

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 teléfonos de la oficina y dependencias que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipo 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 móvil)	Servicio Automatizado (S/No)	Link para descargar el formulario de servicio	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. Estar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 15 días dispuesto en el Art. 9 de la LOTIAIP (10 días y 5 días con prórroga). Realizar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o entre en oficina)	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 oficina que genera, produce o controla la información. 2. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante	08H15 a 17H00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional		Oficinas a escala nacional	No	SOLICITUD ACCESO	Página de solicitud de Acceso a la Información Pública	57	353	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 aplican y la inscripción del acta de suscripción con la que el usuario acepta las condiciones estipuladas en el título habilitante y la aplicación del asentamiento 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, extensión, modificaciones legales o técnicas del título habilitante.	http://www.arctel.gub.ec	LOS REQUISITOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES ESTÁN PUBLICADOS EN PÁGINAS INDEPENDIENTES DE LA PÁGINA 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		Oficina, correo electrónico y comunicaciones oficiales	No	http://www.arctel.gub.ec	http://www.arctel.gub.ec	27	1.174	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 - Convenios entre las partes, que permite el acceso y uso compartido de infraestructuras físicas para la prestación de servicios de telecomunicaciones.	http://www.arctel.gub.ec	http://www.arctel.gub.ec	http://www.arctel.gub.ec	08H15 a 17H00	US\$ 0	De acuerdo al procedimiento	Ciudadanos y empresas	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional		Oficina, correo electrónico y comunicaciones oficiales	SI	http://www.arctel.gub.ec	http://www.arctel.gub.ec	16	118	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 peticiones 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 08H0 a 17H00 de forma presencial, a través de los medios digitales como redes sociales, página web y correo electrónico, además de Call Center.	http://www.arctel.gub.ec	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		Oficina, correo electrónico, página web, línea 1800 667 567, redes sociales	SI	http://www.arctel.gub.ec	http://www.arctel.gub.ec	1490	10174	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: • Telefonía Fija • Servicio Móvil Resutado • Servicio Portabilidad • Espectro Radioeléctrico • Sistemas Transmisionales • Empresas Telecomunicaciones • Internet • Redes privadas • Audio y Video por suscripción • Ciberseguridad • Radiodifusión y Televisión • Entidades de Certificación Toda la ciudadanía puede acceder al servicio a través del portal institucional de la ARCTEL que cuenta con una disponibilidad del 99.9% los 365 días del año, las 24 horas.	http://www.arctel.gub.ec	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	Quito, oficina matriz: Av. Diego de Almagro N31-05 entre Whimper y Albalillo Teléfono: 593-02-2947900 Correo electrónico: comunicacion@arctel.gub.ec Coordinación Zonal 3 - Heramba Estación de Comandante Técnica Via Chumbo Km 2, sector La Heramba Tel: 03 262 2020 / 21 / 22 Coordinación Zonal 4 - Portoviejo Calle de California, calle Chona s/n, entre Junín y Santa Ana Tel: 05 293 1286 / 448 / 274 Coordinación Zonal 5 - Guayaquil Calle ITEL, No. 28 km 1, junto al Colegio de Ingenieros Civiles del Ecuador Tel: 04 242 6400 Coordinación Zonal 6 - Cuenca Calle Luis Corbero 16-50 Av. Méndez de Verdugo Tel: 07 252 0860	Oficina, correo electrónico y comunicaciones oficiales	No	http://www.arctel.gub.ec	http://www.arctel.gub.ec	3	17	Información no disponible ARCTEL, deberá desarrollar algún mecanismo para medir la satisfacción sobre el uso de sus servicios
6	ATENCIÓN A SOLICITUDES DE CONTROL DE CUMPLIMIENTO DE NORMAS SOBRE EMISIÓN DE RADIACIONES NO IONIZANTES	Radiações 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 ionizar directamente aunque a una radiación incluida a un átomo, de modo que pueda remover electrones o romper enlaces químicos. Considerando que las emisiones de campo electromagnético (CEM) constituyen una de las exposiciones ambientales más comunes que a su vez generan gran interés en la ciudadanía, se considera indispensable que los Organismos competentes proponer los puntos oficiales de información a través de un contacto directo con los interesados. En este sentido la ARCTEL atiende solicitudes de Charlas Informativas y mediciones para determinar el cumplimiento de la normativa vigente sobre emisión de radiaciones no ionizantes.	http://www.arctel.gub.ec	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	Oficina Técnica - Galapagos: Calle Curove y Florencia, Ingenua, barrio Las Acacias, Santa Cruz Tel: 05 252 4769 Oficina Técnica - Loja: Av. Benjamín Carrión y Los Olivos, sector Daniel Alvarado Buzo Tel: 07 262 8660 ext. 4202 Oficina Técnica - Lago Agrio: Av. Circunvalación y Av. 80	Oficina, correo electrónico y comunicaciones oficiales	No	http://www.arctel.gub.ec	http://www.arctel.gub.ec	0	4	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 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 (Deberá ser 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, línea telefónica, 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 periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
7	SOLICITUD DE LICENCIA NO AUTOMÁTICA DE IMPORTACIÓN DE DECODIFICADORES Y/O RECEPTORES SATELITALES FTA	Las personas naturales o jurídicas que deseen importar Decodificadores y/o Receptores Satelitales FTA deben solicitar a ARCTEL una licencia no automática de importación para cada proceso de importación que ejecuten.	El importador debe acercarse a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCTEL) y presentar la solicitud y los requisitos correspondientes. Esta documentación será entregada en la ventanilla disponible para el efecto, luego de lo cual recibirá un número de trámite generado en el Sistema de Gestión Documental Quique mediante el cual, podrá realizar el seguimiento respectivo.	El procedimiento interno que sigue el servicio es el siguiente: 1.- Remitir y asignar trámite de fianca de importación. 2.- Disponer atención y análisis de solicitudes. 3.- Examen de los requisitos presentados. 4.- Elaborar notificación de respuesta. 5.- Suscribir notificaciones de respuesta	08H15 a 17H00	US\$ 0	2 días laborales	Personas naturales o jurídicas que realicen la importación de Decodificadores y/o Receptores Satelitales FTA	Quito, oficina matriz Coordinación Zonal 3 - Nobamba Coordinación Zonal 4 - Pomasqui Coordinación Zonal 5 - Guayaquil Coordinación Zonal 6 - Cuenca Oficina Técnica - Galapagos Oficina Técnica - Loja Oficina Técnica - Lago Agrio	Aguarico Tel: 06 299 1009 exts. 1120 y 1121	Presencial: Ventanilla y oficina	No		N/A	11	32	Información no disponible. ARCTEL 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 ARCTEL ofrece el servicio de notificación a los operadores de los números telefónicos móviles y fijos a ser bloqueados por uso indebido en llamadas a números de emergencia.	www.arctel.gob.ec	La ARCTEL recibe de la empresa pública ECU 911 la solicitud de bloqueo de número telefónico móvil y fijo 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 corresponde.	La ARCTEL realiza un análisis y el listado de número telefónicos móviles y fijos a ser bloqueados es enviado a la operadora que corresponde	08H15 a 17H00	US\$ 0	De acuerdo al procedimiento	Ciudadanos y empresas	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Oficina, como electrónico y comunicaciones oficiales	No	www.arctel.gob.ec	www.arctel.gob.ec	14214 (información a mayo)	87594	Información no disponible. ARCTEL deberá desarrollar algún mecanismo para medir la satisfacción sobre el uso de sus servicios	
9	REGISTRO DE EQUIPOS INHIBIDORES DE SEÑAL	La ARCTEL ofrece de forma gratuita el registro de inhibidores de señal, así como el control de los parámetros técnicos de emisión. 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 los casinos y otros establecimientos gaming/casinos.	www.arctel.gob.ec	Usar 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	Oficina, como electrónico y comunicaciones oficiales	No	www.arctel.gob.ec	www.arctel.gob.ec	0 La Resolución ARCTEL-2018-0995 (16-11-2018) prohíbe la instalación y el uso de equipos inhibidores y deja sin efecto todos los certificados de registro y dispone que se archiven los trámites relacionados	0	Información no disponible. ARCTEL deberá desarrollar algún mecanismo para medir la satisfacción sobre el uso de sus servicios	
10	HOMOLOGACIÓN DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES	La ARCTEL ofrece el servicio de emisión de certificados de equipos de telecomunicaciones conforme a la base del equipo y el pago de los valores respectivos. Certificación: Validez que el equipo de telecomunicación cumple con los parámetros técnicos establecidos en los estándares internacionales. 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.	www.arctel.gob.ec	www.arctel.gob.ec	Solicitud ingresa a la Dirección Técnica de Homologación de Equipos	08H15 a 17H00	US\$ 147,47 para el año 2019	De acuerdo al procedimiento	Ciudadanos y empresas	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Oficina, como electrónico y comunicaciones oficiales	No	www.arctel.gob.ec	www.arctel.gob.ec	114	748	Información no disponible. ARCTEL 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:											30/06/2019							
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):											MGS. MARIO JARRÍN COELLO							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											mario.jarrin@arctel.gob.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 2947800 EXTENSIÓN: 3155							