

# COORDINACIÓN ZONAL 5 Y OFICINA TÉCNICA DE GALÁPAGOS DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

## Informe preliminar Rendición de Cuentas 2023

## 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).
- El Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL, publicado en el Registro Oficial Edición Especial 13 de fecha 14 de junio de 2017 y sus respectivas reformas vigentes, señala:

### **Gestión Zonal.-**

#### **Atribuciones y responsabilidades:**

- a. Supervisar la atención de requerimientos de los consumidores de los servicios de telecomunicaciones en el área correspondiente a su jurisdicción y de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Gestión de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones.
- b. Supervisar la adecuada gestión de la documentación y el archivo zonal de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Unidad de Gestión Documental y Archivo
- c. Monitorear la ejecución de los procedimientos de talento humano, administrativo y financiero zonal en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Coordinación General Administrativa Financiera.
- d. Supervisar las acciones de apoyo a procesos judiciales en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Coordinación General Jurídica.

- e. Supervisar el otorgamiento y administración de títulos habilitantes en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes.
- f. Supervisar la gestión de control del espectro radioeléctrico y los servicios de telecomunicaciones en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Coordinación Técnica de Control.
- g. Realizar el control a la comercialización y utilización de equipos de telecomunicaciones no homologados o no certificados en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Dirección Técnica de Homologación de Equipos.
- h. Coordinar y supervisar las actividades relacionadas con la clausura de estaciones no autorizadas de servicios de radiodifusión de señal abierta.
- i. Coordinar y supervisar las actividades de verificación del cumplimiento de la normativa de mimetización y reducción de impacto visual,
- j. Monitorear el procedimiento administrativo sancionador en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidas por la Coordinación Técnica de Control,
- k. Monitorear el proceso desconcertado de soporte técnico de sistemas informáticos acorde a las directrices emitidas desde la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- l. Cumplir las demás atribuciones asignadas por la autoridad competente.

### **Gestión Técnica Zonal**

#### **Atribuciones y Responsabilidades:**

- 1. Atender requerimientos de los consumidores (abonados, clientes y usuarios) de los servicios de telecomunicaciones y de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones.
- 2. Gestionar el otorgamiento y administración de títulos habilitantes en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos: formatos y herramientas definidos por la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes.

3. Gestionar el control del espectro radioeléctrico y los servicios de telecomunicaciones en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Coordinación Técnica de Control.
4. Realizar el control a la comercialización y utilización de equipos de telecomunicaciones no homologados o no certificados en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Dirección Técnica de Homologación de Equipos.
5. Ejecutar las actividades relacionadas con la clausura de estaciones no autorizadas de servicios de radiodifusión de señal abierta.
6. Ejecutar la verificación del cumplimiento de la normativa de mimetización y reducción de impacto visual.
7. Ejecutar el procedimiento administrativo sancionador en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidas por la Coordinación Técnica de Control,
8. Cumplir las demás disposiciones y delegaciones emitidas por la Coordinación Zonal.

### **Gestión de Apoyo en Territorio**

#### **Atribuciones y responsabilidades:**

1. Gestionar la documentación y el archivo acorde a las directrices emitidas desde la Unidad de Gestión Documental y Archivo.
  2. Emitir certificaciones de documentos emitidas desde la Unidad de Gestión Documental y Archivo.
  3. Gestionar los procesos desconcentrados de talento humano, administrativos y financieros acorde a las directrices emitidas desde la Coordinación General Administrativa Financiera.
  4. Gestionar los procesos desconcentrados de soporte técnico de sistemas informáticos acorde a las directrices emitidas desde la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.
  5. Cumplir las demás disposiciones emitidas por el Coordinador Zonal.
- Resolución ARCOTEL-2022-0115 de 05 de abril de 2022, mediante el cual, se expidieron las delegaciones y disposiciones, a las diferentes autoridades, funcionarios y servidores públicos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

La Oficina Técnica Galápagos de la Coordinación Zonal 5 posee las siguientes atribuciones y responsabilidades:

- 1. Atender requerimientos de los consumidores (abonados, clientes y usuarios) de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones.*
- 2. Gestionar la documentación y el archivo zonal de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Unidad de Gestión Documental y Archivo.*
- 3. Ejecutar los procedimientos de talento humano, administrativo y financiero zonal en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Coordinación General Administrativa Financiera.*
- 4. Desarrollar acciones de apoyo en procesos judiciales en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Coordinación General Jurídica.*
- 5. Gestionar el control del espectro radioeléctrico y los servicios y redes de telecomunicaciones y los servicios de radiodifusión en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Coordinación Técnica de Control.*
- 6. Realizar el control a la comercialización y utilización de equipos de telecomunicaciones no homologados o no certificados en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Dirección Técnica de Homologación de Equipos.*
- 7. Ejecutar las actividades relacionadas con la clausura de estaciones no autorizadas de servicios de radiodifusión de señal abierta.*
- 8. Ejecutar la verificación del cumplimiento de la normativa de mimetización y reducción de impacto visual.*
- 9. Ejecutar el procedimiento administrativo sancionador en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidas por la Coordinación Técnica de Control.*
- 10. Cumplir las demás disposiciones y delegaciones emitidas por la Coordinación Zonal de acuerdo a su jurisdicción*

## 2. OBJETIVO

Comunicar la Rendición de Cuentas de la Coordinación Zonal 5 y de la Oficina Técnica de Galápagos, sobre las gestiones efectuadas durante el año 2023, apalancando de esta manera los objetivos institucionales.

## 3. DESARROLLO

### GESTIÓN DE CONTROL

En el ámbito de la Gestión de Control, se presenta a continuación en la Tabla 1, el resumen de lo planificado y ejecutado:

Tabla 1. Plan de Control del año 2023 de la Coordinación Zonal 5

GESTIÓN DE CONTROL	INDICADORES OPERATIVOS EN EL PACT 2023	PRODUCTOS PLANIFICADOS (Dic. 2023)	PRODUCTOS ENTREGADOS	PORCENTAJE EJECUTADO A DICIEMBRE DE 2023
Gestión para la Dirección de Control de Servicios de Telecomunicaciones (CCDS)	17	158	194*	71%**
Gestión para la Dirección de Control de Homologación (CCDH)	1	9	13	100%
Gestión para la Dirección de Control de Servicios de Redes de Telecomunicaciones y Datos (CCDR)	4	75	71	95%***
Gestión para la Dirección de Control del Espectro Radioeléctrico, Radiodifusión y Televisión (CCDE)	12	117	241	95%****

*\* En los productos entregados, el número de inspecciones se incrementaron por la modalidad bajo demanda.*

Fuente Coordinación Técnica de Control  
Elaborado: Mgs. José Coellar S.

En el ámbito de control, se presenta a continuación la ejecución del Plan Anual de Control y el respectivo análisis de lo planificado y lo ejecutado de la Oficina Técnica de Galápagos.

Tabla 2. Ejecución Plan Anual de Control Técnico 2023 Oficina Técnica Galápagos

<b>Gestión de control</b>	<b>Indicadores operativos PACT 2023</b>	<b>Productos planificados</b>	<b>Productos ejecutados</b>	<b>Porcentaje ejecutado a diciembre de 2023</b>
Gestión de control del Espectro Radioeléctrico	13	43	79	100%
Gestión de control de los Servicios de Telecomunicaciones	7	16	18	100%
Gestión de control de Redes de Telecomunicaciones	2	2	2	100%
Gestión de control de Homologación de Equipos	1	2	6	100%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>63</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina Técnica Galápagos.  
Elaborado: Ing. Carlos Arguello.

Con respecto a la gestión de control relacionada con el área jurídica y Actuaciones previas de la Coordinación Zonal 5, se indica lo siguiente:  
En cuanto al Procedimiento Administrativo Sancionador, la Coordinación Zonal 5 en el año 2023, se ejecutaron 73 solicitudes de peticiones de Procedimientos Administrativos Sancionatorios PAS, de las cuales se han iniciado 31 Procedimientos administrativos Sancionadores, de acuerdo al siguiente detalle:

Tabla 3. Actuaciones Previas y Procedimientos Administrativos Sancionadores

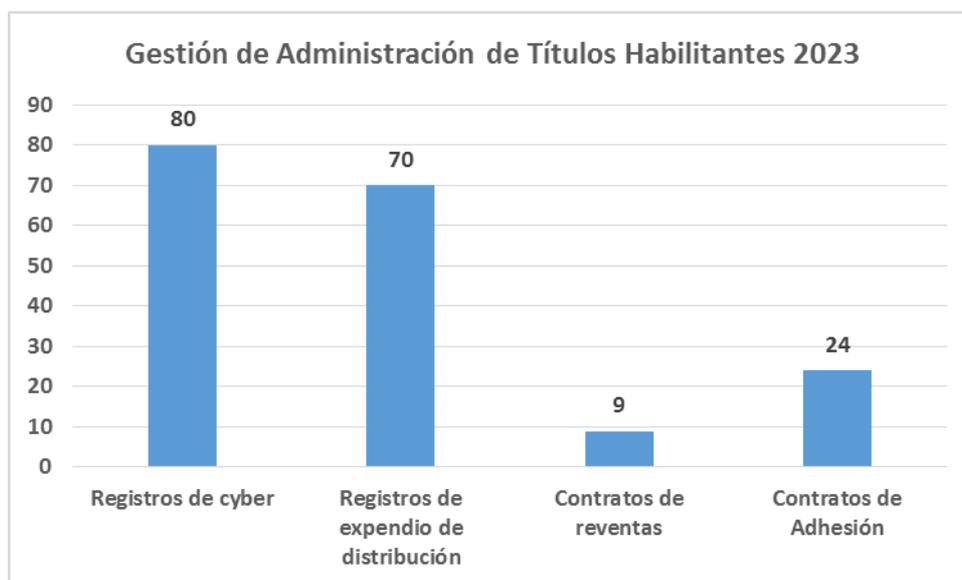
<b>Descripción</b>	<b>Resultados</b>
<b>Actuaciones previas iniciadas</b>	73
<b>Actuaciones previas finalizadas</b>	54
<b>Actos de inicio PAS</b>	31
<b>Resoluciones PAS</b>	29

Fuente: Coordinación Zonal 5  
Elaborado por: Ing. Dalton Carlosama y Abg. Santiago Franco

## GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES

En la Coordinación Zonal 5, en el año 2023 se gestionaron 183 solicitudes en la administración de títulos habilitantes.

Gráfico 1. Gestión de la Administración de Títulos Habilitantes

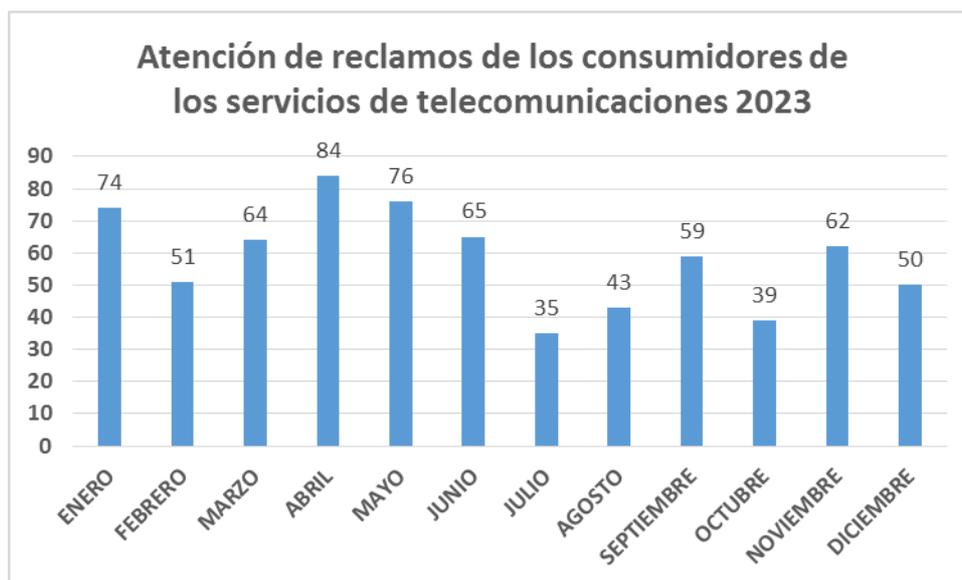


Fuente: Coordinación Zonal 5  
Elaborado por: Ing. Walter Maggi y Abg. Loida Anzules

## GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

En la Coordinación Zonal 5, en el año 2023 se gestionaron **702** solicitudes en la atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones:

Gráfico 2. Atención de reclamos de los consumidores de los servicios de telecomunicaciones



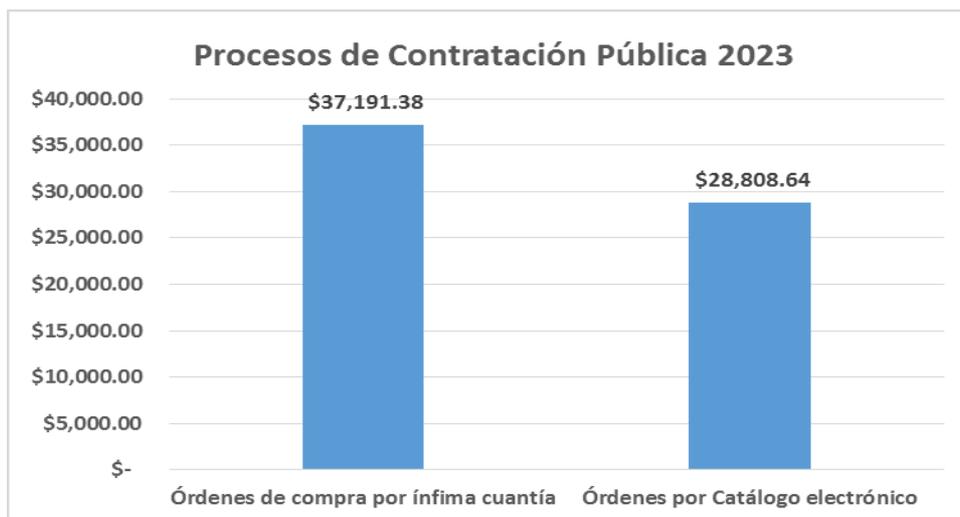
Fuente: Coordinación Zonal 5  
Elaborado por: Mgs. Marian Barros V.

## GESTIÓN DE APOYO EN TERRITORIO – CONTRATACIÓN PÚBLICA

Con respecto a las contrataciones por ínfimas cuantías, la Coordinación Zonal 5 realizó 18 procesos por un total de \$66.000,02 sin IVA

Con respecto a las contrataciones por catálogo electrónico, la Coordinación Zonal 5 realizó 4 procesos por un total de \$28.808,64 sin IVA

Gráfico 3. Contratación Pública



Fuente: Coordinación Zonal 5  
Elaborado por: Mgs. Mariana Barros V

## GESTIÓN DE APOYO EN TERRITORIO - FINANCIERO

La Coordinación Zonal 5, con corte a diciembre 2023 ha ejecutado (devengado) \$ 100.272,18 que corresponden al 98.87% del presupuesto total asignado.

Tabla 4. Ejecución Presupuestaria 2023 de la Coordinación Zonal 5

Presupuesto Codificado CZO5	Presupuesto ejecutado año 2023	Porcentaje ejecutado	Porcentaje no ejecutado
\$ 101.422,87	\$ 100.272,18	98.87%	1.13%

Fuente: Coordinación Zonal 5  
Elaborado: Ing. José Zurita V.

Acorde al Plan Operativo Anual 2023 de la Oficina Técnica Galápagos, se obtuvo la siguiente ejecución presupuestaria.

Tabla 5. Ejecución Presupuestaria 2023 de la Oficina Técnica de Galápagos

Presupuesto asignado CZ5G	Presupuesto ejecutado Año 2023	Porcentaje de ejecución alcanzado
\$ 42,082.90	\$ 41,286.39	98.11%

Fuente: Oficina Técnica Galápagos.  
Elaborado: Ing. Carlos Arguello

El 1.89% de diferencia no ejecutado, corresponde a rubros variables como servicios básicos, viáticos y saldos remanentes luego de realizar la adquisición

#### 4. PRINCIPALES LOGROS 2023

A continuación se detallan los principales logros efectuados durante el 2023 de la Coordinación Zonal 5:

Tabla 6. Logros de la Coordinación Zonal 5

Detalle	Logros
Gestión de Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disminución de sistemas no autorizados de telecomunicaciones</li> <li>Incremento en la gestión de la revocatoria de títulos habilitantes por incumplimiento.</li> <li>Incremento al cumplimiento de las metas establecidas en el plan anual de control técnico, a través de las inspecciones realizadas, <b>vía remota</b>.</li> <li>Operatividad del sistema <b>SACER</b>, a pesar de no contar con el soporte técnico, se logró habilitarlo con el personal de la Coordinación Zonal 5.</li> <li>Incremento en el cumplimiento de la normativa con respecto al proceso de homologación, debido a las capacitaciones realizadas al público en general y a las comercializadoras.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento del índice de penetración del internet a nivel nacional, debido a la participación activa en las mesas de diálogo sobre temas inherentes al ámbito de las telecomunicaciones.</li> <li>• Contribución con el medio ambiente y zonas protegidas mediante el apoyo a otras entidades como el ministerio de ambiente y recursos naturales.</li> </ul>
Gestión de Apoyo en Territorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución de la donación de bienes muebles en desusos, a la Policía Nacional del Ecuador de las jurisdicciones: Guayas, Santa Elena y El Oro.</li> <li>• Incremento en la recaudación del aporte del 1% de acceso universal, debido a la gestión institucional de cobro, en envíos de correos masivos a concesionarios.</li> </ul>

Fuente: Coordinación Zonal 5

Elaborado: Ing. Dalton Carlosama S, Mgs. Mariana Barros y Abg. Santiago Franco

Tabla 7. Logros Oficina Técnica Galápagos 2023

Detalle	Logros
Control Técnico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución de 105 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.</li> <li>• Se resolvió el problema de interferencias radioeléctricas que afectaban al servicio móvil avanzado de la operadora CNT EP., en la ciudad de Puerto Ayora.</li> </ul>
Capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación a 180 estudiantes de la Unidad Educativa Galo Plaza Lasso, del cantón Santa Cruz en la provincia de Galápagos en temas de "Internet Segura – Redes Sociales y Cyberbullying".</li> <li>• Capacitación a todo el personal docente del cantón Santa Cruz, (200 profesores) en temas de "Internet Segura – Redes Sociales y Cyberbullying".</li> <li>• Se ejecutó una capacitación sobre "homologación de equipos terminales".</li> <li>• Se participó en la elaboración del currículo contextualizado con el Distrito de Educación de Galápagos, sobre el tema seguridad de la información y uso correcto del Internet.</li> </ul>

<p>Gestión Administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se gestionó la firma del “Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre el Consejo De Gobierno Del Régimen Especial de Galápagos (CGREG) y la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL)”</li> </ul>
-------------------------------	---

Fuente: Oficina Técnica Galápagos.  
Elaborado: Ing. Carlos Arguello

## 2 FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

CARGO	FIRMA
<p><b>Elaborado por:</b> Ing. Walter Maggi Silva <b>Especialista de Gestión del Espectro Radioeléctrico y servicios de telecomunicaciones</b></p>	
<p><b>Elaborado por:</b> Abg. Loida Anzules Pincay <b>Analista Jurídico Zonal 2</b></p>	
<p><b>Elaborado por:</b> Abg. Santiago Franco Yáñez <b>Analista Jurídico Zonal 2</b></p>	
<p><b>Elaborado por:</b> Mgs. José Coellar Solórzano <b>Profesional Técnico 1</b></p>	
<p><b>Elaborado por:</b> Ing. José Zurita Vergara <b>Profesional Financiero 1</b></p>	
<p><b>Revisado por:</b> Mgs. Mariana Barros Vega <b>Especialista Jefe 1</b></p>	
<p><b>Aprobado por:</b> Ing. Carlos Arguello Díaz <b>Director Técnico Zonal 5</b></p>	



**Agencia de Regulación y Control  
de las Telecomunicaciones**

Dirección: Cdla. IETEL, Mz 28 lote 1, junto al Colegio  
de Ingenieros Civiles del Guayas  
Código postal: 090505 / Guayaquil - Ecuador  
Teléfono: +593-4 2626 400  
[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)

