

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Detallar si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipo de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, teléfono, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, telefonía institucional)	Servicio Automatizado (S/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Pedido realizado por cualquier ciudadano/a para conocer el manejo de los recursos que hacen las instituciones del Estado.	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico. Estar pendiente de que la solicitud de información se entregue antes de los 15 días siguientes en el Art. 5 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga). Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o retro en oficina)	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública. 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (on line). 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante	08H15 a 17H00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	DIRECCIONES	Oficinas a escala nacional	No	SOLICITUD ACCESO	Enlaces de solicitud de acceso a información pública	77	149	Información no disponible ARCTEL, deberá desarrollar algún mecanismo para medir la satisfacción sobre el uso de sus servicios
2	SOLICITUD DE OTORGAMIENTO O ADMINISTRACIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES	El otorgamiento se lo realiza a los usuarios que cumplen con los requisitos legales, técnicos y económicos - financieros, según los formatos establecidos. El proceso de otorgamiento termina con la recepción del pago por derechos de concesión para los casos que aplique y la suscripción del acta de sujeción con la que el usuario acepta las condiciones estipuladas en el título habilitante y la aplicación del ordenamiento jurídico vigente. La administración se la realiza en atención a la solicitud presentada por los usuarios para esto deben cumplir con los requisitos legales y técnicos, presentados acorde al tipo de solicitud según los formatos establecidos. El poseedor del título habilitante puede solicitar: cesión, transferencia, renovación, extensión, modificaciones legales o técnicas del título habilitante.	http://www.arctel.gub.uy	LOS REQUISITOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES ESTAN PUBLICADAS EN PAGINAS INDEPENDIENTES DE LA PAGINA WEB.	Solicitud Ingresada a la Dirección de Títulos Habilitantes	08H15 a 17H00	US\$ 0	De acuerdo al procedimiento	Ciudadanos y empresas	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Av. Diego de Almagro N31-95 Whympier y Alpalana- Teléfono: (593)21 2947800	Oficina, correo electrónico y comunicaciones oficiales	No	http://www.arctel.gub.uy	http://www.arctel.gub.uy	30	483	Información no disponible ARCTEL, deberá desarrollar algún mecanismo para medir la satisfacción sobre el uso de sus servicios
3	ATENCIÓN A PRESTADORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	Disposiciones de acceso y uso compartido de infraestructura para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones- Comercio entre las partes, que permite el acceso y uso compartido de infraestructuras físicas para la prestación de servicios de telecomunicaciones.	http://www.arctel.gub.uy	http://www.arctel.gub.uy	http://www.arctel.gub.uy	08H15 a 17H00	US\$ 0	De acuerdo al procedimiento	Ciudadanos y empresas	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Av. Diego de Almagro N31-95 Whympier y Alpalana- Teléfono: (593)21 2947800	Oficina, correo electrónico y comunicaciones oficiales	Sí	http://www.arctel.gub.uy	http://www.arctel.gub.uy	15	46	Información no disponible ARCTEL, deberá desarrollar algún mecanismo para medir la satisfacción sobre el uso de sus servicios
4	ATENCIÓN DE RECLAMOS, DENUNCIAS, PEDIDOS DE INFORMACIÓN	El servicio se lo ofrece de forma gratuita y está orientado al fortalecimiento de la transparencia institucional a través de la atención de reclamos, denuncias, pedidos de información y apelaciones a los procesos de concesión, autorización, modificación de títulos habilitantes, relacionados a las Telecomunicaciones de personas naturales y jurídicas, o de los Organismos de Control. Este servicio se lo ofrece a nivel nacional en las oficinas de la ARCTEL, de lunes a viernes de 08:00 a 17:00 de forma presencial, a través de los medios digitales como redes sociales, página web y correo electrónico, además de Call Center.	http://www.arctel.gub.uy	Llenar el formulario correspondiente	Solicitud Ingresada a la Unidad de Atención a Reclamos	08H15 a 17H00	US\$ 0	De acuerdo al procedimiento	Ciudadanos y empresas	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Av. Diego de Almagro N31-95 Whympier y Alpalana- Teléfono: (593)21 2947800	Oficina, correo electrónico, página web, línea 1800 607 567, redes sociales	Sí	http://www.arctel.gub.uy	http://www.arctel.gub.uy	1499	5291	Información no disponible ARCTEL, deberá desarrollar algún mecanismo para medir la satisfacción sobre el uso de sus servicios
5	INFORMACIÓN ESTADÍSTICAS Y TÉCNICA DEL SECTOR	Este servicio se ofrece de forma gratuita y consiste en proporcionar información estadística del ámbito, en el que se incluye: • Telefonía Fija • Servicio Móvil Avanzado • Servicio Portadores • Espectro Radioeléctrico • Sistemas Troncales • Empresas Telecomunicaciones • Internet • Redes privadas • Audio y Video por suscripción • Cableados • Radiodifusión y Televisión • Entidades de Certificación	http://www.arctel.gub.uy	Ingresar a la sección estadísticas de la página web, o enviar un pedido al correo: comunicacion@arctel.gub.ec	Solicitud Ingresada a la Dirección de Estudios y Análisis de Mercado	08H15 a 17H00	US\$ 0	De acuerdo al procedimiento	Ciudadanos y empresas	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Av. Diego de Almagro N31-95 Whympier y Alpalana- Teléfono: (593)21 2947800	Oficina, correo electrónico y comunicaciones oficiales	No	http://www.arctel.gub.uy	http://www.arctel.gub.uy	5	10	Información no disponible ARCTEL, deberá desarrollar algún mecanismo para medir la satisfacción sobre el uso de sus servicios
6	ATENCIÓN A SOLICITUDES DE CONTROL DE CUMPLIMIENTO DE NORMAS SOBRE EMISIÓN DE RADIACIONES NO IONIZANTES	Radiaciones no ionizantes.- Según lo establecido en la Ley de Telecomunicaciones, se entenderá como la radiación generada por uso de frecuencias del espectro radioeléctrico que no es capaz de impartir directamente energía a una molécula o incluso a un átomo, de modo que pueda remover electrones o romper enlaces químicos. Considerando que las emisiones de campos electromagnéticos (CEM) constituyen una de las exposiciones ambientales más comunes y que a su vez generan gran interés en la ciudadanía, se considera indispensable que los Organismos competentes proponer fuentes oficiales de información a través de un contacto directo con los interesados. En este sentido la ARCTEL atiende solicitudes de Charlas Informativas y mediciones para determinar el cumplimiento de la normativa vigente sobre emisión de radiaciones no ionizantes.	http://www.arctel.gub.uy	Solicitar requerimiento a través de canales oficiales	Solicitud Ingresada a la Dirección Técnica de Control del Espectro Radioeléctrico.	08H15 a 17H00	US\$ 0	De acuerdo al procedimiento	Ciudadanos y empresas	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Av. Diego de Almagro N31-95 Whympier y Alpalana- Teléfono: (593)21 2947800	Oficina, correo electrónico y comunicaciones oficiales	No	http://www.arctel.gub.uy	http://www.arctel.gub.uy	2	4	Información no disponible ARCTEL, deberá desarrollar algún mecanismo para medir la satisfacción sobre el uso de sus servicios

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Especificar si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrecen el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipo de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, teléfono, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, telefonos interactivos)	Servicio Automatizado (S/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
7	SOLICITUD DE LICENCIA NO AUTOMÁTICA DE IMPORTACIÓN DE DECODIFICADORES Y/O RECEPTORES SATELITALES FTA	Las personas naturales o jurídicas que deseen importar Decodificadores y/o Receptores Satelitales FTA deben solicitar a ARCOTEL una licencia no automática de importación para cada proceso de importación que ejecuten.	El importador debe acercarse a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) a presentar la solicitud y los requisitos correspondientes. Esta documentación será entregada en la ventanilla disponible para el efecto, luego de lo cual recibirá un número de trámite generable en el Sistema de Gestión Documental Quiquix, mediante el cual, podrá realizar el seguimiento respectivo.	Requisitos Generales: a) Copia del manual técnico del modelo de equipo a importar; b) Copia de la factura de compra proforma de los equipos que se requiere importar; y, c) Datos relativos a los equipos a importar de acuerdo al formato establecido en el Anexo 2 Requisitos Especiales: a) Personas naturales o jurídicas (para actividad comercial u objeto social) sea la provisión de receptores de abonado y/o receptores de prestador de servicio para sistemas de audio y video por suscripción o televisión paga, que se encuentren debidamente autorizados en el país, de acuerdo a los siguientes casos: 1) Para venta a un Prestador de Servicio de telecomunicaciones de radiodifusión por suscripción, presentar la autorización emitida por el Prestador de Servicio a favor del tenedor, justificando su adquisición (Modelo de Carta Anexo 2 de la solicitud). 2) Para mantenimientos en perchas, deberá presentar la Declaración juramentada otorgada ante	La ARCOTEL remitirá la solicitud al trámite ingresado por el importador en aproximadamente dos días laborables contados desde el siguiente día de presentada su solicitud. En caso de requerir mayor información o correcciones, remitirá un comunicado al importador notificando las observaciones. El importador deberá ser leal a la solicitud en un plazo máximo de dos días, en el caso de no completar la información solicitada en el plazo establecido, se procederá a archivar el trámite. El usuario puede presentar o dar seguimiento a su trámite en nuestras oficinas o a través del Sistema de Gestión Documental Quiquix.	08H15 a 17H00	US\$ 0	2 días laborables	Personas naturales o jurídicas que realicen la importación de Decodificadores y/o Receptores Satelitales FTA	Quito, oficina matriz Coordinación Zonal 3 - Riobamba Estación de Comprobación Técnica Vía Chamba Km 2, sector La Inmaculada Telf.: 03 262 2020 / 21 / 22 Coordinación Zonal 4 - Guayaquil Coordinación Zonal 5 - Loja Coordinación Zonal 6 - Cuenca Oficina Técnica - Galapagos Oficina Técnica - Loja Oficina Técnica - Lago Agrio	Av. Diego de Almagro N21 95 entre Whympy y Alpallana Telf.: (593 02) 2 946 400 Correo electrónico: comunicacion@arcotel.gob.ec Coordinación Zonal 3 - Riobamba: Estación de Comprobación Técnica Vía Chamba Km 2, sector La Inmaculada Telf.: 03 262 2020 / 21 / 22 Coordinación Zonal 4 - Guayaquil: Ciudadela California, calle Chone s/n, entre Jureta y Santa Ana Telf.: 05 291 1286 / 448 / 274 Coordinación Zonal 5 - Loja: Calle SETEL, Mz 28 lote 1, junto al Colegio de Ingenieros Civiles del Guayas Telf.: 04 262 6400 Coordinación Zonal 6 - Cuenca: Calle Luis Cordero 16 50 y Av. Héroles de Verdoloma Telf.: 07220960	Presencial: Ventanilla y oficina	No	http://www.arcotel.gob.ec	N/A	5	16	Información no disponible ARCOTEL, deberá desarrollar algún mecanismo para medir la satisfacción sobre el uso de sus servicios
8	NOTIFICACION POR USO INDEBIDO EN LLAMADAS A NÚMEROS DE EMERGENCIA	La ARCOTEL ofrece el servicio de notificación a los operadores de los números telefónicos móviles y fijos a ser bloqueados por uso indebido en llamadas a números de emergencia. La ARCOTEL recibe de la empresa pública ECU 911 la solicitud de bloqueo de número telefónicos móviles y fijos por uso indebido en llamadas de emergencia, realiza un análisis y el listado de número telefónicos móviles y fijos a ser bloqueados es enviado a la operadora que corresponda.	http://www.ecu911.com	La ARCOTEL recibe de la empresa pública ECU 911 la solicitud de bloques de número telefónicos móviles y fijos por uso indebido en llamadas de emergencia	La ARCOTEL realiza un análisis y el listado de número telefónicos móviles y fijos a ser bloqueados es enviado a la operadora que corresponda	08H15 a 17H00	US\$ 0	De acuerdo al procedimiento	Ciudadanos y empresas	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Av. Diego de Almagro N31-95 Whympy y Alpallana- Teléfono: (593)(2) 2947800	Oficina, como electrónico y comunicaciones oficiales	No	http://www.arcotel.gob.ec	http://www.ecu911.com	13856 (Feb-2019)	43783	Información no disponible ARCOTEL, deberá desarrollar algún mecanismo para medir la satisfacción sobre el uso de sus servicios
9	REGISTRO DE EQUIPOS INHIBIDORES DE SEÑAL	La ARCOTEL ofrece de forma gratuita el registro de Inhibidores de Señal, así como el control de los parámetros técnicos de emisión. Un equipo inhibidor de señal: Es un instrumento que impide recibir señales de teléfono celular desde la estación base. Cuando se utiliza, desactiva efectivamente los teléfonos celulares. Estos dispositivos se pueden utilizar en cualquier lugar, pero se utilizan principalmente en lugares o reuniones donde están restringidas las bandas telefónicas, para no perturbar actividades por el ruido como en escuelas u hospitales, o para evitar comisión de crímenes como sería el caso de las cárceles y otros establecimientos penitenciarios.	http://www.arcotel.gob.ec	Usar el formulario correspondiente	Solicitud Ingresar a la Dirección Técnica de Homologación de Equipos	08H15 a 17H00	US\$ 0	De acuerdo al procedimiento	Ciudadanos y empresas	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Av. Diego de Almagro N31-95 Whympy y Alpallana- Teléfono: (593)(2) 2947800	Oficina, como electrónico y comunicaciones oficiales	No	http://www.arcotel.gob.ec	http://www.arcotel.gob.ec	0	0	Información no disponible ARCOTEL, deberá desarrollar algún mecanismo para medir la satisfacción sobre el uso de sus servicios
10	HOMOLOGACIÓN DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES	La ARCOTEL ofrece el servicio de emisión de certificados de equipos de telecomunicaciones conforme a la clase del equipo y el pago de los valores respectivos. Certificación.- Validar que el equipo de telecomunicación cumple con los parámetros técnicos establecidos en los estándares internacionales. Homologación.- Es el proceso por el que un equipo terminal de telecomunicaciones de una clase, marca y modelo es sometido a verificación técnica para determinar si es adecuado para operar en una red de telecomunicaciones específica.	http://www.arcotel.gob.ec	http://www.arcotel.gob.ec	Solicitud Ingresar a la Dirección Técnica de Homologación de Equipos	08H15 a 17H00	US\$ 140,36 para el año 2017	De acuerdo al procedimiento	Ciudadanos y empresas	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Av. Diego de Almagro N31-95 Whympy y Alpallana- Teléfono: (593)(2) 2947800	Oficina, como electrónico y comunicaciones oficiales	No	http://www.arcotel.gob.ec	http://www.arcotel.gob.ec	110	357	Información no disponible ARCOTEL, deberá desarrollar algún mecanismo para medir la satisfacción sobre el uso de sus servicios
Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											Trámites Ciudadanos							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											31/03/2019							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):											UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):											LCDO. MARIO JARRÍN COELLO							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											mario.jarrin@arcotel.gob.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 2947800 EXTENSIÓN: 3155							