

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 (Directos o en su calidad de 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 en su caso ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono, etcétera)	Servicio Automatizable (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	Podrá 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. 2. Estar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 15 días siguientes en el Art. 9 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 físico 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 (en línea). 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	Oficina a escala nacional	No	SOLICITUD ACCESO	Formulario de solicitud de acceso a la información pública	48	242	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 HABITANTES	El otorgamiento se lo realiza a los usuarios que cumplan 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 suscripción con la que el usuario acepta las condiciones estipuladas en el título habitante y la aplicación del otorgamiento jurídico según. La administración se lo realiza en atención a la solicitud presentada por los usuarios para esto deben cumplir con los requisitos legales y técnicos, presentados ante el tipo de solicitud según los formatos establecidos. El poseedor del título habitante puede solicitar: cancelación, transferencia, ampliación, extensión, modificaciones legales o técnicas del título habitante.	https://www.arctel.gub.ve	LOS REQUISITOS DE LOS SERVIDOS DE TELECOMUNICACIONES ESTÁN PUBLICADAS EN PÁGINAS INDEPENDIENTES DE LA PÁGINA WEB.	Solicitud ingresa a la Dirección de Títulos Habitantes	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 Whymper y Alpalana- Teléfono: (593)21 2947800	Oficina, correo electrónico y comunicaciones oficiales	No	https://www.arctel.gub.ve	https://www.arctel.gub.ve	25	725	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 - Conexión entre las partes, que permite el acceso y uso compartido de infraestructuras físicas para la prestación de servicios de telecomunicaciones.	https://www.arctel.gub.ve	https://www.arctel.gub.ve	https://www.arctel.gub.ve	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 Whymper y Alpalana- Teléfono: (593)21 2947800	Oficina, correo electrónico y comunicaciones oficiales	Si	https://www.arctel.gub.ve	https://www.arctel.gub.ve	19	65	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 aplicaciones a los procesos de concesión, autorización, modificación de títulos habitantes, relacionados a las telecomunicaciones de personas naturales y jurídicas, y de los Organismos de Control. Este servicio se lo ofrece a nivel nacional en las oficinas de la ARCTEL de lunes a viernes de 08H15 a 17H00 de forma presencial, a través de los medios digitales como redes sociales, página web y correo electrónico, además de Call Center.	https://www.arctel.gub.ve	Llenar el formulario correspondiente	Solicitud ingresa 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 Whymper y Alpalana- Teléfono: (593)21 2947800	Oficina, correo electrónico, página web, línea 1800 661-567, redes sociales	Si	https://www.arctel.gub.ve	https://www.arctel.gub.ve	1693	6984	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	Esta servicio se ofrece de forma gratuita y consiste en proporcionar información estadística del ámbito, en el que se incluyen: • Telefonía Fija • Servicio Móvil Avanzado • Servicio Portabilidad • Espectro Radioeléctrico • Sistema Troncalizado • Empresas Telecomunicaciones • Wireless • Redes privadas • Audio y Video por suscripción • Clusters • Radiodifusión y Televisión • Entidades de Certificación Toda la ciudadanía podrá acceder al servicio a través del portal institucional de la ARCTEL, que cuenta con una disponibilidad del 99,9% los 365 días del año, las 24 horas.	https://www.arctel.gub.ve	ingresar a la sección estadística de la página web, o enviar un pedido al correo: comunicacion@arctel.gub.ve	Solicitud ingresa a la Dirección del Estado 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 Whymper y Alpalana- Teléfono: (593)21 2947800	Oficina, correo electrónico y comunicaciones oficiales	No	https://www.arctel.gub.ve	https://www.arctel.gub.ve	1	11	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 NORMATIVA SOBRE EMISIÓN DE RADIACIONES IONIZANTES	Radiações 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 ionizar directamente energía a una molécula o incluso 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, que se va generando por internet en la ciudadanía, se considera indispensable que los Organismos competentes, proporcionen fuentes oficiales de información a través de un lenguaje directo con los interesados. En este sentido la ARCTEL, atiende solicitudes de Charlas Informativas y mediciones para determinar el cumplimiento de la normativa y agente sobre emisión de radiaciones ionizantes.	https://www.arctel.gub.ve	Solicitar requerimiento a través de canales oficiales	Solicitud ingresa 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 Whymper y Alpalana- Teléfono: (593)21 2947800	Oficina, correo electrónico y comunicaciones oficiales	No	https://www.arctel.gub.ve	https://www.arctel.gub.ve	0	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 (Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Detallar si es para ciudadanos 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 (Se debe direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipo de canal disponible de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
7	SOLICITUD DE LICENCIA NO AUTOMÁTICA DE IMPORTACIÓN DE RECEPTORES Y/O RECEPTORES SATELITARES FTA	Las personas naturales o jurídicas que deseen importar Decodificadores y/o Receptores Satelitales FTA deben solicitar la ANCOTEL una licencia no automática de importación para dicho 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 generado en el Sistema de Gestión Documental (SGD) 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 o 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 cuya actividad comercial o objeto social sea la provisión de receptores de abonado y/o receptores de proveedor de servicio para sistemas de audio y video por suscripción o televisión abierta, que se encuentren debidamente autorizados en el país, de acuerdo a los siguientes casos: 1) Para venta a un Proveedor de Servicio de Telecomunicaciones o de radiodifusión por suscripción, presentar la autorización emitida por el Proveedor de Servicio a favor del servicio, justificando su adscripción (Modelo de Carta Anexo 2 de la solicitud). 2) Para mantenimientos en parches, deberá presentar la Declaración Juramentada otorgada ante autoridad competente en la que se expone que los equipos que va a importar están entregados únicamente a Prestadores de Servicio autorizados y que se compromete a presentar ante ARCOTEL la información que en relación, dicha Agencia le solicite. b) Personas naturales o jurídicas cuya actividad comercial o objeto social sea la prestación de servicios de mantenimiento, soporte, reparación, monitoreo o investigación en general al sistema de audio y video por suscripción o televisión abierta de Prestadores de Servicios que se encuentren debidamente autorizados en el país. c) Declaración de que va a realizar un uso legal de los equipos y con estos, únicamente presentará servicios a sistemas de audio y video por suscripción o televisión abierta debidamente autorizados. d) Entidades Públicas, Universitarias o Fundaciones, que requieran equipos decodificadores y/o receptores satelitales FTA para fines sociales, académicos, de equidad y salud, o de interés general. 1) Declaración en la que se expone que los equipos que va a importar serán utilizados únicamente para los fines señalados en la solicitud de licencia de importación. 2) Declaración de que va a realizar un uso legal de los equipos y con estos, únicamente presentará servicios a sistemas de audio y video por suscripción o televisión abierta debidamente autorizados. 3) Declaración en la que se expone que los equipos que va a importar serán utilizados únicamente para los fines señalados en la solicitud de licencia de importación. 4) Entidades Públicas, Universitarias o Fundaciones, que requieran equipos decodificadores y/o receptores satelitales FTA para fines sociales, académicos, de equidad y salud, o de interés general. 1) Declaración en la que se expone que los equipos que va a importar serán utilizados únicamente para los fines señalados en la solicitud de licencia de importación.	La ANCOTEL recibirá la solicitud al iniciar el proceso de importación de los equipos, el importador deberá ser informado de los requisitos que debe cumplir en un plazo máximo de diez 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 (SGD).	08H15 a 17H00	US\$ 0	2 días laborables	Personas naturales o jurídicas que realicen la importación de Decodificadores y/o Receptores Satelitales FTA	Baño, oficina matriz Coordinación Zonal 3 - Nahuemba Coordinación Zonal 4 - Portoviejo Coordinación Zonal 5 - Siveripey Coordinación Zonal 6 - Guana Oficina Técnica - Galapagos Oficina Técnica - Loja Oficina Técnica - Lago Agrio	Av. Diego de Almagro 1612 entre Whymper y Alpallana Tel: (593) 2 2947800 Correo electrónico: comunicacion@arccotel.gob.ec Coordinación Zonal 3 - Nahuemba Estación de Comprobación Técnica Vía Chumbo Km 2, sector La Trinidad Tel: (593) 2020 721 / 722 Coordinación Zonal 4 - Portoviejo Ciudadela Galifrona, calle Comercio, entre Junco y Santa Ana Tel: (593) 2013 1285 / 448 / 274 Coordinación Zonal 5 - Siveripey Calle ETTL, No 28 lote 1, junto al Colegio de Ingenieros, Ciudad del Guano Tel: (593) 263 6400 Coordinación Zonal 6 - Guana Calle Lucía Córdoba 16-50 y Av. Héroes de Tumbaco Tel: (593) 2628800	No	https://www.arccotel.gob.ec/portal/ptc	N/A	2	18	Información no disponible ARCOTEL, deberá desarrollar algún mecanismo para medir la satisfacción sobre el uso de sus servicios	
8	NOTIFICACIÓN POR USO ANDEBIDO EN LLAMADAS A NÚMEROS DE EMERGENCIA	La ANCOTEL ofrece el servicio de notificación a las operadoras de los números telefónicos móviles y fijos a ser bloqueados por uso indebido en llamadas a números de emergencia.	https://arccotel.gob.ec	La ANCOTEL recibe de la empresa pública ECI 911 la solicitud de bloqueo de número telefónico móvil y fijo por uso indebido en llamadas de emergencia	La ANCOTEL realiza un análisis y el listado de números telefónicos móviles y fijos a ser bloqueados es enviado a la operadora que corresponde	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 Whymper y Alpallana- Teléfono: (593) 2 2947800	Oficina, correo electrónico y comunicaciones oficiales	No	https://arccotel.gob.ec	https://arccotel.gob.ec	14943 (información a marzo)	58726	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 ANCOTEL ofrece de forma gratuita el registro de inhibidores de señal, así como el control de los parámetros técnicos de emisión.	https://arccotel.gob.ec	Un equipo inhibidor de señal. Es un instrumento que impide recibir señales de telefonía celular desde la estación base. Cuando se utiliza, desactiva efectivamente las señales celulares. Estos dispositivos se pueden utilizar en cualquier lugar, pero se utilizan principalmente en lugares o ciudades donde están restringidas las llamadas telefónicas, para no perturbar actividades por el ruido como en escuelas o hospitales, o para evitar comisión de crímenes como sería el caso de las cárceles y otros establecimientos penitenciarios.	Llenar el formulario correspondiente	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 Whymper y Alpallana- Teléfono: (593) 2 2947800	Oficina, correo electrónico y comunicaciones oficiales	No	https://arccotel.gob.ec	https://arccotel.gob.ec	0	0	Información no disponible ARCOTEL, deberá desarrollar algún mecanismo para medir la satisfacción sobre el uso de sus servicios
10	REMOVALACIÓN DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES	La ANCOTEL ofrece el servicio de emisión de certificados de equipos de telecomunicaciones conforme a la clase del equipo y el pago de los valores respectivos.	https://arccotel.gob.ec	Certificación. Validar que el equipo de telecomunicaciones cumple con los parámetros técnicos establecidos en los estándares internacionales. Homologación. Es el proceso por el cual 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.	Solicitud técnica a la Dirección Técnica de Homologación de Equipos	08H15 a 17H00	US\$ 147,47 para el año 2019	De acuerdo al procedimiento	Ciudadanos y empresas	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	Av. Diego de Almagro N31-95 Whymper y Alpallana- Teléfono: (593) 2 2947800	Oficina, correo electrónico y comunicaciones oficiales	No	https://arccotel.gob.ec	https://arccotel.gob.ec	158	515	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:											30/04/2019							
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):											MGS. MARIO JARRÍN COELLO							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											mario.jarrin@arccotel.gob.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 2947800 EXTENSIÓN: 3155							