

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

| No. | Denominación del servicio  | Descripción del servicio   | Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).   | Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)   | Procedimiento interno que sigue el servicio   | Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios) | Costo    | Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico) | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio   | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución) | Servicio Automatizado (Si/No) | Link para descargar el formulario de servicios                    | Link para el servicio por internet (on line)                            | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio  |
|-----|--|--|---|---|---|--|----------|---|--|---|--|---|-------------------------------|---|---|---|--|---|
| 1   | Solicitud de Acceso a la Información Pública                       | Pedido realizado por cualquier ciudadano/a para conocer el manejo de los recursos que hacen las instituciones del Estado.  | 1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico. 2. Estar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 15 días dispuestos en el art. 7 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga). 3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o retro en oficinas) | 1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública; 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea). 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta. | 1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta a a quien haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta a la solicitante | 08H15 a 17H00  | Gratuito | 15 días   | Ciudadanía en general  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional | DIRECCIONES  | Oficinas a escala nacional  | No                            | SOLICITUD ACCESO  | <a href="#">Formulario de solicitud de acceso a información pública</a> | 9   | 83   | Información no disponible ARCTEL, deberá desarrollar algún mecanismo para medir la satisfacción sobre el uso de sus servicios |
| 2   | SOLICITUD DE OTORGAMIENTO O ADMINISTRACIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES | El otorgamiento se lo realiza a los usuarios que cumplen con los requisitos legales, técnicos y económicos - financieros, según los formatos establecidos. El proceso de otorgamiento termina con la recepción del pago por derechos de concesión para los casos que solicite y la suscripción del acta de suscripción con la que el usuario acepta las condiciones estipuladas en el título habilitante y la aplicación del ordenamiento jurídico vigente. La administración se la realiza en atención a la solicitud presentada por los usuarios para esto deben cumplir con los requisitos legales y técnicos presentados acorde al tipo de solicitud según los formatos establecidos. El poseedor del título habilitante puede solicitar: cesión, transferencia, enajenación, extinción, modificaciones legales o técnicas del título habilitante. | <a href="https://www.gub.uy/VAG24M">https://www.gub.uy/VAG24M</a>   | LOS REQUISITOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES ESTAN PUBLICADAS EN PAGINAS INDEPENDIENTES DE LA PAGINA WEB.  | Solicitud ingresa a la Dirección de Títulos Habilitantes  | 08H15 a 17H00  | US\$ 0   | De acuerdo al procedimiento                         | Ciudadanos y empresas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional | Av. Diego de Almagro N31-95 Whympyer y Alpallana- Teléfono: (593)(2) 2947800   | Oficina, correo electrónico y comunicaciones oficiales  | No                            | <a href="https://www.gub.uy/26248b">https://www.gub.uy/26248b</a> | <a href="https://www.gub.uy/4m9m9v/">https://www.gub.uy/4m9m9v/</a>     | 293   | 3,164  | Información no disponible ARCTEL, deberá desarrollar algún mecanismo para medir la satisfacción sobre el uso de sus servicios |
| 3   | ATENCIÓN A PRESTADORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES          | Disposiciones de acceso y uso compartido de infraestructura para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones. Convenio entre las partes, que permite el acceso y uso compartido de infraestructuras físicas para la prestación de servicios de telecomunicaciones.  | <a href="https://www.gub.uy/1C89Y">https://www.gub.uy/1C89Y</a>   | <a href="https://www.gub.uy/8Cm7V">https://www.gub.uy/8Cm7V</a>   | <a href="https://www.gub.uy/815Cm7V">https://www.gub.uy/815Cm7V</a>   | 08H15 a 17H00  | US\$ 0   | De acuerdo al procedimiento                         | Ciudadanos y empresas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional | Av. Diego de Almagro N31-95 Whympyer y Alpallana- Teléfono: (593)(2) 2947800   | Oficina, correo electrónico y comunicaciones oficiales  | Sí                            | <a href="https://www.gub.uy/26554a">https://www.gub.uy/26554a</a> | <a href="https://www.gub.uy/4V7X0/">https://www.gub.uy/4V7X0/</a>       | 65  | 508  | Información no disponible ARCTEL, deberá desarrollar algún mecanismo para medir la satisfacción sobre el uso de sus servicios |
| 4   | ATENCIÓN DE RECLAMOS, DENUNCIAS, PEDIDOS DE INFORMACIÓN            | El servicio se lo ofrece de forma gratuita y está orientado al fortalecimiento de la transparencia institucional a través de la atención de reclamos, denuncias, pedidos de información y apelaciones a los procesos de concesión, autorización, modificación de títulos habilitantes, relacionados a las Telecomunicaciones de personas naturales o jurídicas, o de los Organismos de Control. Este servicio se lo ofrece a nivel nacional en las oficinas de la ARCTEL de lunes a viernes de 8H00 a 17H00 de forma presencial, a través de los medios digitales como redes sociales, página web y correo electrónico, además de Call Center.   | <a href="https://www.gub.uy/4u884a">https://www.gub.uy/4u884a</a>   | Llenar el formulario correspondiente  | Solicitud ingresa a la Unidad de Atención a Reclamos  | 08H15 a 17H00  | US\$ 0   | De acuerdo al procedimiento                         | Ciudadanos y empresas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional | Av. Diego de Almagro N31-95 Whympyer y Alpallana- Teléfono: (593)(2) 2947800   | Oficina, correo electrónico, página web, línea 1800 667-567, redes sociales   | sí                            | <a href="https://www.gub.uy/2P242b">https://www.gub.uy/2P242b</a> | <a href="https://www.gub.uy/4C7va30m">https://www.gub.uy/4C7va30m</a>   | 4565  | 52454  | Información no disponible ARCTEL, deberá desarrollar algún mecanismo para medir la satisfacción sobre el uso de sus servicios |
| 5   | INFORMACIÓN ESTADÍSTICAS Y TÉCNICA DEL SECTOR                      | Este servicio se ofrece de forma gratuita y consiste en proporcionar información estadística del ámbito, en el que se incluyen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonía Fija</li> <li>• Servicio Móvil Avanzado</li> <li>• Servicio Portables</li> <li>• Espectro Radioeléctrico</li> <li>• Sistemas Troncalizados</li> <li>• Empresas Telecomunicaciones</li> <li>• Internet</li> <li>• Redes privadas</li> <li>• Audio y Video por suscripción</li> <li>• Clases</li> <li>• Radiodifusión y Televisión</li> <li>• Entidades de Certificación</li> </ul> <p>Toda la ciudadanía puede acceder al servicio a través del portal institucional de la ARCTEL, que cuenta con una disponibilidad del 99,8% los 365 días del año, las 24 horas.</p>   | <a href="https://www.gub.uy/2B264v">https://www.gub.uy/2B264v</a>   | Ingresar a la sección estadísticas de la página web, o enviar un pedido al correo: comunicacion@arctel.gub.ec   | Solicitud ingresa a la Dirección de Estudios y Análisis de Mercado  | 08H15 a 17H00  | US\$ 0   | De acuerdo al procedimiento                         | Ciudadanos y empresas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional | Av. Diego de Almagro N31-95 Whympyer y Alpallana- Teléfono: (593)(2) 2947800   | Oficina, correo electrónico y comunicaciones oficiales  | No                            | <a href="https://www.gub.uy/43m4d">https://www.gub.uy/43m4d</a>   | <a href="https://www.gub.uy/43m4d">https://www.gub.uy/43m4d</a>         | 4   | 46   | Información no disponible ARCTEL, deberá desarrollar algún mecanismo para medir la satisfacción sobre el uso de sus servicios |

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

| No. | Denominación del servicio  | Descripción del servicio  | Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía 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, teléfono, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución) | 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 período (mensual) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio   |
|-----|--|---|---|--|--|--|------------------------------|---|--|---|--|---|------------------------------|---|---|---|--|--|
| 6   | ATENCIÓN A SOLICITUDES DE CONTROL DE CUMPLIMIENTO DE NORMAS SOBRE EMISIÓN DE RADIACIONES NO IONIZANTES | Radiaciones no ionizantes: Según lo establecido en la Ley de Telecomunicaciones, se entenderá como la radiación generada por uso de frecuencias del espectro radioeléctrico que no es capaz de impartir directamente energía a una molécula o incluso a un átomo, de modo que pueda remover electrones o romper enlaces químicos.<br><br>Considerando que las emisiones de campos electromagnéticos (CEM) constituyen una de las exposiciones ambientales más comunes y que a su vez generan gran interés en la ciudadanía, se considera indispensable que los Organismos competentes proporcionen fuentes oficiales de información a través de un contacto directo con los interesados.<br><br>En este sentido la ARCOTEL atiende solicitudes de Charlas Informativas y mediciones para determinar el cumplimiento de la normativa vigente sobre emisión de radiaciones no ionizantes. | <a href="http://www.rcot.gov.ec/2656/">http://www.rcot.gov.ec/2656/</a>   | Solicitar requerimiento a través de canales oficiales  | Solicitud ingresa a la Dirección Técnica de Control del Espectro Radioeléctrico.   | 08H15 a 17H00  | US\$ 0                       | De acuerdo al procedimiento                         | Ciudadanos y empresas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional | Av. Diego de Almagro N31-95 Whympy y Alpillana-<br>Teléfono: (593)(2) 2947800  | Oficina, correo electrónico y comunicaciones oficiales  | No                           | <a href="http://www.rcot.gov.ec/2656/">http://www.rcot.gov.ec/2656/</a>       | <a href="http://www.rcot.gov.ec/2656/">http://www.rcot.gov.ec/2656/</a>       | 1   | 12   | Información no disponible ARCOTEL, deberá desarrollar algún mecanismo para medir la satisfacción sobre el uso de sus servicios |
| 7   | BLOQUEO DE EQUIPOS TERMINALES DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO - SMA  | La ARCOTEL ofrece el servicio de coordinación con las operadoras para el bloqueo de equipos terminales del servicio móvil avanzado SMA por solicitud del propietario a las operadoras del servicio, cuando su equipo fue robado.  | <a href="http://www.rcot.gov.ec/3769/">http://www.rcot.gov.ec/3769/</a>   | El usuario deberá comunicarse con la operadora respectiva  | La operadora solicita a ARCOTEL el bloqueo del equipo  | 08H15 a 17H00  | US\$ 0                       | De acuerdo al procedimiento                         | Ciudadanos y empresas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional | Av. Diego de Almagro N31-95 Whympy y Alpillana-<br>Teléfono: (593)(2) 2947800  | Oficina, correo electrónico y comunicaciones oficiales  | No                           | <a href="http://www.rcot.gov.ec/3769/">http://www.rcot.gov.ec/3769/</a>       | <a href="http://www.rcot.gov.ec/3769/">http://www.rcot.gov.ec/3769/</a>       | 26886   | 233508   | Información no disponible ARCOTEL, deberá desarrollar algún mecanismo para medir la satisfacción sobre el uso de sus servicios |
| 8   | NOTIFICACIÓN POR USO INDEBIDO EN LLAMADAS A NÚMEROS DE EMERGENCIA                                      | La ARCOTEL ofrece el servicio de notificación a las operadoras de los números telefónicos móviles y fijos a ser bloqueados por uso indebido en llamadas a números de emergencia.<br><br>La ARCOTEL recibe de la empresa pública ECU 911 la solicitud de bloqueo de número telefónicos móviles y fijos por uso indebido en llamadas de emergencia, realiza un análisis y el listado de número telefónicos móviles y fijos a ser bloqueados es enviado a la operadora que corresponda.  | <a href="http://www.rcot.gov.ec/3292/">http://www.rcot.gov.ec/3292/</a>   | La ARCOTEL recibe de la empresa pública ECU 911 la solicitud de bloqueo de número telefónicos móviles y fijos por uso indebido en llamadas de emergencia | La ARCOTEL realiza un análisis y el listado de número telefónicos móviles y fijos a ser bloqueados es enviado a la operadora que corresponda | 08H15 a 17H00  | US\$ 0                       | De acuerdo al procedimiento                         | Ciudadanos y empresas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional | Av. Diego de Almagro N31-95 Whympy y Alpillana-<br>Teléfono: (593)(2) 2947800  | Oficina, correo electrónico y comunicaciones oficiales  | No                           | <a href="http://www.rcot.gov.ec/3292/">http://www.rcot.gov.ec/3292/</a>       | <a href="http://www.rcot.gov.ec/3292/">http://www.rcot.gov.ec/3292/</a>       | 11290   | 77242  | Información no disponible ARCOTEL, deberá desarrollar algún mecanismo para medir la satisfacción sobre el uso de sus servicios |
| 9   | REGISTRO DE EQUIPOS INHIBIDORES DE SEÑAL   | La ARCOTEL ofrece de forma gratuita el registro de inhibidores de señal, así como el control de los parámetros técnicos de emisión.<br><br>Un equipo inhibidor de señal: Es un instrumento que impide recibir señales de teléfono celular desde la estación base. Cuando se utiliza, desactiva efectivamente los teléfonos celulares. Estos dispositivos se pueden utilizar en cualquier lugar, pero se utilizan principalmente en lugares o recintos donde están restringidas las llamadas telefónicas, para no perturbar actividades por el ruido como en escuelas u hospitales, o para evitar comisión de crímenes como sería el caso de las cárceles y otros establecimientos penitenciarios.   | <a href="http://www.rcot.gov.ec/2927/35/">http://www.rcot.gov.ec/2927/35/</a>   | Llenar el formulario correspondiente   | Solicitud ingresa a la Dirección Técnica de Homologación de Equipos  | 08H15 a 17H00  | US\$ 0                       | De acuerdo al procedimiento                         | Ciudadanos y empresas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional | Av. Diego de Almagro N31-95 Whympy y Alpillana-<br>Teléfono: (593)(2) 2947800  | Oficina, correo electrónico y comunicaciones oficiales  | No                           | <a href="http://www.rcot.gov.ec/2927/35/">http://www.rcot.gov.ec/2927/35/</a> | <a href="http://www.rcot.gov.ec/2927/35/">http://www.rcot.gov.ec/2927/35/</a> | 3   | 15   | Información no disponible ARCOTEL, deberá desarrollar algún mecanismo para medir la satisfacción sobre el uso de sus servicios |
| 10  | HOMOLOGACIÓN DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES  | La ARCOTEL ofrece el servicio de emisión de certificados de equipos de telecomunicaciones conforme a la clase del equipo y el pago de los valores respectivos.<br><br>Certificación.- Validar que el equipo de telecomunicaciones cumple con los parámetros técnicos establecidos en los estándares internacionales.<br><br>Homologación.- Es el proceso por el que un equipo terminal de telecomunicaciones de una clase, marca y modelo es sometido a verificación técnica para determinar si es adecuado para operar en una red de telecomunicaciones específica.  | <a href="http://www.rcot.gov.ec/2926/1/">http://www.rcot.gov.ec/2926/1/</a>   | <a href="http://www.rcot.gov.ec/2926/1/">http://www.rcot.gov.ec/2926/1/</a>  | Solicitud ingresa a la Dirección Técnica de Homologación de Equipos  | 08H15 a 17H00  | US\$ 140,36 para el año 2017 | De acuerdo al procedimiento                         | Ciudadanos y empresas  | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional | Av. Diego de Almagro N31-95 Whympy y Alpillana-<br>Teléfono: (593)(2) 2947800  | Oficina, correo electrónico y comunicaciones oficiales  | No                           | <a href="http://www.rcot.gov.ec/2926/1/">http://www.rcot.gov.ec/2926/1/</a>   | <a href="http://www.rcot.gov.ec/2926/1/">http://www.rcot.gov.ec/2926/1/</a>   | 125   | 839  | Información no disponible ARCOTEL, deberá desarrollar algún mecanismo para medir la satisfacción sobre el uso de sus servicios |

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

[Trámites Ciudadanos](#)

|   |  |
|---|--|
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:  | 30/09/2018   |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:                                  | MENSUAL  |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):                                  | UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL  |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):              | LCDO. MARIO JARRÍN COELLO  |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | <a href="mailto:mario.jarrin@arcotel.gob.ec">mario.jarrin@arcotel.gob.ec</a> |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:  | (02) 2947800 EXTENSIÓN: 3155   |