

# AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES ARCOTEL

## INFORME RENDICIÓN DE CUENTAS 2025

### COORDINACIÓN ZONAL 3



## Contenido

1.	ANTECEDENTES .....	3
2.	DESARROLLO .....	6
3.	CONCLUSIONES .....	10
4.	RECOMENDACIONES .....	11
5.	FIRMAS DE RESPONSABILIDAD .....	11

## 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.

## 2. DESARROLLO

### OBJETIVO

Comunicar la situación actual de la Coordinación Zonal 3 y las gestiones efectuadas durante el año 2025, apalancando de esta manera los objetivos institucionales.

### GESTIÓN DE CONTROL

#### *Plan de Control 2025*

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

Tabla 1. Plan de Control año 2025

GESTIÓN DE CONTROL	CONTROLES EJECUTADOS
Control de los Servicios de Telecomunicaciones – CCDS	78
Control Espectro Radioeléctrico - CCDE	123
Control de Homologación de Equipos de Telecomunicaciones - CCDH	4
Control de Seguridad en redes de Telecomunicaciones CCDR	10

Fuente: Coordinación zonal 3

Elaborado por: Ing. Jorge Jiménez

Tabla 2. Informes Técnicos

Control técnico – CZO3	
Número de informes técnicos de control realizados.	215

Fuente: Coordinación zonal 3

Elaborado por: Ing. Jorge Jiménez

## GESTIÓN JURÍDICA

- En el ámbito de la Gestión jurídica , se presenta Actuaciones Previas Iniciales y finales, providencias, Informes Jurídicos, Actos de Inicio, Dictámenes, Resoluciones, Contrato de Adhesión a continuación el detalle:

Tabla 3. Detalle de Gestión jurídica 2025

Año	Detalles	TOTAL
2025	Informes de Actuación Previa Inicial	118
2025	Informe de Actuación Previa Final	118
2025	Providencias	241
2025	Informes Jurídicos	226
2025	Actos de Inicio	118
2025	Dictámenes	87
2025	Resoluciones	87
2025	Contrato de Adhesión	7

Fuente: Coordinación zonal 3  
Elaborado por: Abg. Mary Benítez

## GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Atención de 294 requerimientos de los consumidores de servicios de telecomunicaciones, a través de los canales oficiales, los mismos que se relacionan con la prestación de los servicios de: telefonía móvil, acceso a internet, telefonía fija y audio y video por suscripción.

Tabla 4. Detalle de la Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones

MES	CANTIDAD
ENERO	20
FEBRERO	19



MARZO	26
ABRIL	23
MAYO	30
JUNIO	29
JULIO	35
AGOSTO	23
SEPTIEMBRE	26
OCTUBRE	26
NOVIEMBRE	22
DICIEMBRE	15
<b>TOTAL</b>	<b>294</b>

Fuente: Coordinación zonal 3  
Elaborado por: Ing. Jorge Jiménez

## GESTIÓN DE APOYO EN TERRITORIO

### *Ejecución Presupuestaria 2025*

La ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal 3 correspondiente al período fiscal del 2025 asciende a un monto de \$ **53,704.50** cuyo valor corresponde al 95.35 % del cupo presupuestario asignado para el presente período fiscal hasta diciembre de 2025.

Tabla 3. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2025

PROYECTO/PROCESO	CODIFICADO	EJECUTADO	% EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA
<b>ASIGNACION PRESUPUESTARIA</b>	56.320,67	<b>53,704.50</b>	95.35%
<b>TOTAL</b>	<b>56.320,67</b>	<b>53,704.50</b>	<b>95.35%</b>

Fuente: Gestión Financiera CZO3  
Elaborado: Tlga. Blanca Vinueza

### Contratación Pública

La coordinación Zonal 3, para el desarrollo de actividades, ejecutó procesos de contratación pública de bienes y servicios:

Tabla 6. Procesos de contratación pública

Procedimiento de Contratación	Número de Procesos	Valor Adjudicado
Ínfima Cuantía	16	\$ 24799.29
Catálogo Electrónico	3	\$ 9550.59
Total	19	\$ 34.349,88

Fuente: Plan Anual de Contratación  
Elaborado: Ing. Javier Gavilanes

### Documentación y Archivo

- ✓ La coordinación Zonal 3, recibió 1574 trámites externos a través del Sistema Documental Quipux.

Tabla 7. Detalle de Documentación Ingresada

Número de trámites ingresados	<b>1574</b>
Número Oficios emitidos	<b>2582</b>
Número Memorandos emitidos	<b>834</b>

Fuente: Coordinación zonal 3  
Elaborado por: Blanca Vinueza

### PRINCIPALES LOGROS 2025

A continuación se detallan los principales logros efectuados durante el 2025:

Tabla 8. Logros de la Coordinación Zonal 3

Detalle	Logros
Gestión de Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se ejecutaron 215 controles técnicos 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 capacitó a 300 estudiantes de la provincia de Chimborazo, en temas de seguridad en el uso del internet y redes sociales.</li> <li>➤ Se realizaron dos capacitaciones sobre “homologación de equipos terminales”.</li> </ul>
Gestión de Apoyo en Territorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se atendió el 100% de requerimientos de soporte informático interno de nivel 1, del personal de la Oficina</li> </ul>

Fuente: Coordinación zonal 3

Elaborado por: Ing. Javier Gavilanes

### 3. CONCLUSIONES

La Coordinación Zonal 3 con respecto a la gestión de control técnico en el periodo de análisis, cumplió de manera satisfactoria con los indicadores propuestos acorde a los planes de trabajo implementados.

En el ámbito administrativo, la Coordinación zonal 3, alcanzó una ejecución presupuestaria del 95.35%.

Gestión de Procedimientos Administrativos Sancionatorios: providencias 241, Informes Jurídicos 226 , Actos de Inicio 118, Dictámenes 87, Resoluciones 87, Actuaciones Previas Iniciales y finales 118 , Contratos de Adhesión .

#### 4. RECOMENDACIONES

Para gestionar eficazmente las solicitudes de telecomunicaciones en referencia a los reclamos de los usuarios, solución de inmediatez en el registro de reclamos, personal capacitado para la escucha activa, y una solución técnica rápida acorde a los tiempos implementados y se garantice la transparencia mediante el seguimiento.

Para fortalecer el equipo de trabajo en la ARCOTEL y priorizar la atención al usuario, el control de la telecomunicaciones y el asesoramiento a los Gobiernos Autónomos Descentralizados se recomienda incorporar personal en las áreas técnicas y financiera, al considerar que como zonal abarca 4 provincias de la Sierra Centro, esta estructura fortalecida permitirá mejorar la operatividad y el servicio al ciudadano, alineándose con las funciones de control de la institución.

Se recomienda implementar un plan integral de renovación tecnológica basado en un inventario crítico, priorizando equipos con vida útil vencida o por vencer para garantizar la continuidad operativa, actualizar software y sistemas operativos para mitigar riesgos de seguridad y de control.

Alfabetización Digital y Ciberseguridad: Implementar programas de capacitación en seguridad digital, liderados por la ARCOTEL y el Ministerio de Educación en la protección de menores de delitos en redes.

Mitigar incumplimientos técnicos y regulatorios mediante capacitación preventiva. Se enfoca en asegurar que permisionarios, concesionarios y estudiantes ajusten sus servicios a los parámetros técnicos y títulos habilitantes otorgados por ARCOTEL, utilizando para ello la experiencia y el personal técnico de esta Coordinación.

#### 5. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

CARGO	FIRMA
<b><u>Elaborado por:</u></b> Tlga. Blanca Vinueza <b>Secretaria Zonal Coordinación Zonal 3</b>	
<b><u>Revisado y Aprobado por:</u></b> Mgs. Danilo Bravo Galárraga <b>Director Técnico Zonal 3 Coordinación Zonal 3</b>	