

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, botines, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, número instructivo)	Servicio Automatizado (S/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 (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio		
1	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS (RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y PETICIONES DE INFORMACIÓN) DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	Este servicio atiende los requerimientos que presentan los abonados, clientes y usuarios de los servicios de telecomunicaciones, los cuales pueden estar enfocados a: 1) Control del Espectro Radioeléctrico 2) Mediciones de radiaciones no ionizantes 3) Servicio Móvil Avanzado 4) Servicio de Valor Agregado 5) Telefonía Fija 6) Radiodifusión y Televisión, Audio y Video por Suscripción. 7) Servicios Portadores 8) Radiocomunicaciones	El abonado, cliente y usuario de los servicios de telecomunicaciones presenta su requerimiento a través de los siguientes canales de atención de ARCOTEL: 1.- Llamando al 1800-567-567 en el cual deberá indicarle al teleoperador del Call Center su requerimiento. 2.- Ingresando a la página: http://www.arcotel.gob.ec/ y detallar su requerimiento en el Formulario de Reclamos. 3.- Bajar el aplicativo gratuito para teléfonos inteligentes el mismo que a través de un formulario electrónico registra en línea la información y reclamo correspondiente. 4.- Ingresar a través de la red social Facebook el cual se encuentra un formulario de reclamos que permite registrar el detalle del mismo. 5.- Presentar su requerimiento de manera personalizada en cualquiera de las oficinas de ARCOTEL a nivel nacional.	El abonado, cliente y usuario para la presentación de un requerimiento no debe contar con ningún requisito, únicamente deberá informar o presentar la información personal básica de referencia para contacto y luego detallar su requerimiento.	La ARCOTEL cuenta con el procedimiento que describe las actividades, tareas y productos a realizarse desde el registro de requerimientos, su análisis, gestión con la prestadora de servicios de telecomunicaciones respectiva, validación y cierre del requerimiento que incluye la confirmación del abonado, cliente y usuario de los servicios de telecomunicaciones.	El horario de atención de requerimientos se detalla de acuerdo a los diferentes canales de ARCOTEL para este servicio: 1.- 1800-567-567: Se atiende de lunes a viernes de 7H00 a 22H00, sábados y domingos de 8H00 a 19H00. 2.- Las atenciones personalizadas en las oficinas de la ARCOTEL son de lunes a viernes de 8H15 a 17H00. 3.- Para la atención por página web, aplicativo para teléfonos inteligentes y por red social Facebook la atención es ininterrumpida los 365 días del año.	No tiene Costo	El tiempo promedio ponderado para la atención de los requerimientos (reclamos, denuncias, sugerencia y peticiones de información) es de 7 días.	Todos los abonados, clientes y usuarios de los servicios de telecomunicación es.	- Quito: Dirección Nacional de Información, Servicio y Participación Ciudadana. - Sedes de las Coordinaciones Zonales (Guayaquil, Cuenca, Portoviejo, Riobamba, Loja, Lago Agrio, Santa Cruz) - Centros Regionales de Información y Servicio al Ciudadano. - QUITO: Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarreal. Telf.: 02 2272180. - GUAYAQUIL: Ciudadela ITEL Manzana 28 Solar 1, junto al Colegio de Ingenieros Civiles del Guayas. Telf.: 04 2241-646. - CUENCA: Luis Cordero 523 y Honorato Viquez. Telf. 07-2820 860. - RIOBAMBA: Km. 2 vía Cumbro (Sector La Inmaculada). Telf.: 03 262202 03-2622021 03-2622022. - PORTOVIEJO: Ciudadela California entre calle Chone y Junín. Telf.: 05 2931-286 05 2931-274. - LOJA: Cda. Daniel Álvarez. Av. Benjamín Carrón y Olivos. (Referencia a dos cuadras de la segunda). Telf.: 2377771, 2820860 ext. 4203 o 4202. - LAGO AGRIO: Av. Circunvalación y Río Aguarico, Ed. Centro de Atención Ciudadana. Telf. 06 2991909. - GALAPAGOS: Santa Cruz. Av. Rodríguez Lara s/n Telf.: 09 2527 495 2524769	1.- Call Center, llamando al 1800 567-567. 2.- Formularios de reclamos en la página Web www.arcotel.gob.ec 3.- Aplicativo para dispositivos móviles inteligentes 4.- Facebook 5.- Atención en todas las oficinas de ARCOTEL a nivel nacional	Si	http://www.arcotel.gob.ec	http://www.arcotel.gob.ec	http://www.arcotel.gob.ec	http://www.arcotel.gob.ec	http://www.arcotel.gob.ec	35.823	35.823	95,03%
2	MEDICIÓN DE VELOCIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET	Se ofrece el servicio de medición de velocidad de Internet a través de un aplicativo propio de la institución, para que el usuario conozca la velocidad real de este servicio proporcionado por el operador que el ha contratado.	El cliente o usuario del servicio de Internet, debe acceder al siguiente link: http://speedtest.supertel.gob.ec/	El cliente o usuario debe contar con acceso a Internet	Los datos ingresados por el cliente o usuario son procesados de manera automática por el aplicativo y los equipos informáticos disponibles para cumplir este servicio en ARCOTEL	El servicio se encuentra disponible permanentemente.	No tiene Costo	inmediato	El servicio de medición de velocidad de Internet de la ARCOTEL está a disposición de los clientes o usuarios del servicio de Internet.	Este es un servicio en línea	Este es un servicio en línea	Página web institucional: www.arcotel.gob.ec	Si	Este servicio no requiere formulario	http://www.supertel.gob.ec	NO DISPONIBLE (Migración de la página web, transición)	NO DISPONIBLE (Migración de la página web, transición)	NO DISPONIBLE (Migración de la página web, transición)		
3	ESTADÍSTICAS E INFORMACIÓN DEL SECTOR DE LAS TELECOMUNICACIONES	Este servicio consiste en proporcionar información estadística del ámbito de telecomunicaciones: * Información técnica de control. * Información estadística de control. * Información técnica de regulación. * Información estadística de regulación.	La ciudadanía debe acceder al siguiente link: http://geportal.supertel.gob.ec:7012/Geportal/Visor.html	El cliente o usuario debe contar con acceso a Internet y acceder al link detallado.	Los datos ingresados por el cliente o usuario son procesados de manera automática por el aplicativo y los equipos informáticos disponibles para cumplir este servicio en ARCOTEL	El servicio se encuentra disponible permanentemente.	No tiene Costo	inmediato	Toda la ciudadanía	Este es un servicio en línea	Este es un servicio en línea	Página web institucional: www.arcotel.gob.ec	Si	Este servicio no requiere formulario	http://www.geportal.supertel.gob.ec:7012/Geportal/Visor.html	NO DISPONIBLE (Migración de la página web, transición)	NO DISPONIBLE (Migración de la página web, transición)	NO DISPONIBLE (Migración de la página web, transición)		

4	TELÉFONOS HOMOLOGADOS	A través de este servicio la ciudadanía puede consultar si la marca y modelo del su teléfono celular se encuentra homologado	La ciudadanía debe acceder al siguiente link: http://www02.supertel.gob.ec/8080/CERTIFICADOSHOMOLOGACION/	El ciudadano debe conocer la marca y modelo del teléfono celular que requiere consultar	Los datos ingresados por el ciudadano son consultados automáticamente en la base de datos respectiva que dispone la ARCOTEL	El servicio se encuentra disponible permanentemente.	No tiene Costo	inmediato	Toda la ciudadanía	Este es un servicio en línea	Este es un servicio en línea	Página web institucional: www.arcotel.gob.ec	SI	Este servicio no requiere formulario	http://www02.supertel.gob.ec/8080/CERTIFICADOSHOMOLOGACION/	NO DISPONIBLE (Migración de la página web, transición)	NO DISPONIBLE (Migración de la página web, transición)	NO DISPONIBLE (Migración de la página web, transición)
5	HOMOLOGACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES DE TELECOMUNICACIONES	El servicio de homologación de equipos terminales de telecomunicaciones permite la verificación técnica para determinar si es adecuado para operar en una red de telecomunicaciones específica en Ecuador.	El solicitante de este servicio debe: 1) Descargar el modelo de solicitud en la página web. 2) Llenar y presentar la solicitud en Archivo General de la 9 de Octubre y Berlín. 3) Presentar el(los) equipos a homologar en el edificio de ARCOTEL de la 9 de Octubre N27-75 y Berlín (Quito) o en el Laboratorio de la Estación de Calderón.	a) Para equipos de telecomunicaciones fabricados o ensamblados fuera del Ecuador: •Solicitud escrita dirigida a Directora Ejecutiva de ARCOTEL. •Manuales técnicos. •Características de funcionamiento. •Un certificado o un documento de características técnicas de los equipos cuya clase, marca y modelo se quiere homologar, emitido por un organismo internacional reconocido. b) Para equipos de telecomunicaciones fabricados o ensamblados en el Ecuador: Solicitud técnica de otorgamiento de licencia no automática de importación de decodificadores y/o receptores satelitales FTA (Free To Air) y verificar que esté acorde al instructivo de Procedimientos para la Gestión de Documentos y Archivo de la SUPERTEL (Resolución ST-2012-00284): - Datos del destinatario - Firma de responsabilidad del remitente. - Dirección a donde se remitirá la respuesta, 1. Que los anexos correspondan a lo que se indica en la solicitud. Adicionalmente, esta solicitud deberá contar con sus correspondientes anexos.	-Se realizan pruebas técnicas en el laboratorio de la ARCOTEL -Revisión de requisitos establecidos El procedimiento interno se encuentra detallado en la Resolución ST-2014-0523	Días laborables desde las 8.15 a 17:00, de lunes a viernes	Según las disposiciones dadas en las Resoluciones: •Resolución 164-04-CONATEL-2008 de 6 de marzo de 2008, y Fe de erratas de 24 de marzo de 2008 del artículo 2 que dice US\$ 3.800, debe decir US\$ 3.800". •Resolución No. SENATEL-2008-0562 de 04 de abril de 2008 Costos para los Terminales Para el Servicio Móvil Avanzado "Teléfonos Móviles Celulares": •Gama Alta: US\$ 3.800 (Igual o Más de \$ 301) •Gama Media: US\$ 2.530 (de \$121- \$300) •Gama Baja: US\$ 1.270 (de \$0- \$120) Costo para "Otros" equipos.	15 días laborables	Personas naturales o jurídicas	Secretaría General de la ARCOTEL o Laboratorio de la Estación de Calderón	Oficina de ARCOTEL en Quito: 9 de Octubre y Berlín. Teléfono 022946400 Laboratorio de AARCOTEL en Calderón: Sector Cuchiguanos, b/fn. Teléfono 022946400	Ventanilla: Acercarse a la oficina de Secretaría General de la ARCOTEL o a su Laboratorio de Homologación en Calderón	No	http://www02.supertel.gob.ec/8080/CERTIFICADOSHOMOLOGACION/	NO DISPONIBLE (En el mes de marzo no estuvo habilitado el servicio en línea)	291	291	NO DISPONIBLE (La medición de satisfacción a los usuarios está en proceso de implementación)
6	OTORGAMIENTO DE LICENCIAS DE IMPORTACIÓN	Este servicio consiste en atender las peticiones de las personas naturales o jurídicas que hayan solicitado el otorgamiento de la licencia no automática de importación de decodificadores (incluyendo Set Top Box para TDTI y/o receptores satelitales FTA; adicionalmente, ARCOTEL realiza un control técnico posterior a este tipo de otorgamiento con el objetivo de determinar si el destino final y el uso de los mismos, son los declarados inicialmente por los solicitantes. La licencia no automática para la importación de equipos decodificadores y/o receptores satelitales FTA, tendrá una vigencia de 90 días calendario contada a partir de la fecha de su otorgamiento.	El solicitante de este servicio debe: 1) Descargar el modelo de solicitud en la página web 2) Presentar la solicitud en el edificio de ARCOTEL de la 9 de Octubre N27-75 y Berlín, o en cualquiera de sus Dependencias Regionales.	Recepción solicitud Enrutar trámite al equipo técnico correspondiente Realizar análisis técnico del trámite Otorgar licencia, de ser pertinente Registrar otorgamiento de licencia Preparar información para realizar control técnico Realizar control técnico aleatorio a los licenciatarios; así como, a los concesionarios para determinar si el destino y el uso de los decodificadores y/o receptores satelitales, son los declarados inicialmente por los solicitantes. Elaborar reporte general consolidado de límites de licencias no automáticas de importación. Conforme a las resoluciones aplicables. Recepción Análisis de la información Ejecución del trámite.	Días laborables desde las 8.15 a 17:00, de lunes a viernes	No tiene Costo	8 días laborables	Personas naturales o jurídicas cuya actividad sea la importación de equipos	Secretaría General y dependencias regionales de ARCOTEL en el país.	QUITO: Av. Amazonas 7071 y Gaspar de Villarroel. Quito, Telf.: 02 2272180. GUAYAS: Ciudadela IETEL Manzana 28 Solar 1, junto al Colegio de Ingenieros Civiles del Guayas, Telf.: 04 2241-646. CUENCA: Luis Cordero 521 y Honorato Vázquez, Telf. 07-2820-860. RODRIGUEZ: Km. 2 vía Chambo (Sector La Inmaculada), Telf.: 03-2622020 03-2622021 03-2622022. PORTOVEJO: Ciudadela California entre calle Chone y Junín, Telf.: 05 2931-286 05 2931-274. LOJA: Cda. Daniel Álvarez, Av. Rosales, Esmeraldas.	Ventanilla	No	http://www02.supertel.gob.ec/8080/CERTIFICADOSHOMOLOGACION/	NO APLICA (La ARCOTEL no dispone de este servicio en línea)	30	30	NO DISPONIBLE (La medición de satisfacción a los usuarios está en proceso de implementación)	
7	REGISTRO DE EQUIPOS INHIBIDORES DE SEÑAL DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES.	Este servicio consiste en atender solicitudes referentes a equipos inhibidores de señales de telecomunicaciones mediante la aplicación del control técnico correspondiente a los equipos inhibidores de a fin de verificar su operatividad. La licencia no automática para la importación de equipos decodificadores y/o receptores satelitales FTA, tendrá una vigencia de 90 días calendario contada a partir de la fecha de su otorgamiento.	El solicitante de este servicio debe: 1) Descargar el modelo de solicitud en la página web. 2) Llenar y presentar la solicitud en el portal institucional (www.arcotel.gob.ec) 3) Presentar el(los) equipos inhibidores a certificar en el edificio de ARCOTEL de la 9 de Octubre N27-75 y Berlín (Quito) o en el laboratorio de la Estación de Calderón. de ser el caso	Se deberá entregar junto con la solicitud, lo siguiente: •Características de funcionamiento del equipo. •RUC (personas naturales o jurídicas) •Documento de constitución de la empresa en caso de ser una persona jurídica •Equipo(s) que se requiere homologar	Se realizan pruebas técnicas en el laboratorio de la ARCOTEL	Días laborables desde las 8.15 a 17:00, de lunes a viernes	No tiene Costo	15 días laborables	Agencias del Sistema Financiero Nacional y en los centros de Rehabilitación Social del país	Secretaría General de la ARCOTEL	Oficina de ARCOTEL en Quito: 9 de Octubre y Berlín. Teléfono 022946400	Ventanilla: Acercarse a la oficina de Secretaría General de la ARCOTEL	No	http://www02.supertel.gob.ec/8080/CERTIFICADOSHOMOLOGACION/	NO DISPONIBLE (En el mes de marzo no estuvo habilitado el servicio en línea)	19	19	NO DISPONIBLE (La medición de satisfacción a los usuarios está en proceso de implementación)
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)										La ex Supertel no disponía de un link en el Portal de Trámites Ciudadanos								
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										31/03/2015								
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										MENSUAL								
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):										DIRECCIÓN NACIONAL DE INFORMACIÓN, SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA								
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):										Eco. Patricio Beltrán								
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										pbeltrán@arcotel.gob.ec								
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										(02) 2272-180 Ext.: 3148								