

**AGENCIA DE REGULACIÓN Y  
CONTROL DE LAS  
TELECOMUNICACIONES  
ARCOTEL**

**Informe Final  
Rendición de Cuentas  
2023**

## Índice de Contenido

1.	ANTECEDENTES .....	7
2.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO .....	7
	Plan Estratégico Institucional PEI 2021 – 2025.....	9
	Objetivos Estratégicos Institucionales de ciudadanía.....	9
	Objetivo Estratégico Institucional de fortalecimiento institucional .....	9
3.	DESARROLLO.....	10
3.1	GESTION DE TITULOS HABILITANTES .....	10
3.1.1	Gestión de Títulos Habilitantes de Servicios y Redes de Telecomunicaciones.....	10
3.1.2	Gestión de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico .....	12
3.1.3	Gestión Económica de Títulos Habilitantes.....	15
3.1.4	Gestión de Registro Público.....	17
3.2	GESTIÓN DE CONTROL.....	18
3.2.1	Gestión de Control de Espectro Radioeléctrico.....	18
3.2.2	Gestión de Control de Servicios de Telecomunicaciones.....	20
3.2.3	Gestión de Control de Seguridad de Redes de Telecomunicaciones .....	22
3.2.4	Gestión de Homologación de Equipos.....	23
3.3	GESTIÓN PARA LA REGULACIÓN.....	24
3.3.1	Gestión de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones.....	24
3.3.2	Gestión de Regulación del Espectro Radioeléctrico.....	26
3.3.3	Gestión de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado .....	27
3.3.4	Gestión de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones .....	29
3.4	GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA .....	30
3.4.1	Gestión Financiera.....	30
3.4.2	Gestión Administrativa .....	30
3.4.3	Gestión de Talento Humano.....	32
3.5	GESTIÓN JURÍDICA .....	32
3.5.1	Gestión de Asesoría Jurídica .....	32
3.5.2	Gestión de impugnaciones.....	32
3.5.3	Gestión de Patrocinio y Coactivas.....	33
3.6	GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE PLANIFICACIÓN .....	34
3.6.1	Gestión de Tecnologías de la información y Comunicación .....	34
	34	
3.6.2	Gestión de Procesos, Calidad, Servicios y Cambio y Cultura Organizacional .....	35
3.6.3	Gestión de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación.....	38
3.7	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL .....	40
3.8	GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO .....	41
3.9	GESTIÓN TÉCNICA ZONALES.....	42
3.9.1	Cumplimiento del Plan de Control .....	42

3.9.2	Zonal 2 .....	44
3.9.3	Zonal 3 .....	45
3.9.4	Zonal 4 .....	45
3.9.5	Zonal 5 .....	45
3.9.6	Zonal 6 .....	46
3.9.7	Oficina Técnica Galápagos .....	46
4	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA .....	46
5	GESTIÓN DE TRANSPARENCIA .....	48

### Índice de Ilustración

Ilustración 1: Estructura Orgánica Funcional.....	7
Ilustración 2: Misión de la ARCOTEL.....	9
Ilustración 3: Indicadores de Objetivos Estratégicos Institucionales .....	10
Ilustración 4: Detalle de Otorgamiento de Títulos Habilitantes por Servicio .....	11
Ilustración 5: Productos y servicios de telecomunicaciones y audio y video por suscripción .....	11
Ilustración 6: Radiobases destinadas al Servicio Móvil Avanzado (SMA) .....	13
Ilustración 7: Títulos Habilitantes para Frecuencias .....	14
Ilustración 8: Concesionarios Insistencias de Presentación de Garantías de Fiel Cumplimiento Iniciales .....	15
Ilustración 9: Garantías de fiel Cumplimiento.....	16
Ilustración 10: Notificaciones de Valor de Renovación de Garantías de Fiel Cumplimiento .....	17
Ilustración 11: Atención de Trámites (por tipo de Trámite) .....	26
Ilustración 12: Atención de reclamos de los consumidores de servicios de telecomunicaciones .....	30
Ilustración 13: Detalle de procesos de contratación .....	31
Ilustración 14: Procesos con carácter Jurídico.....	33
Ilustración 15: Atención de Demandas (Providencias y Acciones Judiciales) .....	33
Ilustración 16: Resultados Medición de Clima Laboral .....	37
Ilustración 17: Estado de recomendaciones de la Contraloría General del Estado .....	38
Ilustración 18: Seguimiento a la Ejecución de Resoluciones Institucionales .....	39
Ilustración 19: Gestión Redes Sociales .....	40
Ilustración 20: Trámites Receptados - Arcotel.....	41
Ilustración 21: Componente 1.- Control de Calidad de Servicios de Telecomunicaciones:.....	42
Ilustración 22: Componente 2.- Control del Espectro Radioeléctrico: .....	43
Ilustración 23: Componente 3.- Control de Seguridad en Redes de Telecomunicaciones:.....	43
Ilustración 24: Componente 4: Control de Homologación de Equipos de Telecomunicaciones.....	44

## Índice de Tablas

Tabla 1: Indicadores de medición (Metas CCDE-01 hasta Meta CDDE-13) .....	19
Tabla 2: Ejecución presupuestaria ARCOTEL 2023 - por grupo de gasto .....	47
Tabla 3: Ejecución presupuestaria ARCOTEL 2023 – Coordinaciones Zonales .....	47
Tabla 4: Desempeño LOTAIP – Transparencia .....	48

## Siglas y abreviaturas

<b>ARCOTEL</b>	Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones
<b>APIT</b>	Análisis de Presencia Institucional en Territorio
<b>CAN</b>	Comunidad Andina
<b>CAU</b>	Centro de Atención al Usuario
<b>CCDS</b>	Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones
<b>CCON</b>	Coordinación Técnica de Control
<b>CCP.II</b>	Comité Consultivo Permanente II: Radiocomunicaciones
<b>CGE</b>	Contraloría General del Estado
<b>CITEL</b>	Comisión Interamericana de Telecomunicaciones de la OEA
<b>CJUR</b>	Coordinación General Jurídica
<b>CONECEL</b>	Consortio Ecuatoriano de Telecomunicaciones
<b>CPGE</b>	Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica
<b>CREG</b>	Coordinación Técnica de Regulación
<b>CTDE</b>	Dirección Técnica de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico
<b>CTDS</b>	Dirección Técnica de Títulos Habilitantes de Servicios de Redes de Telecomunicaciones
<b>CTHB</b>	Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes
<b>CZO2</b>	Dirección Técnica Zonal 2
<b>CZO3</b>	Dirección Técnica Zonal 3
<b>CZO4</b>	Dirección Técnica Zonal 4
<b>CZO5</b>	Dirección Técnica Zonal 5
<b>CZO5G</b>	Oficina Técnica Galápagos
<b>CZO6</b>	Dirección Técnica Zonal 6
<b>DEAC</b>	Unidad de Atención al Consumidor de los Servicios de Telecomunicaciones
<b>DEAR</b>	Dirección Ejecutiva
<b>DECS</b>	Unidad de Comunicación Social
<b>DEDA</b>	Unidad de Gestión Documental y Archivo
<b>ESPOCH</b>	Escuela Superior Politécnica de Chimborazo
<b>FM</b>	Frecuencia Modulada
<b>FODETEL</b>	Fondo de Telecomunicaciones de Ecuador
<b>GPR</b>	Gobierno por Resultados
<b>IAMCES</b>	Informes de Análisis de Mercado, Competencia y Cobertura de los Servicios de Telecomunicaciones
<b>ICL</b>	Índice de Clima Laboral
<b>INEC</b>	Instituto Nacional de Estadística y Censos
<b>IP</b>	Protocolo por Internet
<b>IPTV</b>	Televisión por Internet
<b>lot</b>	Internet de los Objetos
<b>LOC</b>	Ley Orgánica de Comunicación

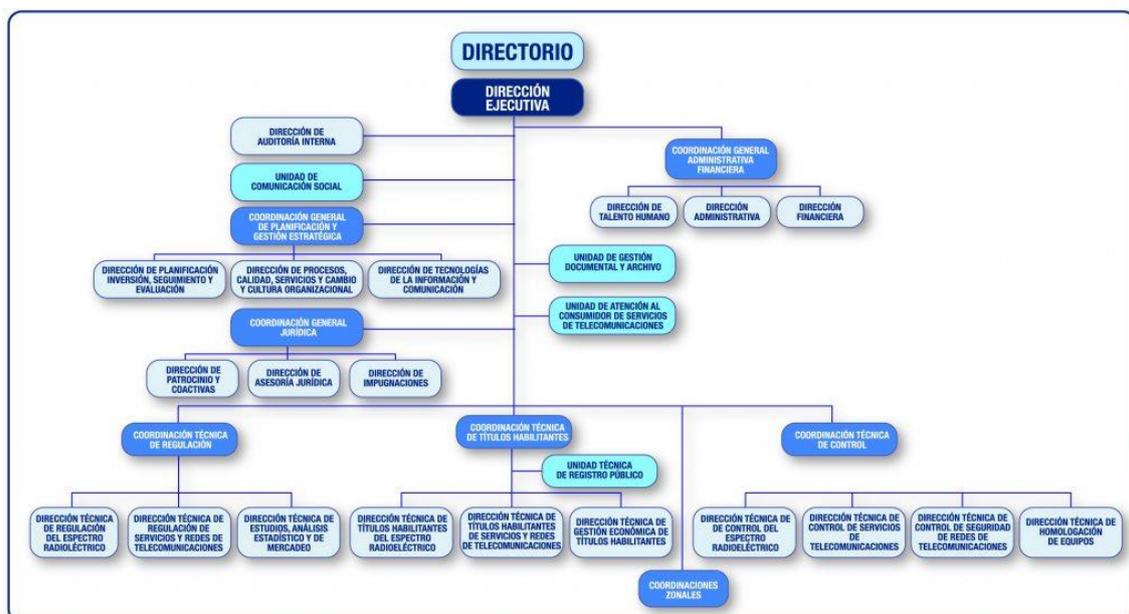
<b>LOPAM</b>	Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores
<b>LOT</b>	Ley Orgánica de Telecomunicaciones
<b>LOTAIP</b>	Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública
<b>PEI</b>	Plan Estratégico Institucional
<b>PEM</b>	Plan Estratégico de Mejora
<b>PETI</b>	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información
<b>PMG</b>	Plan para la Mejora de la Gestión
<b>RLOT</b>	Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones
<b>MAATE</b>	Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica
<b>MINTEL</b>	Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información
<b>MDT</b>	Ministerio del Trabajo
<b>OEA</b>	Organización de Estados Americanos
<b>OEI</b>	Objetivo Estratégico Institucional
<b>PACT</b>	Plan Anual de Control Técnico
<b>PAS</b>	Procesos Administrativos Sancionadores
<b>PEA</b>	Población Económicamente Activa
<b>PNST</b>	Plan de Simplificación de Trámites Administrativos
<b>PRI</b>	Plan Regulatorio Institucional
<b>PST</b>	Planes de Servicio de Telecomunicaciones
<b>RGLOT</b>	Reforma al Reglamento General de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones
<b>RTV</b>	Radio y Televisión
<b>SACOF</b>	Sistema Automático de Contratos y de Frecuencias
<b>SAI</b>	Servicio de Acceso a Internet
<b>SEGCOM</b>	Secretaría General de Comunicación de la Presidencia
<b>SERCOP</b>	Servicio Nacional de Contratación Pública
<b>SIETEL</b>	Sistema de Información Estadística de Telecomunicaciones
<b>SIFAF</b>	Sistema de Facturación de Frecuencias
<b>SMA</b>	Servicio Móvil Avanzado
<b>SNAI</b>	Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de la Libertad y a Adolescentes Infractores
<b>SUE</b>	Satisfacción del Usuario Externo
<b>TH</b>	Título Habilitante
<b>TV</b>	Televisión de señal abierta
<b>UIT</b>	Unión Internacional de Telecomunicaciones
<b>UNACH</b>	Universidad Nacional de Chimborazo

## 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, a fin de que se encargue 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 de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL).

La ARCOTEL gestiona sus procesos y servicios con base a la siguiente estructura orgánica funcional:

Ilustración 1: Estructura Orgánica Funcional



Fuente: Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos - ARCOTEL

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

## 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

Ilustración 2: Misión de la ARCOTEL

### 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 de 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 de fortalecimiento institucional

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

En la siguiente ilustración se resume los objetivos estratégicos institucionales con sus respectivos indicadores, así como, las áreas que gestionan su cumplimiento:

Ilustración 3: Indicadores de Objetivos Estratégicos Institucionales



Fuente: Herramienta GPR – ARCOTEL, año 2023.

Nota: de acuerdo a los lineamientos del ente rector de la planificación nacional, el objetivo homologado de Fortalecimiento Institucional no contiene indicadores de medición

### 3. DESARROLLO

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

#### 3.1 GESTIÓN DE TÍTULOS 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:

Ilustración 4: Detalle de Otorgamiento de Títulos Habilitantes por Servicio



Fuente: Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes

- ✓ La ARCOTEL con el fin de dar cumplimiento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, incentivó la oferta para 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 ilustración:

Ilustración 5: Productos y servicios de telecomunicaciones y audio y video por suscripción



Fuente: Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes

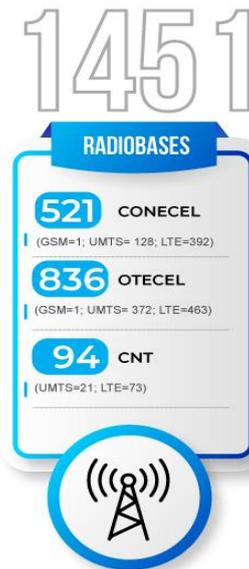
- ✓ Se promovió el despliegue de redes de acceso de los servicios de telecomunicaciones y de audio y video por suscripción, en beneficio de los usuarios y el incentivo del desarrollo de la industria, autorizando:
  - 14 ampliaciones del área de cobertura de Títulos habilitantes del servicio de audio y video por suscripción.
  - 4 canales locales para programación propia en Títulos habilitantes del servicio de audio y video por suscripción.
- ✓ Se aprobó los planes de expansión para la ampliación de infraestructura sobre los lineamientos de la prestación de servicios a 4 prestadores del servicio de telefonía fija para el año 2023, en cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- ✓ En el marco del proceso de Negociación de la Renovación de los Contratos de concesión para la prestación del Servicio Móvil Avanzado SMA con las operadoras OTECEL S.A. (Movistar) y CONECEL S.A. (Claro), en beneficio de los ciudadanos, se gestionó los siguientes insumos:
  - 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 de **1.451** radiobases destinadas al Servicio Móvil Avanzado (SMA) para la expansión de la cobertura y capacidad del servicio móvil avanzado, correspondiente al 8,21% del total de autorizaciones emitidas al 2023 (17.674), de acuerdo al siguiente detalle:

Ilustración 6: Radiobases destinadas al Servicio Móvil Avanzado (SMA)

## RADIOBASES DESTINADAS AL SERVICIO MÓVIL AVANZADO



Fuente: Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes

- ✓ Se realizó el 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.
- ✓ Se otorgaron **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.
- ✓ Mediante Resolución Nro. ARCOTEL-2023-0012 de 31 de enero de 2023, se actualizó la información sobre: “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.

- ✓ Se actualizaron los procesos para la Gestión de otorgamiento, administración y extinción de Títulos Habilitantes gestionados.
- ✓ Se autorizaron **235** títulos habilitantes para 1190 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, correspondiente al 9,59% del total autorizaciones emitidas al 2023 (2.450), según el siguiente detalle:

Ilustración 7: Títulos Habilitantes para Frecuencias

## TÍTULOS HABILITANTES PARA FRECUENCIAS



Fuente: Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes

- ✓ 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 Pangui.
- ✓ Se gestionó 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, conforme el siguiente detalle:
  - 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

- ✓ Se ejecutó la reliquidación del **100%** de concesionarios de sistemas comunales, según lo establecido en la Disposición Transitoria Novena del Reglamento de Tarifas.
- ✓ Se gestionó la 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.
- ✓ Se implementó el proyecto de automatización de los formularios de homologación de ingresos y costos, conforme la Resolución Nro. 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.
- ✓ Se notificó a **110** concesionarios para la regularización de garantías de fiel cumplimiento en efectivo.
- ✓ Se efectuó la insistencia a **432** concesionarios insistencias de presentación de garantías de fiel cumplimiento iniciales, como se lo detalla a continuación:

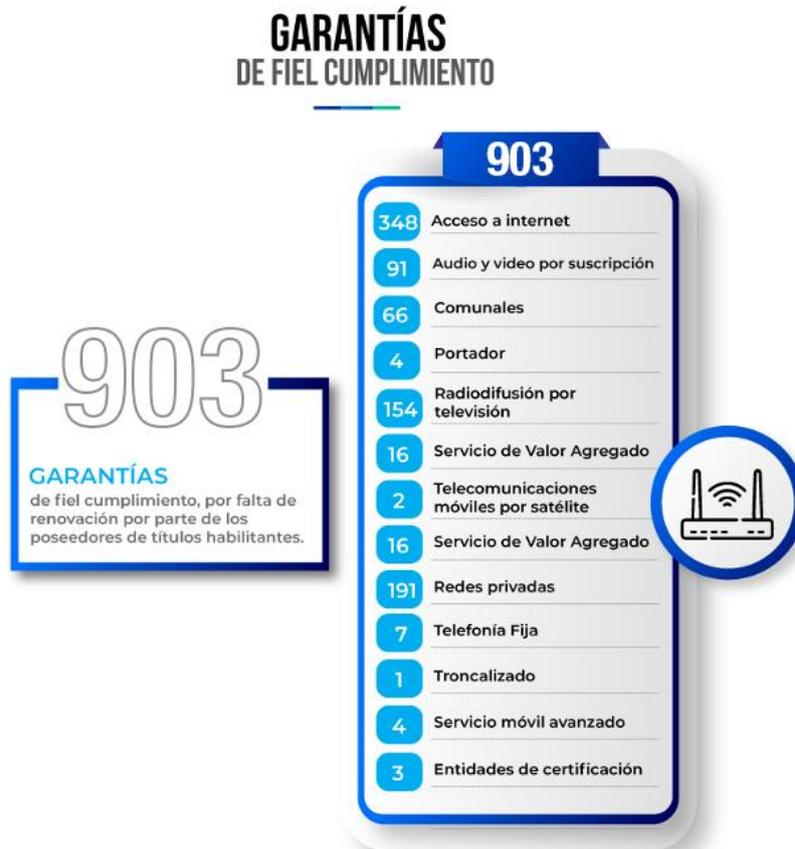
Ilustración 8: Concesionarios Insistencias de Presentación de Garantías de Fiel Cumplimiento Iniciales



Fuente: Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes

- ✓ Se procedió a ejecutar **903** 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:

Ilustración 9: 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:

Ilustración 10: Notificaciones de Valor de Renovación 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

- ✓ Se generó la 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 a actualizar y presentar el plan de contingencia 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 radio y televisión (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 (Metas CCDE-01 hasta Meta CDDE-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, conforme el siguiente detalle:

Tabla 1: Indicadores de medición (Metas CCDE-01 hasta Meta CDDE-13)

Indicadores de medición Plan Anual de Control Técnico (PACT)	Meta anual	Resultado anual	% cumplimiento
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	85,00%	78,07%	91,85%
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	85,00%	77,92%	91,67%
CCDE-03: Cumplimiento y seguimiento al control de mediciones de RNI a radio bases del SMA	85,00%	85,00%	100,00%
CCDE-04: Cumplimiento y seguimiento al control de inicio de operación de estaciones de RTV	85,00%	54,12%	63,67%
CCDE-05: Cumplimiento y seguimiento al control de inicio de operación de sistemas de radiocomunicaciones Fijo-Móvil Terrestre	85,00%	54,12%	63,67%
CCDE-06: Cumplimiento y seguimiento a la verificación de reinicio de operaciones de estaciones de RTV	85,00%	69,00%	81,18%
CCDE-07: Cumplimiento y seguimiento a la verificación de la implementación de modificaciones técnicas de estaciones de RTV (*)	85,00%	77,92%	91,67%
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	85,00%	85,00%	100,00%
CCDE-09: Cumplimiento y seguimiento a la gestión de presuntas frecuencias no autorizadas de estaciones de RTV	85,00%	85,00%	100,00%
CCDE-10: Cumplimiento y seguimiento al control de frecuencias no autorizadas de sistemas que usan el espectro radioeléctrico	85,00%	85,00%	100,00%
CCDE-11: Cumplimiento y seguimiento a la gestión de interferencias perjudiciales del espectro radioeléctrico	85,00%	45,86%	53,95%
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	85,00%	36,06%	42,42%
CCDE-13: Cumplimiento y Seguimiento a la gestión de los informes técnicos de fiscalización a la instalación de RDS	85,00%	58,08%	68,33%

Fuente: Coordinación Técnica de Control



Se 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.

✓ Se 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 cual permite 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.

### 3.2.2 Gestión de Control de Servicios de Telecomunicaciones



- ✓ Se planificó realizar el levantamiento de cobertura para un total de 498 parroquias, en las tecnologías 2G, 3G y 4G: representando un levantamiento de cobertura del **10%** del total de parroquias a nivel nacional.

- ✓ Se mejoró 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 a un mayor número de llamadas comerciales en los sectores priorizados: FINANZAS, VENTA, TURISMO y PROSELITISMO.

- ✓ Se logró identificar 381 de líneas enmascaradas, correspondiente al 15% del total de líneas identificadas al 2023 (2.615); así mismo, se creó la cuenta de correo electrónico **reporte.numeros@arcotel.gob.ec**, a través de las cuales se registra información estadística como números no enmascarados y calificados como sospechosos.
- ✓ Se implementaron controles a las operadoras del SMA y el SAI para verificar el cumplimiento efectivo del Decreto Ejecutivo 105; en este marco, 98.214 adultos mayores recibieron exoneraciones/rebajas en los servicios de telefonía celular y 265.095 adultos mayores recibieron exoneraciones/rebajas en los servicios de internet fijo.
- ✓ **1'249.870** usuarios del SMA beneficiados de las tarifas del roaming de la CAN; significa que los proveedores de servicios de roaming internacional de un país Miembro aplicarán las mismas condiciones tarifarias o planes tarifarios que aplican en su país de origen por los servicios de voz/SMS saliendo local y datos.

- ✓ En el marco del 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, se generó 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.
- ✓ **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 Planes de Contingencia presentados a la ARCOTEL, es así que, durante el año de gestión se han ejecutado **1.524** Planes de Contingencia.
- ✓ Se emitieron **164** Informes técnicos (SAI) y **164** peticiones razonadas para que **1.417** prestadores del servicio de acceso a internet entreguen los planes de contingencia cada año a través de la herramienta institucional.
- ✓ Control de los cumplimientos económicos y el Fondo de Telecomunicaciones de Ecuador (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, posteriormente, 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”; para lo cual, se ha elaborado **37** Informes Técnicos, que abarcan un total de siete mil quinientos cincuenta y ocho (**7.558**) números analizados.
- ✓ Control del Servicio Telefónico de sistemas de telecomunicaciones no autorizados, para lo cual, 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 permite 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.

- ✓ En el marco de las campañas del uso seguro de Internet dirigido para niños, niñas y adolescentes, se ejecutaron 2 charlas virtuales con la participación de **609** personas.
- ✓ Se brindó el servicio de análisis de vulnerabilidades a Instituciones del Estado mediante **28.318** notificaciones, mismo que se realiza bajo demanda, a fin de fortalecer la seguridad de la información en el sector público.
- ✓ **25.521** notificaciones enviadas a los prestadores de servicios de telecomunicaciones, respecto a 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, en la página web Eucert y redes sociales de ARCOTEL.
- ✓ Se realizaron **16** charlas de concientización para **1.520** funcionarios de Instituciones Públicas en ciberseguridad, con temáticas actuales, personalizadas para Ecuador.
- ✓ Se realizaron controles de políticas, procedimientos y auditorías a una muestra de **100** Planes de Servicio de Telecomunicaciones (PST) 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, el cual contó con la participación de **93** funcionarios, 26 equipos, 47 retos, más de **80** Instituciones, fomentando los lazos de cooperación Interinstitucional.

### 3.2.4 Gestión de Homologación de Equipos

- ✓ Emisión de **1.502** Certificados de Homologación de equipos terminales de telecomunicaciones (clase, marca y modelo), lo que ha permitido que en el país se comercialicen y usen equipos terminales de telecomunicaciones que cumplen con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (LOT) y Reglamento General a la Ley Orgánica

de Telecomunicaciones (RLOT) al encontrarse homologados, lo que equivale al 21,67%, del total de certificados emitidos al 2023 (6.931).

- ✓ Bloqueo de **732.229** IMEIs de equipos terminales del Servicio Móvil Avanzado no homologados, equivalente al 18,52%, del total de terminales bloqueados al 2023 (3.953.428)
- ✓ A través del Sistema de Listas Negativas, se bloqueó **3.440.745** IMEIs de equipos terminales del Servicio Móvil Avanzado (SMA) reportados como robados; esto permite que los usuarios de celulares no compren y usen equipos con reportes de robo, hurto o pérdida en los países de la Comunidad Andina (CAN).
- ✓ Registro y bloqueo de **159** IMEIs de equipos terminales del Servicio Móvil Avanzado (SMA) por pedido del Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de la Libertad y a Adolescentes Infractores (SNAI), equivalente al 5,20% del total de certificados emitidos al 2023 de (3.060), en el marco del cumplimiento del "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"
- ✓ 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, se 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>; a través de este sistema, se validaron **3.434** IMEIs de viajeros.

### 3.3 GESTIÓN PARA LA REGULACIÓN

#### 3.3.1 Gestión de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones

- ✓ Se actualizó el 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.



- ✓ Se emitió el 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)

- ✓ Se realizaron reformas al "Reglamento para otorgar títulos habilitantes para servicios del régimen general de telecomunicaciones y frecuencias del espectro radioeléctrico"; y, al

“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), a través de la RESOLUCIÓN 05-05-ARCOTEL-2023 de 13 de septiembre de 2023.

- ✓ Se emitió el 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 Nro. ARCOTEL-2023-0211 de 28 de septiembre de 2023).
- ✓ Se emitió el 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).



- ✓ Se emitió las Normas de Interpretación, 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 (Resolución Nro. 08-04-ARCOTEL-2023 de 01 de noviembre de 2023).
- ✓ Se reformó el 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 dio atención a **3.480** trámites tanto de usuarios internos como externos, clasificados de la siguiente manera:

Ilustración 11: Atención de Trámites (por tipo de Trámite)



Fuente: Coordinación Técnica de Regulación

### 3.3.2 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**.
- ✓ Se emitió el Procedimiento para la elaboración del **Plan Regulatorio Institucional (PRI)**, mismo que fue socializado internamente a través de los memorandos Nro. ARCOTEL-CPGE-2023-0359-M y Nro. ARCOTEL-CREG-2023-0281-M de 17 y 19 de abril de 2023, respectivamente.
- ✓ Se modificó 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 (LOC); esta 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.
- ✓ En el marco 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 la 41 y 42 reuniones del Comité Consultivo Permanente II: Radiocomunicaciones (CCP.II) de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (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.

### 3.3.3 Gestión de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado

- ✓ Se elaboró el 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.
- ✓ Se emitieron 24 Informes de Análisis de Mercado, Competencia y Cobertura de los Servicios de Telecomunicaciones (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.
- ✓ Se emitió un Informe de concentración de mercado, a fin de 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.



- ✓ Establecimiento de Valor por Mora del Abonado/Ciente 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 **37** 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, **12** reportes estadísticos y **1** boletín estadístico en la página web de la institución, a fin de que los usuarios de dicha información (academia, MINTEL, INEC, UIT, sector privado, sector público en general) puedan validar el desarrollo y estado del sector de las telecomunicaciones en Ecuador.
- ✓ Cumplimiento de entrega de la siguiente 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: 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.
- ✓ 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:

<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 siguientes 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.

### 3.3.4 Gestión de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones

- ✓ Atención de **4.207** reclamos de los consumidores de servicios de telecomunicaciones, a través de la plataforma **WWW.GOB.EC**, relacionados 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.

Ilustración 12: Atención de reclamos de los consumidores de servicios de telecomunicaciones



Fuente: Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones

### 3.4 GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

#### 3.4.1 Gestión Financiera

- ✓ La recaudación de la ARCOTEL durante el 2023 fue de USD **272.911.909,68**, siendo la segunda institución pública que contribuye a los ingresos del Presupuesto General del Estado; de estos, más de USD 114.7 millones (70,54%) han sido recuperados de la cartera vencida institucional correspondiente al año fiscal 2023 y de años anteriores.
- ✓ Se emitieron **107** títulos de crédito a través de la gestión por la vía legal.
- ✓ Ejecución de Registro de Gestión de Cartera Vencida en el Sistema de Facturación de Frecuencias (SIFAF), a fin de obtener un reporte organizado de la gestión realizada a cada concesionario que se encuentra vencido, evaluar los concesionarios que se pusieron al día en sus pagos y que fueron gestionados cada mes.
- ✓ Se recuperó USD **1.242.712,95** en la Cartera Vencida de años anteriores, a través de recaudación de valores y vía coactiva.

#### 3.4.2 Gestión Administrativa

- ✓ Se ejecutaron **78** procesos de contratación, aplicando los diferentes procedimientos establecidos por el SERCOP en la Normativa Legal Vigente, conforme se detalla a continuación:

Ilustración 13: Detalle de procesos de contratación

## 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
78	<b>TOTALES</b>	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 obtuvo un gran ahorro en la adquisición de equipos de computación.
- ✓ En el Plan Anual de Contrataciones se efectuaron **17** reformas.

### 3.4.3 Gestión de Talento Humano

- ✓ Se contó con la aprobación de la **Planificación de Talento Humano** conferida por el Ministerio del Trabajo, a través del oficio Nro. MDT-SFSP-2023-0971-O de 08 de junio de 2023; en el Plan se realiza el levantamiento de las plantillas de talento humano de todas las unidades administrativas a nivel nacional, como habilitante para la contratación de personal, mismo que contempla los siguientes instrumentos de planificación: diagnóstico, matriz de contratos, matriz de desvinculaciones, plan de talento humano y el informe técnico de la planificación de talento humano.
- ✓ Se contó con la aprobación de la **Población Económicamente Activa Institucional** (PEA) validado por el Ministerio del Trabajo, mediante Oficio Nro. MDT-VSP-2023-0150-O de 27 de abril de 2023, a través del cual se permite mantener los contratos de servicios ocasionales aprobados dentro de la Planificación de Talento Humano.
- ✓ Se incorporaron **100** practicantes pre profesionales para aportar a las distintas unidades administrativas, en el marco de la suscripción de convenios interinstitucionales.
- ✓ Se suscribieron **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”.

## 3.5 GESTIÓN JURÍDICA

### 3.5.1 Gestión de Asesoría Jurídica

- ✓ Se atendieron **1.330** requerimientos internos de asesoría jurídica.

### 3.5.2 Gestión de impugnaciones

- ✓ Se sustanciaron **15** recursos y reclamos administrativos interpuestos por los administrados en contra de los actos emitidos por ARCOTEL dentro del **proceso público competitivo año 2020**, en los cuales se cumplió los términos y plazos de sustanciación que determina el Código Orgánico Administrativo.
- ✓ En el marco de la 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 (terminación de contrato, infracciones, dejar sin efecto TH), en los cuales se cumplió los términos y plazos de sustanciación.
- ✓ Emisión de 597 documentos con carácter jurídico, conforme el siguiente detalle:

Ilustración 14: Procesos con carácter Jurídico

## DETALLE DE DOCUMENTOS CON CARÁCTER JURÍDICO



Fuente: Coordinación General Jurídica

### 3.5.3 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, conforme el siguiente detalle:

Ilustración 15: Atención de Demandas (Providencias y Acciones Judiciales)

## ATENCIÓN DE DEMANDAS PROVIDENCIAS Y ACCIONES JUDICIALES



Fuente: Coordinación General Jurídica

- ✓ El proceso de Gestión Coactiva permitió una recuperación de cartera de **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.

### 3.6 GESTIÓN ESTRATÉGICA Y DE PLANIFICACIÓN

#### 3.6.1 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 y con vigencia tecnológica que permita mantener los servicios informáticos disponibles en favor de la ciudadanía

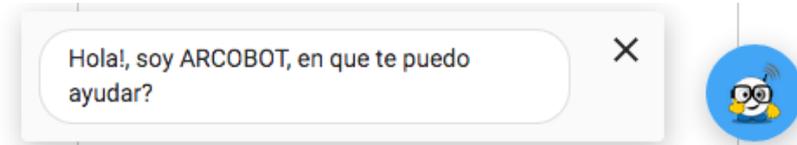
- ✓ **Parametrización de los cálculos** para obtención de rubros a ser cancelados por los operadores, cumpliendo los artículos y disposiciones transitorias del reglamento de derechos por otorgamiento títulos habilitantes para la prestación de servicios de telecomunicaciones, audio y video por suscripción y operación de redes privadas y derechos y tarifas por uso y explotación de espectro radioeléctrico.



- ✓ Se implementó un software libre en el Data Center de ARCOTEL que permite administrar y llevar un control de las encuestas institucionales.

- ✓ Se adquirió el siguiente equipamiento informático para los funcionarios de la ARCOTEL: **255** Todo en uno, **40** portátiles (modelo2), **54** portátiles (modelo 1) y **7** WorkStation.
- ✓ Se implementó y puso en marcha el nuevo Centro de Datos, con una **nueva infraestructura** hiperconvergente reduciendo el riesgo de pérdida de información histórica y vigente de la ARCOTEL.
- ✓ Se implementó el **Sistema Comunicaciones Unificadas**, permitiendo utilizar las nuevas TICs garantizando de esta manera una mejora en la comunicación entre ARCOTEL y la ciudadanía a través de una implementación de los servicios: seguridad, correo electrónico y central telefónica.

- ✓ Se dotó de un **Chatbot Institucional** denominado **ARCOBOT**, herramienta de Inteligencia Artificial que permite la comunicación de la ciudadanía contra una base de datos que tiene las respuestas a preguntas comunes; al momento, 821.000 usuarios han realizado consultas a través de esta herramienta



### 3.6.2 Gestión de Procesos, Calidad, Servicios y Cambio y Cultura Organizacional

- ✓ Se implementó el proyecto “**Mejora de los Procesos de la ARCOTEL**”, el cual busca 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. El proyecto fue culminado con un cumplimiento total del 91%.
- ✓ 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), 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.

- ✓ Se **aprobó la Postulación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia (MECE) 2023, del segundo nivel de madurez, gestionando el Plan para la Mejora de la Gestión (PMG)**, conformado por 69 proyectos o áreas de mejora, cuyos avances se presentaron al MDT en su calidad de ente rector de la gestión de la calidad.
- ✓ 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 constan los siguientes:

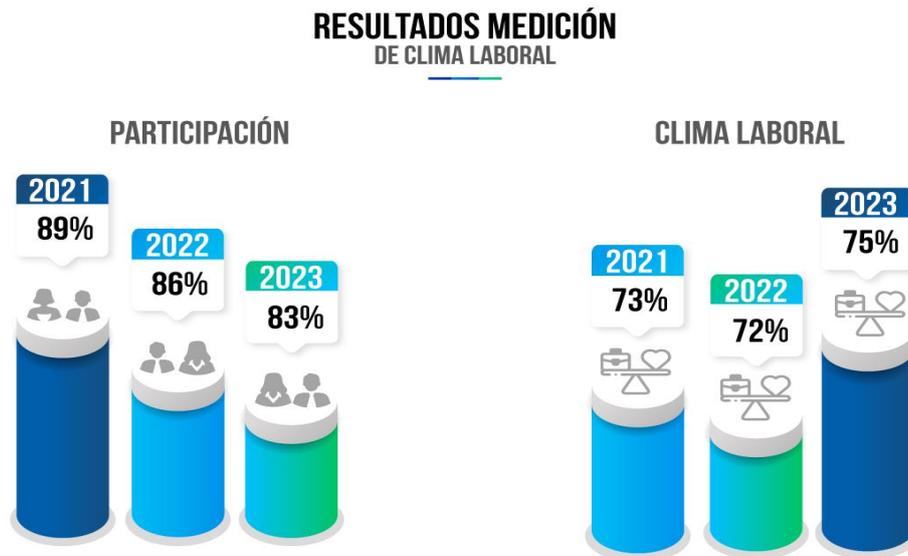
- Creación de la base de datos para el ARCOBOT
- Charlas y *webinars*: “Promovemos el uso de una Internet segura para niños, niñas y adolescentes”
- Revista Familia ARCOTEL
- Terapias de bio-descodificación para los servidores de la Agencia
- Campaña de donación de libros en alianza con la Fundación “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 ARCOTEL recibió un porcentaje de Satisfacción del Usuario Externo (SUE) del **94%**, resultados obtenidos de las encuestas implementadas en el 2023.
- ✓ 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 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 siguientes resultados:

Ilustración 16: Resultados Medición de Clima Laboral



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 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 de incrementar la cultura organizacional sobre el 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.

### 3.6.3 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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); del último informe se desprenden los siguientes resultados:

Ilustración 17: Estado de recomendaciones de la Contraloría General del Estado

## 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 Contraloría General del Estado (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.
- ✓ Se realizó el seguimiento a la ejecución de resoluciones institucionales respecto a la inscripción de los siguientes títulos habilitantes:

Ilustración 18: Seguimiento a la Ejecución de Resoluciones Institucionales

## SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DE RESOLUCIONES INSTITUCIONALES



Fuente: Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica

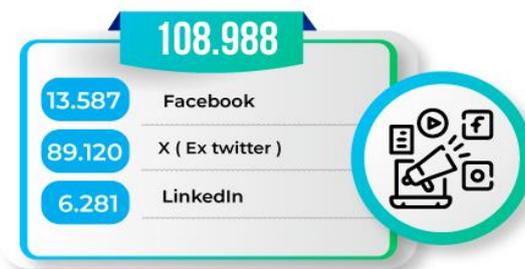
- ✓ A partir del mes de octubre de 2023 se efectuó el proceso participativo con todas las unidades administrativas a fin de conocer las necesidades institucionales y de esta manera construir el insumo necesario que aportó con la elaboración de la proforma presupuestaria para el año 2024.
- ✓ El Seguimiento 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, la ejecución de **USD 13'210.220,61**, que corresponde al **99.09%**, excluyendo la fuente de financiamiento de código 003, el cual no puede ser ejecutada por la ARCOTEL (preasignaciones).
- ✓ Durante el período de gestión se elaboraron **19** reformas al Plan Operativo Anual con sus respectivos informes técnicos.

### 3.7 GESTIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

- ✓ Elaboración - difusión de campañas y contenidos comunicacionales sobre los beneficios de las acciones de la Agencia a través de las diferentes redes sociales; actualmente, es el 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.
- ✓ Se implementó la Campaña Proyecto Internet Seguro, misma que va dirigida a niños, niñas y adolescentes, en la que participaron 609 personas a través de 2 webinar.
- ✓ La gestión de redes sociales registró las siguientes interacciones:

Ilustración 19: Gestión Redes Sociales

## GESTIÓN REDES SOCIALES



Fuente: Unidad de Comunicación Social

### 3.8 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.

Ilustración 20: Trámites Receptados - Arcotel



Fuente: Unidad de Gestión Documental y Archivo

- ✓ Se recibió **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.

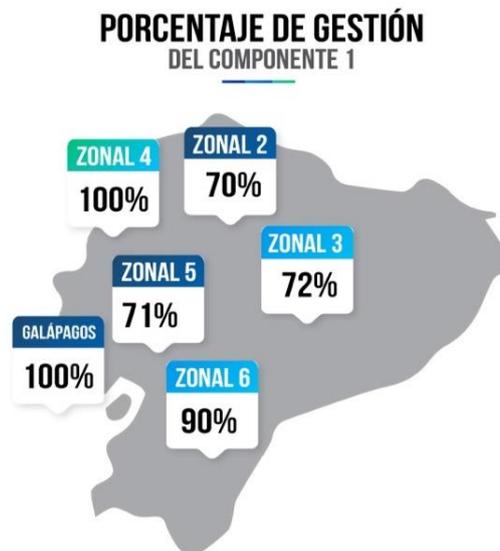
### 3.9 GESTIÓN TÉCNICA ZONALES

#### 3.9.1 Cumplimiento del Plan de Control

En este apartado se presenta el porcentaje de cumplimiento de cada componente del Plan de Control, por el nivel desconcentrado de la ARCOTEL.

*Componente 1:* La Coordinación Zonal 4 y la Oficina Técnica de Galápagos alcanzaron un cumplimiento del 100% en el control de los servicios de telecomunicaciones y control del espectro radioeléctrico, de acuerdo a lineamientos y procedimientos de control establecidos para el efecto, mientras que, las Coordinaciones Zonales 6, 3, 5 y 2, alcanzaron un cumplimiento del 90%, 72%, 71% y 70%, respectivamente, conforme se muestra a continuación:

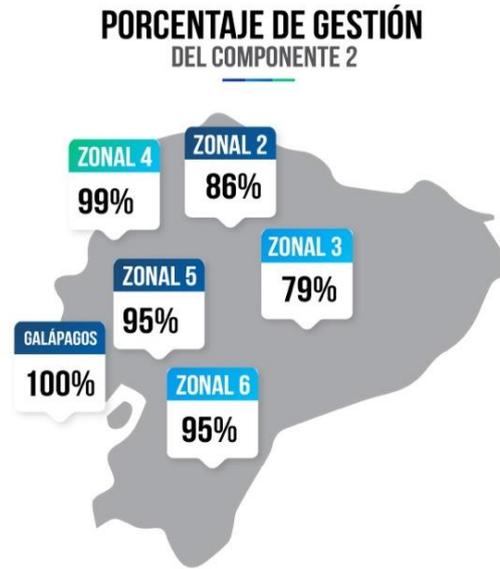
Ilustración 21: Componente 1.- Control de Calidad de Servicios de Telecomunicaciones:



Fuente: Coordinaciones Zonales y Oficina Técnica

*Componente 2:* Este componente se refiere al control técnico eficiente sobre el espectro radioeléctrico y los servicios de telecomunicaciones a través de la 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 que han infringido la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y la normativa emitida por la ARCOTEL; al respecto, las Coordinaciones Zonales 4, 5, 6 y la Oficina Técnica Galápagos presentaron un porcentaje de cumplimiento superior al 95%, mientras que, las Coordinaciones Zonales 2 y 3, un porcentaje de cumplimiento del 86% y 79%, respectivamente, conforme se presenta a continuación:

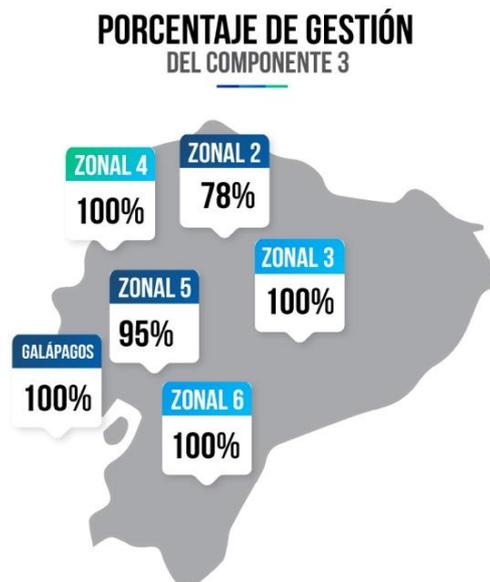
Ilustración 22: Componente 2.- Control del Espectro Radioeléctrico:



Fuente: Coordinaciones Zonales y Oficina Técnica

*Componente 3:* Este componente considera la seguridad de las redes de telecomunicaciones con el objetivo de brindar a la comunidad objetivo el apoyo en la prevención y resolución de incidentes de seguridad informática; en este sentido, las Coordinaciones Zonales 3, 4, 5, 6 y la Oficina Técnica Galápagos contaron con un cumplimiento superior del 95%, mientras que, la Coordinación Zonal 2 alcanzó un cumplimiento del 78%, conforme se presenta a continuación:

Ilustración 23: Componente 3.- Control de Seguridad en Redes de Telecomunicaciones:



Fuente: Coordinaciones Zonales y Oficina Técnica

*Componente 4:* Este componente considera el control de las redes de los prestadores del servicio móvil avanzado de equipos cuya marca y modelo no se encuentren debidamente homologados; en este sentido, todas las Coordinaciones Zonales cuentan con un cumplimiento del 100% en este componente, conforme se presenta a continuación:

Ilustración 24: Componente 4: Control de Homologación de Equipos de Telecomunicaciones



Fuente: Coordinaciones Zonales y Oficina Técnica

A través de las Coordinaciones Zonales se realiza las acciones pertinentes para combatir a quienes presten servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión y sistemas de audio y video por suscripción a escala nacional de manera irregular y sin la debida autorización, así como controlar el buen uso del espectro radioeléctrico; en este contexto, a continuación, se presentan los principales resultados alcanzados o actividades implementadas a nivel zonal:

### 3.9.2 Zonal 2

- ✓ Se emitieron **708** informes técnicos sobre el: control de los servicios de telecomunicaciones, control del Espectro Radioeléctrico, control Seguridad en Redes de Telecomunicaciones, control de Homologación de Equipos de Telecomunicaciones.
- ✓ 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.

### 3.9.3 Zonal 3

- ✓ Elaboración de 812 informes técnicos de cumplimientos de las normas y reglamentos a los concesionarios y permisionarios 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 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.

### 3.9.4 Zonal 4

- ✓ Se ejecutó **37** actividades de Control del Espectro Radioeléctrico y Servicios de Telecomunicaciones en las provincias de Manabí y Santo Domingo de los Tsáchilas.
- ✓ Gestión de Procedimientos Administrativos Sancionatorios: **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), de acuerdo al siguiente detalle: **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 se renovaron 5 títulos habilitantes a los prestadores del Servicio de Acceso a Internet.

### 3.9.5 Zonal 5

- ✓ En lo relacionado a los Procedimiento Administrativo Sancionador, se solicitaron **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.

### 3.9.6 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.

### 3.9.7 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 Cyberbullying”.
  - Todo el personal docente del cantón Santa Cruz, (**200** profesores) en temas de “Internet Segura – Redes Sociales y Cyberbullying”.
  - 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.

## 4 EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

En el año 2023, la ARCOTEL contó con un codificado de USD 13.33 millones y un devengado de USD 13.21 millones, lo que representa un porcentaje de ejecución del 99,09%; en este análisis no se consideran USD 23.632.288,00 correspondiente a las "preasignaciones" de la recaudación del 1%, ya que la transferencia de recursos se encuentra en proceso de regularización conforme lo establece el artículo 602 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación. El grupo de gasto 51, correspondiente a gastos de personal, contiene el mayor valor asignado con un 67,94% de participación presupuestaria, seguido del grupo de gasto 53, que corresponde a los bienes y servicios de consumo y 84 que corresponde a adquisición de bienes, con una participación del 15,03% y 14,43%, respectivamente, tal como se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 2: Ejecución presupuestaria ARCOTEL 2023 - por grupo de gasto

Detalle Grupo de Gasto		Codificado	Ejecutado	% Participación	% Ejecución
51	Egresos en personal	9.058.136,59	9.056.305,14	67,94%	99,98%
53	Bienes y Servicios de Consumo	2.003.137,32	1.928.410,05	15,03%	96,27%
57	Otros egresos corrientes	168.022,74	165.087,75	1,26%	98,25%
58	Transferencias o donaciones corrientes	77.683,58	77.683,58	0,58%	100,00%
84	Egresos de Capital	1.923.547,68	1.882.648,94	14,43%	97,87%
99	Otros pasivos	101.401,87	100.085,15	0,76%	98,70%
<b>Total Global</b>		<b>13.331.929,78</b>	<b>13.210.220,61</b>	<b>100,00%</b>	<b>99,09%</b>

Fuente: e-SIGEF, 31 de diciembre de 2023. No se incluyen USD 23.632.288,00 millones por las "preasignaciones" del 1%, ya que la transferencia de recursos se encuentra en proceso de regularización conforme lo establece el artículo 602 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación

Por su parte, al analizar el presupuesto por nivel desconcentrado, se evidencia que Planta Central cuenta con el valor más alto de participación presupuestaria (97,65%), mientras que, las Coordinaciones Zonales cuenta con bajo porcentaje de participación presupuestaria que va desde el 0,08% al 0,76%; la ejecución presupuestaria de todos los niveles supera el 92%, conforme se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 3: Ejecución presupuestaria ARCOTEL 2023 – Coordinaciones Zonales

Unidad administrativa	Codificado	Ejecutado	% Participación	% Ejecución
CZO2	10.221,38	9.490,06	0,08%	<b>92,85%</b>
CZO3	39.658,42	36.641,31	0,30%	<b>92,39%</b>
CZO4	45.347,64	45.212,41	0,34%	<b>99,70%</b>
CZO5	101.304,33	100.272,18	0,76%	<b>98,98%</b>
CZO6	74.481,51	71.902,69	0,56%	<b>96,54%</b>
CZO5-G	41.965,97	41.286,39	0,31%	<b>98,38%</b>
Planta central	13.018.950,53	12.905.415,57	97,65%	<b>99,13%</b>
<b>Total</b>	<b>13.331.929,78</b>	<b>13.210.220,61</b>	<b>100,00%</b>	<b>99,09%</b>

Fuente: e-SIGEF, 31 de diciembre de 2023. No se incluyen USD 23.632.288,00 millones por las "preasignaciones" del 1%, ya que la transferencia de recursos se encuentra en proceso de regularización conforme lo establece el artículo 602 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación

## 5 GESTIÓN DE TRANSPARENCIA

A continuación, se detalla el desempeño de ARCOTEL, en el proceso relacionado con la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP):

Tabla 4: Desempeño LOTAIP – Transparencia

Literales	Descripción del literal Art. 7 LOTAIP	Periodo Fiscal 2023/ Cumplido	Observaciones
A	Detalle de la información sobre cumplimiento de las obligaciones que asigna la LOTAIP	2023	De manera puntual y cabal, han sido reportadas en la plataforma de la Defensoría del Pueblo, 25 ítems correspondientes al Literal A del Informe de Cumplimiento LOTAIP.
B	Detalle de las solicitudes de acceso a la información y el trámite dado a cada una de ellas	2023	En el período comprendido entre enero a diciembre de 2023, han sido atendidas 283 peticiones ciudadanas.
C	Detalle del Informe los informes semestrales: Enero a junio de 2023 Julio a diciembre de 2023 Listado índice de información reservada	2023	La Institución, respecto al periodo correspondiente del primero y segundo semestre del año 2023, reportó 5 tipologías documentales calificadas por Normativa como información Reservada.

Fuente: Dirección de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación