración y otorgamiento de Títulos Habilitantes y al Control de los Servicios de Telecomunicaciones y de Radiodifusión.

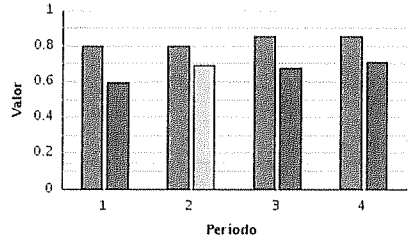
Regulación

Indicador	7.1 Porcentaje de la gestión de regulación del uso del espectro radioeléctrico y de los servicios del Régimen General de Telecomunicaciones.			
Descripción del Indicador	El indicador mide el número acumulado de propuestas de Reglamentos y Normas Técnicas de espectro radioeléctrico presentadas dentro del periodo de medición.			
Método de cálculo	(Porcentaje de cumplimiento de la Agenda Regulatoria del Espectro + Porcentaje de cumplimiento de los servicios del Régimen General de Telecomunicaciones) / 2			
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %			
Período	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
Meta	0.8	0.81	0.84	0.85
Resultado	0.9	0.905	0.845	0.8508
Estado	●	●	●	●

Período	Meta	Resultado
1	0.8	0.9
2	0.81	0.905
3	0.84	0.845
4	0.85	0.8508





Títulos Habilitantes

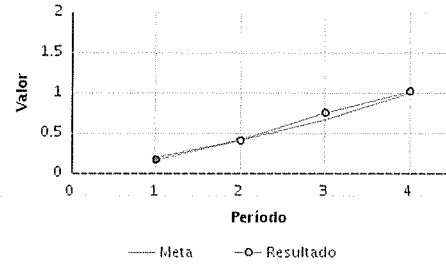
Indicador	8.1 Porcentaje de la gestión de Títulos Habilitantes para el uso del espectro radioeléctrico y de los servicios del Régimen General de Telecomunicaciones.			
Descripción del Indicador	Mide la efectividad de la gestión de otorgamiento, verificando el número de informes emitidos respecto de las solicitudes válidas recibidas.			
Método de cálculo	Sumatoria de cumplimiento de los indicadores considerados en Títulos Habilitantes / Número de indicadores considerados			
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %			
Período	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
Meta	0.8	0.8	0.85	0.85
Resultado	0.5894	0.6865	0.6768	0.7087
Estado				



Periodo	Valor
1	0.5894
2	0.6865
3	0.6768
4	0.7087

Control

Indicador	9.1 Porcentaje de la gestión de control del uso del espectro radioeléctrico y de los servicios del Régimen General de Telecomunicaciones.			
Descripción del Indicador	Mediante inspecciones a los sistemas de los prestadores de servicio móvil avanzado se verifica la aplicación de las tarifas, relacionadas a los siguientes aspectos: -Que no sobrepase los techos tarifarios aprobados por ARCOTEL. - Que las tarifas sean notificadas a ARCOTEL. - Que se cumplan las condiciones pactadas con el usuario. - Cumplimiento de estándares de calidad.			
Método de cálculo	(Sumatoria de cumplimiento de indicadores considerados de la Coordinación Técnica de Control / Número de Indicadores considerados)			
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %			
Período	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
Meta	0.195	0.41	0.6583	1
Resultado	0.1653	0.4083	0.7482	1.009
Estado				



Periodo	Meta	Resultado
1	0.195	0.1653
2	0.41	0.4083
3	0.6583	0.7482
4	1	1.009

6. LOGROS INSTITUCIONALES

A continuación, se detallan los logros alcanzados por la ARCOTEL durante el año 2017, particularmente en los ámbitos de regulación, administración y otorgamiento de Títulos Habilitantes, control de los servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión, derechos ciudadanos, difusión y comunicación, considerando que en Ecuador existen:

- 1.630 poseedores de títulos habilitantes
- 14.651.404 líneas activas de telefonía móvil
- 10.586.469 cuentas de internet fijas y móviles
- 5.022.156 usuarios estimados de TV pagada
- 2.398.493 abonados de telefonía fija

6.1 REGULACIÓN

La ARCOTEL ha emitido en el año 2017 un reglamento, trece normas técnicas, un instructivo, un convenio internacional y ha actualizado el Plan Nacional de Frecuencias como se detalla a continuación:

6.1.1 Reglamento

Reglamento para homologación y certificación de equipos terminales de telecomunicaciones (*Resolución 03-03-arcotel-2017 del 10 de mayo de 2017*)

6.1.2 Normas técnicas

1. Norma técnica para el envío o recepción de mensajes o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista y para la prestación de servicios de valor agregado (*Resolución arcotel-2017-0143 de 15 de marzo de 2017*)
2. Norma técnica para el envío despliegue de infraestructura de soterramiento y de redes físicas soterradas para la prestación de servicios del régimen general de telecomunicaciones y redes privadas (*Resolución arcotel-2017-0144 de 15 de marzo de 2017*)
3. Norma técnica para el ordenamiento, despliegue y tendido de redes físicas aéreas de servicios del régimen general de telecomunicaciones y redes privadas (*Resolución arcotel-2017-0584 de 23 de junio de 2017*)
4. Modificación de la norma técnica para el servicio de radiodifusión sonora en frecuencia modulada (FM) (*Resolución arcotel-2017-0641 de 06 de julio de 2017*)
5. Norma técnica para la provisión de infraestructura física a ser usada por prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones en sus redes públicas de telecomunicaciones (*Resolución arcotel-2017-0806 de 22 de agosto de 2017*)
6. Norma técnica para uso compartido de infraestructura física de los servicios del régimen general de telecomunicaciones (*Resolución arcotel-2017-0807 de 22 de agosto de 2017*)
7. Normativa para la operación de equipos inhibidores de señal del servicio móvil avanzado (SMA) (*Resolución arcotel-2017-1279 de 26 de diciembre de 2017*)
8. Modificación a los cargos de interconexión del tercer intervalo de la senda regulatoria, establecidos mediante la resolución arcotel-2016-0627 (*Resolución arcotel-2017-0331 de 27 de abril de 2017*)

9. Norma que regula la presentación de los planes de contingencia para la operación de las redes públicas de telecomunicaciones por parte de los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones (*Resolución arcotel-2017-0858 de 13 de septiembre de 2017*)
10. Aprobar la valoración económica al año 2012 por la asignación de espectro radioeléctrico efectuada a la CNT EP en la banda de 700 MHZ y en la banda de AWS 1700 / 2100 MHZ (*Resolución 10-09-arcotel-2017 de 13 de diciembre de 2017*)
11. Tasa administrativa por trámite, para el procedimiento de homologación simplificado de equipos terminales del servicio móvil avanzado (*Resolución 11-09-arcotel-2017 de 13 de diciembre de 2017*)
12. Proceso de negociación de la renovación de los títulos habilitantes de habilitación general de los servicios: telefonía fija, portador y servicio de acceso a internet (*Resolución 13-09-arcotel-2017 de 13 de diciembre de 2017*)
13. Regular tarifas preferenciales para el servicio móvil avanzado (*Resolución arcotel-2017-1286 de 28 de diciembre de 2017*)

6.1.3 Plan Nacional de Frecuencias

Actualización integral del Plan Nacional de Frecuencias 2017 (*Resolución 13-09-ARCOTEL-2017 de 13 de diciembre de 2017*)

6.1.4 Instructivo

Instructivo para la evaluación y procesamiento de información sobre el ejercicio de control de los parámetros mínimos de calidad del servicio móvil avanzado (SMA) (*Resolución ARCOTEL-2017-0015 publicada en Registro Oficial N° 949 de 21 de febrero de 2017*)

6.1.5 Cooperación Internacional

El 15 de febrero de 2017 se firmó el convenio de cooperación internacional entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la República de Colombia y el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información de la República del Ecuador, para el uso del espectro radioeléctrico para la operación de estaciones del servicio móvil terrestre en el área de frontera.

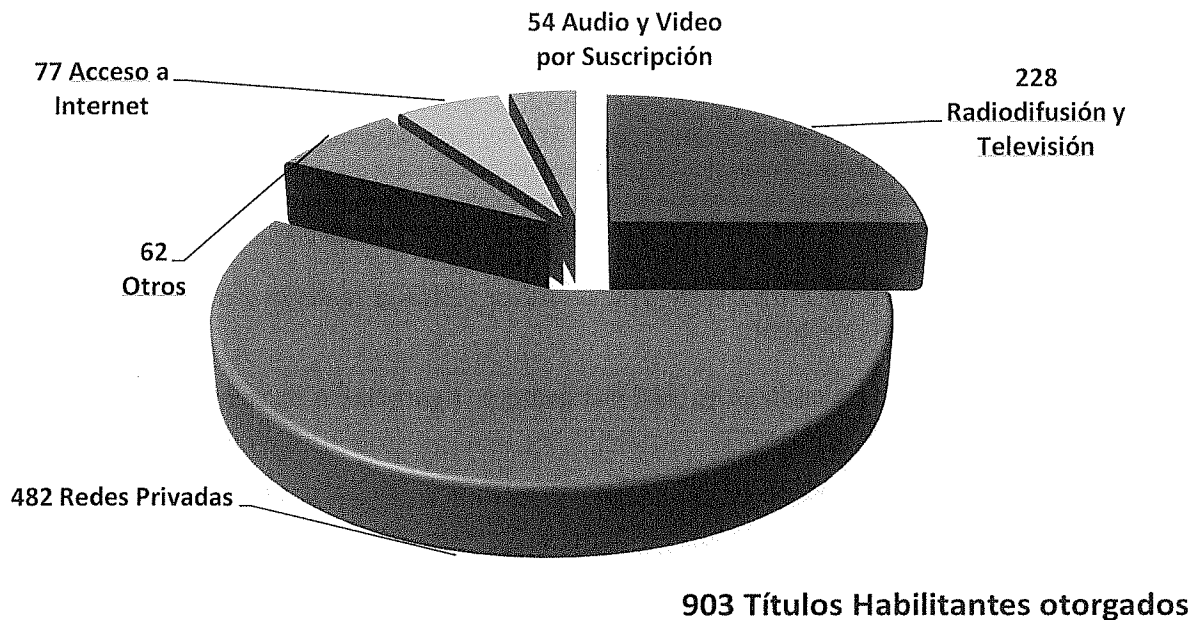
6.2 TÍTULOS HABILITANTES

En el transcurso del año 2017 la ARCOTEL ha otorgado **903 Títulos Habilitantes**, acorde al siguiente detalle:

Otorgamiento de Títulos Habilitantes	
Servicio	Número
Redes Privadas	482
Radiodifusión Sonora	228
Acceso a Internet (SAI)	77
Otros: 8 de Servicio Portador (SPT) 6 de Servicio de Valor Agregado (SVA) 6 de Provisión Segmento Espacial 2 de Servicio de Telecomunicaciones Móvil por Satélite	62

Otorgamiento de Títulos Habilitantes	
Servicio	Número
40 de Servicio Comunal	
Audio y Video por Suscripción	54
TOTAL	903

Tabla 2: Otorgamiento de Títulos Habilitantes



6.2.1 Concurso de Frecuencias

El artículo 108 de la Ley Orgánica de Comunicación (LOC) establece que la asignación de frecuencias del Servicio de Radiodifusión debe efectuarse a través de un concurso público, abierto y transparente que permita adjudicar frecuencias para los medios privados y comunitarios. Para los medios públicos se establece un mecanismo de adjudicación directa de autorización de frecuencias.

Como resultado del Concurso Público se otorgaron **220 Títulos Habilitantes**, correspondientes a 226 frecuencias para medios privados y 41 frecuencias para medios comunitarios, totalizando **267 frecuencias otorgadas**, tal como se detalla a continuación.

Medios	Número de Títulos Habilitantes otorgados	Número de Frecuencias otorgadas
Comunitarios	32	41
Privados	188	226
TOTAL	220	267

Tabla 3: Títulos Habilitantes otorgados por Concurso Público

6.3 CONTROL TÉCNICO

El artículo 408 de la Constitución de la República del Ecuador textualmente señala: *“Son de propiedad inalienable, imprescriptible e inembargable del Estado los recursos naturales no renovables y, en general, los productos del subsuelo, yacimientos minerales y de hidrocarburos, sustancias cuya naturaleza sea distinta de la del suelo, incluso los que se encuentren en las áreas cubiertas por las aguas del mar territorial y las zonas marítimas; así como la biodiversidad y su patrimonio genético y el espectro radioeléctrico”*.

Por su parte la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en su artículo 6 define al Espectro Radioeléctrico como el conjunto de ondas electromagnéticas que se propagan por el espacio sin necesidad de guía artificial utilizado para la prestación de servicios de telecomunicaciones, radiodifusión sonora y televisión, seguridad, defensa, emergencias, transporte e investigación científica, entre otros, y su utilización responderá a los principios y disposiciones constitucionales, y el artículo 42 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones () señala: *“La ARCOTEL será responsable de la administración, regulación y control del espectro radioeléctrico, planificando el uso del mismo para los servicios del régimen general de telecomunicaciones, considerando lo establecido en la Constitución de la República, la Ley, el presente Reglamento General y las decisiones y recomendaciones de los organismos internacionales competentes en materia de radiocomunicación. La ARCOTEL establecerá la atribución del espectro de conformidad con las recomendaciones, planes o reglamentos de la UIT, así como su uso a través del Plan Nacional de Frecuencias y de las regulaciones que emita para el efecto”*.

Para realizar el control del Espectro Radioeléctrico, la ARCOTEL cuenta con el Sistema Automático de Control del Espectro Radioeléctrico (SACER) conformado por:

- 22 Estaciones Remotas Transportables (ERT) distribuidas en las principales ciudades del país
- 5 Estaciones Móviles
- 2 Estaciones Fijas
- 5 Centros de Control Regional (CCR) ubicados en las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca, Riobamba y Portoviejo
- Centro de Control Nacional (CCN)

A través del Sistema SACER se realizaron 8.553 verificaciones a estaciones de Radiodifusión y Televisión a fin de que cumplan con los parámetros técnicos de operación autorizados.

A nivel nacional existen 1.622 estaciones de Radiodifusión y Televisión autorizadas:

148 estaciones de Radiodifusión Sonora AM, 897 estaciones de Radiodifusión Sonora FM y 577 estaciones de Televisión, lo que significa que en las áreas de control y monitoreo cubiertas por el SACER y sus estaciones remotas, se realizó por más de una vez el control de las estaciones de Radiodifusión y Televisión.

Otros resultados obtenidos del control técnico son:

- Monitoreo periódico de los Sistemas de Audio y Video por Suscripción con mayor participación en el mercado, contabilizándose un total de 40 monitoreos efectuados en el año 2017.
- 162 inspecciones e informes de control de interferencias. Las solicitudes de solución de interferencias atendidas corresponden a los siguientes servicios: SMA, Radiocomunicaciones, Radiodifusión, Televisión, Troncalizados, CDMA 450 y Fuerzas Armadas.
- Control de inicio de operación de 165 estaciones (matrices y repetidoras) de Radiodifusión y Televisión abierta, así como de 350 sistemas fijo móvil. Este control incluyó transmisores y repetidoras de ECUADOR TV, LA VOZ DEL COLAMBO, RADIO CIUDADANA, RADIO COTOPAXI, RADIO MUNICIPAL, RADIO PÚBLICA y RADIO UTMACH.
- Atención de peticiones de suspensión de emisiones de 181 estaciones de Radiodifusión y Televisión

- Ejecución de 63 mediciones de Radiaciones No Ionizantes (RNI) en el país, verificando que los valores obtenidos son considerablemente inferiores a los límites recomendados por los organismos internacionales.
- 231 inspecciones para el control de Equipos Inhibidores de señal de telefonía celular.
- Se emitieron 596 certificados de Homologación y de Certificación de Equipos Terminales de Telecomunicaciones. Existe un incremento del 16,17% de certificados emitidos si se compara con el año 2016, esto es 83 solicitudes de Homologación y Certificación de Equipos Terminales adicionales.
- Se realizaron 14 operativos de control de By Pass.
- Se detectaron 13.025 líneas en Tráfico Telefónico Internacional – TTI, tipo By Pass.
- 396.902 direcciones IP de incidentes y vulnerabilidades Informáticas registradas por el EcuCERT de la ARCOTEL.

La ARCOTEL también efectúa mediciones de calidad del Servicio Móvil Avanzado, mediante muestras basadas en puntos fijos localizados en varias zonas del país, donde se instalan equipos del SAMM (Sistema Autónomo de Medición de Redes Móviles). Los resultados del control técnico obtenidos a través de este Sistema son:

- Validación de los parámetros de calidad del Servicio Móvil Avanzado - SMA a través de 160 mediciones de Cobertura y de 157 mediciones de Calidad de Conversación (MOS) que representan más de 1300 km² de área cubierta en mediciones de Drive Test, verificándose en toda esa área la calidad del Servicio Móvil Avanzado – SMA.
- 24 procesos de verificación de cumplimiento de índices de calidad, metas de expansión, tiempos de atención de quejas, por parte de las empresas que prestan el Servicio de Telefonía Fija (STF)
- Validación de 7 parámetros de calidad, aleatoriamente a 30 prestadores del Servicio Acceso a Internet (SAI).
- Validación de 4 parámetros de calidad realizada a los prestadores del Servicio Portador (SPT).

Por su parte, las Coordinaciones Zonales han iniciado 311 Procesos Administrativos Sancionatorios (PAS), tal como se detalla a continuación:

Procedimientos Administrativos Sancionatorios	
Unidad Administrativa Desconcentrada	Número de Resoluciones
Coordinación Zonal 2	24
Coordinación Zonal 3	47
Coordinación Zonal 4	27
Coordinación Zonal 5	129
Coordinación Zonal 6	84
TOTAL	311

Tabla 4: Procedimientos Administrativos Sancionatorios

6.4 DERECHOS CIUDADANOS

6.4.1 Atención de Requerimientos

La ARCOTEL atiende a nivel nacional requerimientos ingresados a través de los siguientes canales de comunicación:

- Sistema de Atención de Reclamos: reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec
- Correo electrónico institucional: comunicacion@arcotel.gob.ec
- Llamadas al 1800 567 567
- De forma presencial en las Oficinas de la ARCOTEL (*lunes a viernes de 08H30 a 17H00*)
- Sistema de gestión documental Quipux

La Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones, se encarga de atender los requerimientos de los abonados, clientes y usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión, y los reporta y gestiona ante los prestadores de los servicios.

A continuación, se detalla el número de requerimientos de los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión recibidos en la ARCOTEL:

Ingresos - Sistema SUARV2			
Cobertura	Unidad Administrativa	Número de Requerimientos	%
NACIONAL	OFICINA MATRIZ – QUITO	8.996	68,70%
REGIONAL	COORDINACIÓN ZONAL 3	249	1,90%
	COORDINACIÓN ZONAL 4	267	2,04%
	COORDINACIÓN ZONAL 5	2.566	19,60%
	COORDINACIÓN ZONAL 6	449	3,43%
PROVINCIAL	OFICINA TÉCNICA GALÁPAGOS	8	0,06%
	OFICINA TÉCNICA LOJA	204	1,56%
	OFICINA TÉCNICA SUCUMBÍOS	355	2,71%
TOTAL		13.094	100,00%

Tabla 5: Requerimientos de abonados, clientes y usuarios

Los requerimientos corresponden a solicitudes de información, reclamos, denuncias y sugerencias. A continuación, se describe cada uno de ellos.

1. **Solicitudes de Información:**

Son consultas, inquietudes, preguntas u opiniones realizadas por los abonados, clientes y usuarios, en temas relacionados a los servicios de telecomunicaciones, normas, reglamentos u otros. Por ejemplo: Información de requisitos de un servicio, información de solicitud de contactos telefónicos de diversos operadores, información de canalizaciones y rangos de frecuencias, información de llenado y envío de reportes, información de estados de trámites ingresados, información u aclaraciones de oficios emitidos por ARCOTEL a operadores de servicios de telecomunicaciones.

2. **Reclamos:**

Es la exigencia o petición de algo por derecho expresándolo a través de un reclamo, una queja o disconformidad realizada en contra del operador de servicios de telecomunicaciones. El abonado, cliente o usuario ingresa el reclamo a la ARCOTEL, para que éste sea solucionado en base a

documentación física o digital susceptible de verificación. El operador de servicios de telecomunicaciones dispone de 15 días laborables (3 semanas) para la solución del reclamo. En el caso que el abonado, cliente o usuario no se encuentre conforme con la solución emitida podrá ingresar un nuevo reclamo con evidencia que justifique su nueva petición.

3. **Denuncias:**

Es la presunta comisión de un hecho que va en contra de las leyes, normas y reglamentos vigentes. En el campo de telecomunicaciones por ejemplo las denuncias se relacionan con la operación de un servicio de telecomunicaciones sin disponer de un título habilitante para dicho hecho, la realización de bypass telefónico, entre otros.

4. **Sugerencias:**

Es la proposición de una idea, es algo que se propone, insinúa o se sugiere. En el campo de telecomunicaciones, las sugerencias u observaciones ingresadas por los abonados, clientes o usuarios, proponen entre otras, el control a los operadores de telecomunicaciones para la entrega de servicios de calidad, sugieren la disponibilidad u mejora de un servicio de telecomunicaciones, sugieren la creación de normativa complementaria, el cumplimiento por parte de los operadores de la normativa existente.

De los 13.094 requerimientos atendidos, 12.033 corresponden a reclamos, 949 a solicitudes de información, 75 a denuncias y 37 sugerencias.

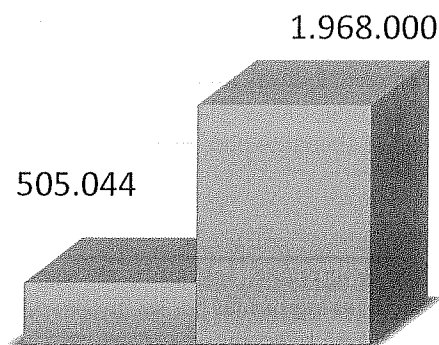
6.4.2 Tu Celular Legal



En el año 2017 se tuvo un promedio mensual de 164.000 consultas efectuadas por la ciudadanía en la página web "Tu Celular Legal", es decir 1'968.000 consultas al año. Este valor se incrementó en comparación con el

año 2016, tal como se detalla a continuación:

Número de consultas



Promedio consultas anual

■ 2.016 ■ 2.017

6.5 DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN

- 11.670 ciudadanos capacitados
- 5.865 seguidores en Twitter
- 1.282 seguidores en Facebook
- 167 talleres y conversatorios
- 34 entrevistas en medios de comunicación
- 31 campañas en redes sociales
- 25 programas televisivos "ARCOTEL Informa"

7. IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS CON ENFOQUE DE IGUALDAD

La Implementación de la política pública se implementa en los Objetivos Estratégicos Institucionales, mismos que están enfocados a la regulación, administración y control del uso del espectro radioeléctrico y de los servicios de las telecomunicaciones, radiodifusión y televisión orientando al acceso Igualitario de los servicios de telecomunicaciones por parte de la ciudadanía.

Al respecto y en concordancia con lo establecido en el artículo 106 de la Ley Orgánica de Comunicación publicada en Registro Oficial 022-3S del 25 de junio de 2013, que establece: *"Distribución equitativa de frecuencias.- Las frecuencias del espectro radioeléctrico destinadas al funcionamiento de estaciones de radio y televisión de señal abierta se distribuirán equitativamente en tres partes, reservando el 33% de estas frecuencias para la operación de medios públicos, el 33% para la operación de medios privados, y 34% para la operación de medios comunitarios"*, la ARCOTEL ha otorgado 226 frecuencias para medios privados y 41 frecuencias para medios comunitarios, totalizando 267 frecuencias otorgadas, procurando de esta manera la democratización del uso del Espectro Radioeléctrico.

Por otro lado, el artículo 47 de la Ley Orgánica de Discapacidades publicada en el Suplemento del Registro Oficial Nº 796 de 25 de septiembre del 2012 referente a la inclusión laboral, señala: *"La o el empleador público o privado que cuente con un número mínimo de veinticinco trabajadores está obligado a contratar, un mínimo de cuatro por ciento (4%) de personas con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condiciones físicas y aptitudes individuales, procurando los principios de equidad de*

género y diversidad de discapacidades. El porcentaje de inclusión laboral deberá ser distribuido equitativamente en las provincias del país, cuando se trate de empleadores nacionales; y a los cantones, cuando se trate de empleadores provinciales". Al respecto, la ARCOTEL cumple con el porcentaje dispuesto por la referida Ley. Adicionalmente, la ARCOTEL atiende los requerimientos de todos los ciudadanos indistintamente de su género o el enfoque de igualdad de género.

En las campañas internas y externas de la ARCOTEL que se difunden en las cuentas institucionales de redes sociales, se incluyen contenidos que tienen fotografías del personal masculino y femenino, indistintamente. Además, en el informativo de televisión institucional "ARCOTEL Informa" se promueve la participación activa de ambos géneros.

8. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para la aprobación de reglamentos, normas, modificaciones se sigue un proceso que contempla la convocatoria para Audiencias Públicas, en las que se presentan los proyectos a consideración de la ciudadanía, para que emita sus comentarios y observaciones.

Audiencias Públicas a proyectos de normativa año 2017		
Nº	Tema	Fecha
1	Norma que regula la presentación de los planes de contingencia para la operación de las redes públicas de telecomunicaciones por parte de los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones	15 de marzo de 2017
2	Reformas a la norma técnica para el despliegue y tendido de redes físicas aéreas de servicios de telecomunicaciones, servicios de audio y video por suscripción (modalidad cable físico) y redes privadas	05 de abril de 2017
3	Procedimiento para ejecutar la transferencia al estado, de saldos remanentes de recargas en los planes tarifarios (prepago y pos pago) de los abonados y clientes del servicio móvil avanzado que no han solicitado su devolución, que establece la disposición general tercera de la ley orgánica de telecomunicaciones	12 de mayo de 2017
4	Modificación a la norma técnica para el servicio de radiodifusión sonora en frecuencia modulada analógica	20 de junio de 2017
5	Norma técnica para uso compartido de infraestructura física de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión	09 de agosto de 2017
6	Norma técnica para la provisión de infraestructura pasiva a ser usada por prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones en sus redes públicas de telecomunicaciones	15 de agosto de 2017
7	Uso y canalización de la banda 6425 – 7100 MHZ para enlaces radioeléctricos	26 de septiembre de 2017
8	Uso y canalización de la banda 380 – 399,9 MHZ	29 de septiembre de 2017
9	Canalización de las bandas de 900 MHZ y AWS	03 de octubre de 2017
10	Canalización de bandas atribuidas al servicio móvil marítimo	16 de octubre de 2017
11	Actualización del plan nacional de frecuencias	27 de octubre de 2017
12	Norma técnica para coordinar la gestión de incidentes y vulnerabilidades que afecten a la seguridad de las redes y servicios de telecomunicaciones	07 de diciembre de 2017

Tabla 6: Audiencias Públicas a proyectos de Normativa

9. COMPROMISOS ASUMIDOS CON LA COMUNIDAD

La Constitución de la República del Ecuador garantiza al pueblo ecuatoriano entre otros derechos, a la rendición de cuentas por parte de las entidades del Estado que deben *"Asumir las funciones públicas como un servicio a la colectividad y rendir cuentas a la sociedad y a la autoridad, de acuerdo con la ley"*, tal como lo señala el numeral 11 del artículo 83 de la Carta Magna.

Sobre la base de este mandato constitucional, la ARCOTEL realizó su Rendición de Cuentas correspondiente al año 2017 acorde al siguiente cronograma:

Unidad Administrativa	Ciudad	Fecha	Lugar
Matriz	Quito	27/02/2018	Escuela Politécnica Nacional Auditorio 2
Coordinación Zonal 3	Riobamba	28/02/2018	Auditorio de la Coordinación Zonal 3
Coordinación Zonal 4	Portoviejo	27/02/2018	Salón de Uso Múltiple de la Coordinación Zonal 4
Coordinación Zonal 5	Guayaquil	28/02/2018	Auditorio de la Coordinación Zonal 5
Coordinación Zonal 6	Cuenca	28/02/2018	Auditorio de la Coordinación Zonal 6
Oficina Técnica Galápagos	Galápagos	21/02/2018	Oficina Técnica Galápagos

Tabla 7: Cronograma de los eventos de Rendición de Cuentas 2017

En cumplimiento con la Metodología de Rendición de Cuentas 2017 para matriz de la ARCOTEL, se realizaron las siguientes actividades:

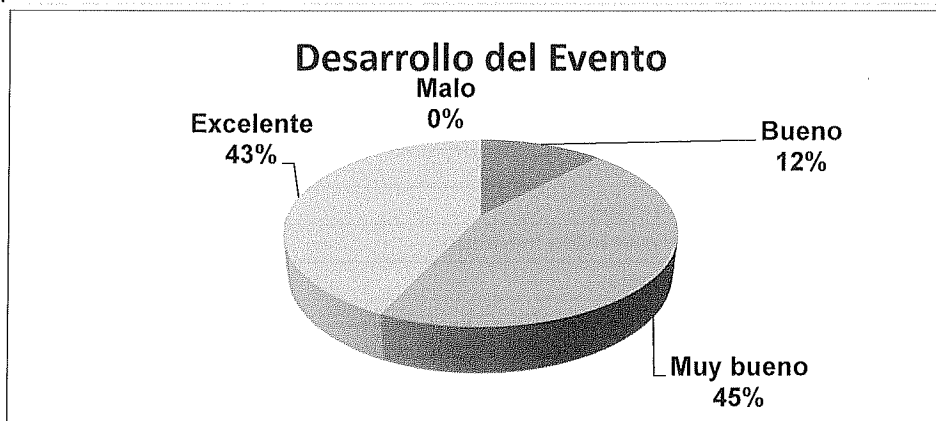
1. Entregar formato de preguntas, observaciones y/o sugerencias a los asistentes
2. Emitir preguntas por parte de la ciudadanía respecto a Rendición de Cuentas
3. Dar lectura a las preguntas
4. Responder las preguntas efectuadas con el criterio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.
5. Agradecer a los asistentes por la participación en el evento.

Se aplicó una encuesta a los asistentes del evento, cuyos resultados se presentan a continuación:

Pregunta 1.- Califique de manera general el desarrollo del evento

Malo ___ Bueno ___ Muy bueno ___ Excelente ___

Resultados:



Pregunta 2.- La duración del evento fue:

Corto ___ Adecuado ___ Largo ___

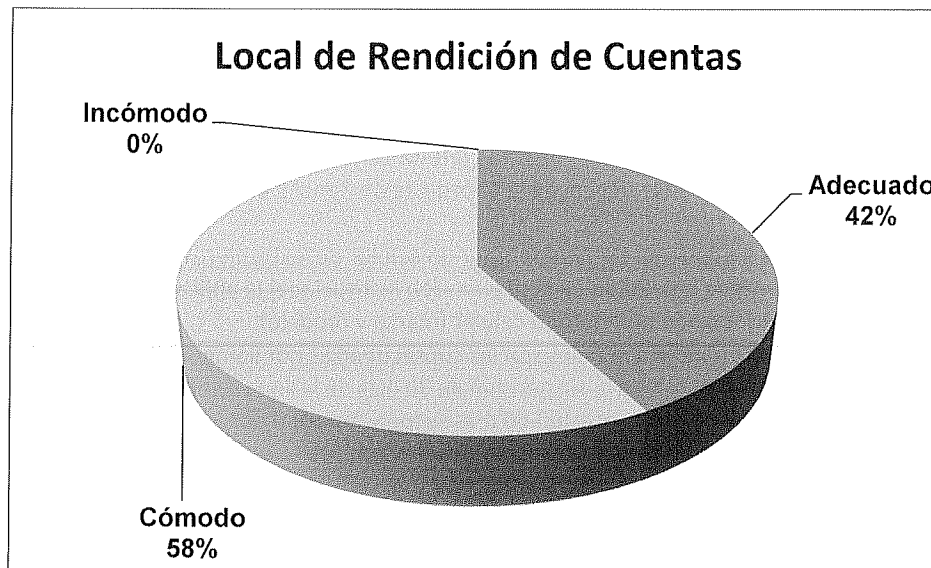
Resultados:



Pregunta 3.- El local para la rendición de cuentas fue:

Incómodo ___ Adecuado ___ Cómodo ___

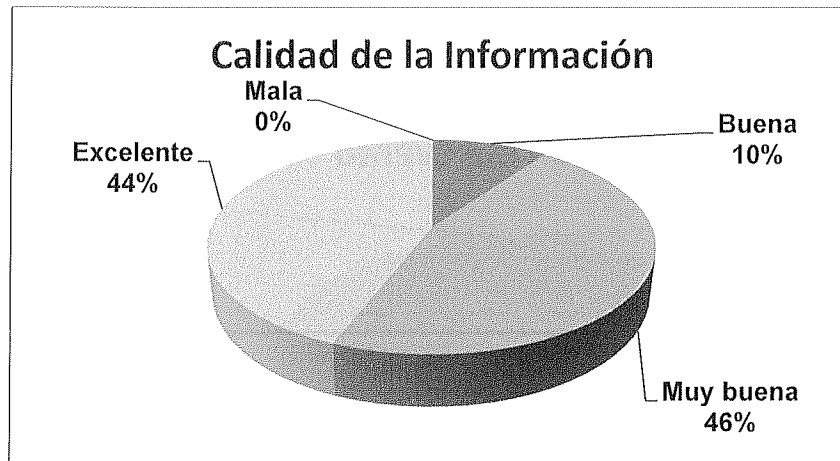
Resultados:



Pregunta 4.- La calidad de la información fue:

Mala ___ Buena ___ Muy buena ___ Excelente ___

Resultados:



De acuerdo a la Metodología de Rendición de Cuentas 2017 aplicada en las coordinaciones zonales de la ARCOTEL.

Se instalaron las Mesas de Diálogo Ciudadano y se llegaron a los compromisos que se describen a continuación:

COORDINACIÓN ZONAL 3 –Riobamba

Se habilitaron dos Mesas de Diálogo Ciudadano, la Mesa de Derechos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones y la de Control de los Servicios de Telecomunicaciones, tal como se describe a continuación.

Mesa de Derechos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

- Con respecto a la pregunta de la ciudadanía ¿Cómo realizar un reclamo por mal servicio del celular?, Se informó que la ARCOTEL mantiene las siguientes herramientas para atención de requerimientos de los usuarios de Servicios de Telecomunicaciones: línea directa gratuita 18005767567, página web de la ARCOTEL y también puede presentar el reclamo en la oficina de la Coordinación Zonal 3 mediante oficio e ingreso por Sistema Documental Quipux.
- Con respecto a la pregunta de la ciudadanía ¿Se puede traer un celular del extranjero? Se informó que la ARCOTEL mantiene habilitada en la página web institucional la aplicación Tu Celular Legal para determinar si está o no homologado un teléfono celular (marca y modelo).
- Con respecto a la pregunta de la ciudadanía ¿Cuáles son las consecuencias por llamadas falsa al 911? Se informó que si es por primera vez se realiza la suspensión de 30 días de la línea telefónica sea fijo o celular solamente recibiendo llamadas, por segunda ocasión 60 días suspensión total por lo que no puede recibir y realizar llamadas, y por tercera 3 ocasión le quitan la línea definitivamente.

Mesa de Control de los Servicios de Telecomunicaciones

- Se aclaró que la ARCOTEL otorga los permisos para utilización de frecuencias de radiocomunicación y que los permisos de movilidad no es competencia de la ARCOTEL si no de la AMT de Riobamba, lo que sí se atiende son solicitudes de frecuencias de radiocomunicaciones de Cooperativas y Compañías de taxis legalmente constituidas.
- Con respecto a la intervención a comunicaciones se indicó que la ley garantiza la privacidad de las comunicaciones, puntualizando que la ARCOTEL no intercepta comunicaciones. En caso de denuncias, secuestros, chantajes, se debe realizar una denuncia en la Fiscalía, para que se pueda realizar el seguimiento de las comunicaciones bajo denuncia.

- Con respecto a un reclamo por mal servicio de un prestador de Servicios de Telecomunicaciones, se informó que la operadora debe registrar dicho reclamo. Si el usuario no es atendido o no está satisfecho con la atención al reclamo, se puede realizar una denuncia a la ARCOTEL indicando su insatisfacción.
- Con respecto a la escasa expansión de telefonía fija se informó que la expansión del Servicio de Telefonía Fija depende de cada operadora; sin embargo, existe un plan mínimo de cobertura que cada operadora debe cumplir. También se informó que CNT dispone del Servicio de Telefonía Fija inalámbrica, pero este servicio no incorpora internet por la limitación debido a la estructura de su red de servicio.

COORDINACIÓN ZONAL 4 – Portoviejo

En la Coordinación Zonal 4 se habilitaron dos Mesas de Diálogo Ciudadano, la Mesa de Derechos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones y la Mesa de Control de los Servicios de Telecomunicaciones, tal como se describe a continuación.

Mesa de Derechos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

- Los asistentes manifestaron que la ARCOTEL debe difundir los derechos que poseen los usuarios para evitar abusos por parte de las operadoras, que la ARCOTEL pida a las operadoras sustentos de reclamos y documentos de la queja de los usuarios a fin de que se validen, campañas a la ciudadanía para que conozcan sobre los derechos de los usuarios y de las acciones que realiza la ARCOTEL. Sobre estos temas se informó a los asistentes las competencias que tiene la ARCOTEL de acuerdo con la normativa y se estableció el compromiso de informar todas las recomendaciones y sugerencias planteadas por los ciudadanos al Director Ejecutivo.

Mesa de Control de los Servicios de Telecomunicaciones

- En esta Mesa se receptaron inquietudes sobre temas referentes a Radiaciones No Ionizantes; como sugerencias los asistentes solicitan que en las próximas Rendiciones de Cuentas se indiquen en qué infracciones caen los administrados recurrentemente, cobertura de las operadoras del Servicio Móvil Avanzado, mejorar los accesos del Servicio de Internet brindado por la operadora de telefonía fija. Sobre estos temas se informó a los asistentes de las competencias que tiene la ARCOTEL de acuerdo a la normativa vigente y se estableció el compromiso de informar todas las recomendaciones y sugerencias formuladas por los ciudadanos al Director Ejecutivo.

COORDINACIÓN ZONAL 5 – Guayaquil

En la Coordinación Zonal 5 se habilitaron dos Mesas de Diálogo Ciudadano, la Mesa de Derechos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones y la Mesa de Gestión y Control, estableciéndose los compromisos que se detallan a continuación.

- Fomentar la participación del usuario y el operador en espacios de diálogo planificados.
- Proponer temas de investigación y proyectos de titulación que aporten al sector, con convenios de uso de equipos especializados.
- Que el sistema de control tenga las políticas de seguridad para diversos tipos de usuarios con permisos definidos (solo de lectura de acceso)
- Trabajar con los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales para el acceso al servicio y costo de infraestructura, exoneración de aranceles, obligatoriedad de las operadoras móviles en poblaciones de baja densidad, estructurar un plan de renovación de contratos con anticipación de 4 años, la competencia de operadoras con otras tecnologías.
- Foros de Telecomunicaciones con cronograma de actividades de 2 veces al año.

COORDINACIÓN ZONAL 6 – Cuenca

En la Coordinación Zonal 6 se habilitaron dos Mesas de Diálogo Ciudadano, la Mesa de Gestión y Control de Telecomunicaciones y la Mesa de Derechos de los Usuarios, tal como se describe a continuación.

Mesa de Gestión y Control de Telecomunicaciones

- Se receptaron inquietudes sobre temas referentes a la recaudación de valores correspondientes al Servicio Universal, pues se plantea la posibilidad de que estos recursos se deberían reinvertir en proyectos o programas locales. Se acogió y se respondió la manera como se puede trabajar en proyectos vinculados a este rubro y canalizar al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

Mesa de Derechos de los Usuarios

- Se receptaron algunas sugerencias por parte de los participantes, relacionadas con la difusión de los servicios que ofrece la ARCOTEL. También se solicitó a la ARCOTEL que revise los contratos de adhesión que suscriben los usuarios con las Prestadoras de Servicios, pues en algunos casos existen barreras de salida que impiden a los usuarios solicitar la terminación anticipada de contrato como lo indica la normativa legal vigente. Así mismo, se abordaron algunos aspectos referentes a los derechos y obligaciones de los usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones acorde a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Adicionalmente, se informó a los ciudadanos sobre los diferentes canales que mantiene la ARCOTEL para la recepción de reclamos, denuncias, sugerencias y requerimientos de información.

OFICINA TÉCNICA GALÁPAGOS – Galápagos

En la Oficina Técnica Galápagos se habilitaron dos Mesas de Diálogo Ciudadano, la Mesa de Control Técnico y la Mesa de Derechos y Protección de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, estableciéndose los compromisos que se detallan a continuación.

- Con respecto a lo manifestado por el Representante del Sistema de Audio y Video por suscripción denominado Puerto Visión, quien mencionó que existe publicidad en redes sociales respecto a la instalación de decodificadores no autorizados, por lo que solicita tomar acciones de control sobre ese tema, se indicó que la Oficina Técnica Galápagos se compromete a dar el seguimiento respectivo y adoptar las acciones de control pertinentes para subsanar el reclamo de forma urgente.
- Los asistentes sugirieron dar seguimiento al ofrecimiento presidencial realizado en diciembre de 2017, respecto a la instalación del cable óptico submarino hacia Galápagos, que se lo haría a través de la CNT EP. Al respecto, la Oficina Técnica Galápagos indicó que se compromete a escalar las observaciones y necesidades expuestas hacia las autoridades de la ARCOTEL y generar reuniones con las CNT EP para conocer el estatus del proyecto de instalación del cable óptico submarino hacia la provincia de Galápagos.

NOTA: Los Informes de Rendición de Cuentas 2017 de las Unidades Administrativas Desconcentradas de la ARCOTEL, así como los resultados de las encuestas realizadas en estos eventos están publicados en la página web institucional (<http://www.arcotel.gob.ec/>).

10. MECANISMOS UTILIZADOS PARA DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN

La ciudadanía tiene posibilidad de acceder a la información de la gestión institucional y de rendición de cuentas a través de los siguientes medios:

Medio	Periodicidad
Publicación en la página web institucional de la información de la Agencia	Mensual (Cumplimiento artículo 7 -LOTAIP) 1. Página web (www.arcoel.gob.ec)

Medio	Periodicidad
Publicación en la página web institucional de la información de Rendición de Cuentas	Anual (Resolución N° PLE-CPCCS-041-29-12-2015) · 1. Página web (www.arcoel.gob.ec) 2. Correo electrónico (comunicacion@arcotel.gob.ec) 3. Redes Sociales
Mecanismos para que el ciudadano pueda solicitar información	Diario (Unidad de Atención al Consumidor de Servicios) 1. Centro de Atención al Usuario Institucional (CAU) Quito, CZO3, CZO4, CZO5, CZO6 y CZ5G 2. PBX 1800567567 3. Solicitud acceso a la información pública (física o vía correo). 4. Correo electrónico (comunicacion@arcotel.gob.ec) 5. Página web institucional, formularios en línea (www.arcoel.gob.ec) 6. Redes Sociales
Mecanismos para que la institución responda a las peticiones ciudadanas de información.	Diario (Unidad de Atención al Consumidor de Servicio) 1. Centro de Atención al Usuario Institucional (CAU) Quito, CZO3, CZO4, CZO5, CZO6 y CZ5G 2. Vía telefónica (1800567567) 3. Medio físico (oficios) 4. Correo electrónico (comunicacion@arcotel.gob.ec) Redes Sociales

Tabla 8: Difusión de la Información

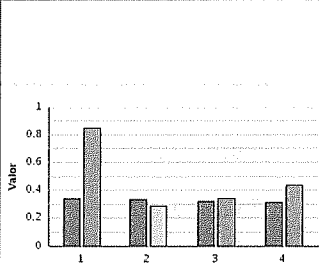
11. CUMPLIMIENTO DE LA EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

De conformidad a la información registrada en la herramienta Gobierno por Resultados - GPR, las metas, indicadores y resultados de gestión de las Unidades Administrativas de la ARCOTEL son los que se describen a continuación.

Coordinación General Administrativa Financiera

Objetivo: Incrementar la eficiencia en el uso de los recursos de la institución

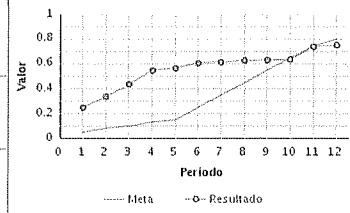
Indicador	1.9 Porcentaje de cartera vencida corriente recuperada			
Descripción del Indicador	Este indicador pretende medir la recuperación de la cartera corriente en forma trimestral.			
Método de cálculo	Cartera recuperada en el trimestre / Cartera vencida del trimestre			
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %			
Período	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
Meta	0.34	0.33	0.32	0.31
Resultado	0.8439	0.2835	0.3421	0.4328
Estado	●	▽	●	●



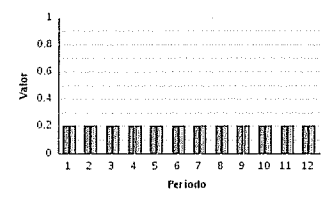
Periodo	Valor
1	0.34
2	0.2835
3	0.3421
4	0.4328

Indicador	1.12 Porcentaje de cartera vencida a diciembre (año anterior) recuperada
-----------	--

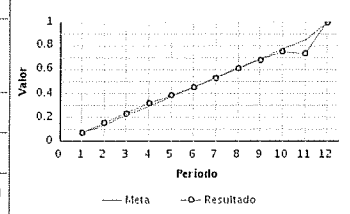
Descripción del Indicador	Este indicador va a medir la recuperación de cartera vencida de los años anteriores.											
Método de cálculo	Cartera recuperada año anterior / Cartera total vencida año anterior											
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %											
Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Meta	0.05	0.08	0.1	0.13	0.15	0.25	0.35	0.45	0.55	0.65	0.75	0.8
Resultado	0.24	0.33	0.42	0.54	0.55	0.60	0.61	0.62	0.62	0.63	0.73	0.74
Estado	●	●	●	●	●	●	●	●	●	▽	▽	▽



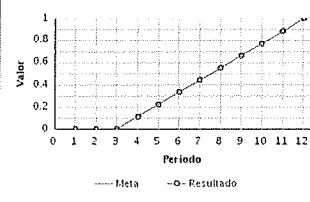
Indicador	4.3 Porcentaje de proyectos de inversión en riesgo											
Método de cálculo	(Numerador-Número de proyectos de inversión en riesgo) / (Denominador- Número total de proyectos de inversión registrados en el año corriente)											
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 115.00 %											
Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Meta	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2
Resultado	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2
Estado	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●



Indicador	6.1 Porcentaje ejecución presupuestaria - Gasto Corriente											
Umbral Amarillo	Entre 10.00 % y 15.00 %											
Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Meta	0.06	0.13	0.21	0.29	0.37	0.45	0.53	0.61	0.69	0.77	0.85	1
Resultado	0.06	0.14	0.22	0.31	0.38	0.44	0.52	0.60	0.67	0.74	0.73	0.99
Estado	●	▽	●	●	●	●	●	●	●	●	▽	●

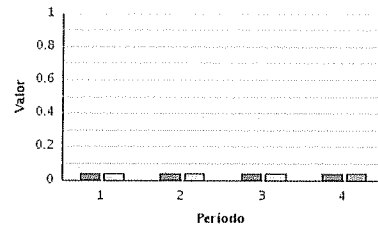


Indicador	6.2 Porcentaje ejecución presupuestaria - Inversión											
Umbral Amarillo	Entre 10.00 % y 15.00 %											
Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Meta	0	0	0	0.11	0.22	0.33	0.44	0.55	0.66	0.77	0.88	1
Resultado	0	0	0	0.11	0.22	0.33	0.44	0.55	0.66	0.77	0.88	1
Estado	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●



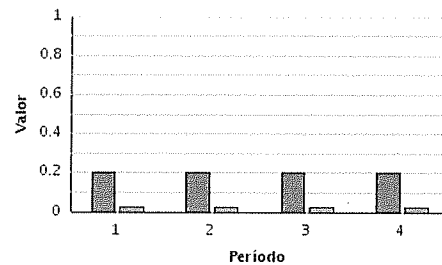
Indicador	5.1 Porcentaje de cumplimiento de la inclusión de personas con discapacidad											
-----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Método de cálculo	Número de servidores públicos con capacidades especiales / Total de servidores públicos en la institución			
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %			
Período	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
Meta	0.04	0.04	0.04	0.04
Resultado	0.0364	0.0357	0.0354	0.04
Estado	▽	▽	▽	●

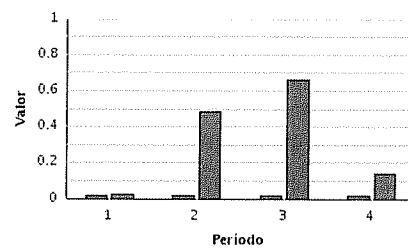


Al respecto del indicador 5.1, los resultados indican que la institución en el transcurso del presente año 2017, ha cumplido con la incorporación de personas con discapacidad a la nómina.

Indicador	5.3 TH: Porcentaje de personal con nombramiento provisional.			
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 115.00 %			
Período	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
Meta	0.2	0.2	0.2	0.2
Resultado	0.0253	0.025	0.0225	0.0226
Estado	●	●	●	●

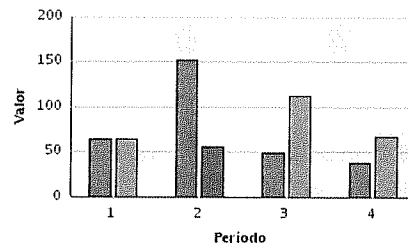


Indicador	5.5 TH: Índice de rotación de nivel directivo			
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 115.00 %			
Período	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
Meta	0.02	0.02	0.02	0.02
Resultado	0.0274	0.4861	0.662	0.1429
Estado	⊗	⊗	⊗	⊗







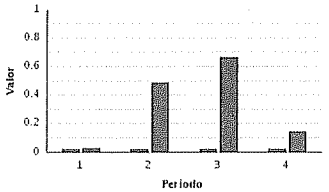
Los resultados del indicador 5.5 "Índice de rotación de nivel directivo", se debe principalmente a la alta rotación del personal del nivel jerárquico superior en el presente año.

Indicador	5.6 TH: Número de servidores públicos capacitados de acuerdo al plan de formación y capacitación institucional.			
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %			
Período	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
Meta	64	151	48	37
Resultado	64	56	111	66
Estado	●	⊗	●	●







El indicador 5.6 nos muestra que, pese a la restricción presupuestaria para capacitación, la Institución pudo ejecutar el Plan de Capacitación previsto para el 2017.

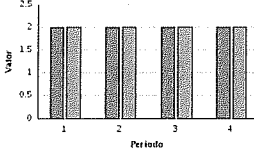
Indicador	5.7 TH: Índice de rotación de nivel operativo.			
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 115.00 %			
Período	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
Meta	0.02	0.02	0.02	0.02
Resultado	0.0274	0.4861	0.662	0.1429
Estado				







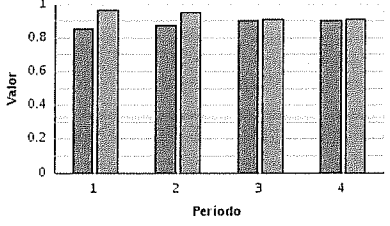
Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica

Objetivo: Incrementar la eficacia en la Planificación Institucional

Indicador	1.3 Número de informes de seguimiento a la gestión institucional aprobados por la DE			
Método de cálculo	Número de Informes de monitoreo, seguimiento y evaluación a la gestión institucional aprobados por la DE			
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %			
Período	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
Meta	2	2	2	2
Resultado	2	2	2	2
Estado				



Indicador	1.6 Índice de satisfacción del usuario interno de servicios tecnológicos			
Método de cálculo	Promedio de los parámetros de medida definidos como: 1 (Malo), 2 (Regular), 3 (Bueno), 4 (Muy Bueno) y 5 (Excelente)			
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %			
Período	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
Meta	0.85	0.87	0.9	0.9
Resultado	0.96	0.95	0.91	0.91
Estado				



Indicador	1.8 Porcentaje de disponibilidad de servicios informáticos de Infraestructura Tecnológica	
Método de cálculo	Número de horas disponibles de los servicios informáticos en el ámbito de infraestructura/Número total de horas de disponibilidad de los servicios informáticos en el ámbito de infraestructura	

Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %											
Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Meta	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Resultado	0.99	0.92	1	0.99	0.99	0.99	0.99	0.99	1	1	1	1
Estado	▽	▽	●	▽	▽	▽	▽	▽	●	●	●	●

Coordinación General Jurídica

Objetivo: Incrementar la eficiencia y eficacia en la gestión legal institucional

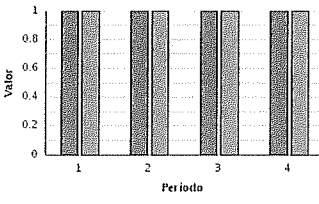
Indicador	1.1 Porcentaje de criterios jurídicos entregados											
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %											
Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Meta	0.8	0.8	0.8	0.85	0.85	0.85	0.9	0.9	0.9	0.95	0.95	0.95
Resultado	0.44	0.54	0.5	0.81	0.78	0.76	1	1	1	0.68	0.69	0.66
Estado	●	●	●	▽	▽	▽	●	●	●	●	●	●

Indicador	1.2 Porcentaje de proyectos de resolución emitidos dentro del tiempo establecido			
Método de cálculo	Número de proyectos de resolución emitidos dentro del plazo establecido / Número total de proyectos de resolución emitidos en el periodo			
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %			
Período	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
Meta	0.8	0.8	0.8	0.82
Resultado	1	1	1	1
Estado	●	●	●	●

Indicador	1.3 Porcentaje de cumplimiento de autos de pago dictados			
Método de cálculo	Número de autos de pago dictados / Total de títulos de crédito recibidos.			
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %			
Período	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
Meta	1	1	1	1
Resultado	1	1	1	1

Estado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
--------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Indicador	1.4 Porcentaje de juicios iniciados con medidas cautelares dictadas			
Método de cálculo	Número de juicios coactivos iniciados en el período / Número de juicios con medidas cautelares dictadas			
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %			
Período	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
Meta	1	1	1	1
Resultado	1	1	1	1
Estado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

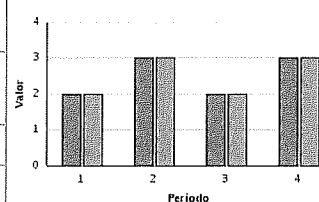


Período	Valor
1	1.0
2	1.0
3	1.0
4	1.0

Coordinación Técnica de Regulación

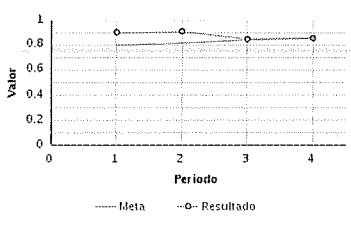
Objetivo: Incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión de regulación de los servicios de telecomunicaciones, uso del espectro radioeléctrico, y la ejecución del Plan Nacional de Frecuencias.

Indicador	1.1 Número de Informes de estudios y mercado de las telecomunicaciones			
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %			
Período	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
Meta	2	3	2	3
Resultado	2	3	2	3
Estado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Período	Valor
1	2
2	3
3	2
4	3

Indicador	1.6 Porcentaje de cumplimiento de la Agenda Regulatoria del Espectro Radioeléctrico 2017			
Método de cálculo	NPP = número acumulado de propuestas de Reglamentos y Normas Técnicas de espectro radioeléctrico presentadas dentro del periodo de medición			
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %			
Período	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
Meta	0.8	0.81	0.84	0.85
Resultado	0.9	0.90	0.84	0.85
Estado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Período	Meta	Resultado
1	0.8	0.9
2	0.81	0.90
3	0.84	0.84
4	0.85	0.85

Indicador	1.7 Porcentaje de cumplimiento de la Agenda Regulatoria de Redes y Servicios de Telecomunicaciones 2017			
Método de cálculo	NPP = número acumulado de propuestas de Reglamentos y Normas Técnicas de espectro radioeléctrico presentadas dentro del periodo de medición			
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %			
Período	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
Meta	0.8	0.81	0.84	0.85
Resultado	0.9	0.90	0.84	0.85
Estado	●	●	●	●

Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes

Objetivo: Incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión de otorgamiento de títulos habilitantes, registro público y gestión económica de los mismos

Indicador	1.2 Porcentaje de Títulos Habilitantes otorgados y administrados para servicios y redes de telecomunicaciones			
Descripción del Indicador	Mide la efectividad de la gestión de otorgamiento, verificando el número de informes emitidos respecto de las solicitudes válidas recibidas.			
Método de cálculo	Número de Títulos Habilitantes otorgados y administrados dentro de los plazos / Títulos habilitantes finalizados en el período			
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %			
Período	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
Meta	0.8	0.8	0.85	0.85
Resultado	0.7091	0.6721	0.551	0.5312
Estado	▽	⊗	⊗	⊗

Indicador	1.3 Porcentaje de Títulos Habilitantes otorgados y administrados del espectro radioeléctrico			
Método de cálculo	Número de títulos habilitantes otorgados y administrados dentro de los plazos / Número de títulos habilitantes otorgados y administrados finalizados en el período			
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %			
Período	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
Meta	0.8	0.8	0.85	0.85

Resultado	0.5628	0.6911	0.7016	0.722
Estado	●	▽	●	●

Indicador	1.4 Porcentaje de Títulos Habilitantes registrados en los sistemas SIRATV y SACOF											
Método de cálculo	Número de títulos habilitantes registrados en el SIRATV y SACOF / Número de trámites pendientes y recibidos.											
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %											
Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Meta	0.93	0.93	0.94	0.94	0.95	0.95	0.96	0.96	0.97	0.97	0.98	0.98
Resultado	0.98	0.97	0.98	0.99	0.99	0.98	1	1	1	1	1	1
Estado	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

Indicador	1.5 Número de reliquidaciones de grandes usuarios			
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %			
Período	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
Meta	2	9	16	23
Resultado	0	2	0	0
Estado	●	●	●	●

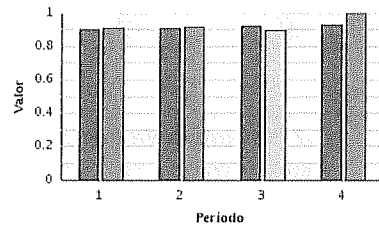
Coordinación Técnica de Control

Objetivo: Incrementar la eficacia del control técnico

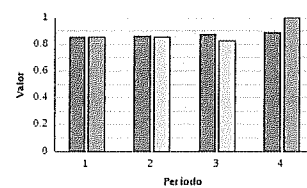
Indicador	1.1 Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del plan de control del espectro radioeléctrico			
Método de cálculo	Número de inspecciones realizadas acumuladas / número de inspecciones planificadas.			
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %			
Período	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
Meta	0.14	0.32	0.6	1
Resultado	0.0235	0.4824	0.7765	0.9706
Estado	●	●	●	▽

Indicador	1.2 Porcentaje de casos gestionados relacionados a la prestación no autorizada del servicio de larga distancia internacional y de sistemas no autorizados de telecomunicaciones.
------------------	---

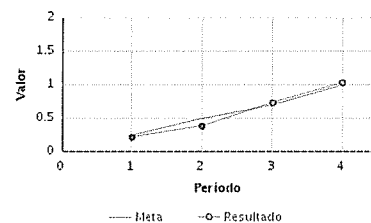
Método de cálculo	Casos gestionados / Total de casos reportados			
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %			
Período	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
Meta	0.9	0.91	0.92	0.93
Resultado	0.90	0.91	0.89	1
Estado	●	●	▽	●



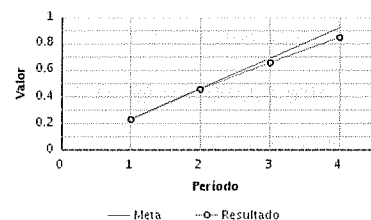
Indicador	1.3 Porcentaje de casos de control para seguridad de redes y protección de datos personales			
Método de cálculo	Casos gestionados / Casos reportados			
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %			
Período	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
Meta	0.85	0.86	0.87	0.89
Resultado	0.85	0.85	0.82	1
Estado	●	▽	▽	●



Indicador	1.5 Porcentaje de Modelos de equipos Homologados			
Método de cálculo	(Número de Certificados emitidos acumulado / (1,05 * Línea base))			
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %			
Período	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
Meta	0.25	0.5	0.7	1
Resultado	0.2036	0.3745	0.7218	1.0218
Estado	⊗	⊗	●	●



Indicador	1.6 Porcentaje de reducción de los terminales reportados como robados, perdidos o hurtados en el Ecuador			
Método de cálculo	Número de terminales reportados como robados, perdidos o hurtados en Ecuador en 2017 / Número de terminales reportados como robados, perdidos o hurtados en Ecuador en 2016			
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 115.00 %			
Período	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
Meta	0.23	0.46	0.69	0.92
Resultado	0.22	0.45	0.65	0.84



Estado	●	●	●	●
--------	---	---	---	---

Indicador	1.7 Porcentaje de cumplimiento de la ejecución del plan técnico de control de los servicios de telecomunicaciones			
Método de cálculo	Número de inspecciones realizadas / número de inspecciones planificadas.			
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %			
Período	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
Meta	0.195	0.41	0.675	1
Resultado	0.2626	0.5407	0.9218	0.9991
Estado	●	●	●	▽

Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones

Objetivo: Incrementar la gestión, ejecución y supervisión de la atención a los requerimientos (solicitudes de información, reclamos, denuncias, sugerencias) presentados por los abonados, clientes, usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión en el ámbito nacional MEDIANTE una implementación de procesos que aseguren la atención con excelencia.

Indicador	1.1 Porcentaje de requerimientos resueltos en los tiempos establecidos			
Método de cálculo	Número de requerimientos solucionados hasta en 15 días / número de requerimientos totales ingresados			
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %			
Período	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
Meta	0.8	0.8	0.85	0.85
Resultado	0.8046	0.8191	0.8542	0.9137
Estado	●	●	●	●

Indicador	1.1 Porcentaje de cumplimiento de la gestión de comunicación externa											
Método de cálculo	(Actividades realizadas a tiempo en el mes/actividades planificadas para el mes) X 100											
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %											
Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Meta	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Resultado	1	1	1	1	1	0.89	0.96	0.99	0.94	1.43	1.17	0.98
Estado	●	●	●	●	●	▽	▽	▽	▽	●	●	▽

Indicador	1.2 Porcentaje de cumplimiento de la gestión de comunicación Interna											
Método de cálculo	(Actividades realizadas a tiempo/actividades planificadas) X 100											
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %											
Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Meta	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Resultado	1	1	1	1	1	0.89	0.96	0.99	0.94	1.43	1.17	0.98
Estado	●	●	●	●	●	▽	▽	▽	▽	●	●	▽

Unidad de Gestión Documental y Archivo

Objetivo: Incrementar la gestión del sistema documental y archivístico físico y digital para la administración y certificación de la información oficial institucional, MEDIANTE el cumplimiento de políticas, normas legales, reglamentarias y técnicas.

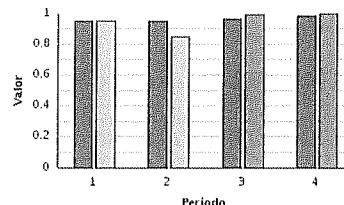
Indicador	2.2 Porcentaje de trámites recibidos y enrutados en el tiempo establecido											
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %											
Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Meta	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Resultado	0.89	0.98	0.94	0.84	0.82	0.96	0.96	1	1	1	1	1
Estado	▽	▽	▽	●	●	▽	▽	●	●	●	●	●

Indicador	2.8 Porcentaje de documentos prestados y recuperados en el tiempo establecido.											
Método de cálculo	Número de documentos recuperados en el tiempo establecido / Número de documentos prestados											
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %											
Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Meta	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Resultado	1	1	0.83	0.87	1	1	1	1	1	1	1	0.98
Estado	●	●	●	▽	●	●	●	●	●	●	●	▽

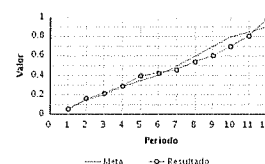
Coordinación Zonal 2

Objetivo: Incrementar la eficacia y eficiencia de la gestión desconcentrada, MEDIANTE la ejecución de las acciones de control del espectro radioeléctrico y la prestación de los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión y televisión y audio y vídeo por suscripción.

Indicador	1.16 Porcentaje de cumplimiento de ejecución del Plan de Control Técnico del espectro radioeléctrico.			
Método de cálculo	Actividades cumplidas en el periodo/Actividades programadas en el periodo			
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %			
Período	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
Meta	0.95	0.95	0.96	0.98
Resultado	0.9466	0.8447	0.9902	1
Estado	▽	▽	●	●



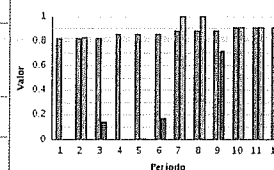
Indicador	Porcentaje de presupuesto ejecutado											
Método de cálculo	Presupuesto ejecutado en el periodo / Presupuesto total asignado											
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %											
Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Meta	0.05	0.15	0.2	0.28	0.35	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	0.85	0.9
Resultado	0.04	0.15	0.2	0.28	0.38	0.4	0.4	0.5	0.5	0.6	0.80	0.97
Estado	▽	●	●	●	●	●	▽	▽	▽	▽	▽	●



Coordinación Zonal 3

Objetivo: Incrementar la eficacia y eficiencia de la gestión de la Unidad Desconcentrada MEDIANTE Capacitación a clientes externos respecto de la regulación, el control técnico del espectro radioeléctrico y control interno administrativo.

Indicador	1.12 Porcentaje de cartera cobrada											
Método de cálculo	Total cartera vencida enviada para coactiva más cartera cobrada en el periodo / Total cartera por cobrar											
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %											
Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Meta	0.82	0.82	0.82	0.85	0.85	0.85	0.88	0.88	0.88	0.91	0.91	0.91
Resultado	0	0.82	0.13	0	0.00	0.16	1	1	0.71	0.91	0.91	0.91
Estado	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●



Indicador	1.16 Porcentaje de presupuesto ejecutado											
Método de cálculo	Presupuesto ejecutado en el periodo / Presupuesto total asignado											
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %											
Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic

Meta	0.1	0.15	0.25	0.35	0.4	0.5	0.6	0.65	0.75	0.85	0.9	1
Resultado	0.07	0.14	0.24	0.32	0.3	0.4	0.5	0.63	0.71	0.82	0.8	0.9
Estado												

Coordinación Zonal 4

Objetivo: Incrementar la eficacia y la eficiencia de la gestión de la Unidad Desconcentrada MEDIANTE la actualización de procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para la Ocupación del Espectro Radioeléctrico.

Indicador	1.12 Porcentaje de cartera cobrada											
Método de cálculo	Total cartera vencida enviada para coactiva más cartera cobrada en el periodo / Total cartera por cobrar											
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %											
Período	En e	Fe b	Mar	Ab r	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Meta	0	0	0	0	0.00 2	0.00 2	0.00 2	0.00 2	0.00 2	0.00 2	0.00 2	0.00 2
Resultado	0	0	0.00 9	0	0	0	0	0.00 6	0	0	0	0
Estado												

Indicador	1.20 Porcentaje de presupuesto ejecutado											
Método de cálculo	Presupuesto ejecutado en el periodo / Presupuesto total asignado											
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %											
Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Meta	0.01	0.08	0.22	0.29	0.36	0.43	0.5	0.57	0.64	0.75	0.85	1
Resultado	0.01	0.08	0.22	0.28	0.31	0.29	0.38	0.44	0.50	0.51	0.61	0.96
Estado												

Coordinación Zonal 5

Objetivo: Incrementar la eficacia y eficiencia de la gestión de la unidad desconcentrada MEDIANTE implementación de servicios en línea para el otorgamiento y administración de títulos habilitantes.

Indicador	1.1 Porcentaje de informes emitidos para atender las solicitudes de OTH para servicios de telecomunicaciones, servicios de radiodifusión por suscripción y para uso y explotación del espectro radioeléctrico de acuerdo a los plazos establecidos.											
Método de cálculo	Número de títulos habilitantes otorgados dentro de los plazos establecidos / Número total de títulos habilitantes otorgados en el periodo											
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %											
Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Meta	0.5	0.5	0.51	0.52	0.58	0.58	0.6	0.6	0.64	0.68	0.68	0.7
Resultado	1	0.4	0.51	0.62	0.74	0.52	0.54	0.56	0.55	0.56	0.54	0.47
Estado	●	●	●	●	●	▽	▽	▽	▽	●	●	●

El indicador 1.1 no logró cumplir con la meta propuesta, debido a la demora en lineamientos, cambios de formatos desde matriz y la falta de recurso humano en las unidades jurídica y técnica.

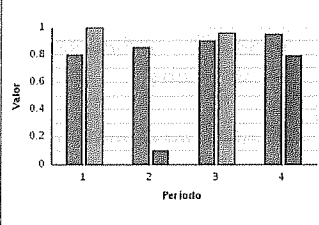
Indicador	1.2 Porcentaje de solicitudes de administración de títulos habilitantes de servicios de telecomunicaciones, servicios de radiodifusión por suscripción y para uso y explotación del espectro radioeléctrico atendidas dentro de los plazos establecidos											
Método de cálculo	Número de trámites finalizados dentro de los plazos establecidos / Número total de trámites finalizados en el periodo											
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %											
Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Meta	0.5	0.5	0.51	0.52	0.58	0.58	0.6	0.6	0.64	0.68	0.68	0.7
Resultado	0.27	0.37	0.33	0.57	0.38	0.62	0.60	0.70	0.57	0.48	0.49	0.68
Estado	●	●	●	●	●	●	●	●	▽	●	●	▽

El indicador 1.2 no logró cumplir con la meta propuesta por la falta de recurso humano en la unidad encargada de atender los trámites de títulos habilitantes.

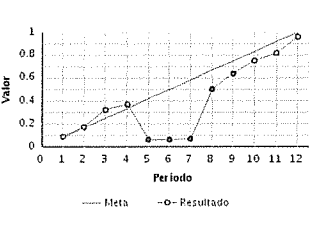
Indicador	1.6 Número de informes presentados con relación al control de la comercialización y utilización de los equipos de telecomunicaciones no homologados o no certificados.			
Descripción del Indicador	Mide el cumplimiento del levantamiento trimestral del informe de los controles realizados a locales comerciales o de utilización de equipos no homologados o no certificados por la ARCOTEL			
Método de cálculo	Conteo Informes			
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %			
Período	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
Meta	1	1	1	1
Resultado	1	1	0	1

Estado				
--------	--	--	--	--

Indicador	1.7 Procedimientos administrativos sancionadores resueltos dentro del tiempo establecido			
Método de cálculo	Número de procedimientos administrativos sancionadores resueltos dentro del tiempo establecido / Número de procedimientos administrativos sancionadores finalizados en el periodo			
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %			
Período	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
Meta	0.8	0.85	0.9	0.95
Resultado	1	0.1	0.9524	0.7895
Estado				



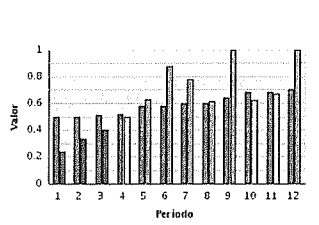
Indicador	1.16 Porcentaje de presupuesto ejecutado												
Método de cálculo	Presupuesto ejecutado en el periodo / Presupuesto total asignado												
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %												
Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Meta	0.08	0.16	0.25	0.33	0.42	0.5	0.58	0.67	0.75	0.83	0.92	1	
Resultado	0.08	0.16	0.31	0.36	0.05	0.05	0.06	0.5	0.63	0.74	0.81	0.95	
Estado													



Coordinación Zonal 6

Objetivo: Incrementar la eficacia y eficiencia de la gestión de la Unidad Desconcentrada MEDIANTE el Levantamiento de una Propuesta de Mejora del Procedimiento Administrativo Sancionador en la Coordinación Zonal 6 y los demás proyectos alineados.

Indicador	1.1 Porcentaje de informes emitidos para atender las solicitudes de OTH para servicios de telecomunicaciones, servicios de radiodifusión por suscripción y para uso y explotación del espectro radioeléctrico de acuerdo a los plazos establecidos.											
Método de cálculo	Número de títulos habilitantes otorgados dentro de los plazos establecidos / Número total de títulos habilitantes otorgados en el periodo											
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %											
Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Meta	0.5	0.5	0.51	0.52	0.58	0.58	0.6	0.6	0.64	0.68	0.68	0.7



Resultado	0.23	0.33	0.4	0.5	0.62	0.87	0.77	0.61	1	0.61	0.66	1
Estado	●	●	●	▽	●	●	●	●	●	▽	▽	●

Indicador	1.2 Porcentaje de solicitudes de administración de títulos habilitantes de servicios de telecomunicaciones, servicios de radiodifusión por suscripción y para uso y explotación del espectro radioeléctrico atendidas dentro de los plazos establecidos											
Método de cálculo	Número de trámites finalizados dentro de los plazos establecidos / Número total de trámites finalizados en el periodo											
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %											
Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Meta	0.5	0.5	0.51	0.52	0.58	0.58	0.6	0.6	0.64	0.68	0.68	0.7
Resultado	0.6	0	0.83	0.75	0.36	0.55	0.8	0.3	0.25	0.44	0.54	0.4
Estado	●	●	●	●	●	▽	●	●	●	●	●	●

El resultado del indicador 1.2 no cumplió con la meta establecida, ya que dentro del área técnica se ha determinado la falta de personal, lo que afecta directamente en el cumplimiento de los plazos establecidos.

Indicador	1.12 Porcentaje de cartera cobrada											
Método de cálculo	Número de resoluciones registradas dentro de los tiempos establecidos/ Número de resoluciones emitidas en el periodo											
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %											
Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Meta	0.6	0.6	0.6	0.7	0.7	0.7	0.75	0.75	0.75	0.8	0.8	0.8
Resultado	0.7	0.8	0.6	0.5	1	1	0.75	0.70	1	1	1	1
Estado	●	●	●	●	●	●	●	▽	●	●	●	●

Oficina Técnica de Galápagos

Objetivo: Incrementar la eficacia y eficiencia de la gestión desconcentrada MEDIANTE la mejora de procesos, para la ejecución de tareas de control técnico, jurídicas, financieras, administrativas, atención a requerimientos de consumidores y documentación de archivo, optimizando el recurso humano y potenciando sus capacidades.

Indicador	13.16 Porcentaje de presupuesto ejecutado	
Descripción del Indicador	Este indicador permite medir la efectividad en la ejecución del presupuesto asignado.	
Método de cálculo	Presupuesto ejecutado en el periodo/Presupuesto asignado	
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %	

Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Meta	0.06	0.09	0.18	0.23	0.32	0.4	0.48	0.55	0.65	0.73	0.8	0.89
Resultado	0.06	0.09	0.18	0.23	0.31	0.38	0.42	0.47	0.53	0.78	0.8	0.96
Estado	●	●	●	●	▽	▽	▽	▽	⊗	●	●	●

Indicador	13.18 Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico: Cumplimiento de plan de control de los servicios de telecomunicaciones.			
Descripción del Indicador	Mide el cumplimiento trimestral de las actividades cumplidas sobre las planificadas, en la ejecución del Plan de control de los servicios de telecomunicaciones en la Oficina Técnica Galápagos.			
Método de cálculo	Actividades Cumplidas/Actividades Programadas			
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %			
Período	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
Meta	0.1	0.5	0.75	0.95
Resultado	0.1	0.4	0.53	1.13
Estado	●	⊗	⊗	●

Indicador	13.19 Porcentaje de cumplimiento en la ejecución del Plan de Control Técnico: Cumplimiento del plan de control de equipos de telecomunicaciones			
Método de cálculo	Actividades Cumplidas/Actividades Programadas			
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %			
Período	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
Meta	0	0.25	0.5	0.8
Resultado	0	0	1	1
Estado	●	⊗	●	●

12. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

En el año 2017 la ARCOTEL recaudó USD\$ 283.210.859,31 para el Presupuesto General de Estado y el presupuesto de operación que recibió la Agencia fue de USD \$ 18.149.337,45. A continuación se presenta el resumen de la ejecución de ingresos y gastos de la ARCOTEL.

Resumen de ingresos:

Ítem	Descripción	Año 2017		
		Codificado (USD\$)	Recaudado (USD\$)	% Ejecución
130000	TASAS Y CONTRIBUCIONES	274.721.399,07	274.263.884,09	99,83%
140000	VENTA DE BIENES Y SERVICIOS E INGRESOS OPERATIVOS	266.441,09	263.120,56	98,75%
170000	RENTAS DE INVERSIONES Y MULTAS	4.621.580,67	4.070.059,89	88,07%
190000	OTROS INGRESOS	4.523.863,92	4.519.035,43	99,89%
270000	RECUPERACION DE INVERSIONES	3.509,03	1.905,50	54,30%
380000	CUENTAS PENDIENTES POR COBRAR	92.853,84	92.853,84	100,00%
TOTAL		284.229.647,62	283.210.859,31	99,64%

Tabla 9: Ejecución de Ingresos

Resumen de gastos:

Grupo gasto	Descripción	Año 2017		
		Codificado (USD\$)	Devengado (USD\$)	% Ejecución
510000	GASTOS EN PERSONAL	13.359.811,40	13.359.811,40	100,00%
530000	BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.826.977,21	3.698.617,68	96,65%
570000	OTROS GASTOS CORRIENTES	655.611,24	655.611,24	100,00%
580000	TRANSFERENCIAS Y DONACIONES CORRIENTES	66.092,38	66.092,38	100,00%
710000	GASTOS EN PERSONAL PARA INVERSION	-	-	
730000	BIENES Y SERVICIOS PARA INVERSION	-	-	
750000	OBRAS PUBLICAS	-	-	
840000	BIENES DE LARGA DURACION	216.266,13	216.266,13	100,00%
990000	OTROS PASIVOS	24.579,09	24.176,49	98,36%
TOTAL		18.149.337,45	18.020.575,32	99,29%

Tabla 10: Ejecución de Gastos

13. PROCESOS DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS PÚBLICAS DE BIENES Y SERVICIOS

La ARCOTEL sustanció procesos de contratación pública para atender las demandas de obras, bienes y servicios, aplicando procedimientos dinámicos, procedimientos comunes y procedimientos de consultoría, así como de ínfima cuantía, especiales y de régimen especial, cuyos valores se detallan a continuación.

Contratación Pública				
TEMÁTICA	EXPLICACIÓN		PRESUPUESTO PAC	PRESUPUESTO CODIFICADO
			1.389.862,52 (8%)	18.354.823,25
RESUMEN DE PROCESOS DE CONTRATACION	Detalle	VALORES	% EJECUCIÓN vs PAC	% EJECUCIÓN vs

Contratación Pública					
				PRESUPUESTO ARCOTEL	
	Obras	-	0%	0%	
	Bienes	64.788,18	5%	0,35%	
	Servicios	1.103.028,32	79%	6,01%	
	TOTAL	1.167.816,50	84%	6%	
TIPOS DE PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN	Detalle de Procesos de Contratación				
	Procedimientos Dinámicos	Catálogo Electrónico	218.995,46	15,76%	1,19%
		Subasta Inversa Electrónica	571.166,57	41,10%	3,11%
	Procedimientos Comunes	Licitación	-	0,00%	0,00%
		Cotización	-	0,00%	0,00%
		Menor Cuantía	39.240,00	2,82%	0,21%
		Obras	-	0,00%	0,00%
	Procedimientos de Consultoría	Concurso Público	-	0,00%	0,00%
		Lista Corta	-	0,00%	0,00%
		Contratación Directa	-	0,00%	0,00%
	Otros	Ínfima Cuantía	285.521,47	20,54%	1,56%
		Especiales	-	0,00%	0,00%
		Régimen Especial	52.893,00	3,81%	0,29%
	TOTAL		1.167.816,50	84%	6%

Tabla 11: Contratación Pública

El monto del PAC asignado para contrataciones representó el 8% del presupuesto codificado de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, logrando ejecutar un 84%.

Bienes. Las contrataciones de adquisición de bienes para la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones corresponden al 5% ejecutado del Plan Anual de Contrataciones.

Servicios. En los procesos de contratación de servicios se ejecutó el 79% del Plan Anual de Contrataciones.

14. DONACIONES

No se efectuaron donaciones en el año 2017 por parte de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones – ARCOTEL.

15. INCORPORACIÓN DE RECOMENDACIONES Y DICTÁMENES POR PARTE DE LAS ENTIDADES DE LA FUNCIÓN DE TRANSPARENCIA Y CONTROL SOCIAL Y LA PROCURADURIA GENERAL DEL ESTADO

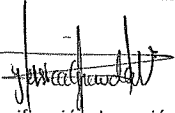
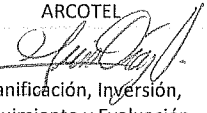
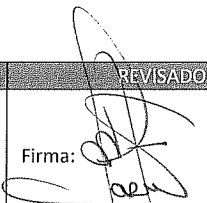
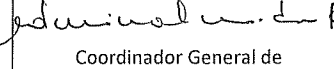
La Institución mantiene una estructura para el seguimiento de Recomendaciones de los informes emitidos por la Contraloría General del Estado (CGE) y por la Dirección de Auditoría Interna de la Institución, la que permite una supervisión permanente por parte del personal designado para el efecto en cada Unidad Administrativa, habiéndose colocado adicionalmente en el Servidor Institucional una carpeta compartida para recopilar información relacionada con el cumplimiento de las referidas Recomendaciones, en la cual cada Unidad

Administrativa de la ARCOTEL almacena los documentos verificadores que respaldan el cumplimiento de las Recomendaciones de su competencia

De acuerdo a la información proporcionada por la Dirección de Auditoría Interna, particularmente sobre la base de los Informes DAI-AI-0284-2017 y DAI-AI-0364-2017, la Dirección de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación de la ARCOTEL tiene registrado al 31 de diciembre de 2017 un total de 43 Informes de Exámenes Especiales de Auditoría Interna y de la Contraloría General del Estado a la gestión de la ARCOTEL, contabilizándose 159 Recomendaciones y 515 Registros, tal como se detalla en la siguiente Tabla. Cabe puntualizar que existen recomendaciones generales dirigidas a varias Direcciones o Unidades Administrativas, por lo que se procedió al registro individual de cada recomendación por Unidad responsable de cumplimiento, en virtud de lo cual el número total de registros es superior al número total de recomendaciones.

Descripción	Número de Informes	Número de Recomendaciones	Número de Registros
Recomendaciones Eventuales desde el 01-enero-2010 hasta 16-febrero-2015	19	37	70
Recomendaciones Eventuales y Permanentes desde el 17-febrero-2015 hasta el 31-diciembre-2017	24	122	445
TOTAL	43	159	515

Tabla 12: Recomendaciones de Auditoría Interna y de la CGE

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Firma:  Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación ARCOTEL Firma:  Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación ARCOTEL Fecha: 21-03-2018	Firma:  Director de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación ARCOTEL Fecha: 21-03-2018	Firma:  Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica ARCOTEL Fecha: 21-03-2018