

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

INFORME RENDICIÓN DE CUENTAS 2020

ARCOTEL

Mayo, 2021



TABLA DE CONTENIDO

1. ANTECEDENTES	5
2. INTRODUCCIÓN	5
3. OBJETIVO	6
4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA INSTITUCIÓN	6
4.1. MISIÓN	6
4.2. VISIÓN	6
4.3. VALORES	6
4.4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES:	7
5. PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL ÁMBITO TÉCNICO	8
5.1. GESTIÓN DE REGULACIÓN:	8
5.2. GESTIÓN TÉCNICA DE TÍTULOS HABILITANTES:	16
PROCESO DE TÍTULOS HABILITANTES DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO	16
PROCESO DE TÍTULOS HABILITANTES DE SERVICIOS Y REDES DE TELECOMUNICACIONES.	18
UNIDAD DE REGISTRO PÚBLICO	23
5.3. GESTIÓN TÉCNICA DE CONTROL:	23
PROCESO DE CONTROL DE ESPECTRO RADIOELÉCTRICO	24
PROCESO DE CONTROL DE SEGURIDAD DE REDES DE TELECOMUNICACIONES	28
DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONTROL DE HOMOLOGACIÓN DE EQUIPOS	30
UNIDAD DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	31
6. PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS POR LOS PROCESOS DE ASESORÍA Y APOYO.	33
6.1. GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE PLANIFICACIÓN	33
PROCESO DE PLANIFICACIÓN, INVERSIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	33
PROCESOS, CALIDAD, SERVICIOS Y CAMBIO Y ULTURA ORGANIZACIONAL	33
PROCESO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	34
6.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	35
PROCESO DE TALENTO HUMANO	35
PROCESO ADMINISTRATIVO	38
6.2.1 Procesos de Contratación y Compras Públicas	38
PROCESO FINANCIERO	39
6.2.2 Ejecución Presupuestaria 2020	39
6.2. GESTIÓN JURÍDICA	40
6.3. UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	41
6.4. UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	44
7. DONACIONES	45



8. INCORPORACIÓN DE RECOMENDACIONES Y DICTAMENES POR PARTE DE LAS ENTIDADES DE LA FUNCIÓN DE TRANSPARENCIA Y CONTROL SOCIAL	45
9. GESTIÓN DE TRANSPARENCIA	46





ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Agenda Regulatoria.....	7
Tabla 2. Acciones ejecutadas Dirección Técnica de Regulación del Espectro Radioeléctrico	11
Tabla 3. Acciones ejecutadas por la Dirección de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado	14
Tabla 4. Administración de Títulos Habilitantes 2020	19
Tabla 5. Proveedor de Infraestructura física	21
Tabla 6. SAI - Servicio de Acceso a Internet	22
Tabla 7. Ciber Cafés y Centros de Expendio	23
Tabla 8. Solicitudes de la FGE	27
Tabla 9. Solicitudes de la SENA E	28
Tabla 10. Ejecución del Plan de Capacitación Institucional 2020.....	35
Tabla 11. Plan anual de contrataciones y su ejecución	38
Tabla 12. Situación de Ingresos.....	39
Tabla 13. Situación de Gastos	40
Tabla 14. Gastos de Inversión	40
Tabla 15. Coactivas.....	41
Tabla 16. Unidad Comunicación Social	41
Tabla 17. Porcentaje certificaciones	44
Tabla 18. Cumplimiento de las recomendaciones emitidas durante el año 2020 en la ARCOTEL	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 19. Descripción de cumplimiento LOTAIP - Año 2020.....	46

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1: Otorgamiento de Títulos Habilitantes 2020.....	17
Figura 2: Administración de Títulos Habilitantes 2020.....	17
Figura 3: Proyectos GPR	21
Figura 4: Notificaciones por mes comparativo 2019-2020.....	27
Figura 5: Capacitación inductiva	32



1. ANTECEDENTES

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), se crea como 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 ARCOTEL es una Institución adscrita al Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL), y entre los servicios que regula se detallan:

- Telefonía fija
- Acceso a internet
- Valor agregado
- Móvil avanzado (telefonía móvil)
- Redes privadas
- Portador
- Móvil avanzado a través de un operador móvil virtual (OMV)
- Comunal
- Troncalizado
- Audio y video por suscripción (televisión pagada)
- Telecomunicaciones móviles por satélite
- Servicio móvil marítimo
- Radiolocalización
- Radioaficionados y banda ciudadana.
- Transporte internacional, segmento espacial y cable submarino
- Servicios de radiodifusión abierta (sonora y televisión) para medios de comunicación públicos, privados y comunitarios.

2. 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. CPCCS-PLS-SG-069-2021-476 de 10 de marzo de 2021 expide el “Reglamento de Rendición de Cuentas”, el cual tiene por objeto establecer el mecanismo para efectuar la Rendición de Cuentas 2018, así como los procedimientos, tiempos y contenidos.

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 Nacional de Desarrollo 2017-2021, denominado “Plan Toda una Vida” para este período de gobierno, fue aprobado en sesión del 22 de septiembre de 2017, mediante Resolución N.º CNP-003-2017, el cual busca cumplir con el mandato constitucional de “planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir” (CE, 2008. art. 3, núm. 5). Adicionalmente, el Plan recoge los principales elementos constitucionales sobre garantía de derechos, para orientar la definición de políticas nacionales considerando que “la soberanía radica en el pueblo, cuya voluntad es el fundamento de la autoridad, y se ejerce a través de los órganos del poder público y de las formas de participación directa, previstas en la Constitución” (CE, 2008, art. 1). En este sentido, las instituciones están obligadas a garantizar los derechos, y la ciudadanía es corresponsable, de acuerdo al espíritu del proceso constituyente de Montecristi.

En este contexto, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, 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 2020.

3. OBJETIVO

- El presente informe tiene como finalidad cumplir con la Resolución No. CPCCS-PLA-SG-069-2021-476, presentar el Informe de rendición de Cuentas del año 2020 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL, con base en la información disponible al 31 de diciembre de 2020.
- El informe, entre otros temas, incluye logros institucionales en el campo de la regulación y control de las telecomunicaciones, los resultados del avance y cumplimiento de la planificación institucional, ejecución de ingresos y del presupuesto, etc.

4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA INSTITUCIÓN

4.1. 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.

4.2. 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.

4.3. VALORES

- **Compromiso**
Ofrecer servicios con calidez y oportunidad a los usuarios y la ciudadanía en general.
- **Responsabilidad**
Cumplir en forma oportuna las tareas encomendadas, de manera óptima, con empeño y afán, procurando el ahorro de los recursos institucionales y garantizando el bien común.



- **Integridad**

Cumplir con las actividades y trabajos realizados conforme lo establecido en el código de ética institucional.

- **Trabajo en Equipo**

Coordinar e integrar los esfuerzos y conocimientos de los servidores para alcanzar mejores resultados en la gestión institucional.

- **Transparencia**

Realizar en forma clara, precisa y veraz las actividades institucionales; permitiendo a la ciudadanía ejercer sus derechos.

4.4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES:

- **OEI1:** Incrementar la eficiencia y eficacia de la regulación del uso del espectro radioeléctrico en los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión.
- **OEI2:** Incrementar la eficiencia y eficacia del otorgamiento y administración de títulos habilitantes en los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión.
- **OEI3:** Incrementar la eficiencia y eficacia del control técnico en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.
- **OEI4:** Incrementar la eficiencia institucional en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.
- **OEI5:** Incrementar el desarrollo del talento humano en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.
- **OEI6:** Incrementar el uso eficiente del presupuesto en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.



5. PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL ÁMBITO TÉCNICO

5.1. GESTIÓN DE REGULACIÓN:

MISIÓN: Coordinar, planificar y evaluar la regulación sectorial para el fomento, promoción y preservación de las condiciones de competencia en los mercados del sector de telecomunicaciones mediante la emisión de normativa acorde al ordenamiento jurídico vigente

La Coordinación gestionó sus atribuciones y responsabilidades a través de las siguientes Unidades Administrativas.

- Dirección Técnica de Regulación del Espectro Radioeléctrico.
- Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones.
- Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadísticos y de Mercado.

A continuación, se detalla las acciones más relevantes de la Gestión de Regulación:

Con Resolución Nro. ARCOTEL-2020-0145 de 31 de marzo de 2020, la ARCOTEL expidió la "Norma Técnica para el Servicio de Radiodifusión Sonora en Frecuencia Modulada Analógica.

Se realizó la modificación parcial del Plan Nacional de Frecuencias considerando nuevas tecnologías inalámbricas, y con Resolución Nro. 03-03-ARCOTEL-2020 de 8 de mayo de 2020, el Directorio de la ARCOTEL, expide la "Modificación Parcial del Plan Nacional de Frecuencias".

Se reformó el Reglamento para Otorgar Títulos Habilitantes para Servicios del Régimen General de Telecomunicaciones y Frecuencias del Espectro Radioeléctrico (ROTH) aprobado con Resolución Nro. 02-03-ARCOTEL-2020 de 08 de mayo de 2020, publicado en el Registro Oficial Suplemento 575 de 14 de mayo de 2020.

Se ha realizado actualizaciones, normas técnicas, reformas a proceso y procedimientos de distintas normas de los Servicios de Telecomunicaciones.

Tabla1. Agenda Regulatoria 2020

N°	Actividad Macro	Producto / Logro Planteado	Resumen
1	Propuestas de normativa para la homologación y certificación de equipos terminales de telecomunicaciones.	Propuesta de Reforma del reglamento de homologación de equipos terminales.	<p>Con memorando No. ARCOTEL-CREG-2020-0330-M de 06 de julio de 2020 se remitió a la Dirección Ejecutiva el informe técnico y la versión 1 de la propuesta de reforma al Reglamento de Homologación de Equipos terminales para dar cumplimiento la disposición del Acuerdo Ministerial Nro. 024-2019 (Política para la prestación de servicios de telecomunicaciones para emergencias).</p> <p>Mediante sumilla inserta a través de Quipux en el mencionado memorando el Director de la CRDS, informa: "En reunión mantenida el día lunes 13 de julio de 2020, en la que participó el DEAR, Asesoras Institucionales, CREG y CDRS; el DEAR solicitó que la propuesta de reforma al REGLAMENTO DE HOMOLOGACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE</p>

N°	Actividad Macro	Producto / Logro Planteado	Resumen
			<p><i>EQUIPOS TERMINALES DE TELECOMUNICACIONES se lo realice en 2 instancias; en primer lugar lo relacionado con suprimir la aplicación de tasas por trámites relacionados con homologación y certificación y luego lo relacionado a la tecnología Cell Broadcast; considerando que es importante que primero se emita la Norma Técnica para Servi”</i></p> <p>Por lo indicado el proyecto continuará, una vez se emita la norma técnica de emergencias.</p>
2	<p>Propuestas de procesos, procedimientos, lineamientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para la regulación de los servicios de telecomunicaciones. Electrónico y firma electrónica.</p>	<p>Propuesta de actualización del reglamento de funcionamiento del directorio</p>	<p>Mediante Oficio Nro. ARCOTEL-CREG-2020-0166-OF de 30 de julio de 2020, se remitió propuesta para observaciones del MINTEL y; con oficios Nros. ARCOTEL-CREG-2020-0215-OF de 22 de septiembre de 2020 y ARCOTEL-CREG-2020-0263-OF de 30 de noviembre de 2020 se insiste en el pedido realizado.</p> <p>El MINTEL dio contestación mediante Oficio Nro. MINTEL-STAP-2020-0329-O de 22 de diciembre de 2020, las cuales están siendo analizadas.</p>
3	<p>Propuestas de normativa para la provisión de redes de telecomunicaciones</p>	<p>Propuesta de procedimiento para el cumplimiento de la obligación que tienen los operadores de los servicios de radiodifusión y televisión abierta de notificar a la ARCOTEL la suspensión de emisiones por periodos de hasta 8 días, y las acciones de control</p>	<p>Con Memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2020-0395-M de 20 de agosto de 2020 la Coordinación Técnica de Regulación remitió a la Dirección Ejecutiva el informe y proyecto de resolución para que autorice la realización de audiencias públicas.</p>
4	<p>Propuestas de procesos, procedimientos, lineamientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para la regulación de los servicios de</p>	<p>Propuesta de Reforma del reglamento de consultas públicas</p>	<p>Con Oficio Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2020-0165-OF de 20 de octubre de 2020, se remite al Presidente del Directorio el informe y proyecto de reforma del reglamento de consultas públicas para que por su intermedio sea puesto en conocimiento de los miembros del Directorio y se autorice iniciar el proceso de consultas públicas.</p>





N°	Actividad Macro	Producto / Logro Planteado	Resumen
	telecomunicaciones. Comercio electrónico y firma electrónica.		
5	Propuestas de normativa para el desarrollo de servicios de telecomunicaciones.	Propuesta de Reforma al reglamento para la prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción.	Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2020-0507-M de 06 de noviembre de 2020, se remitió el informe y proyecto de resolución a la Dirección Ejecutiva, para que posteriormente se remita dichos documentos al Directorio para que autorice el inicio de consultas públicas.
6	Propuestas de normativa para la provisión de: los servicios de telecomunicaciones, servicios de radiodifusión, de certificación de información y actividades relacionadas con el comercio electrónico y firma electrónica.	Propuesta de Norma técnica de notificación de interrupciones	Con memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2020-0524-M de 18 de noviembre de 2020, se remite propuesta a DEAR para autorización de Audiencias públicas. Con sumilla inserta en el memorando indicado el 04 de diciembre de 2020 se solicita acoger las observaciones de la Asesora Jurídica.
7	Propuestas de normativa para la provisión de: los servicios de telecomunicaciones, servicios de radiodifusión, de certificación de información y actividades relacionadas con el comercio electrónico y firma electrónica.	Propuesta de Norma Técnica de emergencias.	Mediante memorando No. ARCOTEL-CREG-2020-0547-M de 03 de diciembre de 2020, se solicitó a CJUR el informe de revisión y legalidad de la propuesta de norma técnica de emergencia. Una vez recibido el informe de legalidad correspondiente, se remitirá para aprobación de la Dirección Ejecutiva.
8	Propuestas de normativa para atención de reclamos por violación a los derechos de los abonados y usuarios de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión.	Propuesta de Reglamento de funcionamiento del consejo consultivo para la defensa de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones	Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2020-0557-M de 09 de diciembre de 2020, se remitió a la Dirección Ejecutiva, el informe de ejecución de consultas públicas, el proyecto de resolución y el informe jurídico de legalidad previo envío al Directorio de la ARCOTEL para su aprobación.
9	Propuestas de normativa para atención de reclamos	Propuesta de Normas de Interpretación	Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2020-0816-M de 16 de diciembre de 2020, la Coordinación General Jurídica





N°	Actividad Macro	Producto / Logro Planteado	Resumen
	por violación a los derechos de los abonados y usuarios de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión.		remite informe de legalidad correspondiente; así como las observaciones al referido proyecto normativo, mismas que se encuentran en análisis en la CRDS, previo envío al Directorio para su aprobación.
10	Propuestas de normativa para garantizar la compatibilidad, la calidad del servicio y solucionar cuestiones relacionadas con la seguridad y el medio ambiente	Propuesta de actualización de la norma técnica de calidad del servicio móvil avanzado	Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2020-0590-M de 29 de diciembre de 2020 se socializó con las unidades internas de ARCOTEL, la propuesta de actualización de la norma de calidad del SMA. Se está a la espera de las observaciones de las demás Coordinaciones para continuar con el proceso correspondiente.
11	Propuestas de normativa vinculada a los requisitos, contenidos, condiciones, términos y plazos: al otorgamiento y administración de títulos habilitantes para los servicios de radiodifusión, servicios de telecomunicaciones y actividades relacionadas con el comercio electrónico y firma electrónica.	Propuesta de actualización de la normativa emitida relacionada con la ley de comercio electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos	<p>Conforme el Manual del proceso de creación, modificación y extinción de normativa, aprobado por la Coordinación Técnica de Regulación, se tiene cumplido hasta el hito 2 (acta de inicio y cronograma de ejecución de actividades para la elaboración de normativa). El verificable del cumplimiento consta en el GPR como parte de los indicadores y en el respaldo de la CRDS.</p> <p>Al momento se está elaborando propuesta versión 0, conforme el procedimiento aprobado.</p>

Elaborado por: Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones.

Tabla 1. Acciones ejecutadas Dirección Técnica de Regulación del Espectro Radioeléctrico

N°	Actividad Macro	Producto / Logro Planteado	Resumen
1	Regulación del espectro radioeléctrico	Modificación de la Norma Técnica de FM.	<p>Actualización de la Norma Técnica para el Servicio de Radiodifusión Sonora en Frecuencia Modulada Analógica, reformando, entre otros aspectos, las áreas de asignación involucradas de conformidad con la normativa vigente, a fin de evitar ambigüedades en el área de cobertura.</p> <p>Con Resolución Nro. ARCOTEL-2020-0145 de 31 de marzo de 2020, la ARCOTEL expidió la "Norma Técnica para el Servicio de Radiodifusión Sonora en Frecuencia Modulada Analógica".</p>
2	Regulación del	Modificación Parcial	Se realizó una actualización específica de



N°	Actividad Macro	Producto / Logro Planteado	Resumen
	espectro radioeléctrico	del Plan Nacional de Frecuencias	la atribución de ciertas bandas de frecuencia de conformidad con los avances de la industria y las necesidades nacionales de implementación tecnológica. Con Resolución Nro. 03-03-ARCOTEL-2020 de 8 de mayo de 2020, el Directorio de la ARCOTEL, expide la "Modificación Parcial del Plan Nacional de Frecuencias".
3	Regulación del espectro radioeléctrico	Norma Técnica para el Servicio de Radiodifusión Sonora en Amplitud Modulada Analógica-AM	Se remitió el informe técnico y la versión 1 de la propuesta normativa a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, a fin de que autorice la ejecución del procedimiento de consultas públicas.
4	Regulación del espectro radioeléctrico	Normativa para el Establecimiento de los Requisitos y Procedimiento para Atención de Solicitudes de Uso de Equipos Inhibidores de Señal	El proyecto normativo tiene como objetivo establecer los requisitos y procedimiento para atención de las solicitudes de las instituciones facultadas en los artículos 6 y 7 de la Resolución Nro. ARCOTEL-2018-0995, para el uso de equipos inhibidores de señal. Se remitió el informe técnico y la versión 1 de la propuesta normativa a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, a fin de que autorice la ejecución del procedimiento de consultas públicas.
5	Propuesta de bases de concurso público para el otorgamiento de títulos habilitantes de uso y explotación del espectro radioeléctrico	Propuesta de "Modelo Tipo de Bases para Adjudicación de Frecuencias por Proceso Público Competitivo para los Servicios de Radiodifusión de Señal Abierta para la Operación de Medios de Comunicación Social Privados y Comunitarios" y sus anexos.	Con Resolución Nro. ARCOTEL-2020-0191 de 15 de mayo de 2020, se aprobó el Modelo Tipo de Bases para Adjudicación de Frecuencias por Proceso Público Competitivo para los Servicios de Radiodifusión de Señal Abierta para la Operación de Medios de Comunicación Social Privados y Comunitarios.
6	Propuesta de bases de concurso público para el otorgamiento de títulos habilitantes de uso y explotación del espectro radioeléctrico	"Bases para Adjudicación de Frecuencias de Espectro Radioeléctrico por Proceso Público Competitivo para el Servicio de Radiodifusión Sonora	Con Resolución Nro. ARCOTEL-2020-0192 de 15 de mayo de 2020, se aprobó las "Bases para Adjudicación de Frecuencias de Espectro Radioeléctrico por Proceso Público Competitivo para el Servicio de Radiodifusión Sonora de Señal Abierta en Frecuencia Modulada Analógica, excepto Estaciones de Baja Potencia, para la operación de Medios de Comunicación



N°	Actividad Macro	Producto / Logro Planteado	Resumen
		de Señal Abierta en Frecuencia Modulada Analógica, excepto Estaciones de Baja Potencia, para la operación de Medios de Comunicación Social Privados y Comunitarios” y sus anexos.	Social Privados y Comunitarios”.
7	Informes para la determinación de frecuencias a ser asignadas mediante concurso público y aquellas que se podría establecer limitación para su otorgamiento.	Informe de distribución y determinación de frecuencias disponibles y propuesta de Anexo 1, para el proceso público competitivo del Servicio de Radiodifusión Sonora de Señal Abierta en Frecuencia Modulada Analógica, excepto Estaciones de Baja Potencia, para la operación de Medios de Comunicación Social Privados y Comunitarios.	Con Resolución Nro. ARCOTEL-2020-0192 de 15 de mayo de 2020, se aprobó las “Bases para Adjudicación de Frecuencias de Espectro Radioeléctrico por Proceso Público Competitivo para el Servicio de Radiodifusión Sonora de Señal Abierta en Frecuencia Modulada Analógica, excepto Estaciones de Baja Potencia, para la operación de Medios de Comunicación Social Privados y Comunitarios” y sus anexos, entre los cuales se contempla el ANEXO 1 (Lista frecuencias disponibles PPC).
8	Propuestas para la reasignación, reorganización y reutilización del espectro radioeléctrico a fin de optimizar su uso.	Informe situacional de CNT EP y ETAPA EP del uso de la banda de 3.5 GHz.	Con Resolución Nro. ARCOTEL-2020-0685 de 29 de diciembre de 2020, se emitieron disposiciones para el despeje de la banda 3,5 GHz para la operadora ETAPA EP; y, con Resolución Nro. ARCOTEL-2020-0686 de 29 de diciembre de 2020, se emitieron disposiciones para el despeje de la banda 3,5 GHz para la operadora CNT EP.
9	Gestión Internacional del Espectro Radioeléctrico	Representación del Estado Ecuatoriano en la 35 Reunión del Comité Consultivo Permanente II: Radiocomunicaciones (CCP.II) de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones de la OEA (CITEL).	En los meses de mayo y diciembre, se realizaron las 35 y 36 reuniones del CCP.II, respectivamente, que corresponden a los eventos más importante a nivel regional (América y el Caribe) en relación con la regulación del espectro radioeléctrico. La ARCOTEL participó activamente, en representación del Estado ecuatoriano, en las reuniones relativas a este producto, en las que se presentaron y debatieron posiciones respecto de diferentes aspectos tecnológicos que hacen uso de frecuencias.
10	Gestión Internacional	Representación del	La ARCOTEL en coordinación con el



N°	Actividad Macro	Producto / Logro Planteado	Resumen
	del Espectro Radioeléctrico	Estado Ecuatoriano en la 36 Reunión del CCP.II de la CITEL. Participación en las reuniones binacionales relacionadas con los compromisos presidenciales del eje de Infraestructura y conectividad Ecuador-Perú y Ecuador –Colombia	<p>MINTEL participó en las reuniones binacionales relacionadas con el cumplimiento de los compromisos presidenciales del eje de Infraestructura y conectividad Ecuador-Perú y Ecuador – Colombia.</p> <p>La CRDE asistió y participó en las reuniones binacionales (Colombia y Perú) relacionadas con el eje de infraestructura y conectividad, convocadas por Cancillería, y cumplió con lo solicitado por MINTEL.</p>
11	Gestión Internacional del Espectro Radioeléctrico	Análisis y revisión de la Decisión 707 de la CAN para su modificación.	<p>La ARCOTEL en coordinación con el MINTEL, asistió y participó en las reuniones del Comité Andino de Autoridades de Telecomunicaciones (CAATEL) en las cuales se revisó y analizó la Decisión 707 para su modificación.</p> <p>La CRDE emitió observaciones y sugerencias al documento de modificación de la Decisión 707, tanto en las reuniones mantenidas como mediante correos electrónicos.</p>

Elaborado por: Dirección Técnica de Regulación del Espectro Radioeléctrico

Tabla 2. Acciones ejecutadas por la Dirección de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado

N°	Actividad Macro	Producto / Logro Planteado	Resumen
1	Impacto de la Constante K	Estatuto de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones	<p>la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadísticos y de Mercado elaborar estudios de Impacto regulatorio, se puede mencionar que durante el año 2019 se realizó el análisis técnico-económico sobre el impacto de la constante de relación de ingresos (k), para los servicios de radiodifusión sonora y de televisión al 31 de diciembre de 2018 en Cumplimiento de la Disposición 10-07-ARCOTEL-2018 de 23 de octubre de 2018, mismo que fue puesto en consideración de la Coordinación Técnica de Regulación a través de Memorando Nro. ARCOTEL-CRDM-2019-0221-M de 24 de diciembre de 2019 y a Despacho con Memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2019-0712-M de 27 de diciembre de 2019.</p> <p>Así también, mediante Informe Técnico Nro. IT-CRDM -2020-033 de 30 de marzo de 2020, se remite alcance al mencionado Informe en donde se</p>



N°	Actividad Macro	Producto / Logro Planteado	Resumen
			<p>proponen las acciones que ARCOTEL debería llevar a cabo para resolver las problemáticas identificadas en el Informe previo.</p> <p>Mediante Informe Técnico Nro. IT-CRDM-2020-0082 de 12 de octubre de 2020, se remitió el "Análisis de las acciones que se tomó en la coordinación técnica de regulación, para determinar la información que se utiliza para la fijación de los valores que se cobran a los prestadores de servicios de radiodifusión y televisión", en el cual se determinó un valor de k igual a 0,78203%, para el año 2020, el mismo que fue puesto a consideración del Directorio de la ARCOTEL.</p>
2	Informe de Impacto para fomentar el despliegue del Servicio Móvil Avanzado en zonas rurales	fomentar el despliegue del SMA en zonas rurales que no cuentan con cobertura móvil	<p>Con Memorando Nro. ARCOTEL-CRDM-2020-0051-M de 10 de marzo de 2020 se remitió el Informe del estudio de impacto y generación de varios escenarios técnicamente viables para fomentar el despliegue del SMA en zonas rurales que no cuentan con cobertura móvil Nro. IT-CRDM-2020-0023 de 9 de marzo de 2020. Se remite a Criterio de legalidad la propuesta a fin de determinar viabilidad jurídica mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2020-0117-M de 10 de marzo de 2020.</p>
3	Informe de Impacto de la Aplicación del Proyecto de Reglamento de Derechos de Concesión Tarifas por Uso de Espectro Radioeléctrico	Proyecto de Reglamento de Derechos y Tarifas por Uso de Espectro Radioeléctrico	<p>Mediante Oficio Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2020-0197-OF de 06 de diciembre de 2020, el Director Ejecutivo de la ARCOTEL envió al Ministro de Economía y Finanzas, la solicitud de dictamen respecto del Proyecto de Reglamento de Derechos y Tarifas por Uso de Espectro Radioeléctrico, con relación al numeral 15 del artículo 74 del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas; el cual contiene como anexo el Informe de Impacto de la Aplicación del Proyecto de Reglamento de Derechos de Concesión Tarifas por Uso de Espectro Radioeléctrico, elaborado por la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado de la ARCOTEL.</p>
4	Estudios y estadísticas del sector de telecomunicaciones.	Publicación de estadísticas web del sector de las telecomunicaciones correspondientes a los meses enero 2020-diciembre 2020 (12 publicaciones),	<p>Elaboración y publicación de estadísticas web del sector de las telecomunicaciones correspondientes a los meses enero 2020-diciembre 2020 (12 publicaciones), mismas que para mejorar la calidad de la información estadística cuentan con el manual de procesamiento de la información, el calendario estadístico, así como se ha considerado y aplicado al proceso estadístico buenas prácticas de estadísticas establecidas por el INEC.</p>



N°	Actividad Macro	Producto / Logro Planteado	Resumen
			El enlace en que se encuentra es: \\suptel-bdd.arcotel.gob.ec\ESTADISTICAS\PUBLICACION WEB\NUEVA WEB (Estatuto)\2020\01. ESTADÍSTICAS

Elaborado por: Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadísticos y de Mercado

5.2. GESTIÓN TÉCNICA DE TÍTULOS HABILITANTES:

MISIÓN: Coordinar, planificar y evaluar la ejecución de los procedimientos de gestión de títulos habilitantes para el uso y explotación del espectro radioeléctrico, servicios y redes de telecomunicaciones, gestión económica de títulos habilitantes y gestión de registro público, mediante el cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente, para que la gestión del espectro radioeléctrico y de los servicios de telecomunicaciones se realice en condiciones de transparencia y eficiencia.

La Coordinación gestionó sus atribuciones y responsabilidades a través de las siguientes Unidades Administrativas.

- Dirección Técnica de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico
- Dirección Técnica de Títulos Habilitantes de Servicios y Redes de Telecomunicaciones
- Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes
- Unidad Técnica de Registro Público

A continuación se detalla las acciones más relevantes de la Gestión de Títulos habilitantes:

PROCESO DE TÍTULOS HABILITANTES DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO

En relación al otorgamiento de los títulos habilitantes se tiene los siguientes resultados:

- Se elaboraron 85 Proyectos de Resolución para el Otorgamiento y Renovación del Título Habilitante de Operación de Red Privada y Uso de Frecuencias.
- Se elaboraron 12 Proyectos de Resolución para el Otorgamiento y Renovación del Título Habilitante para el Servicio Comunal, Servicio Troncalizado, Servicio Transporte Internacional Modalidad Segmento Espacial.
- Se atendieron 93 Otorgamiento y Renovación de Frecuencias Temporales de Telecomunicaciones.
- Se gestionaron 87 Otorgamiento y Renovación de la Licencia para el Servicio de Radioaficionados y Banda Ciudadana

En relación a la administración técnica de los títulos habilitantes se tiene los siguientes resultados:

- Registro de radiobase del Servicio Móvil Avanzado: Se registraron 1642 radiobases del Servicio Móvil Avanzado, de las cuales 1273 corresponden a la tecnología 4G (LTE), 357 radiobases a 3G (UMTS) y 12 radiobases a 2G (GSM), lo que demuestra un aumento considerable de la cobertura en tecnologías de nueva generación, con las cuales la velocidad de acceso a Internet móvil aumenta significativamente.



- Autorización de enlaces: Se otorgaron 14191 enlaces radioeléctricos en bandas para uso determinado en bandas libre, y en bandas licenciadas a título primario se incrementaron y/o modificaron 720 enlaces radioeléctricos; dichos enlaces son utilizados principalmente para el servicio Portador, con lo cual se aumenta la capacidad de transporte para la prestación de servicios de telecomunicaciones.

PROCESO PÚBLICO COMPETITIVO PARA EL SERVICIO DE RADIODIFUSIÓN SONORA DE SEÑAL ABIERTA EN FRECUENCIA MODULADA ANALÓGICA.

La Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes a través de la Dirección Técnica de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico, en el año 2020 realizó las acciones necesarias para la ejecución del *“PROCESO PÚBLICO COMPETITIVO PARA EL SERVICIO DE RADIODIFUSIÓN SONORA DE SEÑAL ABIERTA EN FRECUENCIA MODULADA ANALÓGICA, EXCEPTO ESTACIONES DE BAJA POTENCIA, PARA LA OPERACIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL PRIVADOS Y COMUNITARIOS”*, convocado por la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y control de las Telecomunicaciones el 15 de mayo de 2020, su desarrollo ha sido en condiciones de transparencia y seguridad jurídica, marcando un hito histórico en la radiodifusión ecuatoriana y fomentando la libertad de expresión en el país.

• Proceso Público Competitivo

Al *“PROCESO PÚBLICO COMPETITIVO PARA EL SERVICIO DE RADIODIFUSIÓN SONORA DE SEÑAL ABIERTA EN FRECUENCIA MODULADA ANALÓGICA, EXCEPTO ESTACIONES DE BAJA POTENCIA, PARA LA OPERACIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL PRIVADOS Y COMUNITARIOS”*, se presentaron 621 solicitudes a escala nacional, correspondientes a 1101 frecuencias para el servicio de Radiodifusión de señal abierta en frecuencia modulada analógica, cuya constatación se realizó a través de Notario Público con la presencia de funcionarios de la Unidad de Gestión Documental y Archivo conjuntamente con el Director Técnico de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico y el Coordinador Técnico de Títulos Habilitantes.

• Verificación de la Presentación de Requisitos Mínimos

- Se elaboraron 620 *“INFORME CONSOLIDADO DE REVISIÓN DE PRESENTACIÓN DE REQUISITOS MÍNIMOS”*, dando como resultado el cumplimiento de 559 solicitudes correspondientes a 995 frecuencias, de las cuales 827 son para medios privados y 168 para medios comunitarios.
- Se elaboraron 71 oficios de notificación de no cumplimiento Requisitos Mínimos.
- Publicación en la página web institucional de los Resultados de la Revisión de Requisitos Mínimos de las solicitudes presentadas.

• Determinación de la Demanda

- Informe para la Determinación de Demanda de Frecuencias para el Servicio de Radiodifusión Sonora de Señal Abierta de Frecuencia Modulada Analógica, excepto Estaciones de Baja Potencia, para la Operación de Medios de Comunicación Social Privados y Comunitarios, mediante el cual se determina las frecuencias con su respectiva Área de Operación Z que aplican a continuación del Proceso Público Competitivo o Proceso de Adjudicación Simplificado, de acuerdo al análisis se determinó que se aplica un proceso de adjudicación simplificado para 308 frecuencias de medios privados y 116 para medios comunitarios; y, procesos públicos competitivos para 519 frecuencias de medios privados y para 52 frecuencias de medios comunitarios.
- Informe para la actualización del cronograma de las *“Bases para Adjudicación de Frecuencias de Espectro Radioeléctrico por Proceso Público Competitivo para el Servicio de Radiodifusión Sonora de Señal Abierta en Frecuencia Modulada Analógica, excepto*



Estaciones de Baja Potencia, para la operación de medios de comunicación social privados y comunitarios” y propuesta de ajuste del cronograma.

- Publicación en la página Web de los informes.

• **Aclaración de la Información Solicitada**

Se revisó la información presentada en el estudio técnico y se realizaron 88 oficios de aclaración de la información.

• **Evaluación de la Solicitudes**

- Elaboración de 983 dictámenes de evaluación de estudio técnico.
- Elaboración de 561 dictámenes jurídicos
- Elaboración de 559 dictámenes de evaluación del plan de gestión y sostenibilidad financiera
- Informe General de Prohibiciones e Inhabilidades.
- Elaboración de 551 oficios de notificación de evaluación.
- Publicación en la página web de los resultados de Evaluación de las Solicitudes e Informe General de Prohibiciones e Inhabilidades

• **Solicitudes de revisión de los resultados obtenidos**

- Elaboración de 287 informes de Revisión de Resultados, entre técnicos, jurídicos y de gestión y sostenibilidad financiera.
- Elaboración de 190 oficios de notificación de revisión de resultados.
- Publicación en la página web de la revisión de los resultados.

• **Resolución de Ganador y Título Habilitante**

La Dirección Técnica de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico continuando con el Cronograma de Ejecución del Proceso Público Competitivo, en el año 2020 ha iniciado y realizado la elaboración de los siguientes productos.

- Informe De Análisis De Resultados Para Asignación Y Adjudicación De Frecuencias Para El Servicio De Radiodifusión Sonora De Señal Abierta En Frecuencia Modulada Analógica, Para Estaciones De Potencia Normal Y Determinación Del Orden De Prelación.
- Informe consolidado final con puntajes (evaluación y adicional) y frecuencia asignada ppc.
- Informes De Prohibiciones E Inhabilidades para 4 solicitudes ganadoras del Proceso Público Competitivo.
- Elaboración de Resolución de Ganadores con sus respectivos informes y Títulos Habilitantes correspondientes a 4 solicitudes.

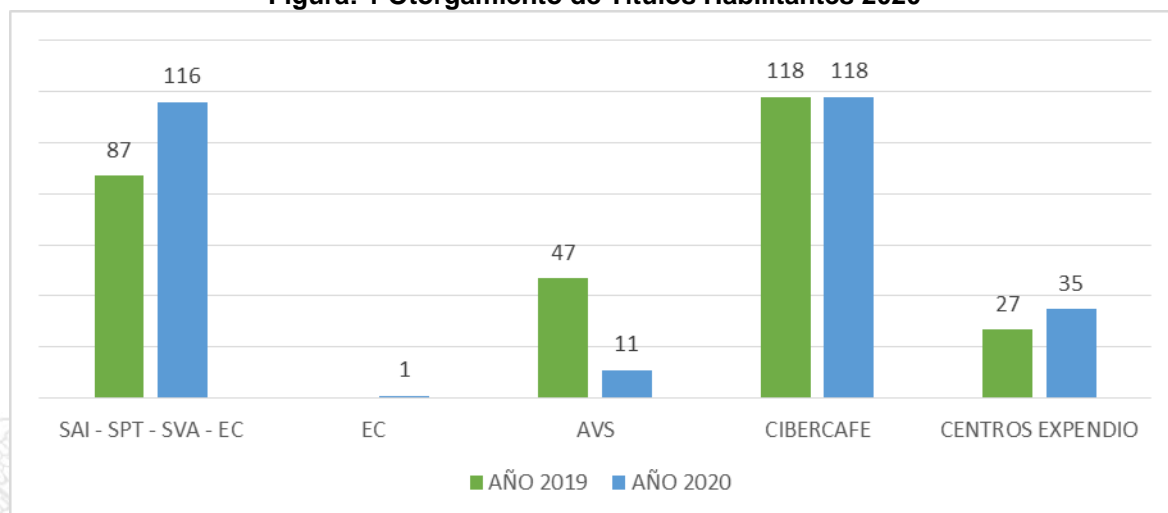
PROCESO DE TÍTULOS HABILITANTES DE SERVICIOS Y REDES DE TELECOMUNICACIONES.



Otorgamiento de títulos habilitantes de servicios y redes de telecomunicaciones

Con respecto al Otorgamiento de Títulos Habilitantes, la CTDS ha tramitado y otorgado 280 títulos habilitantes durante el periodo comprendido desde enero a diciembre de 2020 de acuerdo con la siguiente distribución por cada servicio

Figura: 1 Otorgamiento de Títulos Habilitantes 2020



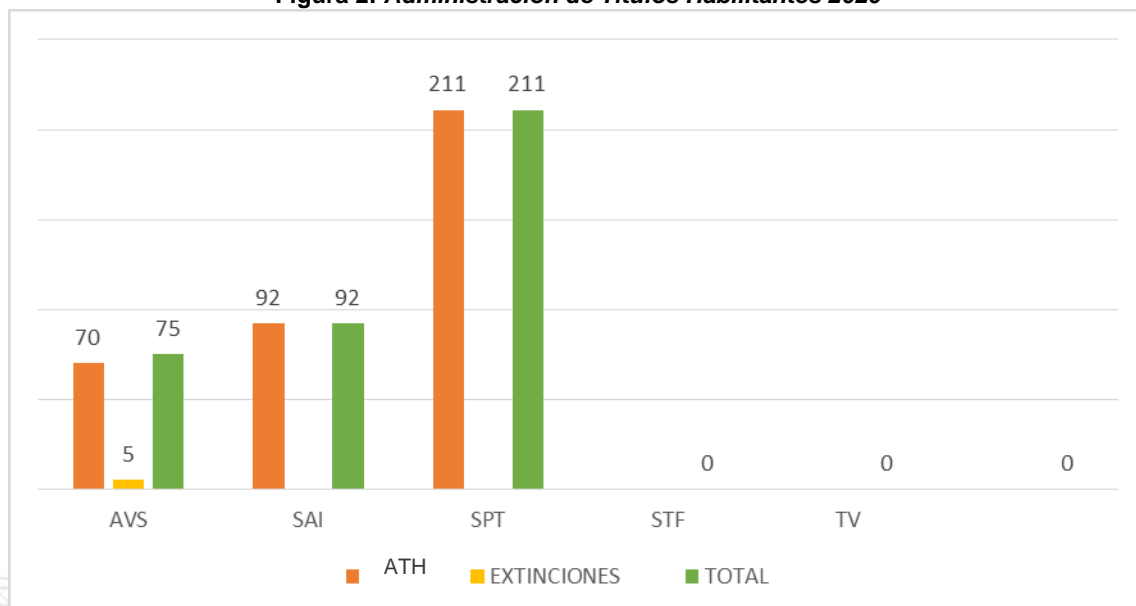
En lo referente a la administración de títulos habilitantes, la CTDS ha emitido en el 2020 un total de 5 extinciones con el siguiente detalle:

Tabla 3. Administración de Títulos Habilitantes 2020

Procesos	AVS	SAI	SPT	STF	TV
ATH	70	92	211		
Extinciones	5				
Total	75	92	211	0	0



Figura 2: Administración de Títulos Habilitantes 2020



• **SMA – Servicio Móvil Avanzado**

Entre enero y diciembre de 2020 no se han otorgado nuevos títulos habilitantes del servicio móvil avanzado, sin embargo, se encuentran dos prestadoras en proceso de renovación.

Se realizó el análisis ampliatorio solicitado dentro del proceso de renovación del contrato del SMA de CONECEL S.A., con la información y reportes entregados por CCON, CREG, CJUR y CTDG, que fue emitido mediante memorando ARCOTEL-CTHB-2020-0461-M del 02 de abril del 2020.

Se desarrolló el análisis ampliatorio solicitado dentro del proceso de renovación del contrato del SMA de OTECEL S.A., con la información y reportes entregados por CCON, CREG, CJUR y CTDG, y fue emitido mediante memorando ARCOTEL-CTHB-2020-0462-M del 02 de abril del 2020.

Con el objeto de coadyuvar a una adecuada aplicación, supervisión y control de la resolución de línea activa del SMA la CTHB remitió una propuesta de los "FORMATOS DE REPORTE DE LÍNEA ACTIVA, OTROS FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y DISPOSICIONES SOBRE ARCHIVOS DE RESPALDO O GUÍAS METODOLÓGICAS" mediante memorando ARCOTEL-CTHB-2020-0938-M de 22 de junio de 2020.

Se emitieron observaciones al Informe y la Propuesta de Norma Técnica de Mimetización de Infraestructura de Telecomunicaciones mediante memorando ARCOTEL-CTHB-2020-0911-M de 10 de junio de 2020

Dictamen Jurídico emitido mediante memorando Nro. ARCOTEL-CTDS-2020-0236-M de 13 de marzo de 2020 para la inscripción del modelo de contrato de adhesión de la empresa CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL notificado mediante oficio ARCOTEL-CTRP-2020-0243-OF de 09 de julio de 2020.

Con relación a la verificación de los planes de expansión para CONECEL y OTECEL S.A., se mantuvo reuniones de trabajo con las prestadoras CONECEL y OTECEL S.A. y funcionarios de la ARCOTEL para definir el mecanismo de medición para los planes de expansión.



• **TMS – Telecomunicaciones Móviles por Satélite**

Elaboración del informe técnico CTDS-ATH-DT-TMS-2020-0001 de 13 de octubre de 2020 dentro proceso de extinción de ABINSA.

• **AVS – Audio y Video por Suscripción**

Entre enero a diciembre de 2020 la ARCOTEL otorgó un total de 10 nuevos permisos para la instalación, operación y explotación de sistemas de audio y video por suscripción a nivel nacional, lo cual promueve el despliegue de redes e infraestructura de telecomunicaciones.

Además, atendió y gestionó un total de 70 modificaciones técnicas (actualizaciones de grilla de programación, incrementos de canales, reubicaciones de head end, modificaciones de red, etc.) que no afectan el objeto de los títulos habilitantes.

Se autorizó un total de 6 ampliaciones de cobertura y un total de 5 canales locales para programación propia en sistemas de audio y video por suscripción, lo cual incentiva el desarrollo de la industria de productos y servicios de telecomunicaciones.

Se extinguieron 10 títulos habilitantes del servicio de audio y video por suscripción en la jurisdicción de la CTDS.

Con el objeto de mantener actualizada la información del sistema informático de administración de los sistemas de audio y video por suscripción SIRATV se realizó la verificación del cumplimiento del inicio de operaciones para los sistemas de audio y video por suscripción identificándose que 31 sistemas NO cuentan con la verificación correspondiente, aspecto que se solicitó validar a la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones el 13 de febrero de 2020, mediante memorando emitido por CTDS.

• **Proveedor de Infraestructura Física**

En el año 2020 se registraron 8 Proveedores de Infraestructura Física:

Tabla 4. Proveedor de Infraestructura física

No.	Proveedor de infraestructura física	Fecha de registro	Oficio
1	CENTURY TOWERS ECUADOR CTE S.A.	18-feb-20	ARCOTEL-CTRP-2020-0017-OF
2	TORRES DEL PACIFICO TORRESDELPACIFICO S.A.	19-feb-20	ARCOTEL-CTRP-2020-0059-OF
3	COSALATAM S.A.	27-feb-20	ARCOTEL-CTRP-2020-0072-OF
4	TOWERTHREE WIRELESS DEL ECUADOR S.A.	28-feb-20	ARCOTEL-CTRP-2020-0077-OF
5	TSE TORRESURECUADOR S.A.	11-mar-20	ARCOTEL-CTRP-2020-0094-OF
6	SEDEMI SOLUCIONES PARA PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA "SEDEMI-SOLUTIONS" S.A	27-may-20	ARCOTEL-CTRP-2020-0160-OF
7	FIDUCIA S.A. ADMINISTRADORA DE FONDOS Y FIDEICOMISOS MERCANTILES	28-oct-20	ARCOTEL-CTRP-2020-0491-OF
8	DESARROLLOS INMOBILIARIOS INMO-APLICANET S.A	17-dic-20	ARCOTEL-CTRP-2019-0576-OF

Fuente: CTDS

Elaborado por: CTDS

• **STF – Servicio de Telefonía Fija.**

Entre las actividades más relevantes se pueden detallar las siguientes:



- Elaboración y suscripción del Informe de Evaluación Nro. CTDS-OTH-STF-2020-0112 de 09 de junio de 2020, dentro del proceso de Renovación del Título Habilitante de Concesión para la Prestación del Servicio de Telefonía Fija a favor de CENTURYLINK ECUADOR S.A. y notificación a la Máxima Autoridad mediante memorando ARCOTEL-CTHB-2020-0910-M de 09 de junio de 2020, para que se tome una decisión sobre la negociación dentro de dicho proceso.
- Emisión de observaciones a la norma técnica de Interconexión y Acceso mediante memorando ARCOTEL-CTHB-2020-0391-M de 19 de marzo de 2020.
- Notificación de entrega de reportes de ETAPA mediante memorando ARCOTEL-CTHB-2020-0796-M con el informe CTDS –ATH-IT-STF-2020-0016 de 14 de mayo de 2020.
- Participación en la delegación encargada de elaborar el informe Situacional de la banda 3.5 MHz de las prestadoras CNT EP y ETAPA EP notificado a la máxima autoridad mediante memorando ARCOTEL-CREG-2020-0580-M de 19 de diciembre de 2020.
- Se realizaron 30 informes técnicos correspondientes al registro de infraestructura del servicio de telefonía fija.
- Se gestionaron 139 solicitudes de asignación numérica (red inteligente, asignación numérica geográfica, 1xy) y se realizaron 201 reservas de recurso numérico de red inteligente, debiéndose indicar que se habría cumplido con el tiempo de atención para los trámites de asignación numérica de red inteligente registrados en la herramienta GPR.
- Definición de planes de expansión del servicio de telefonía fija para las prestadoras CENTURYLINK ECUADOR S.A., CNT EP, ETAPA EP y LINKOTEL S.A. aplicable al año 2020

• CS – Cable Submarino

Entre las actividades más relevantes se pueden detallar el archivo de la solicitud de otorgamiento de título habilitante del servicio de cable submarino para la empresa COLUMBUSNETWORK S.A. y CONECEL.

• Portador

En el año 2020, la Dirección Técnica de Títulos Habilitantes de Servicios y Redes de Telecomunicaciones, gestionó un total de **211** Autorizaciones de modificaciones técnicas para red física para el Servicio Portador.

Adicionalmente, mediante Resolución No. ARCOTEL-2020-179 de 05 de mayo de 2020, se realizó la renovación del Títulos Habilitantes de la compañía PUNTONET.

• SAI – Servicio de Acceso a Internet

Para el año 2020, para el Servicio de Acceso a Internet se gestionó el otorgamiento de 116 títulos habilitantes. Así también, se registraron 92 modificaciones técnicas para este servicio.

Adicionalmente, se realizó la renovación de los Títulos Habilitantes de:

Tabla 5. SAI - Servicio de Acceso a Internet

Prestador	Resolución	Fecha
SOCIEDAD CINECABLE TV	ARCOTEL-2020-343	06 DE AGOSTO DE 2020
MEGADATOS	ARCOTEL-2020-338	31 E JULIO DE 2020



• **Cibercafés y Centros de Expendio**

En referencia a la emisión de Certificados para Ciber cafés y Centros de Expendio, la CTDS gestionó en el año 2020 los siguientes:

Tabla 6. Ciber Cafés y Centros de Expendio

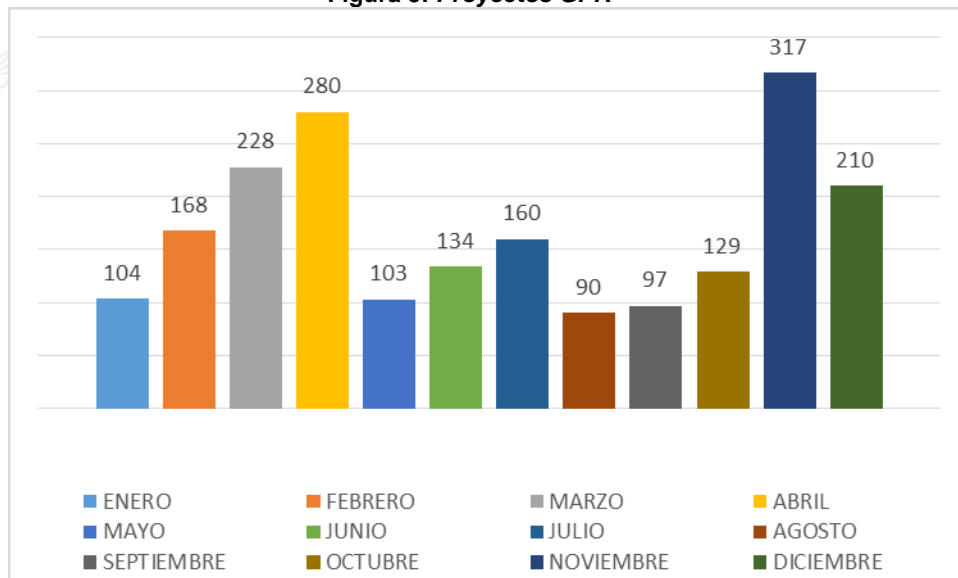
Cibercafés	Centros de expendio
118	35

UNIDAD DE REGISTRO PÚBLICO

PROYECTO GPR

- 1.084 Títulos Habilitantes que se suscribieron en el año 2020.
- 15.131 Marginaciones técnicas y administrativas inscritas en el 2020.
- 2.020 Certificaciones, acceso a la información, copias, informes, gestión interna de la Unidad, etc. atendido en el término establecido:

Figura 3: Proyectos GPR



5.3. GESTIÓN TÉCNICA DE CONTROL:

MISIÓN: Coordinar, planificar y evaluar la ejecución de los procesos de control técnico al espectro radioeléctrico; servicios y redes de telecomunicaciones; y, homologación de equipos, mediante el cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente y lo estipulado en los títulos habilitantes para que los servicios de telecomunicaciones se presten con legalidad, seguridad, cobertura y continuidad.

La Coordinación gestionó sus atribuciones y responsabilidades a través de las siguientes Unidades Administrativas.



- Dirección Técnica de Control del Espectro Radioeléctrico
- Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones
- Dirección Técnica de Control de Seguridad de Redes de Telecomunicaciones
- Dirección Técnica de Homologación de Equipos
- Unidad de atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones

A continuación se detalla las acciones más relevantes de la Gestión Técnica de Control

PROCESO DE CONTROL DE ESPECTRO RADIOELÉCTRICO

a. Atención y seguimiento a 181 solicitudes de suspensión de emisiones de RTV

b. Control de la presentación de planes de contingencia de los servicios del régimen general de telecomunicaciones

Para el I semestre de 2020, se realizaron acciones de control para la validación de la presentación de planes de contingencia de 1.255 prestadores del régimen general de telecomunicaciones; resultado similar del año pasado (1.251).

En el II semestre del 2020, además las administraciones zonales realizaron validaciones de los simulacros efectuados en una muestra de prestadores, con lo que se espera incrementar en el año 2021 la cantidad de prestadores que cumplen con la obligación.

c. Control de los Servicios de Emergencia

Para el año 2020, se ha realizado la suspensión de 172.517 números que realizaron uso indebido del número de emergencia 911, a pedido del Servicio Integral de Seguridad ECU 911.

d. Control de cumplimiento de planes de expansión por parte de los prestadores del Servicio Móvil Avanzado

En función de las mediciones de Drive Test realizadas en los ejes viales, como parte de la evaluación del cumplimiento del plan de expansión del SMA, se definió una METODOLOGÍA DE MEDICIÓN, la cual se socializó con la Coordinación Técnica de Regulación y los operadores del SMA.

Adicionalmente, se coordinó con el Ministerio de Transporte y Obras Públicas, la definición de los puntos de Inicio/Fin de los ejes viales y los recorridos. Toda la información se encuentra ya georreferenciada y en el 2021 se implementará el proceso. El equipamiento del SAM también se encuentra listo para cumplir con las mediciones el Plan de Expansión pues se ha trabajado en la depuración de las pruebas y en la elaboración de los formatos de informe.

e. Evaluación para la certificación de parámetros de calidad del Servicio Móvil Avanzado.

Se actualizaron los Sistemas de Medición de Calidad para la prestación del servicio móvil avanzado de los operadores del SMA; por lo que se tuvieron que levantar los procesos de Certificación correspondiente para los parámetros de Drive Test, y quedaron pendientes algunas certificaciones de indicadores estadísticos para el 2021.

f. Control de interrupciones del Servicio de Telefonía Fija y Móvil

Para el año 2020, se ha realizado el control (autorización y/o calificación) de 713 interrupciones reportadas por los prestadores del servicio de telefonía fija, como son: CNT, SETEL, CONECEL, ETAPA, CENTURYLINK y NETVOICE; de las cuales, 347 fueron programadas (trabajos



preventivos, siendo autorizadas 339 y negadas 8 por diferentes circunstancias) y 336 no programadas (debidas a eventos fortuitos) controladas por los organismos desconcentrados.

Los prestadores del Servicio Móvil Avanzado CNT, CONECEL, OTECEL, notificaron 144 interrupciones de las cuales 46 fueron programadas (trabajo preventivo) y 98 no programadas (debido a eventos fortuitos) controladas por los organismos desconcentrados.

g. Control de la presentación de planes de contingencia de los servicios del régimen general de telecomunicaciones

Para el I semestre de 2020, se realizaron acciones de control para la validación de la presentación de planes de contingencia de 1.255 prestadores del régimen general de telecomunicaciones; resultado similar del año pasado (1.251).

En el II semestre del 2020, además las administraciones zonales realizaron validaciones de los simulacros efectuados en una muestra de prestadores. Con lo que se espera incrementar en el año 2021 la cantidad de prestadores que cumplen con la obligación.

h. Verificación de la calidad de los prestadores del Servicio de Acceso al Internet

Para el año 2020, se realizó el seguimiento sobre el cumplimiento de parámetros de calidad de los 13 prestadores que ocupan el 95% de participación del mercado; además, se realizó la validación de una muestra tomada del 5% de participación de mercado. Se realizaron 146 verificaciones a 82 prestadores del servicio de acceso a internet.

i. Renovación o extinción de títulos habilitantes de los prestadores del Servicio de Acceso a Internet

Para el año 2020, 41 títulos habilitantes para la prestación del servicio de acceso a internet debían solicitar la renovación o extinción, pues sus títulos habilitantes estaban por fenecer; todos disponen de informes técnicos para renovación o extinción del título habilitantes. Los procesos de extinción que se han llevado a cabo durante el 2020, fueron 31 prestadores, debido a que se regularizó algunos procesos de extinciones rezagados.

j. Control de entrega de información de los prestadores Servicio Acceso a Internet

Para el año 2020, se realizaron 14 informes técnicos a prestadores que no entregaron información solicitada por el área de control, durante todo el año 2019.

k. Verificación de la calidad del Servicio Portador

Para el año 2020, se realizó la verificación técnica sobre el cumplimiento de parámetros de calidad a 20 prestadores del servicio portador del año 2019. Todos los prestadores cumplen con los valores objetivos establecidos en la norma técnica de calidad del servicio portador.

l. Inicio de operaciones del Servicio Portador

Durante el año 2020, se realizó el seguimiento a los prestadores TELEPUERTO INTERNACIONAL DEL ECUADOR CABLERED S.A. Y COLUMBUSNETWORKS DEL ECUADOR S.A. Para el inicio de operaciones del servicio portador.

m. Renovación del título habilitante del Servicio Portador

En 2020, se realizó un informe de renovación de los prestadores PUNTONET S.A.



n. Control del Servicio de Cable Submarino

Para el año 2020, se realizó el seguimiento a los tres prestadores de cable submarino, sobre la verificación de la capacidad instalada y utilizada al momento de la inspección.

o. Inicio de Operaciones del Servicio de Audio y Video por Suscripción

Para el año 2020, se realizaron seguimientos a las verificaciones técnicas de inicio de operaciones de 38 nuevos títulos habilitantes para brindar el servicio de audio y video por suscripción, de los cuales 21 se encuentran operando correctamente.

p. Extinciones del Servicio de Audio y Video por Suscripción

Para el año 2019, de 26 títulos habilitantes para brindar el servicio de audio y video por suscripción, sujetos a elaboración de informes para la extinción de títulos habilitantes en el año 2019, 26 cuentan con informes elaborados y a su vez remitidos por parte del área de control al área de títulos habilitantes; de los cuales 8 procesos fueron ya concluidos.

q. Constatación de número de suscriptores del Servicio de Audio y Video por Suscripción

Para el año 2020, se realizaron seguimientos a las verificaciones técnicas de constatación de número de suscriptores del AVS de 12 títulos habilitantes para brindar el servicio de audio y video por suscripción, de los cuales se detectaron 4 hallazgos de indicios de presentación de sub reportes.

r. Control del Servicio de Valor Agregado

Para el año 2020, se desarrollaron criterios técnicos para el control de servicios de valor agregado, en particular la verificación de inicio de operaciones 3 nuevos títulos habilitantes.

s. Control del Ordenamiento y Soterramiento de redes físicas

Para el primer semestre de 2020, se finalizó el ordenamiento de redes físicas aéreas en la ciudad de Quito, con un total de 144 Km lineales, sobre los tramos definidos por el Municipio de Quito.

t. Control de la Norma Técnica de Ordenamiento de Redes Físicas Aéreas

A través de los organismos desconcentrados, se ha verificado que prestadores de servicios de telecomunicaciones cumplan con el retiro de 155 acometidas de abonados/clientes que terminaron la relación contractual, con la finalidad de reducir el impacto visual causado por las redes físicas aéreas en desuso.

u. Auditorías técnicas al Servicio Móvil Avanzado

Se ejecutó y finalizó la Auditoría Técnica de los Servicios Móvil Avanzados y Larga Distancia Internacional de las plataformas de facturación, a la empresa CNT E.P., con la emisión del Informe General Definitivo a CNT: IT -CCDS-AT -2020-02 de 2 de diciembre de 2020.

v. Seguimientos al cumplimiento de las recomendaciones de los informes generales definitivos de auditorías técnicas.

Informe de requerimientos para la creación, modificación, reforma o extinción de la normativa para controlar los servicios de telecomunicaciones.



Propuesta de procedimiento y formatos para controlar a Servicios de SMA y LDI plataformas de Facturación a CNT E.P.

Seguimiento a las recomendaciones de la auditoría técnica del servicio móvil avanzado y largo distancia internacional de las plataformas de facturación a CONECEL y OTECEL.

Apoyo a la Fiscalía General del Estado:

A fin de apoyar a la Fiscalía General del Estado (FGE) en la lucha contra el robo o hurto de celulares, a través de la Coordinación Técnica de Control se emiten certificados relacionados con los reportes de robo/hurto o pérdida de terminales del Servicio Móvil Avanzado (SMA) que realizan los usuarios a las operadoras de este servicio.

Entre enero de 2020 y diciembre de 2020, la CCDH tramitó 30 solicitudes de certificación de la FGE y verificó **560 IMEIs**, detallados en el siguiente cuadro:

Tabla 7. Solicitudes de la FGE

Mes (2020)	Solicitudes de la FGE	IMEIs verificados
Enero	1	1
Febrero	4	14
Marzo	1	7
Abril	0	0
Mayo	0	0
Junio	2	6
Julio	0	0
Agosto	0	0
Septiembre	13	75
Octubre	4	232
Noviembre	4	217
Diciembre	1	8
Total General	30	560

Fuente: CCDH
Elaborado por: CCDH

Logro. - La CCON por intermedio de la CCDH procesó 30 solicitudes de la FGE en el periodo comprendido entre enero de 2020 y diciembre de 2020. Es preciso indicar que en este tipo de solicitudes se determina el estado de operación de un IMEI en el sistema de listas positivas y negativas.

Apoyo al Servicio Nacional de Aduana del Ecuador – SENA E:

A fin de apoyar al Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE) en la lucha contra los incumplimientos aduaneros, la Coordinación Técnica de Control autoriza el bloqueo o liberación de terminales del Servicio Móvil Avanzado (SMA) detectados por la SENA E como parte de sus procedimientos de control interno.

Entre enero de 2020 y diciembre de 2020, la CCDH tramitó 12 solicitudes de certificación de la SENA E y atendió el bloqueo y/o liberación de **502 IMEIs**, detallados en el siguiente cuadro:

Tabla 8. Solicitudes de la SENAE

Mes (2020)	Solicitudes de la SENAE	IMEIs verificados
Enero	1	34
Febrero	2	94
Marzo	0	0
Abril	2	120
Mayo	2	39
Junio	0	0
Julio	2	186
Agosto	2	6
Septiembre	1	23
Octubre	0	0
Noviembre	0	0
Diciembre	0	0
Total General	12	502

Fuente: CCDH

Elaborado por: CCDH

Logro. - La CCON por intermedio de la CCDH procesó 12 solicitudes de la SENAE en el periodo comprendido entre enero de 2020 y diciembre de 2020. Es preciso indicar que en este tipo de solicitudes se ejecuta el bloqueo o liberación de un IMEI a través del sistema de listas positivas y negativas.

Apoyo al Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de la Libertad y a Adolescentes Infractores – SNAI:

El 26 de octubre de 2020, el Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de la Libertad y a Adolescentes Infractores (SNAI) y la Agencia de Regulación y control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) firmaron un convenio con el objetivo de ejecutar el bloqueo de los equipos terminales de servicio móvil avanzado (SMA), identificados dentro de los Centros de Privación de Libertad a nivel nacional, que han sido ingresados y son utilizados fuera del marco legal respectivo, como una acción adicional a las facultades que el SNAI y ARCOTEL cumplen.

En diciembre de 2020, la CCDH tramitó 3 solicitudes que promovieron el bloqueo de **500 IMEIs**

Logro. - La CCON por intermedio de la CCDH procesó 3 solicitudes de la SNAI durante el mes de diciembre de 2020. Es preciso indicar que en este tipo de solicitudes se ejecuta a través del sistema de listas positivas y negativas, el bloqueo de IMEIs identificados dentro de los Centros de Privación de Libertad a nivel nacional, que han sido ingresados y son utilizados fuera del marco legal respectivo.

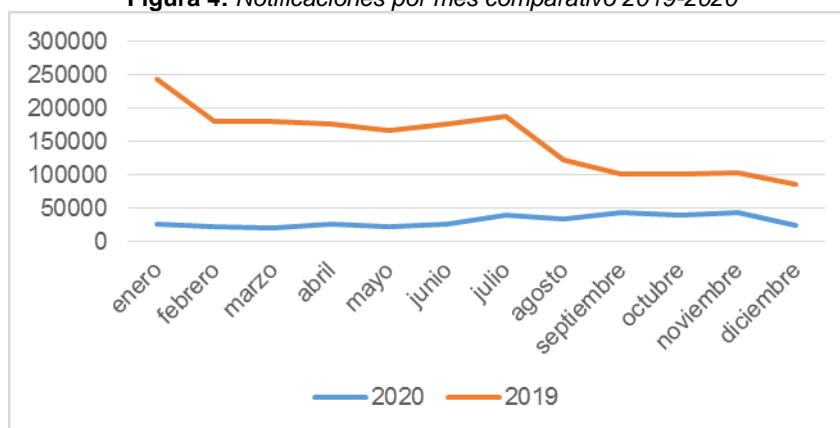
PROCESO DE CONTROL DE SEGURIDAD DE REDES DE TELECOMUNICACIONES

- a. Elaboración de dos Convenios de Cooperación Interinstitucional entre ARCOTEL y SENADI.
- b. Ejecución de nueve (9) intervenciones técnico – judiciales conjuntamente entre ARCOTEL, Fiscalía, Policía Judicial, y Criminalística, en cuanto a sistemas de larga distancia internacional no autorizados tipo “By pass”, descubriéndose en seis (6) de ellas, instalaciones y evidencias de la prestación no autorizada del servicio de telecomunicaciones.



- c. Obtención de una sentencia condenatoria en contra del responsable de la prestación no autorizada del servicio telefónico de larga distancia internacional, sistema "By pass".
- d. Presentación ante Fiscalía de un total de cuarenta y ocho (48) casos sobre prestación no autorizada de servicios de telecomunicaciones a nivel nacional, de los cuales cuarenta y cinco (45) corresponden al servicio telefónico de larga distancia internacional a través de sistemas "By pass", que abarcan la detección de más de dieciocho mil (18000) números telefónicos fijos y móviles; dos (2) al servicio de audio y video por suscripción con tecnología IPTV; y, uno (1) al servicio de telecomunicaciones satelitales.
- e. Elaboración del "Protocolo para Efectuar el Control de las Redes Públicas con las que se Presta Servicios de Telecomunicaciones, durante el Estado de Excepción, en aplicación del artículo 8 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones", y los tres anexos que lo conforman, para coordinación de acciones entre ARCOTEL, el Ente Rector de la Defensa Nacional, y las operadoras de servicios de telecomunicaciones del país.
- f. Elaboración del "PROCEDIMIENTO CONJUNTO ESTABLECIDO ENTRE ARCOTEL Y ASOBANCA, PARA EL TRATAMIENTO DE CASOS SOBRE SUSTITUCIÓN IRREGULAR DE NÚMEROS TELEFÓNICOS MÓVILES, QUE INCIDEN EN ESCENARIOS FRAUDULENTOS TIPO SIM SWAPPING U OTROS", para la ejecución de medidas de mitigación efectivas orientadas a proteger a la ciudadanía.
- g. Actualización del Convenio Marco de Cooperación entre CEDIA y ARCOTEL.
- h. Participación en la construcción de la Política Nacional de Ciberseguridad.
- i. Ejecución de "Norma Técnica para Coordinar la Gestión de Incidentes y Vulnerabilidades que Afecten a la Seguridad de las Redes y Servicios de Telecomunicaciones". Que presenta una reducción significativa de notificaciones del 2019 al 2020 llegando a tener un aproximado del 20% de notificaciones. Lo que se interpreta positivamente al ser un indicador de que las acciones técnicas administrativas aplicadas por los prestadores de servicios de telecomunicaciones han incidido en mejorar la seguridad de las redes de telecomunicaciones, así como también las acciones técnicas aprobadas por la ARCOTEL para la gestión de puertos.

Figura 4: Notificaciones por mes comparativo 2019-2020



- j. Selección y notificación a once (11) prestadores de servicios de telecomunicaciones, que deberán presentar su Informe de Resultados de Auditoría Técnica de Seguridad durante el 2021.



- k. Ejecución del proyecto denominado ARCOTEL SEGURO, con la participación de EcuCERT, CCON, la Dirección de Tecnología de la Información, y el Oficial de Seguridad de ARCOTEL, con la realización de dos ejercicios de ingeniería social, dos talleres a diferentes unidades administrativas de la ARCOTEL y dos informes de análisis de vulnerabilidades a servicios WEB.
- l. Entrega de servicios de seguridad informática de EcuCERT a tres instituciones públicas (DINARDAP, SUPERINTENDENCIA DE CONTROL DE PODER DE MERCADO, POLICÍA NACIONAL).
- m. Ejecución de diez (10) conferencias virtuales de concientización sobre temas de ciberseguridad, para Instituciones de Estado, distritos de educación, empresas públicas o privadas.
- n. Gestión de (3) casos sobre vulnerabilidades e incidentes de seguridad informática, sobre exposición de datos personales de ciudadanos ecuatorianos, y sitios WEB gubernamentales.
- o. Contratación de servicios de acuerdo a lo planificado en el Plan Operativo Anual en gasto corriente.

DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONTROL DE HOMOLOGACIÓN DE EQUIPOS

a. Certificados de Homologación:

Logro. - Entre enero de 2020 y diciembre de 2020 la CCDH emitió 883 certificados de homologación de equipos terminales de telecomunicaciones, detallados en el siguiente cuadro:

Tabla 9: *Certificados de Homologación*

Mes (2020)	Certificados de Homologación emitidos	Certificados de Equipos que No Requieren Homologación emitidos	Total Certificados por Mes
Enero	62	20	82
Febrero	50	20	70
Marzo	60	27	87
Abril	32	23	55
Mayo	20	16	36
Junio	49	14	63
Julio	50	14	64
Agosto	61	14	75
Septiembre	52	29	81
Octubre	65	22	87
Noviembre	65	32	97
Diciembre	64	22	86
TOTAL PERIODO	630	253	883

Fuente: CCDH
Elaborado por: CCDH

Nota: La cantidad de certificados indicados es en función de la fecha de emisión de la certificación. Se señalan las fechas mensuales que son las que se disponen.



b. Mecanismo de Control en Uso de Equipos No Homologados:

La CCDH en conjunto con las operadoras del SMA ha implementado un Mecanismo de Control en Uso de Equipos No Homologados, lo que ha permitido el bloqueo de terminales irregulares (No Homologados y adulterados) que se conectan a las redes de este tipo de servicio, de acuerdo al siguiente detalle:

Tabla 10: Equipos no Homologados
Cantidad de IMEIs bloqueados

Mes (2020)	CONECEL	OTECEL	CNT	Total
Enero	48.695	20.306	5.235	74.236
Febrero	42.011	21.503	6.298	69.812
Marzo*	40.816	24.094	5.174	70.084
Abril*	34.335	18.001	3.583	55.919
Mayo*	16.362	5.743	2.215	24.320
Junio*	18.822	5.459	2.303	26.584
Julio*	25.892	14.183	2.723	42.798
Agosto	26.546	17.564	3.049	47.159
Septiembre	27.549	14.492	3.088	45.129
Octubre	31.431	14.576	2.430	48.437
Noviembre	23.859	12.480	2.614	38.953
Diciembre	21.797	14.209	2.155	38.161
TOTAL				581.592

Fuente: CCDH
Elaborado por: CCDH

Logro. - Entre enero de 2020 y diciembre de 2020: la CCDH bloqueó **581.592** IMEIs no homologados.

***Nota:** A partir de la segunda quincena de marzo de 2020 hasta el mes de julio de 2020, no se realizaron bloqueos de IMEIs no homologados, en cumplimiento de la Resolución No. ARCOTEL-2020-0124 de 17 de marzo de 2020. El bloqueo de dichos IMEIs se retomó a partir del mes de agosto de 2020, en cumplimiento con la Resolución No. ARCOTEL 2020-0244 de 17 de junio de 2020.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

• Principales actividades ejecutadas

a. Gestión y Atención de Requerimientos

La gestión y atención de requerimientos durante el año 2020, reportó como logro anual la atención de **32845 requerimientos** ingresados y atendidos a través del Sistema de Atención de Reclamos de la ARCOTEL, Sistema SUARV2. Este canal agrupa la gestión de los canales de ingreso: correo electrónico institucional, Sistema Documental Quipux y llamadas telefónicas a la PBX directa de la ARCOTEL.

La atención de llamadas telefónicas en horario de jornada laboral ha sido de **6045 llamadas telefónicas a través de la plataforma telefónica de ARCOTEL 1800 567-567**; y, **539 registros de encuestas**, de las cuales 248 han sido atenciones presenciales en los meses enero y febrero



del año 2020; y, 291 registros de encuestas virtuales para el segundo semestre del año 2020. Para los meses de marzo a junio debido a la pandemia mundial y alto riesgo de contagios no se realizó atención presencial a los abonados, clientes y usuarios que visitaron la Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL.

La Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones – DEAC, en cumplimiento de las atribuciones y responsabilidades constantes en el Estatuto Organizacional por Procesos de la ARCOTEL, en el año 2020, ha conseguido los siguientes logros:

- a. Atención de requerimientos, reclamos, denuncias, solicitudes de información y sugerencias con un total de 32845, de los cuales el 68,84% ha sido atendido y gestionado por la Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones, DEAC, y el 31,16% atenciones realizadas por las Direcciones Zonales y Oficinas Técnicas de la ARCOTEL.
- b. Llamadas telefónicas atendidas en un total de 6045, gestión realizada por la Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones en horario laboral.
- c. Medición del indicador Satisfacción de la Atención del Usuario Externo, por el canal presencial, 99,49% en el primer semestre del año 2020 y para el segundo semestre aplicación de encuestas virtuales cuyo resultado de satisfacción correspondió al 66,55%. El promedio del indicador de satisfacción del usuario externo en el año 2020, fue de 83,02%, correspondiendo a una MUY BUENA valoración de la atención.
- d. Seguimiento y solución de casos puntuales de usuarios pertenecientes a grupos vulnerables, personas con discapacidad, ciudadanos adultos mayores, entre otros.
- e. Reuniones virtuales con los operadores de servicios de telecomunicaciones y acciones de mejora consideradas por dichos operadores, han resultado favorables para la disminución de los requerimientos ingresados en los últimos meses del año anterior.



6. PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS POR LOS PROCESOS DE ASESORÍA Y APOYO.

6.1. GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE PLANIFICACIÓN

Misión: Coordinar, monitorear, evaluar y controlar los procesos estratégicos institucionales a través de la gestión de planificación, programas y proyectos e inversión, seguimiento; gestión por procesos y servicios, gestión de seguridad de la información, gestión de tecnologías de la información y gestión del cambio, mediante el cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente; para entregar productos y servicios de calidad.

La Coordinación gestionó sus atribuciones y responsabilidades a través de las siguientes Unidades Administrativas.

- Dirección de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación
- Dirección de Procesos, Calidad, Servicios y Cambio y Cultura Organizacional
- Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación

PROCESO DE PLANIFICACIÓN, INVERSIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

- Levantamiento de la planificación por producto para el indicador de gestión operativa (Porcentaje de avance: 100%)
 - En coordinación con el área de Talento Humano se trabajó en el levantamiento de la planificación por producto, como insumo para el cálculo del indicador de gestión operativa que es un componente de la evaluación de desempeño. Lo que se pretende con este levantamiento es definir indicadores y metas reales sobre los productos del Estatuto para evitar que exista un sobredimensionamiento en el número de productos realizados al momento de hacer la planificación de talento humano.
 - Se realizó el levantamiento de la planificación por producto con los reportes de cumplimiento de las unidades.
 - El índice de gestión estratégica institucional –IGE, se ubicó en el puesto 2 de 87 organizaciones del Estado del Sistema de Gobierno por resultados, alcanzando un resultado de 97.17%.

PROCESOS, CALIDAD, SERVICIOS Y CAMBIO Y CULTURA ORGANIZACIONAL

- **Programa Nacional de Excelencia - PROEXCE.** El MDT otorgó el 13 de julio de 2020 el reconocimiento al Director Ejecutivo de la ARCOTEL al haber alcanzado del primer nivel de madurez en la gestión institucional denominado “Comprometido” acorde al Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia - MECE.

A continuación, con el compromiso de las autoridades, la institución se enfocó en la socialización de las acciones a seguir en pos de continuar al segundo nivel de madurez de gestión institucional “Organizado”. Es así que, con Oficio Nro. ARCOTEL-CPGE-2021-0003-OF de 05 de febrero de 2021 se presentó ante el MDT el Informe de Resultado de la Autoevaluación ejecutada en el año 2020, para la correspondiente postulación.

- **Plan Nacional de Simplificación de Trámites - PNST 2020.** De conformidad con la normativa aplicable y con los lineamientos emitidos por parte del Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información - MINTEL se cumplió con el desarrollo y ejecución del Plan Nacional de Simplificación de Trámites - PNST 2020. Al respecto, mediante Oficio Nro. MINTEL-SGERC-2020-1120-O de 06 de octubre de 2020, el MINTEL, en respuesta a los



resultados de la ejecución del PNST 2020 y conforme a la información enviada por esta Institución, informó que se da por concluida la implementación de dicho plan.

PROCESO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Gestión de Planificación Informática y Aseguramiento de la Calidad																						
N°	Actividad/Producto	Resumen de Acciones ejecutadas	Estado cumplimiento																			
2	Catálogo de servicios informáticos.	Este producto se lo ha levantado con la Gestión de Desarrollo de Aplicaciones y es esta misma área la que actualiza dicho documento	100%																			
3	Términos de referencia, especificaciones funcionales y técnicas para la contratación de servicios de comunicación, equipos paquetes y sistemas informáticos.	Se presentó el INFORME TECNICO ARCOTEL-CPDT-PIAC-2020-006-INF	100%																			
4	Informe de medición del desempeño de los procesos, de la ejecución de los proyectos y acuerdos de los niveles de servicios de los sistemas informáticos.	El planteamiento de los indicadores de gestión de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación asociado a los objetivos operativos de cada una de las gestiones internas, permite medir el desempeño de los procesos de Gestión de Infraestructura Tecnológica, Gestión de Aplicaciones y de Soporte Técnico Interno. Los resultados obtenidos durante el año 2020, permiten evaluar y determinar las mejoras o los ajustes correspondientes a las metas establecidas. Esta información se envía mensualmente y se registra en la herramienta GPR. Se presentó el INFORME TECNICO ARCOTEL-CPDT-PIAC-2020-008-INF	100%																			
Gestión de Desarrollo de Aplicaciones																						
N°	Actividad/Producto	Resumen de Acciones ejecutadas	Estado Cumplimiento																			
1	Manual de metodologías y estándares para el desarrollo de software.	De conformidad con el trabajo realizado entre la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación y la Dirección de Procesos, Calidad, Servicios y Cambio y Cultura Organizacional - CPDP, se documentó y estandarizó los manuales de procesos sobre el Desarrollo de Aplicaciones.	100%																			
2	Manual de usuario y manual técnico de aplicaciones desarrolladas.	Según consta en los informes técnicos con el cálculo del indicador GPR: "Porcentaje de ejecución del desarrollo de sistemas informáticos conforme a la planificación aprobada por el Comité Informático" se trabajó en los siguientes sistemas informáticos: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Sistema/ Módulo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>SACOF</td></tr> <tr><td>Tu celular legal</td></tr> <tr><td>Interrupciones</td></tr> <tr><td>Certificado de Obligaciones Económicas</td></tr> <tr><td>SACOF</td></tr> <tr><td>SACOF</td></tr> <tr><td>Cibercafés</td></tr> <tr><td>SACOF</td></tr> <tr><td>Centros de Expendio de Celulares</td></tr> <tr><td>PAF2020</td></tr> <tr><td>SIFAF</td></tr> <tr><td>PAF2020</td></tr> <tr><td>SIETEL</td></tr> <tr><td>PAF2020</td></tr> <tr><td>Cibercafés</td></tr> <tr><td>Importadores</td></tr> <tr><td>SIETEL</td></tr> <tr><td>Homologación en Línea</td></tr> </tbody> </table>	Sistema/ Módulo	SACOF	Tu celular legal	Interrupciones	Certificado de Obligaciones Económicas	SACOF	SACOF	Cibercafés	SACOF	Centros de Expendio de Celulares	PAF2020	SIFAF	PAF2020	SIETEL	PAF2020	Cibercafés	Importadores	SIETEL	Homologación en Línea	100%
Sistema/ Módulo																						
SACOF																						
Tu celular legal																						
Interrupciones																						
Certificado de Obligaciones Económicas																						
SACOF																						
SACOF																						
Cibercafés																						
SACOF																						
Centros de Expendio de Celulares																						
PAF2020																						
SIFAF																						
PAF2020																						
SIETEL																						
PAF2020																						
Cibercafés																						
Importadores																						
SIETEL																						
Homologación en Línea																						



		Sistema para registro de ingreso y salida de jornada laboral Mantenimiento SICOEIR	
		Los manuales de usuario y manuales técnicos levantados para las aplicaciones desarrolladas internamente se encuentran en: \\suptel-bdd.arcotel.gob.ec\CPDT\4. GESTION DE DESARROLLO DE APLICACIONES (GDA)\13. MANUALES DE USUARIO Y TECNICO	
3	Informe anual de evaluación de nuevas tecnologías de la información y comunicación aplicadas en componentes de software.	Como parte de la normativa vigente respecto al Código de Ingenios, y Gobierno Electrónico del MINTEL, se realizaron los siguientes estudios de factibilidad de software propietario que actualmente utiliza la institución, con software de libre distribución: <ul style="list-style-type: none"> Plataforma de Documentos electrónicos Onbase 	100%
4	Informe trimestral de la administración de aplicaciones de software.	Se han atendido 140 Solicitudes de Cambio RFCs, sobre las diferentes aplicaciones que maneja la Institución. Los respaldos se encuentran ubicados en: \\suptel-bdd.arcotel.gob.ec\CPDT\4. GESTION DE DESARROLLO DE APLICACIONES (GDA)\10 SOLICITUDES DE CAMBIO	100%
5	Plan de trabajo de mantenimiento de aplicaciones e informe del mantenimiento de aplicaciones.	Se realizó el mantenimiento de la Plataforma de Cluster SQL 2012, de acuerdo al informe técnico ARCOTEL-CPDT-GD-2020- 009-INF.	100%

6.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

MISIÓN: Coordinar, monitorear y controlar la gestión institucional en el ámbito financiero, administrativo de talento humano y contratación pública, observando las normativas legales vigentes y los mecanismos de control definidos por las instituciones competentes y la máxima autoridad de la organización, conforme la planificación Institucional.

La Coordinación gestionó sus atribuciones y responsabilidades a través de las siguientes Unidades Administrativas.

- Dirección de Talento Humano
- Dirección de Administración
- Dirección Financiera

PROCESO DE TALENTO HUMANO

Formación y Capacitación

✓ *Ejecución del Plan de Capacitación Institucional 2020*

Mediante Resolución ARCOTEL-2020-0103 de 04 de marzo de 2020, se aprueba el Plan Anual de Capacitación de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para el ejercicio fiscal 2020.

Con el propósito de facilitar la ejecución de las actividades, a partir de junio de 2020, se realizó una reagrupación de temas, para lo cual se coordinaron reuniones vía telefónica con los servidores requirentes de capacitación, a fin de entender la necesidad específica y reagrupar de manera efectiva los eventos, siendo el resultado final:

Tabla 11. Ejecución del Plan de Capacitación Institucional 2020

Estado	Número de
--------	-----------

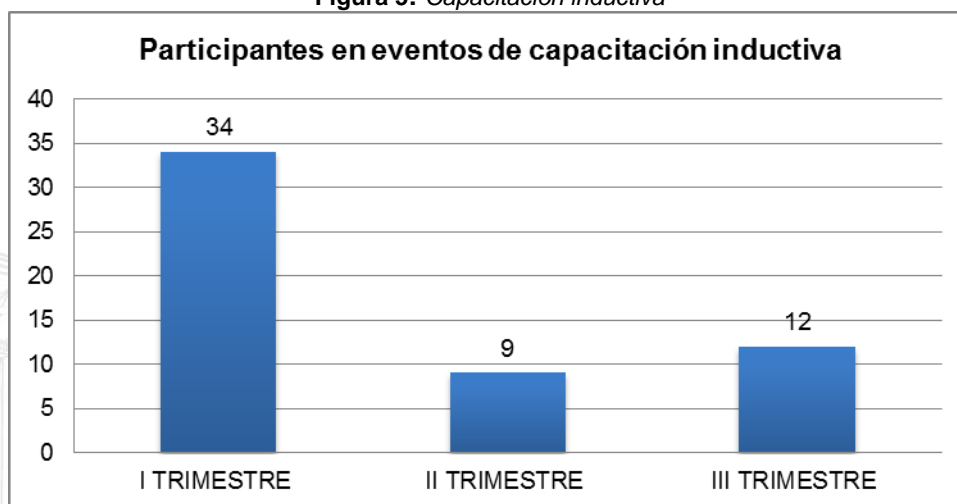


actividades	
Ejecutado	120
No ejecutado	30
Total	150

Con el objetivo de mejorar el proceso de inducción, la Dirección de Talento Humano, inició con la dinamización de este proceso de inducción, el cual culminará en 2021.

Así mismo en el 2020, se realizaron los siguientes eventos de capacitación inductiva:

Figura 5: Capacitación inductiva



Fuente: Dirección de Talento Humano
Elaborado por: Dirección de Talento Humano

o **Plan de emergencia por COVID**

Con el propósito de precautelar la salud y seguridad de los servidores que conforman la Entidad, frente a la pandemia provocada por el virus COVID -19, la Coordinación General Administrativa Financiera aprobó el Plan de Emergencia para el retorno paulatino a las actividades presenciales por COVID- ARCOTEL y protocolos de prevención:

✓ *Protocolos establecidos:*

- Protocolo de atención a servidores y/o trabajadores de la ARCOTEL, con sospecha de contagio por COVID-19.
- Protocolo de ingreso a las instalaciones de la ARCOTEL.
- Protocolo para el uso del equipo de protección de bioseguridad
- Protocolo para el uso de vehículos institucionales.
- Protocolo para manejo de casos confirmados de covid-19 y personal que mantuvo contacto con casos positivos por covid-19, durante la jornada laboral.

Este Plan fue socializado a nivel nacional, enfatizando en la importancia de priorizar el teletrabajo. Para su efecto se coordinó con el área de comunicación una campaña informativa, la misma que adoptó como slogan institucional, "Tu seguridad es nuestra prioridad": Los productos comunicacionales utilizados para la misma incluyeron: comunicados internos, la intranet



institucional, elaboración de micro videos, utilizando como canales de difusión el correo institucional y el protector de pantalla.

✓ *Dotación de insumos de bioseguridad*

Complementando las acciones que describe el Plan de Emergencia para el retorno paulatino a las actividades presenciales por COVID- ARCOTEL, se efectuó el proceso de compra de insumos de bioseguridad, para dotación al personal institucional que se encuentra realizando actividades presenciales y semipresenciales.

La dotación de los insumos se realiza periódicamente conforme requerimientos de las diferentes Unidades Administrativas y/o servidores.

Los insumos de bioseguridad que se proveen son:

- Alcohol antiséptico
- Gel desinfectante
- Mascarillas y guantes quirúrgicos descartables

✓ *Pruebas de diagnóstico COVID 19*

Con el apoyo del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, se coordinó la aplicación de pruebas para el diagnóstico de casos COVID para servidores que realizan actividades bajo la modalidad presencial en Quito. En este sentido se logró la aplicación de 92 pruebas diagnósticas a los servidores de la ARCOTEL. Del total de pruebas aplicadas se reportó el 100% de casos negativos.

○ **Comité de Seguridad y Salud Ocupacional**

Reactivación del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional y Subcomités respectivos, a fin de coordinar acciones que garanticen el cumplimiento del Plan de Emergencia, tanto para la provisión de insumos de bioseguridad como para la realización de inspecciones para verificar su cumplimiento en cada una de las Coordinaciones Zonales de la ARCOTEL.

SALUD OCUPACIONAL

• **Programa – Prevención de Riesgos Psicosociales**

Elaboración y aprobación del Programa de prevención de Riesgos Psicosociales en el ámbito laboral para los servidores y trabajadores de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL, a fin de identificar factores de riesgo psicosocial que estuvieran interviniendo en su desempeño laboral e implementar acciones que permitan reducir sus efectos negativos.

En este sentido se ejecutó la evaluación de Riesgos Psicosociales a nivel nacional mediante la aplicación digital del cuestionario establecido por el Ministerio del Trabajo. Una vez tabulada la información se levantó el informe correspondiente, en el mismo se determinó que la entidad presenta un nivel de riesgo psicosocial bajo. Además, se evidenció que los porcentajes de las dimensiones: Carga y Ritmo de Trabajo; Recuperación; y, Soporte y Apoyo están dentro del nivel de riesgo medio, por lo que la mitigación de riesgos de estos factores han sido consideradas dentro del Plan de Acción preventivo y/o correctivo.

• **Ejecución de Talleres Virtuales de Contención Emocional para sobrellevar efectos Psicológicos colaterales producidos por la pandemia del Covid -19**



Se coordinó con la Dirección Metropolitana de Promoción Prevención y Vigilancia de la Salud – Componente Salud Mental de la Secretaría de Salud del Distrito Metropolitano de Quito, quienes, a través del Centro de Psicología Aplicada de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, ofrecer a los servidores de la ARCOTEL, talleres virtuales de contención emocional a fin de brindar a las participantes herramientas de manejo de emociones y técnicas de comunicación asertiva en tiempos de crisis. Se ejecutaron un total de 20 talleres con la participación de al menos el 75% de servidores de la Entidad.

Esta coordinación permitió también a los servidores que así lo requirieron acceder de manera gratuita al servicio de psicología que brinda la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

PROCESO ADMINISTRATIVO

6.2.1 Procesos de Contratación y Compras Públicas

Hasta el 31 de diciembre del ejercicio económico 2020, pese a las restricciones presupuestarias de movilidad emitidas por el Gobierno, debido a la pandemia del COVID19, el área de contratación pública de la Dirección Administrativa de la ARCOTEL, ha logrado ejecutar 90 procesos de contratación, aplicando los diferentes procedimientos de contratación; 44 procesos a través del portal de compras públicas SOCE y 46 procesos a través del procedimiento de ínfima cuantía; cómo se puede evidenciar en el cuadro siguiente:

Tabla 12. Plan anual de contrataciones y su ejecución

TIPO DE CONTRATACIÓN	ESTADO ACTUAL			
	Adjudicados		Finalizados	
	Número Total	Valor Total	Número Total	Valor Total
Ínfima Cuantía	46	172.680,22	46	172.680,22
Publicación	0	0	0	0
Licitación	1	164.024,78	1	164.024,78
Subasta Inversa Electrónica	6	679.116,94	6	679.116,94
Procesos de Declaratoria de Emergencia	0	0	0	0
Concurso Público	0	0	0	0
Contratación Directa	0	0	0	0
Menor Cuantía	2	25.751,00	2	25.751,00
Lista corta	0	0	0	0
Producción Nacional	0	0	0	0
Terminación Unilateral	0	0	0	0
Consultoría	0	0	0	0
Régimen Especial	5	392.404,32	5	392.404,32
Catálogo Electrónico	25	373.592,18	25	373.592,18
Cotización	0	0	0	0
Ferias Inclusivas	0	0	0	0



Otras	0	0	0	0
-------	---	---	---	---

PROCESO FINANCIERO

6.2.2 Ejecución Presupuestaria 2020

• Gestión de presupuesto

○ Situación Ingresos

El Ministerio de Economía y Finanzas, asignó en el presupuesto de ingresos el valor de USD. 276.900.900.00, el mismo que fue modificado por esta Cartera de Estado; con las modificaciones ejecutadas, el codificado al 29 de diciembre de 2020, ascendió al valor de USD. 276,952.002.08.

En el período de enero-diciembre 2020, ARCOTEL presenta una recaudación de USD. 176.786.132.77, con respecto al codificado representa una ejecución del 63,83%, de acuerdo al siguiente detalle:

Tabla 13. Situación de Ingresos

Grupo	Detalle	Asignado	Codificado	Recaudado	% Ejecución
130000	Tasas y contribuciones	275.600.000,00	274.038.811,84	175.259.956,65	63,95%
140000	Ventas de bienes y servicios de entidades e ingresos operativos de empresas publicas	155.413,00	155.413,00	142.372,47	91,61%
170000	Rentas de inversiones y multas	785.487,00	2.333.303,72	894.812,07	38,35%
180000	Transferencias o donaciones corrientes		4.332,37	4.332,37	100,00%
190000	Otros ingresos	360.000,00	362.234,71	433.417,25	119,65%
380000	Cuentas pendientes por cobrar		57.906,44	51.241,96	88,49%
TOTAL:		276.900.900,00	276.952.002,08	176.786.132,77	63,83%

Fuente: E-sigef

Elaborado por: Dirección Financiera

○ Situación de los Gastos

Debido a la crisis sanitaria nacional, el Ministerio de Economía y Finanzas mediante circulares Nros. MEF-VGF-2020-0003-C y MEF-SP-2020-0002, de 16 y 20 de abril de 2020, emitió políticas para la priorización y restricción del gasto, en cumplimiento a las disposiciones emitidas por el ente rector de las finanzas públicas, con Circular Nro. ARCOTELCAFI-2020-0004-C, la ARCOTEL emitió políticas de priorización del gasto; alcanzando una ejecución presupuestaria del 85,69%, de acuerdo al siguiente detalle:



Tabla 14. Situación de Gastos

Grupo	Descripción	Asignado	Modificación	Codificado	Devengado	% ejecución
510000	EGRESOS EN PERSONAL	12.468.757,00	-1.781.128,56	10.687.628,44	10.686.777,79	99,99
530000	BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	4.288.175,00	-1.675.259,42	2.612.915,58	2.018.083,03	77,23
570000	OTROS EGRESOS CORRIENTES	319.470,00	176.735,25	496.205,25	488.928,80	98,53
580000	TRANSFERENCIAS O DONACIONES CORRIENTES	103.481,00	-28.001,75	75.479,25	64.064,07	84,88
710000	EGRESOS EN PERSONAL PARA INVERSION	0,00	2.220.787,00	2.220.787,00	2.167.687,00	97,61
730000	BIENES Y SERVICIOS PARA INVERSION	46.556,35	-46.556,35	0,00	0,00	0
840000	EGRESOS DE CAPITAL	3.853.443,65	-1.943.351,49	1.910.092,16	0,00	0
990000	OTROS PASIVOS	0,00	15.115,93	15.115,93	14.025,13	92,78
SUMAN:		21.079.883,00	-3.061.659,39	18.018.223,61	15.439.565,82	85,69

Fuente: E-sigef

Elaborado por: Dirección Financiera

○ **Gasto de Inversión. -**

El Ministerio de Economía y Finanzas, asignó el valor de USD. 3.900.000,00, para proyectos de inversión; sin embargo, el ente rector de las finanzas públicas, procedió a realizar modificaciones al presupuesto determinando un codificado por un monto de USD. 4.130.879,16, con respecto al codificado representa una ejecución del 52,48%, de acuerdo al siguiente detalle:

Tabla 15. Gastos de Inversión

Grupo	Descripción	Asignado	Modificación	Codificado	Devengado	% ejecución
710000	EGRESOS EN PERSONAL PARA INVERSION	0,00	2.220.787,00	2.220.787,00	2.167.687,00	97,61
730000	BIENES Y SERVICIOS PARA INVERSION	46.556,35	-46.556,35	0,00	0,00	0
840000	EGRESOS DE CAPITAL	3.853.443,65	-1.943.351,49	1.910.092,16	0,00	0
SUMAN:		3.900.000,00	230.879,16	4.130.879,16	2.167.687,00	52,48

Fuente: E-sigef

Elaborado por: Dirección Financiera

6.2 GESTIÓN JURÍDICA

MISIÓN: Asesorar, coordinar y controlar la gestión legal institucional, mediante la aplicación del ordenamiento jurídico vigente para proporcionar seguridad jurídica en los actos administrativos institucionales.



La Coordinación gestionó sus atribuciones y responsabilidades a través de las siguientes Unidades Administrativas.

- Dirección de Patrocinio y Coactivas
- Dirección de Asesoría Jurídica
- Dirección de Impugnaciones

Gestión de Coactivas

Durante el año 2020 se iniciaron 172 procedimientos coactivos de los cuales se procedieron a archivar un total, de 57 procedimientos en virtud del cumplimiento de las obligaciones.

A continuación, se detalla los montos recaudados:

Enero – Diciembre
Tabla 16. Coactivas

MES	VALOR RECUPERADO
ENERO	2.757.330,08
FEBRERO	194.869,08
MARZO	18.795,98
ABRIL	18.299,86
MAYO	3.259,03
JUNIO	2.006,35
JULIO	17.860,36
AGOSTO	8.737,08
SEPTIEMBRE	10.763,18
OCTUBRE	37.282,54
NOVIEMBRE	10.317,78
DICIEMBRE	16.874,78
	3.096.396,10

Fuente: CJDP
 Elaborado por: CJDP

6.3 UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

MISIÓN: Difundir y promocionar la gestión institucional a través de la administración de los procesos de comunicación imagen y relaciones públicas, en aplicación de las directrices emitidas por las entidades rectoras, el Gobierno Nacional y en el marco normativo vigente, garantizando una información libre, intercultural incluyente, diversa y participativa.

A continuación, se establece el análisis de las principales actividades desarrolladas y logradas durante el año 2020, por parte de la Unidad de Comunicación Social:

Tabla 17. Unidad Comunicación Social

Producto	Resumen	Estado									
Campañas al aire (informativas, marketing, publicitarias, etc.)	49 campañas redes sociales publicadas en 2020 https://drive.google.com/drive/folders/1pRdGo3gokW813UOdIfQ5qTQaqYznOfzX?usp=sharing	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Twitter</th> </tr> <tr> <th>En e.-20</th> <th>Dic.-20</th> <th>Nuevos seguidores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Twitter			En e.-20	Dic.-20	Nuevos seguidores			
Twitter											
En e.-20	Dic.-20	Nuevos seguidores									



<p>Enero: 3</p> <ul style="list-style-type: none"> Socialización de bases del concurso Rueda de Prensa Dir Ejecutivo 27 de enero Radio Pichincha Plan de Contingencias Servicios de Telecomunicaciones <p>Febrero: 3</p> <ul style="list-style-type: none"> Reclamos Arcotel Celulares Robados Actualización equipos SAMP <p>Marzo: 6</p> <ul style="list-style-type: none"> Uso responsable de Internet Teletrabajo Identificación de llamadas Arcotel suspende términos Arcotel no se detiene Respuesta Corona Virus <p>Abril: 5</p> <ul style="list-style-type: none"> Retorno de Actividades Obligaciones de los usuarios Que no te estafen Audiencia Pública Derechos de los usuarios <p>Mayo: 4</p> <ul style="list-style-type: none"> Seguridad de la Información PPC Resolución de pago Convocatoria concurso de frecuencias Concurso de frecuencias expectativa <p>Junio: 7</p> <ul style="list-style-type: none"> Usuarios Telecom protegidos SAMP Regreso a Clases Prohibiciones Entrega de Solicitud de PPC Ampliación de plazo PPC Ampliación de plazo 2 <p>Julio: 5</p> <ul style="list-style-type: none"> Servicios Arcotel Rueda de prensa 9 de Julio PPC Centrales telefónicas Celular Legal Datos Concurso <p>Agosto: 4</p> <ul style="list-style-type: none"> Veeduría PPC Trámites Arcotel en Línea Roaming Internacional Avances PPC <p>Septiembre: 3</p> <ul style="list-style-type: none"> Portabilidad numérica Inicio de Clases Concurso de frecuencias <p>Octubre: 2</p> <ul style="list-style-type: none"> Uso de Internet Campaña Contra estafas <p>Noviembre: 4</p> <ul style="list-style-type: none"> Obligaciones de los Usuarios Estafas en Internet Derechos de los Usuarios Celular Legal <p>Diciembre: 3</p>	73. 422	795 45	6.439
	Linkedin		
	En e.-20	Dic.-20	Nuevos seguidores
	164 0	434 2	3126
	Facebook		
	En e.-20	Dic.-20	Nuevos seguidores
	777 3	101 26	2556
	Instagram		
	Ma y.-20	Dic.-20	Nuevos seguidores
	75	318	318



	<ul style="list-style-type: none"> • Línea telefónica • Entrega de primeros Títulos Habilitantes PPC • Controles Metro Quito 	
Reportes diarios de monitoreo de prensa, análisis de tendencias mediáticas y escenarios.	410 Reportes diarios de monitoreo de prensa. https://drive.google.com/drive/folders/15OhlGuD4GGmCAnseQnOzj3LCrTGEzHXq?usp=sharing	
Talleres, eventos y cursos de fortalecimiento para la gestión de la comunicación, imagen y relaciones públicas.	18 eventos, talleres y cursos para el fortalecimiento institucional. https://drive.google.com/drive/folders/1RmpQNo1p_i5jg9_1baeUtcfsZbPxoOJv?usp=sharing 11 eventos internos desarrollados https://drive.google.com/drive/folders/16phJnhuravThcJn0O78lwQ9GWGBV1Q2X?usp=sharing	
Informe de uso y atención de las herramientas de contacto ciudadano y relacionamiento interno.	48 informes de atención al usuario, redes sociales, página web y correo comunicación@arcotel.gob.ec https://drive.google.com/drive/folders/1kUpYSwnb6m8XI0byE2mNgMjKf1o08uZJ?usp=sharing	
Piezas comunicacionales informativas y promocionales	148 piezas comunicaciones desarrolladas https://drive.google.com/drive/folders/1mhThozh-HZtABCn53lzYMu-FxjJFOuyK?usp=sharing	
Actualización de la información requerida en la página web institucional, intranet o SISAP.	100 % de la Publicación de contenidos en la página web institucional, cuentas institucionales de redes sociales, intranet y Sistema de Audiencias Públicas – SISAP. https://drive.google.com/drive/folders/184wENv8GH7W8W1qh25DOm8CIHN2T7evP?usp=sharing Página web: https://www.arcotel.gob.ec Intranet: https://intranet.arcotel.gob.ec SISAP: http://sisap.arcotel.gob.ec/	Actividad realizada por demanda
Información a medios de comunicación.	100% de pedidos de información atendidos	Actividad realizada por demanda
Entrevistas periodísticas.	100% Entrevistas periodísticas y ruedas de prensa convocadas solicitadas. https://drive.google.com/drive/folders/1aOAh1dOwOSzVjQq9BawXPLt-DlqL7qZW?usp=sharing	Actividad realizada por demanda
Boletines de prensa	52 boletines de prensa redactados https://drive.google.com/drive/folders/1_LskMZxkDANCq1ypDPOLzDmrdzNRDva?usp=sharing	
Concurso de	100 % de Ayudas memorias, boletines informativos,	Actividad realizada por



Frecuencias de radio	ruedas de prensa, entre otros solicitados. https://drive.google.com/drive/folders/1dgAUI5VGUvw0l9axLDcwfqDvfiL4tme3?usp=sharing	demanda
Redacción de líneas argumentales.	19 líneas argumentales redactadas https://drive.google.com/drive/folders/13Z3plhmFQR9eljgehN1K3J0sNtMUhiJN?usp=sharing	Actividad realizada por demanda
Campañas de Comunicación interna	Contenidos internos revisados previo a su difusión: Agenda semanal, comunicados, Notisemanal, campañas talento humano, micro vídeos, entre otros. https://drive.google.com/drive/folders/1k5_frSLhCukR_uOT3i0NLWEks5l1Kmo8?usp=sharing	Actividad realizada por demanda
Revista Familia ARCOTEL	4 Revistas trimestrales familia ARCOTEL https://drive.google.com/drive/folders/160osST-cPKm7QUYfnpUTn2Oek-sHVRgi?usp=sharing	
Elaboración de planificación e informe semanal y mensual de actividades de la Unidad enviado a la Dirección de Talento Humano de ARCOTEL y a la Dirección de Comunicación de MINTEL.	Envío de planificación e informes de ejecución de actividades semanales, a la Dirección de Talento Humano de ARCOTEL desde marzo 2020 https://drive.google.com/drive/folders/1RvNdG2ldi816Q_y1flr36Wt0VwY3Hbk9?usp=sharing Envío de planificación e informes de ejecución a la Dirección de Comunicación de MINTEL, de mayo a diciembre de 2020 https://drive.google.com/drive/folders/1Atclr3vpRMkfJFazTY7Bf7tjUZ23Ezuu?usp=sharing	
Elaboración de matriz informativa con datos estadísticos de las cuentas institucionales de redes sociales.	11 matriz informativa de datos estadísticos de las cuentas de redes sociales. https://drive.google.com/drive/folders/1xLyOqI22vYdSk15A1qRA6wMBUrVfB0a9?usp=sharing	

Fuente: Unidad de Comunicación Social
Elaborado por: Unidad de Comunicación Social

6.4 UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

MISIÓN: Diseñar y mantener un sistema de gestión documental y de archivo para la administración de la información oficial, archivo histórico y biblioteca, estableciendo políticas institucionales, dando cumplimiento de las normas legales, reglamentarias y técnicas, así como certificar la documentación requerida por autoridades y/o ciudadanos.

Se cumplió a cabalidad el ingreso de 10.401 trámites en el año 2020, lo cual se constituye como el 100% de metas planificadas y alcanzadas.

Tabla 18. Porcentaje certificaciones

: Porcentaje de certificaciones solicitadas y atendidas					
Mes	Meta	Logrado	Total	Avance	Fojas
Enero	0.95	61	62	103.57%	7231
Febrero	0.95	177	184	101.26%	12270
Marzo	0.95	22	23	100.68%	2760
Abril	0.95	6	6	105.26%	2783
Mayo	0.95	3	3	105.26%	1060



Junio	0.95	10	10	105.26%	2139
Julio	0.95	20	20	105.26%	3308
Agosto	0.95	8	8	105.26%	658
Septiembre	0.95	26	26	105.26%	1860
Octubre	0.95	4	4	105.26%	171
Noviembre	0.95	16	16	105.26%	7455
Diciembre	0.95	19	19	105.26%	6129
Suman		372	381		47.824

Fuente: QUIPUX

Elaborado por: Unidad de Gestión Documental y Archivo

Durante el año 2020 y debido al incremento del teletrabajo y las acciones virtuales adoptadas por el Estado, por el advenimiento de la crisis sanitaria mundial, la gestión de certificación electrónica se acrecentó de manera substancial, cerrando el año con un valor de 47.824 fojas certificadas, lo cual se constituye en un logro substancial para la institución, dadas las proyecciones de cultura digital de la Unidad de Gestión Documental y Archivo ha venido proyectando desde el año 2015, gestión apoyada por el uso del Sistema de Archivo Digital Institucional, que entre otros determinó que la Dirección de Archivo de la Administración Pública reconozca a la ARCOTEL en el año 2020, con el grado de “Desarrollo Archivístico”.

El 97,6% de cumplimiento en la certificación de documentos en el año 2020.

7. DONACIONES

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones no registra donaciones en el año 2020.

8. INCORPORACIÓN DE RECOMENDACIONES Y DICTAMENES POR PARTE DE LAS ENTIDADES DE LA FUNCIÓN DE TRANSPARENCIA Y CONTROL SOCIAL

La ARCOTEL, mantiene el seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Contraloría General del Estado, institución que forma parte de las entidades de la Función de Transparencia y Control Social -FTCS.

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, realiza el seguimiento y evaluación de las recomendaciones de auditoría a través de su Dirección de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación, y dicha Dirección, como parte del cumplimiento de sus atribuciones y responsabilidades realiza el seguimiento y evaluación al cumplimiento de las recomendaciones generadas en los informes emitidos por la Contraloría General del Estado, a través de una matriz de seguimiento, la misma que es actualizada considerando la información remitida por las diferentes Direcciones, responsables de evidenciar su cumplimiento, así como los exámenes especiales de seguimiento de recomendaciones emitidos por la Contraloría General del Estado; motivo por el cual a través de los Informes Técnicos No. IT-CPDS-GS-2021-002 y 003; esta Dirección realizó la evaluación de cumplimiento a las recomendaciones, generadas hasta el año 2020, determinándose:

Tabla 19. Evaluación del Cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la CGE a la ARCOTEL Año 2020

NUMERO DE INFORME EMITIDO POR LA CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO	RECOMENDACIONES EMITIDAS PARA EVALUACION	ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES EVALUADAS POR LA DIRECCION DE PLANIFICACIÓN ARCOTEL			
		PROCESO DE CUMPLIMIENTO	INAPLICABLE	NO EVIDENCIAN VERIFICABLES	CUMPLIDAS



DNAI-AI-0197-2018	3	1		2	
DNA4-0037-2018	3	3			
DNA4-0025-2018	6				6
DNA4-0046-2018	1		1		
DNA4-0032-2018	1				1
DNAI-AI-0583-2018	6	2	1	2	1
DNAI-AI-0098-2019	7	5	2		
DNA4-0021-2019	2	2			
DNA4-0040-2019	6	4		2	
DNA4-0009-2019	4	3			1
DNA4-0027-2019	7				7
DNA4-0044-2019	3	3			
DNA4-0032-2020	14	7		3	4
DNAI-AI-0107-2020	7	6			1
DNA4-0039-2020	1				1
0001-ARCOTEL-AI-2020-CC	1				1
TOTAL RECOMENDACIONES	72	36	4	9	23

Los informes realizados evidencian las acciones ejecutadas por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica, a través de su Dirección de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación para cumplir con las atribuciones relacionadas con el seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Contraloría General del Estado.

El equipo de la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica, se encuentra trabajando de manera permanente en el seguimiento de las recomendaciones emitidas por los organismos de control en coordinación directa con las unidades responsables de su cumplimiento.

9. GESTIÓN DE TRANSPARENCIA

A continuación, se detalla el desempeño institucional en el ámbito de la Transparencia de Gestión:

- **LOTAIP:** Mediante Registro Oficial Suplemento No. 337 de 18 de mayo de 2004, fue expedida la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, cuyo objetivo fundamental constituye el acceso de la ciudadanía a la información pública, en procura de proteger este derecho de información.

La ARCOTEL, a través de su Comité de Transparencia Institucional, así como de su página web, proporciona la información obligatoria por la LOTAIP; dando cumplimiento con ello, a las determinaciones establecidas en esta Ley.

Tabla 20. Descripción de cumplimiento LOTAIP - Año 2020

LITERAL	DESCRIPCIÓN DEL LITERAL ART. 7 LOTAIP.	AÑO 2020 /CUMPLIDO	OBSERVACIONES.



A	Detalle de la información sobre cumplimiento de las obligaciones que asigna la LOTAIP	2020	De manera puntual y cabal, han sido reportadas en la plataforma de la Defensoría del Pueblo, 20 ítems correspondientes al Literal A del Informe de Cumplimiento LOTAIP.
B	Detalle de las solicitudes de acceso a la información y el trámite dado a cada una de ellas	2020	En el período comprendido entre abril de 2020 a diciembre de 2020, han sido atendidas 118 peticiones ciudadanas.
C	Detalle del Informe semestral: julio a diciembre de 2020, sobre el listado índice de información reservada	2020	La Institución respecto al período correspondiente al segundo semestre del año 2020, reportó 13 tipologías documentales calificadas por Normativa como información Reservada.

Fuente: Página web de la Defensoría del Pueblo- Unidad de Gestión Documental y Archivo.

	Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Mgs. Christian Saá L. Profesional Administrador 1 Inversión, Seguimiento y Evaluación		06/05/2021
Revisado por:	Mgs. Margoth Bonilla Directora de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación		06/05/2021
Aprobado por:	Efraín Santiago Betancourt Vaca Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica		06/05/2021

