

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES ARCOTEL

INFORME DE GESTIÓN

Periodo:

Enero a Diciembre 2023

Contenido

1. ANTECEDENTES	4
2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	5
Plan Estratégico Institucional PEI 2021 – 2025.....	6
Objetivos Estratégicos Institucionales orientados a la ciudadanía	6
Objetivo Estratégico Institucional orientado al desarrollo institucional.....	6
3. DESARROLLO	7
3.1 GESTION DE TITULOS HABILITANTES.....	7
3.1.1 Gestión de Títulos Habilitantes de Servicios y Redes de Telecomunicaciones	7
3.1.2 Gestión de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico	9
3.1.3 Gestión Económica de Títulos Habilitantes	11
3.1.4 Gestión de Registro Público	13
3.2 GESTIÓN DE CONTROL	14
3.2.1 Gestión de Control de Espectro Radioeléctrico	14
3.2.2 Gestión de Control de Servicios de Telecomunicaciones	17
3.2.3 Gestión de Control de Seguridad de Redes de Telecomunicaciones	19
3.2.4 Gestión de Homologación de Equipos	20
2.3.2 Gestión de Regulación del Espectro Radioeléctrico	23
2.3.3 Gestión de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado	24
2.3.4 Gestión de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones	27
2.4 GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	28
2.4.1 Gestión Financiera	28
2.4.2 Gestión Administrativa	28
2.4.3 Gestión de Talento Humano	30
2.5 GESTIÓN JURÍDICA.....	30
2.5.1 Gestión de Asesoría Jurídica	30
2.5.2 Gestión de impugnaciones.....	30
2.5.3 Gestión de Patrocinio y Coactivas.....	31
2.6 GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE PLANIFICACIÓN	32
2.6.1 Gestión de Tecnologías de la información y Comunicación	32
2.6.2 Gestión de Procesos, Calidad, Servicios y Cambio y Cultura Organizacional	33

2.6.3	Gestión de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación	36
2.7	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL	40
2.8	GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	41
2.9	GESTIÓN TÉCNICA ZONALES	41
2.9.1	Cumplimiento del Plan de Control	41
2.9.2	Ejecución presupuestaria.....	43
2.9.3	Zonal 2	44
2.9.4	Zonal 3	44
2.9.5	Zonal 4	45
2.9.6	Zonal 5	45
2.9.7	Zonal 6	45
2.9.8	Oficina Técnica Galápagos.....	46
3	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA.....	46
4	CONCLUSIONES	46
5	SIGLAS Y ABREVIATURAS	48
6	FIRMAS DE RESPONSABILIDAD	49

1. ANTECEDENTES

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), fue creada mediante la Ley Orgánica de Telecomunicaciones publicada en el Registro Oficial 493, de 18 de febrero del 2015; encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones, 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).

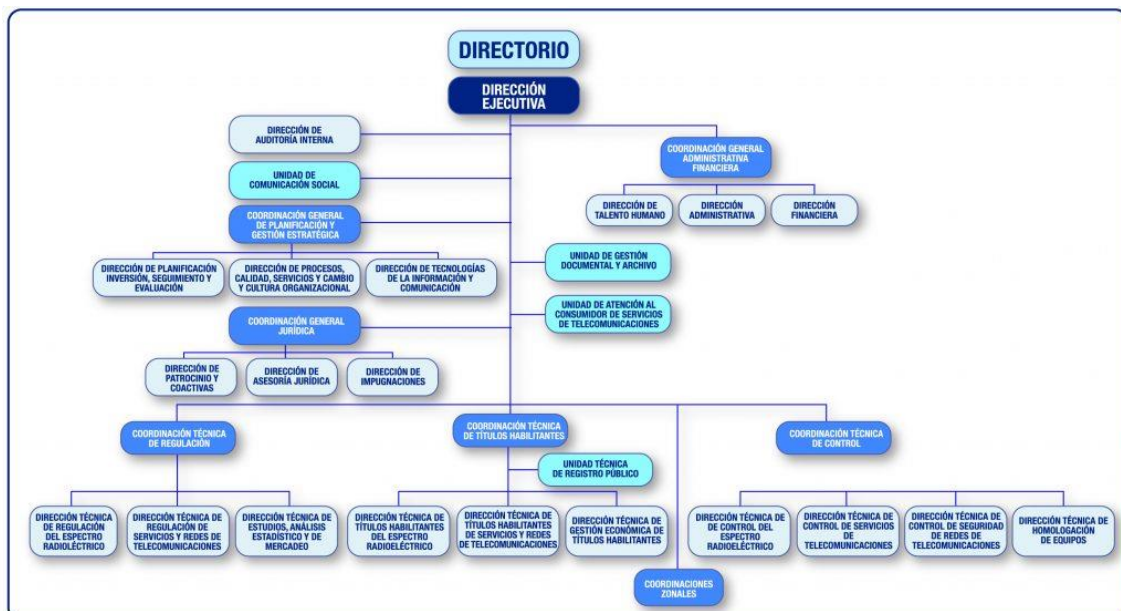
Mediante Resolución 01-01-ARCOTEL-2023 de fecha 25 de enero de 2023, se nombra al Mgs. Juan Carlos Soria Cabrera como Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones (ARCOTEL).

Con Resolución ARCOTEL 01-03SE-ARCOTEL-2023, de fecha 14 de noviembre de 2023, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, resolvió encargar a la Mgs. Zoila Marlene Dávila Cabezas, como Directora Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, a partir del 15 de noviembre de 2023.

Con base a la información presentada por cada una de las unidades administrativas que conforman la ARCOTEL, se elaboró el presente Informe del periodo 01 de enero al 31 de diciembre de 2023.

La ARCOTEL gestiona sus procesos y servicios considerando la siguiente estructura orgánica funcional.

Estructura Orgánica Funcional



Fuente: Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos - ARCOTEL

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Mediante Registro Oficial cuarto suplemento Nro. 544 de 23 de septiembre de 2021 se publicó la aprobación del Plan Nacional de Desarrollo denominado “Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025”.

El artículo 19 de la Norma Técnica del Sistema de Planificación Participativa emitida por la Secretaría Nacional de Planificación mediante Acuerdo Nro. SNP-SNP-2021-0006-A de 29 de septiembre de 2021 estipula: *“Planes Institucionales.- Los planes institucionales son instrumentos de planificación y gestión, a través de los cuales, cada entidad del sector público, en el ámbito de sus competencias, identifica y establece las prioridades institucionales de mediano y corto plazo, que orienten la toma de decisiones y el curso de acción encaminado a la generación y provisión de productos (bienes y/o servicios) a la ciudadanía o usuarios externos, debidamente financiados (recursos permanentes y/o no permanentes), a fin de contribuir al cumplimiento de las prioridades establecidas en los Planes Sectoriales y/o Plan Nacional de Desarrollo”.*

El artículo 20 de la misma norma técnica establece: *“Formulación. - Corresponde a las entidades del sector público previstas en la Constitución de la República, excepto los Gobiernos Autónomos Descentralizados, el proceso de elaboración, actualización y aprobación de los planes institucionales conforme lo establecido en la presente norma técnica”.*

Consecuentemente, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones elaboró el Plan Estratégico Institucional ARCOTEL 2021-2025, bajo la metodología establecida; y gestionó la obtención de los respectivos informes favorables tanto del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información como de la Secretaría Nacional de Planificación:

- Mediante oficio Nro. MINTEL-DPSPCGC-2021-0022-O de fecha 10 de diciembre de 2021 el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad emitió el Informe Favorable del Plan Estratégico Institucional ARCOTEL 2021-2025 señalando que *“(...) cumple con la estructura y contenido establecido en la Guía Metodológica de Planificación Institucional; se alinea al Plan Nacional de Desarrollo 2021-2025 de Creación de Oportunidades; y, se encuentran acorde a las necesidades del Sector de las Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (...)”*
- Con oficio Nro. SNP-SPN-2021-1126-OF de fecha 14 de diciembre de 2021, la Secretaría Nacional de Planificación emitió el Informe Favorable de Validación Técnica del Plan Estratégico Institucional ARCOTEL 2021-2025, en virtud de que *“(...) cumple con los contenidos establecidos en la Guía Metodológica de Planificación Institucional emitida por la Secretaría Nacional de Planificación (...)”*.

El Director Ejecutivo de la ARCOTEL, mediante oficios Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2021-0342-OF y ARCOTEL-ARCOTEL-2021-0362-OF de 15 y 28 de diciembre de 2021 respectivamente, puso a consideración del Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, la aprobación del Plan Estratégico Institucional ARCOTEL 2021-2025 con su respectivo expediente.

Mediante Resolución No. 01-02-ARCOTEL-2022 de 20 de enero de 2022, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones aprobó el Plan Estratégico 2021-2025.

A continuación, se presenta un resumen del direccionamiento estratégico contenido en el referido Plan Estratégico Institucional.

Plan Estratégico Institucional PEI 2021 – 2025

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.

Objetivos Estratégicos Institucionales orientados a la ciudadanía

- **OEI 1:** Establecer una gestión eficiente del espectro radioeléctrico y los servicios de telecomunicaciones que permita atender a todos los sectores de la población ecuatoriana
- **OEI 2:** Regular el régimen general de telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico como sectores estratégicos del Estado a fin de fomentar su desarrollo.
- **OEI 3:** Asegurar un control técnico eficiente sobre el espectro radioeléctrico y los servicios de telecomunicaciones.

Objetivo Estratégico Institucional orientado al desarrollo institucional

- **OEI 4:** Fortalecer las capacidades Institucionales de la ARCOTEL

Indicadores de Objetivos Estratégicos Institucionales orientados a la ciudadanía

INDICADORES DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE CIUDADANÍA



Fuente: Herramienta GPR – 2023

3. DESARROLLO

En este apartado se presenta las gestiones más relevantes efectuadas por parte de la ARCOTEL durante el año 2023:

3.1 GESTION DE TITULOS HABILITANTES

3.1.1 Gestión de Títulos Habilitantes de Servicios y Redes de Telecomunicaciones

- ✓ Se otorgó **248** títulos habilitantes de servicios y redes de telecomunicaciones y audio y video por suscripción, según el siguiente detalle:

DETALLE DE OTORGAMIENTO DE TÍTULOS HABILITANTES POR SERVICIO



Fuente: Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes

- ✓ La ARCOTEL incentivó el desarrollo de la industria de productos y servicios de telecomunicaciones y audio y video por suscripción, con un total de **190** servicios como se lo presenta en la siguiente tabla:

TOTAL DE SERVICIOS



Fuente: Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes

- ✓ Se promovió el despliegue de redes de acceso de los servicios de telecomunicaciones y de audio y video por suscripción en beneficio de los usuarios y el incentivo del desarrollo de la industria, autorizando:

- **14** ampliaciones del área de cobertura de Títulos habilitantes del servicio de audio y video por suscripción.
 - **3** canales locales para programación propia en Títulos habilitantes del servicio de audio y video por suscripción.
- ✓ La ARCOTEL se aprobó los planes de expansión para el año 2023, en cumplimiento de las obligaciones contractuales de 4 prestadores del servicio de telefonía fija en los casos que aplicó.
- ✓ Proceso de Negociación de la Renovación de los Contratos de concesión del Servicio Móvil Avanzado SMA con las prestadoras CONECEL y OTECEL S.A.. Mediante Resoluciones ARCOTEL-2021-0976 de fecha 25 de agosto de 2021 y ARCOTEL-2021-0979 de fecha 26 de agosto de 2021 la Dirección Ejecutiva de ARCOTEL dispuso el inicio del proceso de negociación de renovación de los contratos de concesión para la prestación del Servicio Móvil Avanzado (SMA), del Servicio Telefónico de Larga Distancia Internacional, con las operadoras OTECEL S.A. (Movistar) y CONECEL S.A. (Claro), en beneficio de los ciudadanos.

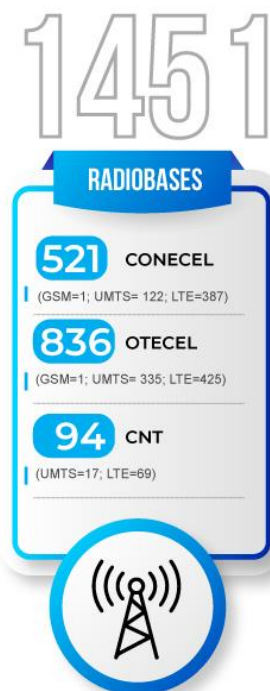
La ARCOTEL gestionó los siguientes insumos para el proceso de negociación:

- Políticas y lineamientos del Directorio.
- Proyecto de título habilitante
- Informe de cobertura para Planes de Expansión
- Veeduría independiente
- Asesoría Legal
- Metodología de Trabajo y conformación de equipo negociador de la ARCOTEL.
- Desarrollo de las reuniones de trabajo dentro del proceso de negociación
- Requerimiento de información en el marco del proceso de renovación del SMA
- Suspensión de las mesas de negociación
- Prorroga de los Títulos Habilitantes

3.1.2 Gestión de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico

- ✓ Autorización para **1.451** radiobases destinadas al Servicio Móvil Avanzado (SMA) para la expansión de la cobertura y capacidad del servicio móvil avanzado, de acuerdo a lo siguiente:

RADIOBASES DESTINADAS AL SERVICIO MÓVIL AVANZADO



Fuente: Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes

- ✓ Despliegue de Infraestructura de Última Milla e Incremento de la Capacidad de Transporte para los Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones, **459** enlaces de radio punto a punto, **4.533** enlaces en Espectro de uso determinado en banda libres, y se llevaron a cabo modificaciones en 295 enlaces existentes.
- ✓ Otorgamiento de Títulos Habilitantes para Medios de Comunicación Social, **2** títulos habilitantes para medios privados y **3** títulos habilitantes para medios comunitarios a través de Proceso Público Competitivo, correspondientes a la adjudicación de **4** frecuencias; adicionalmente 8 títulos habilitantes para la operación de medios de comunicación social públicos, correspondiente a la adjudicación directa de **16** frecuencias.
- ✓ Otorgamiento de Frecuencias para Estaciones de Baja Potencia - Mediante Resolución Nro. ARCOTEL-2023-0012 de fecha 31 de enero de 2023, se actualizó la información sobre: la "Definición de áreas de operación independiente y áreas de operación zonal para el servicio de radiodifusión sonora FM", de la Norma Técnica para el Servicio de Radiodifusión Sonora en Frecuencia Modulada Analógica, reformada mediante Resolución Nro. ARCOTEL-2022-0198 de fecha 14 de junio de 2022, a fin de contar con las Sub-AOZ para estaciones de baja potencia a nivel nacional.
- ✓ Se entregaron **10** autorizaciones temporales de frecuencias del servicio de televisión digital terrestre con el estándar ISDB-T Internacional para medios privados, correspondiente a la asignación de 11 canales de televisión, dando de esta manera el cumplimiento al Reglamento General a la Ley Orgánica de Comunicación.
- ✓ Actualización de los procesos para la Gestión de otorgamiento, administración y extinción de Títulos Habilitantes gestionados por la Dirección Técnica de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico.
- ✓ Autorización de **221** títulos habilitantes para 899 frecuencias para servicio móvil terrestre, aeronáutico y de uso social humanitario de servicio móvil terrestre a fin de fomentar la inversión privada para el desarrollo del sector de las Telecomunicaciones, según el siguiente detalle:

TÍTULOS HABILITANTES PARA FRECUENCIAS



✓ Para el Desarrollo y Fortalecimiento del Sector de las Telecomunicaciones por medio de la prestación del servicio comunal en el territorio ecuatoriano, se autorizó **1** título habilitante y **2** frecuencias para la prestación del servicio en la Provincia de Morona Santiago y Cantón El Panguí.

✓ Gestión de administración de títulos habilitantes del servicio de radiodifusión sonora y televisión de señal abierta, a fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones de los concesionarios

- Se gestionaron **252** composiciones societarias.
- Se identificaron **79** incumplimientos por parte de los poseedores del título habilitante.
- Se autorizaron **17** transferencias de acciones mediante acto administrativo.
- Se autorizaron **517** modificaciones técnicas.

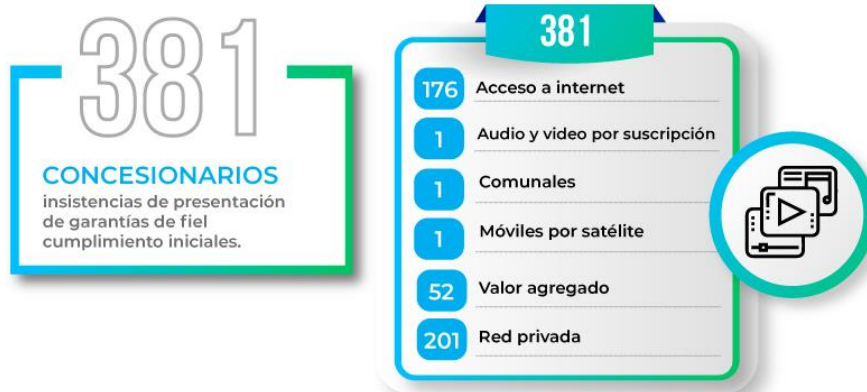
3.1.3 Gestión Económica de Títulos Habilitantes

- ✓ Ejecución de reliquidación del **100%** de
- ✓ concesionarios de sistemas comunales según lo establecido en la Disposición

Transitoria Novena del Reglamento de Tarifas.

- ✓ Se ha ejecutado la gestión de reliquidación del pago de la contribución del 1% Servicio Universal de **185** concesionario de Sistemas Comunales, los cuales se encuentran ejecutando la declaración y pago de la obligación de los períodos 2015 hasta el 2023.
- ✓ Implantación del proyecto de automatización de los formularios de homologación de ingresos y costos – Resolución ARCOTEL-2015-0936. Los concesionarios del régimen general de telecomunicaciones podrán realizar la presentación ON LINE de la información de ingresos y costos por tipo de servicio de telecomunicaciones, eliminando la presentación manual o por medios electrónicos, disminuyendo tiempos de tramitología, un mejor servicio ciudadano y aplicando las TIC's en su beneficio.
- ✓ Se emitieron **234** Informes de incumplimiento del pago de obligaciones económicas de los concesionarios del régimen general de telecomunicaciones.
- ✓ Notificación a **110** concesionarios para la regularización de garantías de fiel cumplimiento en efectivo.
- ✓ Se efectuó la insistencia a **381** concesionarios insistencias de presentación de garantías de fiel cumplimiento iniciales, como se lo detalla a continuación:

CONCESIONARIOS INSISTENCIAS DE PRESENTACIÓN DE GARANTÍAS DE FIEL CUMPLIMIENTO INICIALES



Fuente: Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes

- ✓ Se procedió a ejecutar **887** garantías de fiel cumplimiento, por falta de renovación por parte de los poseedores de títulos habilitantes, 15 días previos al vencimiento de la vigencia de las mismas, como se lo detalla a continuación:

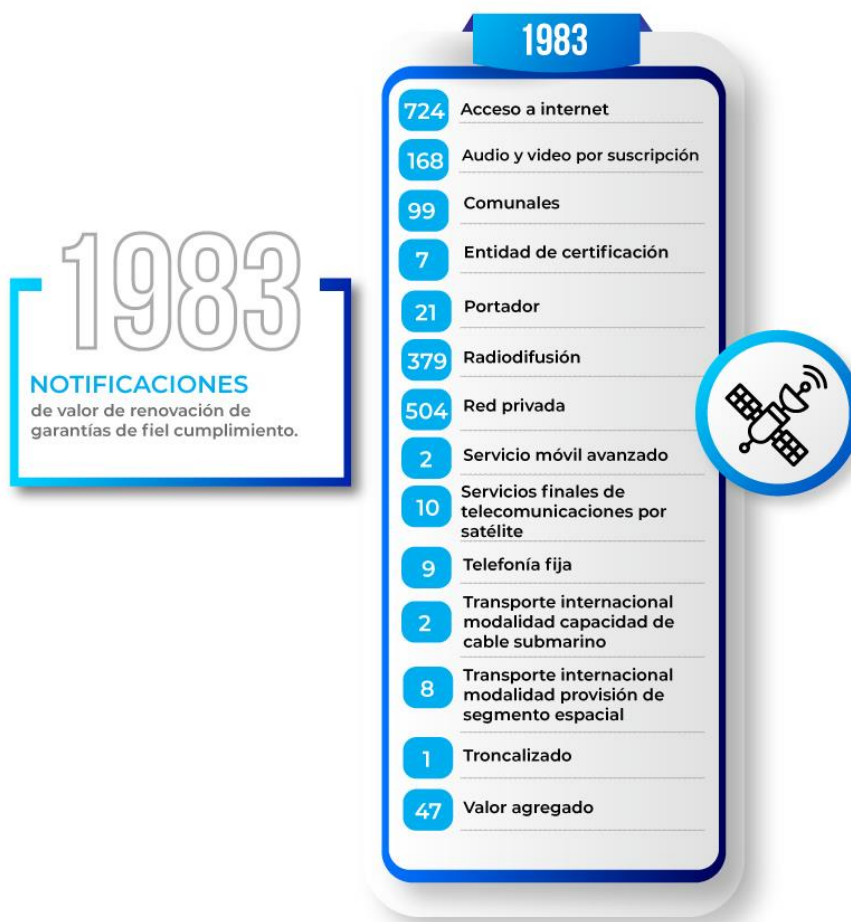
GARANTÍAS DE FIEL CUMPLIMIENTO



Fuente: Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes

- ✓ Se efectuaron **1.983** notificaciones de valor de renovación de garantías de fiel cumplimiento, según el siguiente detalle:

NOTIFICACIONES POR RENOVACIONES DE GARANTÍAS DE FIEL CUMPLIMIENTO



Fuente: Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes

3.1.4 Gestión de Registro Público

- ✓ Se elaboraron **451** Inscripciones / registros de títulos habilitantes de todos los servicios de títulos habilitantes en el Sistema Automático de Contratos y de Frecuencias SACOF.
- ✓ Se realizaron **1.819** registros de Marginaciones / Registro de toda Modificación Técnica o Administrativa de los Títulos Habilitantes de todos los servicios de telecomunicaciones en el sistema SACOF.
- ✓ Se emitieron **1.785** certificaciones de Información que consta en el Registro Público de Telecomunicaciones que incluye el Registro Nacional de Títulos Habilitantes.

3.2 GESTIÓN DE CONTROL

3.2.1 Gestión de Control de Espectro Radioeléctrico

- ✓ Propuesta técnica operativa, para la **“REFORMA A LA NORMA QUE REGULA LA PRESENTACIÓN DE LOS PLANES DE CONTINGENCIA PARA LA OPERACIÓN DE LAS REDES PÚBLICAS DE TELECOMUNICACIONES POR PARTE DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS”**, lo cual permitirá la Simplificación en la documentación que deben entregar los Prestadores de Servicios del Régimen General de Telecomunicaciones, de acuerdo a lo establecido en el Art.24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su Reglamento.



- ✓ Actualización y preparación para activación de **Planes de Contingencia** para enfrentar la posible materialización de la amenaza del **“FENÓMENO DEL NIÑO”**. La ARCOTEL solicitó a los prestadores de servicios del Régimen General de Telecomunicaciones, revisar la posible afectación a su infraestructura y una vez que se haya analizado la misma y de existir una afectación procedan actualizar el plan de contingencia la misma que deberá ser presentada hasta el **31 de enero del año 2024**.
- ✓ En lo que respecta a la atención de solicitudes para suspensión de emisiones de estaciones de radiodifusión y televisión de señal abierta y verificación de reinicio de operación, ingresaron **301** suspensiones de emisiones solicitadas por los concesionarios de RTV.
- ✓ Supervisión y seguimiento al cumplimiento de las metas planificadas en el **Plan Anual de Control Técnico (PACT)** en relación al control del espectro radioeléctrico y de los servicios de radiodifusión con respeto a los Organismos Desconcentrados.
- ✓ Esta supervisión se la realiza mediante **13 indicadores de medición (Metas CCDE-01 hasta Meta CCDE-13)** para lo cual se establecieron lineamientos aplicables a las Unidades Administrativas y Organismos Desconcentrados de la ARCOTEL, que generan resultados de manera directa o indirecta en el control técnico y su supervisión, mediante el control de:

CCDE-01:

Cumplimiento y seguimiento al control de los parámetros técnicos de estaciones y ocupación en bandas de RTV mediante el monitoreo con la herramienta SACER.

CCDE-02:

Cumplimiento y seguimiento al control de la ocupación y el estado de las bandas de SRC, SMA e IMT, mediante monitoreo con las herramientas de la ARCOTEL.

CCDE-03:

Cumplimiento y seguimiento al control de mediciones de RNI a radio bases del SMA.

CCDE-04:

Cumplimiento y seguimiento al control de inicio de operación de estaciones de RTV.

CCDE-05:

Cumplimiento y seguimiento al control de inicio de operación de sistemas de radiocomunicaciones Fijo-Móvil Terrestre.

CCDE-06:

Cumplimiento y seguimiento a la verificación de reinicio de operaciones de estaciones de RTV.

CCDE-07:

Cumplimiento y seguimiento a la verificación de la implementación de modificaciones técnicas de estaciones de RTV.

CCDE-08:

Cumplimiento y seguimiento a la verificación de parámetros técnicos de operación de sistemas de radiocomunicaciones como parte del proceso de renovación, extinción o modificación de títulos habilitantes.

CCDE-09:

Cumplimiento y seguimiento a la gestión de presuntas frecuencias no autorizadas de estaciones de RTV.

CCDE-10:

Cumplimiento y seguimiento al control de frecuencias no autorizadas de sistemas que usan el espectro radioeléctrico.

CCDE-11:

Cumplimiento y seguimiento a la gestión de interferencias perjudiciales del espectro radioeléctrico.

CCDE-12:

Cumplimiento y seguimiento a la gestión de los informes de incumplimientos pendientes, actuaciones previas y procedimientos administrativos sancionadores (PAS) iniciado, en curso y finalizado.

CCDE-13:

Cumplimiento y Seguimiento a la gestión de los informes técnicos de fiscalización a la instalación de RDS.

- ✓ Es así que de la Supervisión y Seguimiento al cumplimiento de las metas planificadas en el PACT (Meta CCDE-01 hasta CCDE-13) en relación al control del espectro radioeléctrico y de los servicios de radiodifusión registra una ejecución del **66,29%** del **82,02%** planificado (considerando la meta al **85%** de acuerdo a lo especificado en el PEI).



- ✓ Elaboración del proyecto de inversión denominado “Proveer de un Sistema Automático Moderno para el Control Eficiente del Espectro Radioeléctrico del País” “. El cual ha permitido a la ARCOTEL, determinar la nueva estructura tecnológica que se debe implementar en nuestro país, para ejercer el control técnico del espectro radioeléctrico acorde con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, con prácticas y estándares internacionales de sostenibilidad y seguridad de la información.
- ✓ Hasta el momento, el proyecto ha sido postulado ante la Secretaría Técnica Planifica Ecuador, y se han realizado diversas gestiones interinstitucionales ante el Ministerio de Economía y Finanzas para obtener el aval presupuestario de los recursos económicos para su implementación.
- ✓ La CTHB notificó **376** informes de incumplimientos administrativos (por mora en el pago de obligaciones económicas por uso de espectro, no entrega de garantía de fiel cumplimiento de poseedores de TH de red privada, y servicio comunal; cambio de accionistas, representante legal, sin autorización de la ARCOTEL o no presentación de renovación de garantía de fiel cumplimiento de concesionarios de servicios de RTV, entre otros).
- ✓ Gestión del Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio de Defensa Nacional y la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, el convenio permite en el intercambio de información, uso de infraestructura, apoyo técnico y capacitación que requieran las acciones interinstitucionales al ejercicio de sus respectivas competencias en el ámbito de las telecomunicaciones, la defensa y la seguridad nacional. Se gestionó capacitaciones al personal de la ARCOTEL en el manejo y custodia de la información reservada, secreta y secretísima.

- ✓ Modificación de Resoluciones ARCOTEL-2018-0955 y ARCOTEL-2021-1026 relacionadas con el establecimiento de requisitos y procedimiento para atender las solicitudes de uso de equipos **inhibidores de señal**.

3.2.2 Gestión de Control de Servicios de Telecomunicaciones



- ✓ En el Ecuador existen **1.499** parroquias (1.140 rurales y 359 urbanas), sobre las cuales se planificó el levantamiento de cobertura real, para lo cual en el año en gestión se planificó realizar el levantamiento de cobertura para un total aproximado de 498 parroquias, en las tecnologías 2G, 3G y 4G: representando un levantamiento de cobertura real de un **8%** aproximado del total de parroquias a nivel nacional.
- ✓ Supervisión y seguimiento al cumplimiento de las metas planificadas en el Plan Anual de Control Técnico (PACT), componente CCDS-Interna, se registra un cumplimiento de ejecución del **93.72%** del 100,00% planificado, considerando la meta al 85% de acuerdo a lo especificado en el PAC 2023 alineado al PEI 2022-2025).
- ✓ Mejora en la aplicación del enmascaramiento de llamadas con fines comerciales en el SMA, a través del control del cumplimiento de la Resolución ARCOTEL-2020-00074. Ahora los Usuarios del SMA identifican más fácilmente y un mayor número de llamadas comerciales en los sectores priorizados FINANZAS, VENTA, TURISMO y PROSELITISMO. La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL creó la cuenta de correo electrónico **reporte.numeros@arcotel.gob.ec**, a través de los cuales se registra la siguiente estadística de números no enmascarados y calificados como sospechosos.
- ✓ Incremento de usuarios beneficiados conforme lo establecido en el Decreto Ejecutivo 105 Adultos mayores LOPAM, **10.474** usuarios del SMA y **265.095** usuarios beneficiados del SAI. A través de controles se ha verificado el cumplimiento efectivo por parte de las operadoras del SMA y el SAI.
- ✓ Incremento de usuarios beneficiados conforme lo establecido en el Decisión Comunitaria 854, **1'249.870** usuarios del SMA beneficiados de las tarifas del roaming de la CAN.
- ✓ Cumplimiento de la Disposición Transitoria Cuarta de la Ley Orgánica Reformatoria a Varios Cuerpos Legales para el Fortalecimiento de las Capacidades Institucionales y la Seguridad Integral. Contar con el informe TÉCNICO –JURÍDICO No. IT-CCON-CREG-CTHB-CJUR GR-2023-001 de 05 de septiembre de 2023, elaborado por la comisión interdisciplinaria CCON-CREG-CTHB-CJUR sobre la migración del protocolo **IPv4 a IPv6**.



- ✓ Automatización de las reporterías trimestrales de usuarios y cuentas de internet en el sistema SIETEL, lo cual permite publicar estadísticas en el portal institucional. Se ha beneficiado a los funcionarios de ARCOTEL en la revisión y validación de la información subida al sistema sobre los abonados y cuentas de internet; así como, en la pronta entrega de dichos reportes.
- ✓ Disminución de los tiempos de carga de reportes de usuarios SAI al SIETEL. Desde abril de 2023, en el SIETEL Módulo Servicio Acceso a Internet (SAI) se eliminó los cálculos internos innecesarios de los formatos SNT-ISP-03 al SNT-ISP-08 que restaban velocidad de procesamiento y validación que realizaba el sistema en la subida de reportes de usuarios. A partir del mes abril de 2023, los prestadores del servicio de acceso a internet experimentan mayor rapidez en la subida de información de los reportes de usuarios a través del SIETEL puesto que tiene que subir 2 formularios por cada mes del trimestre a declarar en lugar de 8 formularios.
- ✓ Un total de **1.092** prestadores del servicio de acceso a internet (SAI) entregaron los reportes de usuarios a través del SIETEL, de un total de **1.417** prestadores SAI registrados en la CCDS, lo que equivale a un **77%** de prestadores SAI que usan el SIETEL.
- ✓ Disponibilidad del criterio jurídico sobre los procedimientos administrativos de sanción que terminan en revocatoria del título habilitante del servicio de acceso a internet por incumplimientos económicos ante ARCOTEL. Se ha logrado suspender o archivar los trámites relacionados con la devolución voluntaria, extinción o renovación de títulos habilitantes del servicio de acceso a internet una vez que se emitan las resoluciones de las Coordinaciones Zonales que resuelven la revocatoria de título habilitantes.
- ✓ Desde noviembre de 2023, las Coordinaciones Zonales tienen a disposición el Procedimiento para el Control de Inicio de operaciones de nuevos prestadores del Servicio de Acceso a Internet, para sus actividades de control de puesta en marcha de los prestadores del SAI.
- ✓ Control en la entrega de planes de contingencia, por parte de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y audio y video por suscripción a ser aplicados en caso de desastres naturales o conmoción interna. Las acciones de control realizadas han permitido que se incremente la cantidad de Plan de Contingencia presentados a la ARCOTEL, durante el año de gestión se han ejecutado **1.524** PCOS.
- ✓ Informes y peticiones razonadas para que **1.417** prestadores del servicio de acceso a internet que deben entregar los planes de contingencia cada año a través de la

herramienta institucional, para lo cual se debe considerar que se emitieron **164** Informes técnicos (SAI) y **164** peticiones razonadas.

- ✓ Control de los cumplimientos económicos y FODETEL por parte de los prestadores del servicio de acceso a internet con **176** Procesos Administrativos Sancionadores PAS.

3.2.3 Gestión de Control de Seguridad de Redes de Telecomunicaciones

- ✓ Automatización del registro de números detectados en pruebas de tráfico telefónico internacional, lo que ha permitido la descarga masiva de los archivos adjuntos a los correos electrónicos remitidos por las Operadoras Telefónicas del país, a la ARCOTEL; y la consolidación rápida de esta información para su análisis y toma de acciones de control.



- ✓ Combate a los sistemas Telefónicos de Larga Distancia Internacional no autorizado, denominados “By pass”, se ha elaborado **37** Informes Técnicos, que abarcan un total siete mil quinientos cincuenta y ocho (**5.331**) números analizados.

- ✓ Control del Servicio Telefónico de sistemas de telecomunicaciones no autorizados, se emitió dos informes técnicos, en los que se evidencia la

necesidad urgente de actualizar la normativa actual vigente a una normativa de telecomunicaciones convergente orientada a la prestación del servicio de audio y video por suscripción a través de redes estructuradas con tecnología IP (IPTV); ampliando así el ámbito del control técnico de la ARCOTEL, normativa que permita aplicar a este tipo de práctica las mismas exigencias y obligaciones regulatorias que se aplican a los prestadores del servicio de audio y video por suscripción convencionales, que cuentan con la autorización del Estado, inclusive en cuanto a la obligatoriedad de mantener los debidos contratos que deben establecerse con los originadores de la programación transmitida.

- ✓ Campañas del uso seguro de Internet dirigido para niños, niñas y adolescentes. Se ejecutaron 2 charlas en el periodo evaluado cubrieron a **604** personas que asistieron a las reuniones virtuales ejecutadas por la ARCOTEL.
- ✓ Servicio de análisis de vulnerabilidades a Instituciones del Estado, que es un servicio bajo demanda dirigido a Instituciones Públicas a fin de fortalecer la seguridad de la información en el sector público.
- ✓ Coordinación de la gestión de Incidentes y Vulnerabilidades, mediante **25.521** notificaciones dirigidas a los prestadores de servicios de telecomunicaciones de la gestión de eventos de vulnerabilidades e incidentes receptados de fuentes de información internacionales, locales, investigación propia e instituciones aliadas.



- ✓ Publicación de **64** alertas, guías y consejos sobre seguridad de redes, comunicaciones y datos personales.
- ✓ Charlas de concientización, se realizaron **16** charlas de concientización para **1.446** funcionarios de Instituciones Públicas concientizados en ciberseguridad, con temáticas actuales, personalizadas para Ecuador.
- ✓ Control técnico a **178** prestadores de servicio de telecomunicaciones PSTs sobre seguridad de sus servicios. Controles de políticas, procedimientos y auditorías a una muestra de 178 PSTs a nivel Nacional, con lo que se fomentan las buenas prácticas de seguridad de redes y protección de datos personales.
- ✓ Se han realizado controles de políticas, procedimientos y auditorías a una muestra de **100** PSTs a nivel Nacional, con lo que se fomentan las buenas prácticas de seguridad de redes y protección de datos personales y la emisión de Informe de control técnico a los prestadores de servicios de telecomunicaciones por la adopción de medidas técnicas y de gestión necesarias para preservar la seguridad de sus servicios, la invulnerabilidad de la red y la protección de datos personales.
- ✓ Coordinación y puesta en marcha del Primer Ciber ejercicio Capture the Flag a nivel Gubernamental, **93** participantes, **26** Equipos, **47** Retos, más de **80** Instituciones, fomentando los lazos de cooperación Interinstitucional.
- ✓ Formulación del Proyecto de inversión EcuCERT para repotenciar la infraestructura tecnológica para la gestión de ciberseguridad en el país. Se ha ejecutado toda la documentación, y se está a la espera de asignación presupuestaria del proyecto de inversión, lo que beneficiará en el transcurso del tiempo a toda la ciudadanía de Ecuador en general, en la reducción de incidentes y vulnerabilidades presentes en las redes de telecomunicaciones.

3.2.4 Gestión de Homologación de Equipos

- ✓ Emisión de **1.502** Certificados del proceso de Homologación de equipos terminales de telecomunicaciones lo que ha permitido que en el país se comercialicen y usen equipos terminales de telecomunicaciones que cumplen con la LOT y RLOT al encontrarse homologados.
- ✓ Bloqueo de **732.229** IMEIs de equipos terminales del Servicio Móvil Avanzado no homologados.
- ✓ A través del Sistema de Listas Negativas durante el periodo de gestión se bloqueó de **3.440.745** IMEIs de equipos terminales del Servicio Móvil Avanzado (SMA) con reportes de robo, esto permite que los usuarios de celulares no compren y usen equipos con reportes de robo, hurto o pérdida en los países de la CAN.
- ✓ Registro y bloqueo de **159** IMEIs de equipos terminales del Servicio Móvil Avanzado (SMA) por pedido de SNAI, en cumplimiento al “CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE 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”

- ✓ Servicio Web para la validación y registro de IMEIs de celulares de viajeros, con validación de **3.434** IMEIs en cumplimiento a la DISPOSICIÓN GENERAL NOVENA DE LA "LEY ORGÁNICA QUE REFORMA DIVERSOS CUERPOS LEGALES PARA REFORZAR LA PREVENCIÓN Y EL COMBATE AL COMERCIO ILÍCITO, FORTALECER LA INDUSTRIA NACIONAL Y FOMENTAR EL COMERCIO ELECTRÓNICO. ARCOTEL implementó un sistema informático para el Registro y Bloqueo de IMEIs de equipos que los viajeros no registren a su ingreso al país. Link: <https://servicios.aduana.gob.ec/servicios/ui/imei/viajero-aereo.xhtml>.

2.3 GESTIÓN PARA LA REGULACIÓN

2.3.1 Gestión de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones

- ✓ Actualización del REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES (Resolución Nro. 002-002-ARCOTEL-2023 de 11 de mayo de 2023.) para que guarde concordancia con lo establecido en el Código Orgánico Administrativo.



- ✓ Reglamento de funcionamiento del consejo consultivo para la defensa de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones (Resolución No. 04-04-ARCOTEL-2023 de 08 de agosto de 2023)

- ✓ Reformas del “Reglamento para otorgar títulos habilitantes para servicios del régimen general de telecomunicaciones y frecuencias del espectro radioeléctrico”; y, del “Reglamento para la prestación de servicios de

telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción” para viabilizar la implementación del nuevo servicio de conectividad de internet de los objetos (IoT). RESOLUCIÓN 05-05- ARCOTEL-2023 de 13 de septiembre de 2023.

- ✓ Modelo de títulos habilitantes de autorización de red privada y autorización de uso de frecuencias para móvil marítimo / móvil marítimo por satélite, para empresas públicas. RESOLUCIÓN ARCOTEL-2023-0211 de 28 de septiembre de 2023.
- ✓ Procedimiento de otorgamiento de licencias no automáticas de importación de decodificadores de señal de televisión satelital (Resolución No. ARCOTEL-2023-0212 de 04 de octubre de 2023).



✓ Normas de Interpretación (Resolución Nro. 08-04-ARCOTEL-2023 de 01 de noviembre de 2023), lo que permite establecer las reglas de interpretación de las regulaciones emitidas por el Directorio de la ARCOTEL y del contenido de las habilitaciones generales que se instrumentan a través de autorizaciones o concesiones, según corresponda, para la prestación de los servicios de telefonía fija y servicio móvil avanzado.

✓ Reforma al Reglamento de otorgamiento de títulos habilitantes para servicios del régimen general de telecomunicaciones y frecuencias del espectro radioeléctrico (Resolución Nro. 02-04SE-ARCOTEL-2023 de 22 de noviembre de 2023).

- ✓ Se emitió 25 informes para la aprobación de acuerdos de interconexión, acceso y compartición de infraestructura.
- ✓ Se ha dado atención a **3.480** trámites tanto de usuarios internos como externos, clasificados de la siguiente manera:

ATENCIÓN DE TRÁMITES POR TIPO DE TRÁMITE



Fuente: Coordinación Técnica de Regulación

2.3.2 Gestión de Regulación del Espectro Radioeléctrico

- ✓ Mediante Resolución Nro. 04-03-ARCOTEL-2023 de 8 de agosto de 2023 se aprobó el acto normativo en lo relacionado a la actualización Parcial del **Plan Nacional de Frecuencias**.
- ✓ Procedimiento para la elaboración del **Plan Regulatorio Institucional – PRI**, mismo que socializó mediante memorandos Nro. ARCOTEL-CPGE-2023-0359-M de 17 de abril de 2023 y Nro. ARCOTEL-CREG-2023-0281-M de 19 de abril de 2023.
- ✓ Mediante oficio Nro. ARCOTEL-CREG-2023-0082-OF de 12 de julio de 2023, la ARCOTEL remitió al MINTEL la información requerida relativa al estado regulatorio de la Banda de 6 GHz.
- ✓ Informe y propuesta de distribución de frecuencias del servicio de radiodifusión de televisión abierta terrestre por tipo de medio de comunicación.
- ✓ Modificación de la Norma Técnica para el Servicio de **Radiodifusión Sonora en Frecuencia Modulada Analógica** (Fases 2 y 3), en cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica de Comunicación, la normativa permite contar con las características técnicas adecuadas para la asignación de frecuencias para la prestación del servicio de radiodifusión de señal abierta FM a la ciudadanía, y en

especial a los sectores rurales, considerando que los cambios están relacionados con las estaciones de baja potencia.

- ✓ Dentro del compromiso binacional “Intercambio de Experiencias y Buenas Prácticas Regulatorias con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia”, se desarrolló el taller denominado: “Buenas prácticas regulatorias realizadas por Ecuador”.
- ✓ Participación en **41** reuniones del Comité Consultivo Permanente II: Radiocomunicaciones (CCP.II) de la CITEL.
- ✓ Establecimiento de Topes de Espectro Radioeléctrico para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado (SMA), mismo que fue aprobado mediante Resolución Nro. 08-03-ARCOTEL-2023 de 1 de noviembre de 2023.

2.3.3 Gestión de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado

- ✓ Elaboración del Reglamento de Mercados, en cumplimiento del artículo 31, 32 y 33 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y del Decreto Ejecutivo No. 126, mediante el cual se determinarán los mercados relevantes tanto mayoristas como minoristas y el ámbito geográfico, con el propósito de establecer si dichos mercados se están desarrollando en un entorno de competencia efectiva, cuyas características pueden dar lugar a la imposición a los prestadores con poder de mercado de obligaciones específicas de manera proporcionada y justificada.
- ✓ Informes de Análisis de Mercado, Competencia y Cobertura de los Servicios de Telecomunicaciones (IAMCES), se emitieron **22 informes IAMCES**, mismos que contienen un estudio de cada servicio en el que se analiza el contexto macroeconómico, índices de concentración, efectos y beneficios de un nuevo operador en ese servicio/mercado, barreras de entrada al mercado, análisis de competencia y de cobertura.
- ✓ Los Informes de concentración de mercado, permiten establecer los porcentajes aplicables a cada operador del servicio de telecomunicaciones que concentra mercado, para determinar los valores generados a recaudar por efecto del pago por concentración de mercado establecidos en el artículo 34 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, durante el periodo de gestión se emitió 1 informe.
- ✓ Se elaboró 1 informe de Informes de Análisis de Impacto Regulatorio – AIR, estos informes corresponden a la reforma de la Norma técnica para la implementación de listas positivas y negativas del Servicio Móvil Avanzado.
- ✓ Informes de afectación al mercado de conformidad con el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, los mismos que son elaborados a solicitud de las



Coordinaciones Zonales cuando se encuentran elaborando los procedimientos administrativos sancionadores, durante el periodo de gestión se han tramitado 35 solicitudes.

- ✓ Establecimiento de Valor por Mora del Abonado/Cliente solicitado por MEGADATOS S.A., emitido mediante Resolución ARCOTEL-2023-0136 de 18 de julio de 2023.
- ✓ Establecimiento del valor de reactivación por mora del abonado, conforme lo solicitado por el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, para el servicio de telefonía fija, determinado mediante Resolución ARCOTEL-2023-0284 de 20 de diciembre de 2023.
- ✓ Establecimiento del valor de reactivación por mora del abonado, conforme lo solicitado por el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, para el servicio de audio y video por suscripción, determinado mediante Resolución ARCOTEL-2023-0285 de 20 de diciembre de 2023.
- ✓ Establecimiento del valor de reactivación por mora del abonado, conforme lo solicitado por el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, para el servicio de acceso a Internet, determinado mediante Resolución ARCOTEL-2023-0284 de 20 de diciembre de 2023.
- ✓ Establecimiento del valor de reactivación por mora del abonado, conforme lo solicitado por el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, para el servicio móvil avanzado, determinado mediante Resolución ARCOTEL-2023-0287 de 20 de diciembre de 2023.
- ✓ Emisión de **16** informes de determinación de derechos por otorgamiento o renovación de títulos habilitantes y tarifas de uso de frecuencias.
- ✓ Se generaron **9** informes y análisis económicos que se consideran necesarios, con el objetivo de validar la aplicación de los cargos de interconexión, acceso y compartición, dichos informes contienen la revisión del Tarifario propuesto en el Acuerdo de uso compartido de infraestructura necesaria (postes, ductos y pozos) necesaria para la prestación de servicios de telecomunicaciones; así como los acuerdos suscritos entre privados con relación a los cargos de interconexión, generados con base en la normativa aplicable.
- ✓ Se realizó la publicación de **184** archivos de estadísticas, **10** reportes estadísticos y **1** boletín estadístico en la página web de la institución, dichos datos permiten a los usuarios de dicha información (academia, MINTEL, INEC, UIT, sector privado, sector público en general) poder validar el desarrollo, estado del sector de las telecomunicaciones en Ecuador.
- ✓ Cumplimiento de entrega de información a la Unión Internacional de Telecomunicaciones UIT, permitiendo de esta manera la comparabilidad del estado

del sector de las telecomunicaciones a nivel de región y del mundo, se entregó la siguiente información: encuesta corta y larga, canasta de precios, encuesta de políticas tarifarias.

- ✓ Trabajos conjuntos con el Instituto Nacional de Estadística y Censos para la mejora de la calidad de la información estadística.
- ✓ Suscripción del Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre la Universidad Técnica Particular de Loja y la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) que permitirá la cooperación interinstitucional en las áreas de docencia, investigación, vinculación, producción científica, transferencia de tecnología, extensión y servicios, estableciendo relaciones de cooperación interinstitucional.
- ✓ Generación y publicación Boletín Estadístico de los Servicios de Telecomunicaciones y de Audio y Video por Suscripción No. 2023-01, publicado en la página web de la ARCOTEL en el link:

<https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2023/12/Boletin-cierre-de-a%C3%B1o.pdf>

A través del Boletín la sociedad en general, los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de audio y video por suscripción, la academia, entre otros, podrán acceder a través de la página web de la ARCOTEL a información consolidada de los servicios:

Servicio de Telefonía Fija

Evolución de líneas instaladas
Líneas instaladas por tipo de acceso
Participación de mercado

Servicio Móvil Avanzado

Evolución de líneas activas del servicio móvil avanzado
Líneas activas por modalidad
Líneas activas por servicio
Participación de mercado
Infraestructura del servicio móvil avanzado

Servicio de Acceso a Internet

Histórico de cuentas de Internet fijo
Cuentas de Internet fijo por provincia
Histórico de cuentas de Internet móvil
Participación de mercado
Conexiones de Internet fijo por tecnología

Audio y Video por Suscripción

Crecimiento del número de suscriptores
Suscriptores por provincia
Suscriptores por modalidad de acceso
Participación de mercado

Servicio Troncalizado

Crecimiento de terminales
Participación de mercado

Servicio Portador

Usuarios del servicio
Enlaces del servicio
Participación de mercado.

2.3.4 Gestión de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones

- ✓ Atención de reclamos de los consumidores de servicios de telecomunicaciones, a través de la plataforma **WWW.GOB.EC**, **4.207** reclamos que se relacionan con la prestación de los servicios de: telefonía móvil, acceso a internet, telefonía fija y audio y video por suscripción y **1.396** trámites por medio del Sistema de Gestión Documental QUIPUX.

ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES



Fuente: Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones

2.4 GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

2.4.1 Gestión Financiera

- ✓ Le recaudación de la ARCOTEL durante el periodo de gestión fue de USD **272.911.909,68**.
- ✓ Se emitieron **107** títulos de crédito.
- ✓ Ejecución de Registro de Gestión de Cartera Vencida en el SIFAF. Módulo **104,106** y **107** que corresponde al registro de la cartera vencida institucional por concesionario, con esto se obtiene un reporte organizado de la gestión realizada a cada concesionario que se encuentre vencido, adicional se podrá evaluar en los reportes los concesionarios que se pusieron al día en sus pagos y que fueron gestionados cada mes.
- ✓ La recuperación de la cartera vencida institucional excluyendo la recuperación por vía Coactiva, fue de USD **114.729.686,54**
- ✓ Recuperación de Cartera Vencida de años anteriores fue de USD **1.242.712,95** ascendiendo al **88.36%**.

2.4.2 Gestión Administrativa

- ✓ Ejecución de Procesos de contratación se ejecutaron **77** procesos de contratación en la Matriz, aplicando los diferentes procedimientos establecidos por el SERCOP en la Normativa Legal Vigente, conforme se detalla a continuación:

CONTRATACIÓN DETALLE DE PROCESOS

6	SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA	Presupuesto referencial 782.854,80	Valor Adjudicado 738.930,00
1	RÉGIMEN ESPECIAL	Presupuesto referencial 140.033,40	Valor Adjudicado 140.033,40
1	LICITACIÓN DE SEGUROS	Presupuesto referencial 249.449,69	Valor Adjudicado 104.828,99
26	CATÁLOGO ELECTRÓNICO	Presupuesto referencial 667.724,26	Valor Adjudicado 526.801,26
0	MENOR CUANTÍA SERVICIOS	Presupuesto referencial 0	Valor Adjudicado 0,00
1	PROCEDIMIENTO ESPECIAL	Presupuesto referencial 2.880,00	Valor Adjudicado 2.880,00
1	VPN	Presupuesto referencial 0	Valor Adjudicado 0,00
42	ÍNFIMA CUANTÍA	Presupuesto referencial 175.106,93	Valor Adjudicado 175.106,93
77	TOTALES	Presupuesto referencial 2.018.049,08	Valor Adjudicado 1.688.580,58

Fuente: SOCE – CADA Gestión de Contratación Pública - Dirección Administrativa

- ✓ El ahorro obtenido en la ejecución de procedimientos de contratación fue de USD **329.468,50** en el Presupuesto Referencial versus el valor adjudicado; esto, aplicando los procedimientos de contratación de Subasta Inversa Electrónica, Licitación de Seguros y Catálogo Electrónico, debiendo resaltar que se obtuvo un gran ahorro en la adquisición de equipos de computación.
- ✓ Plan Anual de Contrataciones se efectuaron 17 **reformas**.

2.4.3 Gestión de Talento Humano

- ✓ Aprobación de la **Planificación de Talento Humano**, documento habilitante para la contratación de personal, instrumento con el cual se levantaron las plantillas de talento humano de todas las unidades administrativas a nivel nacional; los instrumentos de planificación: diagnóstico, matriz de contratos, matriz de desvinculaciones, plan de talento humano; y, el informe técnico de la planificación de talento humano. Dicha aprobación fue conferida por el Ministerio del Trabajo a través del oficio Nro. MDT-SFSP-2023-0971-O de 08 de junio de 2023.
- ✓ Aprobación de la **Población activa Económicamente Institucional** (PEA) validado por el Ministerio del Trabajo mediante Oficio Nro. MDT-VSP-2023-0150-O de 27 de abril de 2023 el cual permite a la Institución mantener los contratos de servicios ocasionales aprobados dentro de la Planificación de Talento Humano.
- ✓ Incorporación de **100** practicantes pre profesionales para aportar a las distintas unidades administrativas gracias a la suscripción de convenios interinstitucionales.
- ✓ Suscripción de **convenios interinstitucionales** con las siguientes instituciones de educación superior: Universidad Espíritu Santo, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Instituto Superior Tecnológico “Carlos Cisneros”, Universidad Particular de Loja y el Instituto Superior Tecnológico “Central Técnico”.

2.5 GESTIÓN JURÍDICA

2.5.1 Gestión de Asesoría Jurídica

- ✓ Atención a **1.330** requerimientos internos de asesoría jurídica.

2.5.2 Gestión de impugnaciones

- ✓ Sustanciar los recursos y reclamos administrativos interpuestos por los administrados en contra de los actos emitidos por ARCOTEL dentro del proceso público competitivo 2020. Se sustanciaron **15** recursos referentes al concurso, en los cuales se cumplió los términos y plazos de sustanciación que determina el Código Orgánico Administrativo.
- ✓ Sustanciación de los recursos y reclamos administrativos interpuestos por los administrados en contra de los actos emitidos por la ARCOTEL, en los cuales se cumplió los términos y plazos de sustanciación que determina el Código Orgánico Administrativo; durante el periodo de gestión se sustanciaron **105** recursos de varios servicios, en los cuales se cumplió los términos y plazos de sustanciación.
- ✓ Emisión de documentos con carácter jurídico:

DETALLE DE DOCUMENTOS CON CARÁCTER JURÍDICO



Fuente: Coordinación General Jurídica

2.5.3 Gestión de Patrocinio y Coactivas

- ✓ Sustanciación de procesos judiciales y ejecutado las acciones coactivas de la ARCOTEL, en los cuales se han cumplido con los términos y plazos y procedimientos determinados en la Ley y la Normativa Vigente.

ATENCIÓN DE DEMANDAS PROVIDENCIAS Y ACCIONES JUDICIALES

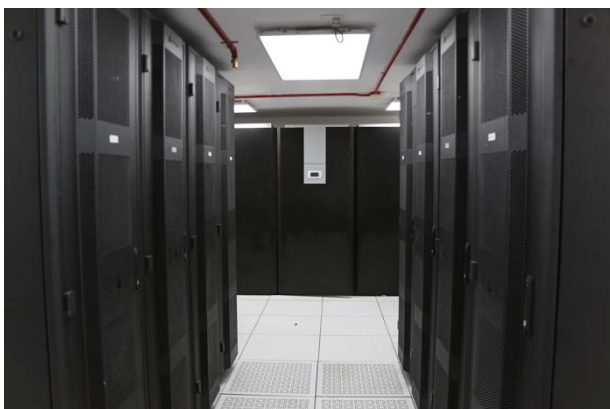


Fuente: Coordinación General Jurídica

- ✓ Proceso de Gestión Coactiva ha permitido una recuperación de cartera **USD. 94.854,66** a través de la ejecución de acciones para el cobro y recuperación de cartera de personas naturales y/o jurídicas que mantenían deudas pendientes.

2.6 GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE PLANIFICACIÓN

2.6.1 Gestión de Tecnologías de la información y Comunicación



✓ **Repotenciación del Centro de Datos**, lo que ha permitido que la ARCOTEL cuente con un centro de datos vanguardia que cuente con vigencia tecnológica que permita mantener los servicios informáticos a disponibles en favor de la ciudadanía

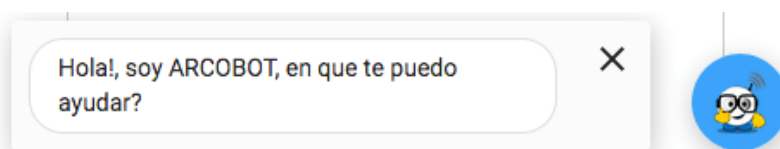
✓ **Parametrización de los cálculos** para obtención de rubros a ser cancelados por los operadores, cumpliendo los artículos y disposiciones transitorias del



reglamento de derechos por otorgamiento títulos habilitantes para la prestación de servicios de telecomunicaciones, audio y video por suscripción y operación de redes privadas y derechos y tarifas por uso y explotación de espectro radioeléctrico.

✓ Herramienta tecnológica que permite administrar y llevar un control de las encuestas institucionales.

- ✓ Adquisición de equipamiento informático para los funcionarios de la ARCOTEL, adquiriendo: **255** Todo en uno, **40** portátiles (modelo2), **54** portátiles (modelo 1) y **7** WorkStation.
- ✓ Repotenciación del Centro de Datos, implementación y puesta en marcha del nuevo centro de datos que cuenta con una **nueva infraestructura** hiperconvergente reduciendo el riesgo de pérdida de información histórica y vigente de la ARCOTEL.
- ✓ **Sistema Comunicaciones Unificadas**, permitiendo utilizar las nuevas TICS garantizando de esta manera una mejora en la comunicación entre ARCOTEL y la ciudadanía.
- ✓ Dotar de un **Chatbot Institucional** denominado **ARCOBOT**, herramienta de Inteligencia Artificial tiene muchas aplicaciones y una de ellas es un CHAT, esta herramienta permite la comunicación de la ciudadanía contra una base de datos que tiene las respuestas a preguntas comunes.



2.6.2 Gestión de Procesos, Calidad, Servicios y Cambio y Cultura Organizacional

- ✓ El proyecto “**Mejora de los Procesos de la ARCOTEL**” integrar la planificación estratégica y las gestiones internas, orientando esfuerzos para otorgar servicios y productos institucionales de mayor calidad y valor a nuestros clientes, su implementación representó una reducción aproximada del 65% de los documentos de procesos inicialmente aprobados y está culminado en su ejecución registrando el 91% de cumplimiento total.
- ✓ En cumplimiento a la Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios, su guía metodológica y formatos de aplicación, emitidos por el

Ministerio del Trabajo - MDT, durante el 2023 se intervino a los siguientes Procedimientos Sustantivos Priorizados:

- **Procedimiento:** Otorgamiento y renovación títulos habilitantes para redes privadas que requieran uso de frecuencias del espectro radioeléctrico y/o enlaces físicos. Responsable: CTDE.
- **Procedimiento:** Modificación Administrativa de títulos habilitantes de servicios de telecomunicaciones. Responsable: CTDS.

Al momento se encuentran implementados en la ARCOTEL los **2** procedimientos sustantivos descritos e intervenidos con el propósito de sostener las mejoras aplicadas, quedando a la espera de la validación técnica por parte del MDT a la documentación presentada.

- ✓ La Postulación Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia - **MECE 2023** al nivel de madurez institucional para el reconocimiento del segundo nivel de madurez de dicho modelo, denominado “Organizado”, por lo cual y conforme a la normativa vigente, gestiona el Plan para la Mejora de la Gestión - PMG, el cual está conformado por 69 proyectos o áreas de mejora, cuyos avances se presentaron al Ministerio del Trabajo - MDT en su calidad de ente rector de la gestión de la calidad, considerando a la ARCOTEL como una entidad de la Función Ejecutiva que cumple con el Programa Nacional de Excelencia - PROEXCE al contar con el reconocimiento del Nivel de Madurez según el Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia – MECE.
- ✓ La ejecución del Plan para la Mejora de la Gestión - **PMG 2023** de la ARCOTEL contiene proyectos para áreas de mejora con enfoque en los procesos y servicios que brinda la ARCOTEL, así como proyectos para los usuarios internos. Entre los principales proyectos desarrollados, por ejemplo, constan los siguientes:
 - Creación de la base de datos para el ARCOBOT
 - Charlas y *webinars*: “Promovemos el uso de una Internet segura para niños, niñas y adolescentes”
 - Revista Familia ARCOTEL
 - Terapias de bio-descodificación para los servidores de la Agencia
 - Campaña de donación de libros en alianza con la Fundación “Un paso adelante” y destinada a la comunidad de la etnia *Shuar* de la provincia de Morona Santiago
 - Cápsulas informativas implementadas en los sistemas para usuarios de, por ejemplo, el Servicio Móvil Avanzado - SMA en relación a: derechos del usuario adulto mayor bajo la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores - LOPAM, uso del servicio de roaming en los países de la Comunidad Andina de Naciones - CAN.

A través de estas acciones, se demuestra el compromiso y esfuerzo continuo de la Agencia por brindar un servicio enfocado a la consecución de procesos cada vez más eficientes, en beneficio de la ciudadanía

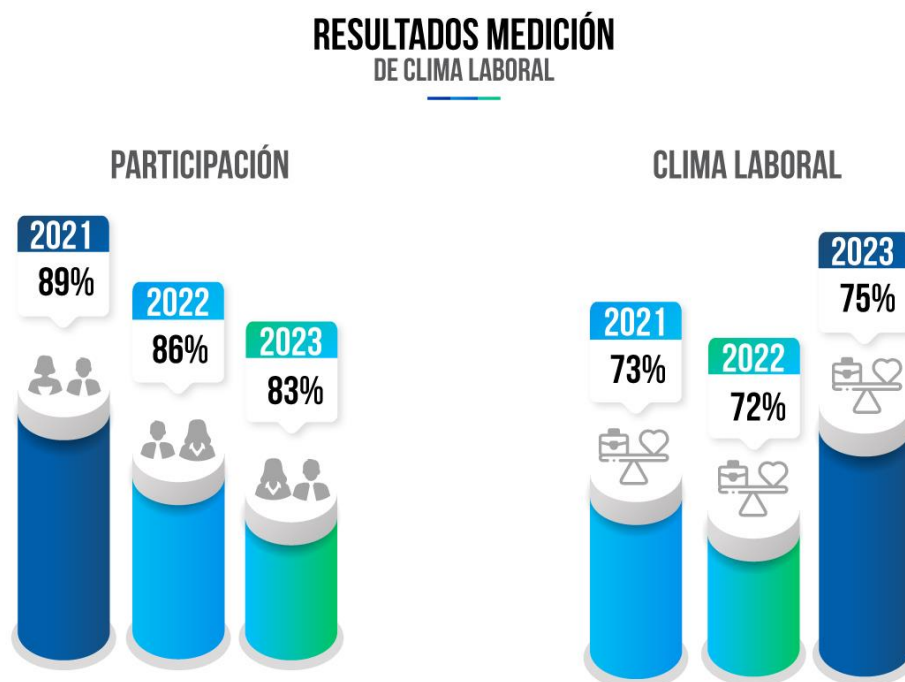
- ✓ La medición de la Satisfacción del Usuario Externo - SUE, en cumplimiento a la Norma Técnica de los Mecanismos de la Calificación de los Servicios, es liderada por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica - CPGE, mediante el asesoramiento a las unidades administrativas que gestionan los servicios que brinda la ARCOTEL en la realización de encuestas según el canal de atención, tabulación

de resultados según la periodicidad de la medición del servicio, generación del informe de resultados de la satisfacción del usuario externo, anexos y reporte al ente rector. Además, se aplica el seguimiento a los planes de acción cuando no se cumple con la meta al respecto establecida por el MDT como Organismo Rector.

A diciembre de 2023 el porcentaje de medición de la SUE fue del **94%** conforme a los resultados de las encuestas realizadas por la ARCOTEL.

- ✓ En lo correspondiente a la Simplificación de los Trámites Administrativos que brinda la ARCOTEL para cumplimiento de la Norma Técnica que Regula la Priorización y Simplificación de Trámites, así como de los lineamientos al respecto emitidos por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información - MINTEL y de los parámetros estructurados en el Portal Único de Trámites Ciudadanos - Gob.ec, contando con el apoyo técnico de las Unidades Administrativas gestoras de dichos trámites, se elaboró y ejecutó las estrategias previstas en el Plan de Simplificación de Trámites Administrativos - PNST registrando al año 2023 una reducción del **9%**, es decir que de **111** se registró a **101** trámites administrativos.
- ✓ **Reforma al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos** mediante la actualización de los instrumentos de gestión institucional que determina la Norma Técnica para la Elaboración de los Instrumentos de Gestión Institucional de las Entidades de la Función Ejecutiva, éstos son: Matriz de Competencias, Cadena de Valor, Modelo de Gestión (Análisis de Presencia Institucional en Territorio - APIT) y Estructura Organizacional, para levantar la propuesta de un nuevo estatuto a ser aprobado por el Directorio conforme a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.
- ✓ La ejecución del Plan Estratégico de Mejora - PEM 2023 de la ARCOTEL contribuyó al fortalecimiento de la Institución y al bienestar de quienes formamos parte de la misma, según se resume a continuación:
 - La sesión solemne para conmemorar el octavo aniversario de creación de la ARCOTEL tuvo un impacto positivo al fortalecer las relaciones internas, promover el reconocimiento y la valoración de los logros institucionales, creando un sentido de identidad compartida y reforzando el espíritu de equipo, lo que es esencial para el éxito continuo de la ARCOTEL.
 - Los homenajes por celebración de fechas especiales como, por ejemplo, el Día de la Madre, Día del Padre y el Día del Servidor Público Ecuatoriano, generaron entornos festivos y agradables, fortaleciendo el sentido de integración, pertenencia y fraternidad, reconociendo su dedicación tanto en el hogar como en la ARCOTEL y fomentando un ambiente laboral positivo.
 - El involucramiento e integración de los servidores en actividades referentes a la renovación de la Agencia, en aspectos tales como la actualización de su infraestructura tecnológica y adopción de buenas prácticas ambientales, se vincula de manera directa mejoras significativas de la Institución en eficiencia, sostenibilidad, desarrollo de habilidades y cultura organizacional.
 - Además de estas actividades, la ARCOTEL en el período indicado ha creado y llevado a cabo varias campañas de integración y de solidaridad en apoyo a damnificados por desastres naturales y a los más necesitados.
- ✓ Acorde a lo determinado en la Norma Técnica para Medición de Clima Laboral y Cultura Organizacional del Servicio Público, el Ministerio del Trabajo - MDT aplicó en el cuarto trimestre del año 2023 la medición del clima laboral y de la cultura

organizacional en la ARCOTEL, proceso que fue realizado a nivel nacional con el apoyo de autoridades y del personal de esta entidad, obteniendo los resultados:



Fuente: Presentación de resultados de medición 2023 - Clima Laboral y Cultura Organizacional de la ARCOTEL

El Índice de Clima Laboral - ICL obtenido en la ARCOTEL en esta medición fue del **75%** equivalente a Aceptable, es decir que la percepción general de los servidores en relación al clima laboral en la institución está en el promedio, lo cual significa que la entidad cuenta con un ambiente de trabajo normal y que existen subfactores que deben ser mejorados y/o sostenidos.

- ✓ Con el propósito incrementar la cultura organizacional del cuidado ambiental y la responsabilidad social, la ARCOTEL se encuentra trabajando en el proyecto de postulación al incentivo de carácter honorífico “Distintivo Ambiental” otorgado por el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica - MAATE de manera conjunta a la Marca Institucional “Punto verde”, cuyo objetivo es promover el cumplimiento de actividades que optimicen los recursos naturales, reduciendo el impacto ambiental negativo en la ARCOTEL, resultado de la postulación se ha obtenido la Autorización Administrativa / Certificado Ambiental del edificio matriz.

2.6.3 Gestión de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación

- ✓ A partir del Plan Estratégico Institucional 2021-2025 se procede con la elaboración y suscripción del Plan Anual Terminado y Plan Anual Comprometido 2022 y 2023 respectivamente, para ello se realizó la capacitación a las Unidades Administrativas de la ARCOTEL respecto a la metodología y directrices para la elaboración y automatización de objetivos, indicadores, proyectos y riesgos en la herramienta GPR

para la consolidación y suscripción del Plan Anual Terminado 2022 y Plan Anual Comprometido 2023, el cual fue suscrito en el mes de marzo de 2023.

- ✓ Análisis de Presencia en territorio, con fecha 30 de noviembre de 2023 la Secretaría Nacional de Planificación emitió el informe de pertinencia del Análisis de Presencia Institucional en Territorio APIT, con lo cual la ARCOTEL cuenta con un instrumento de planificación necesario para continuar con el proceso de modificación del Estatuto Orgánico de Gestión Institucional por Procesos.
- ✓ Cumplimiento con la Política Institucional para la elaboración y seguimiento de proyectos alineados a Planes Institucionales, mismo que contiene las directrices para la correcta elaboración y seguimiento de proyectos alineados al Plan Estratégico Institucional - PEI y al Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI, delimitando las responsabilidades las áreas operativas con respecto a este tema.
- ✓ Durante el año 2022 se efectuaron las gestiones necesarias con el ente rector de planificación para el proceso de Postulación de 2 Proyectos de Inversión: *“Proveer de un sistema automático moderno para el control eficiente del espectro radioeléctrico del país”* y *“Proveer de herramientas y equipamiento tecnológico, al centro de respuesta a incidentes informáticos de la agencia de regulación y control de las telecomunicaciones, ECUCERT, para la gestión eficiente de vulnerabilidades e incidentes de ciberseguridad”*.

Cabe mencionar que en el año 2022 no fueron considerados dentro del presupuesto de inversión, en este contexto en el año 2023 se efectuaron varias gestiones con el Ministerio de Economía y Finanzas con el fin de que exista el pronunciamiento sobre disponibilidad de recursos de inversión, con fecha 21 de noviembre de 2023 se remitió el Oficio Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2023-0474-OF en el mismo que se efectuó la última insistencia del año 2023 y hasta el cierre de este informe no ha existido pronunciamiento por parte de dicho Ministerio.

- ✓ Se emitieron 10 informes de seguimiento a la Planificación Institucional a través de la herramienta GPR, en los mismos que se identifica el estado de cumplimiento de indicadores, proyectos y riesgos institucionales.
- ✓ Elaboración de 6 Informes de Seguimiento al Cumplimiento de las Recomendaciones emitidas por la Contraloría General del Estado – CGE:

RECOMENDACIONES DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO

110 CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO



178 DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN, INVERSIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN



Fuente: Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica

- ✓ Implementación del módulo facilitador para el Registro de acciones y medios de verificación para el cumplimiento de Recomendaciones de la CGE, la información registrada correspondiente a **12** informes de los Exámenes Especiales Practicados a la ARCOTEL, los cuales contienen **110** recomendaciones de los informes del año 2023 con sus respectivos archivos verificables.

- ✓ A través del proceso de seguimiento a la ejecución de resoluciones institucionales respecto a la inscripción de los títulos habilitantes se realizó seguimiento a las siguientes resoluciones.

SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DE RESOLUCIONES INSTITUCIONALES



Fuente: Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica

- ✓ Ese llevo a cabo el proceso de Rendición de Cuentas según el cronograma establecido en cada fase cumpliendo con esta manera las disposiciones impartidas por el CPCCS correspondiente al año 2022.
- ✓ Con fecha 19 de diciembre de 2023, se solicitó al Ministerio de Trabajo a través de correo electrónico la validación del Modelo de Gestión Institucional de la ARCOTEL por parte del Ministerio de Trabajo.
- ✓ Respecto al Plan Operativo Anual para la operativización de la gestión institucional de cada una de las unidades administrativas de la ARCOTEL a través de la asignación de recursos en función de sus necesidades, el 11 de enero de 2023 el monto asignado **USD 34.964.117,32**, para lo cual se debe considerar el monto de **USD 23.632.288,00** de la fuente 003 que corresponde a los fondos destinados al financiamiento de proyectos de inversión para el desarrollo y despliegue de equipamiento, infraestructura, redes para conectividad, telecomunicaciones; y en general, tecnologías de la información, en el artículo 602 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.
- ✓ A partir del mes de octubre de 2023 se efectuó el proceso participativo con todas las unidades administrativas a fin de conocer las necesidades institucionales y de esta manera construir el insumo necesario que aportó con la elaboración de la proforma presupuestaria para el año 2024.
- ✓ El Seguimiento a la Ejecución del Plan Operativo Anual permite evidenciar el avance de cumplimiento y emitir alertas para una oportuna toma de decisiones en función de las necesidades operacionales, al respecto se emitieron 11 informes de seguimiento, en los mismos que se incluye el análisis comparativo de montos planificados vs los

montos devengados determinándose hasta la fecha del presente informe se ha ejecutado **USD 13'210.220,61** que corresponde al **95.87%**, excluyendo la fuente de financiamiento de código 003, el cual no puede ser ejecutada por la ARCOTEL.

- ✓ Durante el período de gestión se elaboraron **19** reformas al Plan Operativo Anual con sus respectivos informes técnicos.

2.7 GESTIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

- ✓ Elaboración - difusión de campañas y contenidos comunicacionales sobre los beneficios de las acciones de la Agencia a través de nuestras redes sociales, actualmente único medio de publicidad. Los contenidos fueron aprobados por Mintel y Segcom ayudándonos a llegar a más personas a través de infochannel y del apoyo con interacciones de las instituciones públicas del Gobierno Nacional y de la Defensoría del Pueblo.
- ✓ Campaña Proyecto Internet Seguro, misma que va dirigida a niños, niñas y adolescentes, durante el periodo de gestión, 609 personas se registraron en 2 webinar.
- ✓ Gestión redes sociales durante el periodo de gestión registra los siguientes resultados:



Fuente: Unidad de Comunicación Social

2.8 GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

- ✓ La ARCOTEL recibió **9.810** trámites Online y **8.719** trámites físicos, dando un total de **18.529** trámites recibidos e indexados, que equivalen **100%** por los canales físicos y digitales.



Fuente: Unidad de Gestión Documental y Archivo

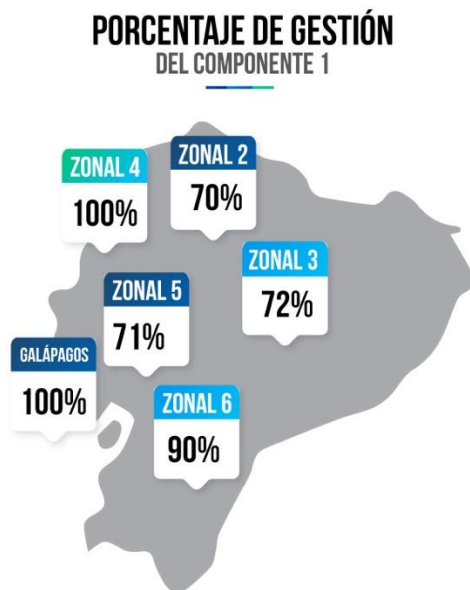
- ✓ En cuanto al almacenamiento documental el dato se mantiene; se reciben **2.495** trámites del Centro de Atención al Usuario (CAU) para el almacenamiento en los respectivos expedientes, de los cuales se almacenó un total de **1.675** trámites, que equivale al **67%**.
- ✓ Se notificaron **10.941** comunicados emitidos por la ARCOTEL, mediante correo electrónico a usuarios externos.

2.9 GESTIÓN TÉCNICA ZONALES

2.9.1 Cumplimiento del Plan de Control

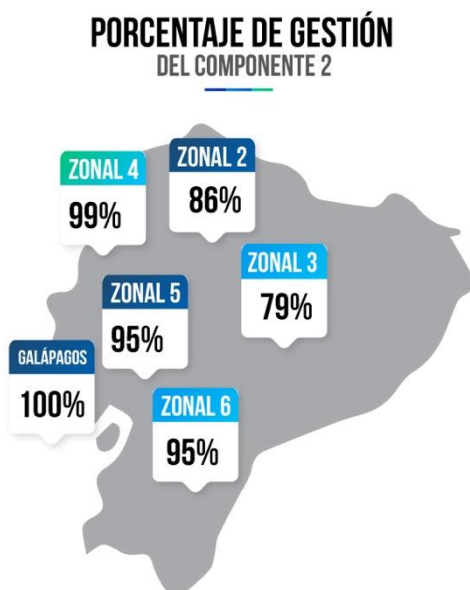
En este apartado se presenta el porcentaje de ejecución obtenidos de los 4 componentes del Plan de Control de cada coordinación zonal y oficina técnica:

- ✓ Componente 1: Control de Calidad de Servicios de Telecomunicaciones:



Fuente: Coordinaciones Zonales y Oficina Técnica

- ✓ Componente 2: Control del Espectro Radioeléctrico



Fuente: Coordinaciones Zonales y Oficina Técnica

✓ Componente 3: Control de Seguridad en Redes de Telecomunicaciones

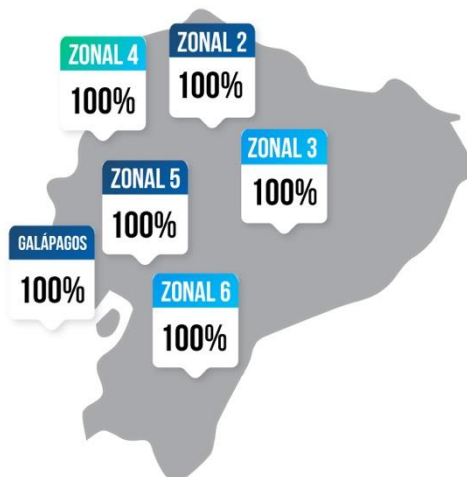
**PORCENTAJE DE GESTIÓN
DEL COMPONENTE 3**



Fuente: Coordinaciones Zonales y Oficina Técnica

✓ Componente 4: Control de Homologación de Equipos de Telecomunicaciones

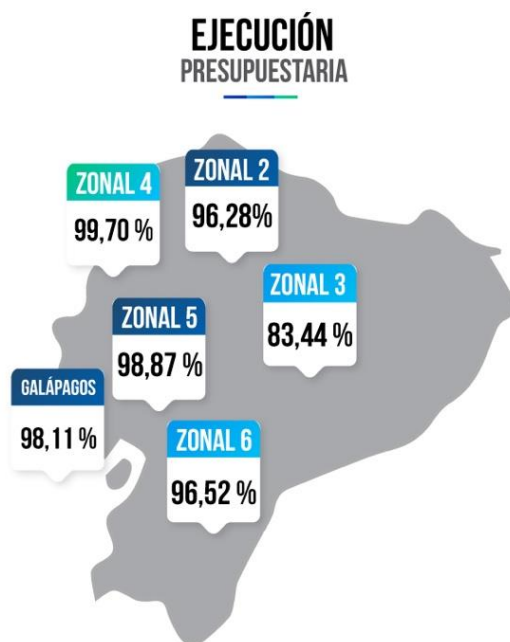
**PORCENTAJE DE GESTIÓN
DEL COMPONENTE 4**



Fuente: Coordinaciones Zonales y Oficina Técnica

2.9.2 Ejecución presupuestaria

A continuación, se presenta tabla resumen en el mismo que se detalla la ejecución presupuestaria de cada coordinación zonal y oficina técnica:



Fuente: Coordinaciones Zonales y Oficina Técnica

2.9.3 Zonal 2

- ✓ Se emitieron **708** informes técnicos.
- ✓ Sustanciación de las Actuaciones Previas antes de la iniciación de un Procedimiento Administrativo Sancionador en contra de los poseedores de títulos habilitantes en materia de telecomunicaciones, durante el periodo de gestión se emitieron: **66** actuaciones previas, **50** informes, **49** informes finales y **43** providencias.
- ✓ Sustanciación de los Procedimientos Administrativos Sancionadores, abiertos a los poseedores de títulos habilitantes en materia de telecomunicaciones, emitiendo un total de: **49** actos administrativos, **33** dictámenes, **38** informes jurídicos, **168** providencias y **37** resoluciones emitidas.
- ✓ Control técnico eficiente sobre el espectro radioeléctrico y los servicios de telecomunicaciones dentro del ámbito de sus competencias, la Coordinación Zonal presentó 5 denuncias oportunamente a la Fiscalía General del Estado.

2.9.4 Zonal 3

- ✓ Elaboración de 812 informes técnicos de cumplimientos de las normas y reglamentos a los concesionarios y permissionarios de los servicios de las telecomunicaciones en las provincias de Cotopaxi, Chimborazo, Tungurahua, y Pastaza.

- ✓ Gestión de Procedimientos Administrativos Sancionatorios: **169** providencias, **210** Informes Jurídicos, **82** Actos de Inicio, **104** Dictámenes, **104** Resoluciones, **108** Actuaciones Previas Iniciales y finales, **7** Registro Contratos de Adhesión, **14** Oficio devolución Contrato de Adhesión.
- ✓ Gestión de Convenios Inter- Institucionales con Entidades Educativas con la UNACH, ESPOCHO, Instituto Superior Tecnológico “Carlos Cisneros” y en proceso de suscripción con el Instituto Superior Tecnológico “STANFORD e Instituto Superior Tecnológico “RIOBAMBA”, con el objeto de apoyar al proceso de formación de los estudiantes pertenecientes a las instituciones educativas con las que se tiene convenio, cooperación en proyectos de investigación y fortalecer la presencia institucional de ARCOTEL.

2.9.5 Zonal 4

- ✓ La ejecución de **37** actividades de Control del Espectro Radioeléctrico y Servicios de Telecomunicaciones en las provincias de Manabí y Santo Domingo de los Tsáchilas.
- ✓ Procedimiento Administrativo Sancionador gestionó **89** Actuaciones Previas e iniciado **13** Procedimientos administrativos Sancionadores.
- ✓ Aprobación de Contratos de Adhesión de los Servicios de Telecomunicaciones (Gestión Desconcentrada con Resolución ARCOTEL-2022-0115), en el año 2023 se emitieron los siguientes productos: **30** peticiones recibidas, **30** dictámenes jurídicos y **18** razones de inscripción.
- ✓ En las provincias de Manabí y Santo Domingo de los Tsáchilas han iniciado operaciones a **22** prestadores del Servicio de Acceso a Internet.
- ✓ En las provincias de Manabí y Santo Domingo de los Tsáchilas han solicitado la renovación del título habilitante 5 prestadores del Servicio de Acceso a Internet.

2.9.6 Zonal 5

- ✓ En lo relacionado a los Procedimiento Administrativo Sancionador, ha solicitado **73** solicitudes de peticiones de PAS, de las cuales se han iniciado **31** Procedimientos administrativos Sancionadores, de acuerdo a lo siguiente: **73** Actuaciones previas iniciadas, **54** Actuaciones previas finalizadas y **31** Resoluciones PAS.

2.9.7 Zonal 6

- ✓ El Control técnico eficiente sobre el espectro radioeléctrico y los servicios de telecomunicaciones, permitió detectar a **570** números móviles el tráfico telefónico de larga distancia internacional entrante no autorizado.
- ✓ Gestión de Procedimientos Administrativos Sancionatorios y Actuaciones Previas: **151** Actuaciones Previas iniciadas, **286** Informes de Actuación Previa, **121** Actos de Inicio y **121** Resoluciones.
- ✓ Se atendieron **164** requerimientos de servicios de telecomunicaciones.

2.9.8 Oficina Técnica Galápagos

- ✓ Se ejecutaron en total **106** controles en cumplimiento al Plan de Control de los Servicios de Telecomunicaciones, Plan de Control del Espectro Radioeléctrico, Plan de Control de Homologación y Plan de Control de Seguridad de Redes de Telecomunicaciones.
- ✓ Durante el periodo de gestión se llevaron a cabo las siguientes capacitaciones:
 - **180** estudiantes de distintas Unidades Educativas del cantón Santa Cruz en la provincia de Galápagos en temas de “Internet Segura – Redes Sociales y Ciberbullying”.
 - Todo el personal docente del cantón Santa Cruz, (**200** profesores) en temas de “Internet Segura – Redes Sociales y Ciberbullying”.
 - Homologación de equipos terminales
 - Seguridad de la información y uso correcto del Internet.
- ✓ Se emitieron **8** informes para inicio de procedimientos sancionatorios.
- ✓ Se atendieron **207** requerimientos de servicios de telecomunicaciones.

3 EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

A continuación, se presenta el cuadro resumen del presupuesto asignado durante el periodo de gestión en dicha tabla se puede observar el porcentaje de ejecución presupuestaria por grupo de gasto.

En el año 2023 se asignaron 23.632.288,00 en fuente 3, los cuales corresponden a recursos de reasignación los cuales no pueden ser ejecutados por la ARCOTEL lo que se ve reflejado en la ejecución presupuestaria actual.

Grupo de Gasto	Codificado 2023	Comprometido 2023	Ejecutado 2023	% Ejecución Presupuestaria
Grupo 51	9.560.183,96	9.223.133,48	9.223.133,48	96,47%
Grupo 53	2.081.376,11	1.938.694,92	1.926.206,85	92,54%
Grupo 57	197.829,11	166.833,28	165.087,75	83,45%
Grupo 58	89.101,45	77.683,58	66.898,50	75,08%
Grupo 84	25.560.299,44	1.882.875,32	1.882.648,94	7,37%
Grupo 99	141.654,85	101.051,00	110.519,36	78,02%
TOTAL GENERAL	37.630.444,92	13.390.271,58	13.374.494,88	35,54%

Fuente: Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica

4 CONCLUSIONES

- De acuerdo a lo establecido en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, y según consta en el Plan Estratégico Institucional 2021 – 2025 aprobado por el Directorio de ARCOTEL mediante Resolución 01-02-ARCOTEL-2022 de fecha de 20 enero de 2022, se puede establecer que en la cadena de valor de los procesos la ARCOTEL mantiene actividades primarias que son: Gestión Técnica de Regulación, Gestión Técnica de Títulos Habilitantes, Gestión de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones, Gestión Técnica de Control, Procesos Adjetivos de Asesoría y Macro procesos Adjetivos de Apoyo.
- Gracias a la gestión del equipo de la ARCOTEL en el período de gestión del presente informe han generado ingresos para el Estado Ecuatoriano por USD 272.911.909,68 resultado del control y regulación de las telecomunicaciones en el país.
- Se han efectuado gestiones con las empresas prestadoras de los servicios de telecomunicaciones para ampliar progresivamente la cobertura a nivel nacional, en constante coordinación y comunicación interinstitucional, en beneficio de la ciudadanía.
- El ejercicio de las competencias de la ARCOTEL han permitido el control y regulación del uso del espectro radioeléctrico y la prestación de servicios de telecomunicaciones sin embargo, es necesaria la asignación de recursos para financiar principalmente la actualización de la plataforma tecnológica de la institución que permite el control del espectro radioeléctrico así como la gestión de ciberseguridad, ya que ARCOTEL está en desventaja en comparación con los desarrollos tecnológicos que son aprovechados por los prestadores de servicios de telecomunicaciones.
- La asignación de recursos y aprobación de los proyectos de inversión postulados en la Secretaría Nacional de Planificación denominados: *“Proveer de un sistema automático moderno para el control eficiente del espectro radioeléctrico del país”* y *“Proveer de herramientas y equipamiento tecnológico, al centro de respuesta a incidentes informáticos de la agencia de regulación y control de las telecomunicaciones, ECUCERT, para la gestión eficiente de vulnerabilidades e incidentes de ciberseguridad”* permitirán renovar el equipamiento obsoleto para un control eficiente del espectro radioeléctrico, permitiendo de esta manera el incremento de la recaudación en el otorgamiento y control de títulos habilitantes para el uso del espectro radioeléctrico.
- Para dar continuidad a la gestión de las competencias de la ARCOTEL es necesario contar con el apoyo del Ministerio del Trabajo con la adecuada aprobación de la planificación mínima del talento humano que requiere la institución a fin de solventar las necesidades de personal que actualmente mantiene la institución.
- La ARCOTEL ha formulado varias propuestas de normativa técnica, que permiten la aplicación de beneficios para la sociedad y simplificación de carga regulatoria para los regulados agilizando sus procesos; y mejorando la calidad de las propuestas regulatorias que desarrolla y promueve el gobierno nacional.

- Es necesarios y emergente que el Ministerio de Economía y Finanzas apruebe el requerimiento de los recursos de inversión en el nuevo ejercicio fiscal 2024 a fin de contar con presupuesto que permita ejercer la gestión de control del espectro radioeléctrico de manera oportuna y conforme a la tecnología vigente, lo cual permitirá continuar con la generación de ingresos por la gestión institucional al Estado Ecuatoriano.
- El presente informe se sustenta en la información remitida por cada una de las áreas responsables de cada proceso, conforme consta en los memorandos Nro. ARCOTEL-CAFI-2023-1991-M; ARCOTEL-CCON-2023-3128-M; ARCOTEL-CJUR-2023-0901-M, ARCOTEL-CPDP-2023-0524-M; ARCOTEL-CPDS-2023-0773-M; ARCOTEL-CPDT-2023-0821-M; ARCOTEL-CREG-2023-1188-M; ARCOTEL-CZO2-2023-2014-M; ARCOTEL-CZO3-2023-2727-M; ARCOTEL-CZO4-2023-1624-M; ARCOTEL-CZO5-2023-2355-M; ARCOTEL-CZO6-2023-2491-M; ARCOTEL-DEAC-2023-0149-M; ARCOTEL-DECS-2023-0212-M; ARCOTEL-DEDA-2023-5027-M; ARCOTEL-CTHB-2023-2958-M.

5 SIGLAS Y ABREVIATURAS

Siglas y Abreviaturas	Significado
MINTEL	Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información
ARCOTEL	Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones
DEAR	Dirección Ejecutiva
CREG	Coordinación Técnica de Regulación
CTHB	Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes
CCON	Coordinación Técnica de Control
CAFI	Coordinación Administrativa Financiera
CPGE	Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica
CJUR	Coordinación General Jurídica
DEDA	Unidad de Gestión Documental y Archivo
DECS	Unidad de Comunicación Social
DEAC	Unidad de Atención al Consumidor de los Servicios de Telecomunicaciones
CZO2	Dirección Técnica Zonal 2
CZO3	Dirección Técnica Zonal 3
CZO4	Dirección Técnica Zonal 4
CZO5	Dirección Técnica Zonal 5
CZO6	Dirección Técnica Zonal 6
CZO5G	Oficina Técnica Galápagos
FM	Frecuencia Modulada
AM	Amplitud Modulada
PPC	Procesos Públicos Competitivos
LOT	Ley Orgánica de Telecomunicaciones
LOC	Ley Orgánica de Comunicación
ROTH	Reglamento para Otorgar Títulos Habilitantes para Servicios del Régimen General de Telecomunicaciones y Frecuencias del Espectro Radioeléctrico

Siglas y Abreviaturas	Significado
CTHB	Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes
Iot	Internet de los Objetos
RGLOT	Reforma al Reglamento General de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones
OEA	Organización de Estados Americanos
CMR	Conferencia Mundial de Radiocomunicaciones
CCP.II	Comité Consultivo Permanente II: Radiocomunicaciones
CITEL	Comisión Interamericana de Telecomunicaciones de la OEA
CAN	Comunidad Andina
CAATEL	Comité Andino de Autoridades de Telecomunicaciones
UIT	Unión Internacional de Telecomunicaciones
TVWS	Espacios en blanco de televisión
PRI	Plan Regulatorio Institucional
TV	Televisión de señal abierta
ESIM	Estaciones terrenas en movimiento
PNF	Plan Nacional de Frecuencias
IAMCES	Informes de Análisis de Mercado, Competencia y Cobertura de los Servicios de Telecomunicaciones
INEC	Instituto Nacional de Estadística y Censos

6 FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

CARGO	FIRMA
Elaborado por: Boris Ordóñez Jaramillo Directora de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación Subrogante	
Revisado por: Mgs. María Eugenia Velasco Coordinadora General de Planificación y Gestión Estratégica	
Aprobado por: Mgs. Zoila Marlene Dávila Cabezas Directora Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones Encargada	