

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 <small>(Especificar si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)</small>	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: <small>(Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)</small>	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 dispuesto en el Art. 9 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, ó 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 o a quien haya delegado oficialmente.4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante	08H15 a 17H00	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional		Oficinas a escala nacional	No	SOLICITUD ACCESO	Formulario de solicitud de acceso a información pública	35	63	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 aplique y la suscripción del acta de sujeción 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.	https://goo.gl/VASZm	LOS REQUISITOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES ESTÁN PUBLICADAS 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	https://goo.gl/VZvaRn	https://goo.gl/avmpy	241	457	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.	https://goo.gl/1CzPFF	https://goo.gl/bCnVY	https://goo.gl/bCnVY	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	Sí	https://goo.gl/2BSUan	https://goo.gl/vnYXQj	47	82	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 8H30 a 17H00 de forma presencial, a través de los medio digitales como redes sociales, página web y correo electrónico, además de Call Center.	https://goo.gl/ux8Mv	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	sí	https://goo.gl/VPpPFN	https://goo.gl/CYq35m	0	1996	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 (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 período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
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 Avanzado • Servicio Portadores • Espectro Radioeléctrico • Sistemas Troncalizados • Empresas Telecomunicaciones • Internet • Redes privadas • Audio y Video por suscripción • Cibercafés • 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 99,8% los 365 días del año, las 24 horas.	https://goo.gl/FSHNCv	Ingresar a la sección estadísticas de la página web; o enviar un pedido al correo: comunicacion@arctel.gob.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 N31-95 entre Whympy y Alpillana Telf.: (593-02) 2 946 400 Correo electrónico: comunicacion@arctel.gob.ec Coordinación Zonal 3 - Riobamba: Estación de Comprobación Técnica Vía Chambo Km 2, sector La Inmaculada Telf.: 03 262 2020 /21 /22 Coordinación Zonal 4 - Portoviejo: Ciudadela California, calle Chone s/n, entre Junín y Santa Ana Telf.: 05 293 1296 / 448 / 274 Coordinación Zonal 5 - Guayaquil: Cdl. IETEL, Mz 28 lote 1, junto al Colegio de Ingenieros Civiles del Guayas Telf.: 04 262 6400 Coordinación Zonal 6 - Cuenca: Calle Luis Cordero 16-50 y Av. Héroes de Verolesma Telf.: 072820860 Oficina Técnica - Galápagos: Calles Cucuve y Floreana, esquina, barrio Las Acacias, Santa Cruz Telf.: 05 252 4769 Oficina Técnica - Loja: Av. Benjamín Carrión y Los Olivos, sector Daniel Álvarez Burneo Telf.: 07 282 0860 ext. 4202 Oficina Técnica - Lago Agrio: Av. Circunvalación y Av. Río Aguarico Telf.: 06 299 1909 exts. 1120 y 1121	Oficina, correo electrónico y comunicaciones oficiales	No	https://goo.gl/A3jqt4	https://goo.gl/dQxtLc	6	11	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	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. 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. 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.	https://goo.gl/2i55rN	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, correo electrónico y comunicaciones oficiales	No	https://goo.gl/HX6NsB	https://goo.gl/k4W5Kq	2	3	Información no disponible ARCTEL, deberá desarrollar algún mecanismo para medir la satisfacción sobre el uso de sus servicios	
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 la 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) a 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 Quipus mediante el cual, podrá realizar el seguimiento respectivo.	Requisitos Generales: a) Copia del manual técnico del modelo de equipo a importar; b) Copia de la factura de compra o proforma de los equipos que se requiere importar; y, c) Datos relativos a los equipos a importar de acuerdo al formato establecido en el Anexo 2 Requisitos Especiales: a) Personas naturales o jurídicas cuya actividad comercial u objeto social sea la provisión de receptores de abonado y/o receptores de prestador de servicio para sistemas de audio y vídeo por suscripción o televisión abierta, que se encuentren debidamente autorizados en el país, de acuerdo a los siguientes casos: 1) Para venta a un Prestador de Servicio de telecomunicaciones o de radiodifusión por suscripción, presentar la autorización	La ARCTEL remitirá la respuesta al trámite ingresado por el importador en aproximadamente dos días laborables contados desde el siguiente día de presentada su solicitud. En caso de requerirse mayor información o correcciones, remitirá un comunicado al importador notificando las observaciones. El importador deberá ser enviar la respuesta en un plazo máximo de dos días; en el caso de no completar la información solicitada en el plazo establecido, se procederá a archivar el trámite. El usuario puede	08H15 a 17H00	US\$ 0	2 días laborables	Personas naturales o jurídicas que realicen la importación de Decodificadores y/o Receptores Satelitales FTA	Quito, oficina matriz Coordinación Zonal 3 - Riobamba Coordinación Zonal 4 - Portoviejo Coordinación Zonal 5 - Guayaquil Coordinación Zonal 6 - Cuenca Oficina Técnica - Galápagos Oficina Técnica - Loja Oficina Técnica - Lago Agrio	Presencial: Ventanilla y oficina	No	http://www.arctel.gob.ec/himportacion2/	N/A	6	13	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 (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 período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
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. 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.	https://goo.gl/GX2XU	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		Oficina, correo electrónico y comunicaciones oficiales	No	https://goo.gl/V17kxy	https://goo.gl/1mHqBy	11878 (información a enero 2020)	24218	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. 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.	https://goo.gl/P2W25G	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		Oficina, correo electrónico y comunicaciones oficiales	No	https://goo.gl/h0I9eV	https://goo.gl/d5xTVY	0 La Resolución ARCOTEL-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 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. Certificación.- Validar 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.	https://goo.gl/79oIL1	https://goo.gl/Km23kA	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		Oficina, correo electrónico y comunicaciones oficiales	No	https://goo.gl/6DyogB	https://goo.gl/9v6hFZ	90	220	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:												31/03/2020						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - 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:												Mario.Jarrin@arcotel.gob.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(02) 2947800 EXTENSIÓN: 3155						