

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 dependencias que ofrecen el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Sí/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	Proceso 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 solicitud de información sea procesada y se entregue antes de los 15 días siguientes en el caso de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga). Realizar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o retro en oficinas)	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). 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. Para el área que genera, produce o custodia la información. 3. Se envía 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		Oficinas a escala nacional	No	SOLICITUD ACCESO	Formulario de solicitud de acceso a información pública	54	296	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 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 suscripción con la que el usuario acepta las condiciones estipuladas en el título habitante y la aplicación del ordenamiento jurídico vigente. La administración se la realiza en atención a la solicitud presentada por los usuarios para evitar cumplir con los requisitos legales y técnicos presentados acorde al tipo de solicitud según los formatos establecidos. El poseedor del título habitante puede solicitar: cédula, transferencia, enajenación, extinción, modificaciones legales o técnicas del título habitante.	https://www.arctel.gob.ec	LOS REQUISITOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES ESTÁN PUBLICADOS EN PAGINAS INDEPENDIENTES DE LA PAGINA 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		Oficina, correo electrónico y comunicaciones oficiales	No	https://www.arctel.gob.ec	https://www.arctel.gob.ec	210	1.147	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. Consiste entre las partes, que permite el acceso y uso compartido de infraestructuras físicas para la prestación de servicios de telecomunicaciones.	https://www.arctel.gob.ec	https://www.arctel.gob.ec	https://www.arctel.gob.ec	08H15 a 17H00	US\$ 0	De acuerdo al procedimiento	Ciudadanos y empresas	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional		Oficina, correo electrónico y comunicaciones oficiales	Sí	https://www.arctel.gob.ec	https://www.arctel.gob.ec	37	102	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 habitantes, relacionados a las Telecomunicaciones de personas naturales o jurídicas, o de los Organismos de Control.	https://www.arctel.gob.ec	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		Oficina, correo electrónico, página web, línea 1800 667 567, redes sociales	si	https://www.arctel.gob.ec	https://www.arctel.gob.ec	1700	8684	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 incluyen: • Telefonía Fija • Servicio Móvil Avanzado • Servicio Portables • Espectro Radioeléctrico • Sistemas Troncalizados • Empresas Telecomunicaciones • Internet • Redes privadas • Audio y Video por suscripción • Cibercafés • Radiodifusión y Televisión • Emisiones de Certificación Toda la ciudadanía puede 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.gob.ec	Ingresar a la sección estadísticas de la página web, o enviar un pedido al correo: comunicacion@arctel.gob.ec	Solicitud ingresa 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	Quito, oficina matriz: Av. Diego de Almagro N31-95 entre Whimper y Albalillo Teléfono: 593-02-2947900 Correo electrónico: comunicacion@arctel.gob.ec Coordinación Zonal 3 - Rebamba Estación de Comprobación Técnica Via Chambo Km 2, sector La Henucalita Telf.: 03 262 2020 / 21 / 22 Coordinación Zonal 4 - Portoviejo: Guadalupe California, calle Chona s/n, entre Junín y Santa Ana Telf.: 05 233 1286 / 448 / 274	No	https://www.arctel.gob.ec	https://www.arctel.gob.ec	3	14	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	Radiações 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 ionizar directamente averiga una radiación o inducido 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 proporcionen 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.	https://www.arctel.gob.ec	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	Coordinación Zonal 5 - Guayaquil Calle STEL, No. 28 Ave. 2, junto al Colegio de Ingenieros Civiles del Ecuador Telf.: 04 242 2400 Coordinación Zonal 6 - Cuenca: Calle Luis Cordeiro 18-50 y Av. Héctor de Ventolme Telf.: 072320800 Oficina Técnica - Galápagos: Calle Curay y Boreana, Esquina, barrio Las Acacias, Santa Cruz Telf.: 05 252 4769 Oficina Técnica - Loja: Av. Benjamín Carrión y Los Olivos, sector Daniel Avaroa Buzo	No	https://www.arctel.gob.ec	https://www.arctel.gob.ec	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 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 (Describe 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 (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial (Presencial a su por ventanilla, oficina, brigada, página web, 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 (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (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 desean importar Decodificadores y/o Receptores Satelitales FTA deben solicitar la 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 la cual recibirá un número de trámite generado en el Sistema de Gestión Documental Quijua (mediante el cual, podrá realizar el seguimiento respectivo).	El procedimiento interno que sigue el servicio es el siguiente: 1- Remitir y asignar trámite de fianca de importación. 2- Disponer atención y análisis de solicitudes. 3- Examinar los requisitos presentados. 4- Elaborar notificación de respuesta. 5- Suscribir notificaciones de respuesta	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 Coordinación Zonal 4 - Portoviejo Coordinación Zonal 5 - Guayaquil Coordinación Zonal 6 - Cuenca Oficina Técnica - Galapagos Oficina Técnica - Loja Oficina Técnica - Lago Agrio	Tel.: 07 282 0860 ext. 4202 Oficina Técnica - Lago Agrio Av. Circunvalación y Av. Río Aguarico Tel.: 06 299 1509 exts. 1120 y 1121	Presencial: Ventanilla y oficina	No	http://www.arcoel.gub.ec/temas/tema-136.html http://www.arcoel.gub.ec/temas/tema-136.html	N/A	3	21	Información no disponible. ARCOTEL deberá desarrollar algún mecanismo para medir la satisfacción sobre el uso de sus servicios	
8	NOTIFICACIÓN POR USO INDEBIDO EN LLAMADAS A NÚMEROS DE EMERGENCIA	La ARCOTEL 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. 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 los números telefónicos móviles y fijos a ser bloqueados es enviado a la operadora que corresponda.	http://www.arcoel.gub.ec/temas/tema-136.html	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	La ARCOTEL realiza un análisis y el listado de los números 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	Oficina, como electrónico y comunicaciones oficiales	No	http://www.arcoel.gub.ec/temas/tema-136.html	http://www.arcoel.gub.ec/temas/tema-136.html	14654 (información a abril)	73380	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 telefonos celulares 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 recintos 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 los cárceles y otros establecimientos penitenciarios.	http://www.arcoel.gub.ec/temas/tema-136.html	Llenar el formulario correspondiente	Solicitud ingresa 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	Oficina, como electrónico y comunicaciones oficiales	No	http://www.arcoel.gub.ec/temas/tema-136.html	http://www.arcoel.gub.ec/temas/tema-136.html	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 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.	http://www.arcoel.gub.ec/temas/tema-136.html	http://www.arcoel.gub.ec/temas/tema-136.html	Solicitud ingresa 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	Oficina, como electrónico y comunicaciones oficiales	No	http://www.arcoel.gub.ec/temas/tema-136.html	http://www.arcoel.gub.ec/temas/tema-136.html	119	634	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:	31/05/2019
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):	UNIDAD DE COMUNICACION 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@arcoel.gub.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 2947800 EXTENSIÓN: 3155