

# AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES.

## INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL 2019.

**ARCOTEL**

**Marzo, 2020**

**TABLA DE CONTENIDOS**

**Índice de Tablas** ..... 3

1. RESUMEN EJECUTIVO ..... 5

2. INTRODUCCIÓN ..... 6

3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ARCOTEL ..... 7

    3.1. MISIÓN DE LA ENTIDAD ..... 7

    3.2. VISIÓN DE LA ENTIDAD ..... 7

    3.3. VALORES INSTITUCIONALES ..... 7

    3.4. ALINEAMIENTO AL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO "TODA UNA VIDA" ..... 8

    3.5. ALINEACIÓN AL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL MINTEL 2018-2021 ..... 9

4. GESTIÓN DE DIRECTORIO ..... 9

5. PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS POR LAS COORDINACIONES Y DIRECCIONES DEL ARCOTEL ..... 11

    5.1. COORDINACIÓN TÉCNICA DE REGULACIÓN ..... 11

        5.1.1. DIRECCIÓN TÉCNICA DE REGULACIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO (CRDE) ..... 11

        5.1.2. DIRECCIÓN TÉCNICA DE REGULACIÓN DE SERVICIOS Y REDES DE TELECOMUNICACIONES (CRDS) ..... 15

        5.1.3. DIRECCIÓN TÉCNICA DE ESTUDIOS, ANÁLISIS ESTADÍSTICO Y DE MERCADO (CRDM) ..... 20

    5.2. COORDINACIÓN TÉCNICA DE TÍTULOS HABILITANTES ..... 21

        5.2.1. DIRECCIÓN TÉCNICA DE TÍTULOS HABILITANTES DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO (CTDE) ..... 21

        5.2.2. DIRECCIÓN TÉCNICA DE TÍTULOS HABILITANTES DE SERVICIOS Y REDES DE TELECOMUNICACIONES (CTDS) ..... 24

        5.2.3. DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN ECONÓMICA DE TÍTULOS HABILITANTES (CTDG) ..... 27

        5.2.4. UNIDAD DE REGISTRO PÚBLICO ..... 29

    5.3. COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTROL (CCON) ..... 30

        5.3.1. DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONTROL DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO (CCDE) ..... 31

        5.3.2. DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONTROL DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (CCDS) ..... 34

        5.3.3. DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONTROL DE SEGURIDAD DE REDES DE TELECOMUNICACIONES (CCDR) ..... 36

        5.3.4. DIRECCIÓN TÉCNICA DE HOMOLOGACIÓN DE EQUIPOS (CCDH) ..... 39

        5.3.5. UNIDAD DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES – DEAC ..... 40

6. PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS POR LOS PROCESOS DE ASESORÍA Y APOYO ..... 43

    6.1. COORDINACIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA ..... 43

        6.1.1. DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN, INVERSIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN ..... 43

        6.1.2. DIRECCIÓN DE PROCESOS, CALIDAD, SERVICIOS Y CAMBIO Y CULTURA ORGANIZACIONAL ..... 53

        6.1.3. DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ..... 57

        6.1.4. CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO ..... 59

    6.2. COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA ..... 60

        6.2.1. DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO ..... 60

        6.2.2. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA ..... 63

        6.2.3. DIRECCIÓN FINANCIERA ..... 65

    6.3. COORDINACIÓN GENERAL JURÍDICA ..... 66

        6.3.1. DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA ..... 66

    6.4. UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL ..... 70

*Handwritten signature or initials in the bottom right corner.*

6.5. UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO.....	73
7. RESUMEN DE LOS PRINCIPALES LOGROS DEL PROCESO AGREGADOR DE VALOR DURANTE EL AÑO 2019... 77	77
8. CONCLUSIONES.....	78
9. RECOMENDACIONES.....	78

**Índice de Tablas**

<b>Tabla 1:</b> Alineación de los OEI al Plan Nacional de Desarrollo “Toda una Vida” 2017 – 2021.....	8
<b>Tabla 2:</b> Alineación de los OEI al Plan Estratégico Institucional MINTEL 2018-2021.9	9
<b>Tabla 3:</b> Tipos de Sesiones de Directorio efectuadas durante 2019.....9	9
<b>Tabla 4:</b> Resumen de temas tratados más importante tratados en las sesiones de Directorio 2019.....9	9
<b>Tabla 5:</b> Actividades realizadas por la CRDE en el año 2019.....11	11
<b>Tabla 6:</b> Actividades realizadas por la CRDE durante el 2019, que finalizan en 2020.....13	13
<b>Tabla 7:</b> Actividades ejecutadas por la Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones 2019. Agenda Regulatoria.....15	15
<b>Tabla 8:</b> Acciones Regulatorias CRDS 2019.....19	19
<b>Tabla 9:</b> Actividades realizadas por la Dirección Técnica de Estudios y Análisis Estadísticos y de Mercado durante el 2019.....20	20
<b>Tabla 10:</b> Principales actividades realizadas por la Dirección Técnica de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico durante el 2019.....21	21
<b>Tabla 11:</b> Tiempo promedio de atención de trámites.....24	24
<b>Tabla 12:</b> Principales Actividades realizadas por la Dirección Técnica de Títulos Habilitantes de Servicios y Redes de Telecomunicaciones durante el 2019.....25	25
<b>Tabla 13:</b> Principales actividades realizadas por la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes durante el 2019.....27	27
<b>Tabla 14:</b> Productos y servicios generados por la unidad de registro público durante el 2019.....30	30
<b>Tabla 15:</b> Número de Títulos Habilitantes Otorgados por servicio durante 2019.....30	30
<b>Tabla 16:</b> Principales actividades realizadas por Unidades Desconcentradas Zonales Relacionadas con el PACT 2019 de la CCDE.....31	31
<b>Tabla 17:</b> Principales actividades realizadas por la CCDS, durante 2019.....34	34
<b>Tabla 18:</b> Principales actividades realizadas por la Dirección Técnica de homologación de Equipos.....39	39
<b>Tabla 19:</b> Requerimientos de los Servicios de Telecomunicaciones durante el 2019.....40	40
<b>Tabla 20:</b> Tipos de requerimientos año 2019.....41	41
<b>Tabla 21:</b> Número de Requerimientos por Servicio.....42	42
<b>Tabla 22:</b> Número de objetivos e indicadores en la Herramienta GPR-2019.....43	43
<b>Tabla 23:</b> Resultados de los Indicadores del nivel N1, ARCOTEL 2019.....44	44
<b>Tabla 24:</b> Levantamiento de documentos institucionales de procesos.....53	53
<b>Tabla 25:</b> Número de documentos publicados en la Plataforma GOB.EC-2019.....53	53
<b>Tabla 26:</b> Servicios considerados para la evaluación de satisfacción del cliente externo por trimestre.....55	55

**Tabla 27: Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia-MECE ..... 56**  
**Tabla 28: Sistemas Informáticos implementados en 2019..... 58**  
**Tabla 29: Recomendaciones de la Contraloría General del Estado pendientes de cumplimiento. .... 59**  
**Tabla 30: Seguimiento a las recomendaciones de la auditoría externa Contraloría General del Estado..... 60**  
**Tabla 31: Tipo de contrato de los servidores públicos de la ARCOTEL-2019 ..... 60**  
**Tabla 32: Población Económicamente Activa -ARCOTEL -2019..... 61**  
**Tabla 33: Ejecución Plan Anual de Contrataciones 2019 ..... 62**  
**Tabla 34: Porcentaje de Inclusión Laboral 2019..... 63**  
**Tabla 35: Detalle de los procesos de contratación públicos y monto – 2019..... 64**  
**Tabla 36: Enajenamiento de Bienes ARCOTEL-2019 ..... 65**  
**Tabla 37: Ejecución de Recaudación-ARCOTEL 2019..... 65**  
**Tabla 38: Ejecución Presupuestaria por tipo de gasto-ARCOTEL..... 66**  
**Tabla 39: Requerimientos realizados por la Gestión de Asesoría Jurídica-2019..... 67**  
**Tabla 40: Procesos Administrativos 2019..... 67**  
**Tabla 41: Productos realizados por la Dirección de Patrocinio y Coactivas. .... 68**  
**Tabla 42: Arbitrajes 2015-2019..... 69**  
**Tabla 43: Eventos externos realizados 2019..... 70**  
**Tabla 44: Cumplimientos Presidenciales ARCOTEL-2019..... 72**  
**Tabla 45: Trámites Externos atendidos dentro del plazo establecido..... 74**  
**Tabla 46: Documentos Publicados en Registro Oficial-2019..... 75**  
**Tabla 47: Avance del proyecto de Organización del Archivo Central Institucional 2019. .... 76**

*[Handwritten signature]*

## 1. RESUMEN EJECUTIVO

Cumpliendo con el artículo Nro. 146, numeral 5 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones-LOT, en calidad de Director Ejecutivo de la ARCOTEL, presento ante el Directorio de la Institución el informe de gestión 2019 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones- ARCOTEL.

Durante el año 2019, en cumplimiento de la misión y visión de la ARCOTEL, se destaca la ejecución de las siguientes actividades:

En lo que respecta a la planificación estratégica. El índice de gestión estratégica institucional- IGE, compuesto de 35 indicadores que reflejan la gestión de las áreas de la institución, se ubicó en el puesto 6 de 87 organizaciones del Estado en el Sistema Gobierno por Resultados, alcanzando un resultado de 99.22% en el año 2019.

Con respecto a la gestión de regulación, se elaboró la propuesta de bases de concurso público de otorgamiento de títulos habilitantes, lo que permite a la ARCOTEL disponer de los insumos para la futura ejecución del Proceso Público Competitivo de manera transparente, clara y estrictamente fundamentada en la normativa vigente, lo que redundará en la legalización de todas aquellas frecuencias de los servicios de radiodifusión y televisión que se encuentran en estado prorrogado.

El 21 de abril de 2019, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL, convocó a las personas naturales nacionales, personas naturales extranjeras que residan en el Ecuador o personas jurídicas nacionales con o sin finalidad de lucro a participar en el "PROCESO PÚBLICO COMPETITIVO PARA LA ADJUDICACIÓN DE FRECUENCIAS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL PRIVADOS Y COMUNITARIOS DE SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN DE SEÑAL ABIERTA", para lo cual se presentaron 12 solicitudes de concesión, las cuales fueron debidamente evaluadas conforme lo establecían los parámetros de las "BASES PARA EL PROCESO PÚBLICO COMPETITIVO PARA LA ADJUDICACIÓN DE FRECUENCIAS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL PRIVADOS Y COMUNITARIOS DE SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN DE SEÑAL ABIERTA"; y una vez evaluadas todas las solicitudes se determinó que no cumplieron con las exigencias de las citadas bases, por lo que para el mes de marzo de 2020 se prevé declarar desierto de forma total el citado concurso público.

Además, se gestionó la Reforma del Reglamento para Otorgar Títulos Habilitantes para Servicios del Régimen General de Telecomunicaciones y Frecuencias del Espectro Radioeléctrico, conforme el avenimiento tecnológico y reformas jurídicas nacionales; tal es así, que en el caso del transporte internacional modalidad cable submarino, se estableció que los servicios portador, cable submarino y segmento espacial, son independientes y corresponde que a cada uno de ellos se les otorgue un título habilitante de registro con dicha denominación. De igual manera, se aclaró que los poseedores de títulos habilitantes del servicio portador tienen la facultad de hacer uso de la conexión internacional terrestre, mediante contratos que celebren con operadores internacionales, sin necesidad de obtener otro título habilitante ni de readecuar el texto de los títulos habilitantes vigentes. Ajustando la normativa al creciente y demandante desarrollo tecnológico.

Con respecto a la gestión de frecuencias del espectro radioeléctrico, se otorgaron autorizaciones temporales de Frecuencias para Pruebas de la Tecnología 5G FWA, en la banda de 3.5 GHz, con la finalidad de que los operadores móviles realicen pruebas y muestren a la ciudadanía las ventajas que tiene esta nueva tecnología, así como se ha dado cumplimiento a las Recomendaciones de la Contraloría General del Estado, de tal manera que las estaciones de radiodifusión de señal abierta formalicen su operación de acuerdo a las normativas vigentes en el sector.

En lo referente a la Gestión Económica de la ARCOTEL, se logró efectuar procesos eficientes de control y seguimiento de las obligaciones económicas de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de radio difusión logrando transparentar la gestión financiera derivadas de la prestación de servicios, garantizando la atención oportuna a los usuarios.

Con respecto a los Servicios de Telecomunicaciones, se realizaron los informes de evaluación para la renovación con las operadoras **CONECEL S.A. (CLARO)** y **OTECEL S.A. (MOVISTAR)**. Además de la renovación de los títulos habilitantes de Portador y SAI a CELEC EP, Otorgamiento de título habilitante para Cable Submarino a la empresa Columbus Network de Ecuador S.A. y la renovación de los títulos habilitantes del servicio de telefonía fija a CONECEL, SETEL, CENTURYLINK Y LINKOTEL,

Se han emitido un total de 189 proyectos de Resolución con sus respectivos informes para el otorgamiento de títulos habilitantes; con lo cual se ha garantizado el acceso a los servicios universales y de tecnologías de la información a la ciudadanía en general.

Dentro de las actividades de control, a nivel desconcentrado se dio el Inicio de operaciones de 564 sistemas de radiocomunicaciones en todo el territorio nacional, se han atendido un total de ciento cincuenta y uno (151) interferencias perjudiciales y se han ejecutado doscientas sesenta (260) mediciones de RNI al radio base del Servicio Móvil Avanzado (SMA) a nivel nacional. Además, a fin de combatir la prestación ilegal de servicios de telecomunicaciones se estableció el control a nivel nacional de setenta y dos (72) casos de servicios de telecomunicaciones no autorizados. El año 2019 se generó un hito con la gestión de control de servicios no autorizados, detectándose Noventa y cuatro (94) casos sobre sistemas de telefonía internacional no autorizada tipo "By Pass".

Durante el año 2019 se iniciaron 101 procedimientos coactivos y se emitieron 76 requerimientos de pago voluntario. El valor recaudado ascendió a DOS MILLONES QUINIENTOS DIEZ MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y SIETE dólares de los Estados Unidos de América con 08/100 (USD'510.837,08).

Considerando la parte presupuestaria, los servicios que genera la ARCOTEL, en 2019, generaron una recaudación de \$247'760.571,72 USD equivalente al 0.84% del PIB. Por otro lado, para el año 2020 se proyecta una recaudación de \$276'900.900,00 USD. La ejecución presupuestaria en gasto corriente e inversión alcanzó 97,11%.

Con respecto al Talento Humano, se ejecutó el proyecto de racionalización del Talento Humano, a través de la aplicación del Decreto Ejecutivo 813, desvinculando 36 servidores bajo nombramiento permanente, en alineación a las Normas de Optimización y Austeridad del Gasto Público.

Durante 2019, la ARCOTEL ejecutó el Plan Anual de Capacitación. Por lo que realizó 18 eventos con 281 servidores capacitados a nivel nacional e internacional.

Además, la Institución se postuló a la certificación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia – PROEXCE, alcanzado el nivel "Comprometido" con el 84,55%, con la finalidad de fortalecer los ejes estratégicos en: Liderazgo, Planificación, Administración de los Recursos, Talento Humano y Procesos y Servicios.

## 2. INTRODUCCIÓN

La Coordinación de Planificación y Gestión Estratégica en cumplimiento con el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, aprobado mediante Registro Oficial, Edición Especial Nro. 13 de 14 de junio de 2017, emite el Informe de Gestión Institucional correspondiente al periodo fiscal 2019, que sintetiza en su contenido, la gestión realizada por las diferentes áreas de la Institución durante este periodo.

Dando cumplimiento además a lo establecido en el numeral 100-04 de la Normativa del Control Interno que menciona:

61

La máxima autoridad, los directivos y demás servidoras y servidores, según sus competencias, dispondrán y ejecutarán un proceso periódico, formal y oportuno de rendición de cuentas sobre el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales y de los resultados esperados.

La rendición de cuentas es la obligación que tienen todas las servidoras y servidores de responder, reportar, explicar o justificar ante la autoridad, los directivos y la ciudadanía, por los recursos recibidos y administrados y por el cumplimiento de las funciones asignadas. Es un proceso continuo que incluye la planificación, la asignación de recursos, el establecimiento de responsabilidades y un sistema de información y comunicación adecuado.

Las servidoras y servidores, presentarán informes periódicos de su gestión ante la alta dirección para la toma de decisiones, en los que se harán constar la relación entre lo planificado y lo ejecutado, la explicación de las variaciones significativas, sus causas y las responsabilidades por errores, irregularidades y omisiones.

La rendición de cuentas, se realizará en cumplimiento al ordenamiento jurídico vigente”.

En el presente Informe de Gestión correspondiente al ejercicio fiscal 2019 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, se resalta la generación de la normativa y mecanismos que le permitieron dar cumplimiento a las atribuciones establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

**3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ARCOTEL.**

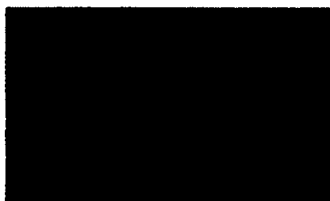
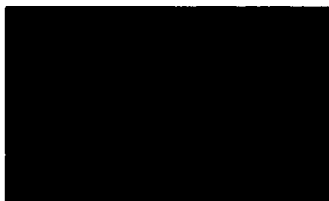
**3.1. MISIÓN DE LA ENTIDAD**

Regular, administrar y controlar el uso, explotación y aprovechamiento del espectro radioeléctrico y los servicios del régimen general de las telecomunicaciones con la finalidad de garantizar el derecho al acceso a servicios convergentes con cobertura y disponibilidad óptimas; en un ambiente de competencia, universalidad y a precios asequibles; precautelando la seguridad de las comunicaciones y protección de datos en todo el territorio nacional.

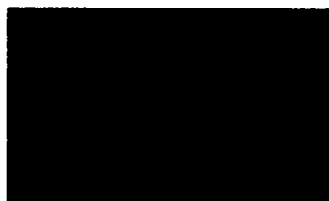
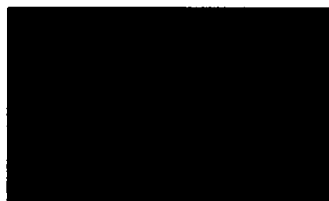
**3.2. VISIÓN DE LA ENTIDAD**

Constituirse en un modelo de organismo de regulación, administración y control del espectro radioeléctrico y los servicios del régimen general de las telecomunicaciones a nivel regional.

**3.3. VALORES INSTITUCIONALES**



**INTEGRIDAD:** Cumplir las actividades y trabajos realizados conforme lo establecido en el Código de Ética Institucional.



Handwritten initials and marks on the right side of the page.

**3.4. ALINEAMIENTO AL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO “TODA UNA VIDA”**

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones se encuentra alineada a los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo “Toda una vida” 2017 – 2021 como corresponsable del cumplimiento de los mismos, de la siguiente manera:

**Tabla 1:** Alineación de los OEI al Plan Nacional de Desarrollo “Toda una Vida” 2017 – 2021.

Alineación al Plan Nacional de Desarrollo - Toda una Vida 2017 – 2021		
ARCOTEL	Plan Nacional de Desarrollo - Toda una Vida 2017 – 2021	
Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Nacional	Políticas de los Objetivos
Incrementar la eficiencia y eficacia de la regulación del uso del espectro radioeléctrico en los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión.	7. Incentivar una Sociedad Participativa, con un Estado Cercano al Servicio de la Ciudadanía	7.6 Mejorar la calidad de las regulaciones y simplificación de trámites para aumentar su efectividad en el bienestar económico, político social y cultural.
Incrementar la eficiencia y eficacia del otorgamiento y administración de títulos habilitantes en los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión.	7. Incentivar una Sociedad Participativa, con un Estado Cercano al Servicio de la Ciudadanía	7.6 Mejorar la calidad de las regulaciones y simplificación de trámites para aumentar su efectividad en el bienestar económico, político social y cultural.
		7.7 Democratizar la prestación de servicios públicos territorializados, sostenibles y efectivos, de manera equitativa e incluyente, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y poblaciones en situación de vulnerabilidad, en corresponsabilidad entre el Estado y la sociedad.
Incrementar la eficiencia y eficacia del control técnico en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.	7. Incentivar una Sociedad Participativa, con un Estado Cercano al Servicio de la Ciudadanía	7.7 Democratizar la prestación de servicios públicos territorializados, sostenibles y efectivos, de manera equitativa e incluyente, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y poblaciones en situación de vulnerabilidad, en corresponsabilidad entre el Estado y la sociedad.

Fuente: Plan Estratégico Institucional-ARCOTEL 2018-2021

*G*



### 3.5. ALINEACIÓN AL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL MINTEL 2018-2021

Tabla 2: Alineación de los OEI al Plan Estratégico Institucional MINTEL 2018-2021

Alineación al Plan Estratégico Institucional MINTEL 2018-2021		
ARCOTEL	Plan Estratégico Institucional MINTEL	
Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Estratégico	Estrategia
Incrementar la eficiencia y eficacia de la regulación del uso del espectro radioeléctrico en los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión.	Incrementar el entorno habilitante para el desarrollo digital en el país (2018 - 2021)	Implementar Agendas de Regulación
Incrementar la eficiencia y eficacia del otorgamiento y administración de títulos habilitantes en los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión.	Incrementar el gobierno electrónico en el país (2018 - 2021)	Impulsar el desarrollo y uso de servicios digitales gubernamentales
Incrementar la eficiencia y eficacia del control técnico en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.	Incrementar el entorno habilitante para el desarrollo digital en el país (2018 - 2021)	Generar un ambiente de confianza en el uso de servicios digitales
	Incrementar el gobierno electrónico en el país (2018 - 2021)	Impulsar el desarrollo y uso de servicios digitales gubernamentales

Fuente: Plan Estratégico Institucional-ARCOTEL 2018-2021

#### 4. GESTIÓN DE DIRECTORIO

Durante el año 2019, la ARCOTEL mantuvo las siguientes sesiones de Directorio:

Tabla 3: Tipos de Sesiones de Directorio efectuadas durante 2019.

Tipo de sesiones de Directorios	Total en 2019.
Sesiones Ordinarias	5
Sesiones Extraordinarias	11
<b>Total</b>	<b>16</b>

Fuente: Secretaría de Directorio ARCOTEL

Elaborado por: Dirección de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación.

A continuación, se presentan las sesiones del Directorio de la ARCOTEL más importantes llevadas a cabo durante el año 2019.

Tabla 4: Resumen de temas más importante tratados en las sesiones de Directorio 2019.

No.	FECHA DE SESIÓN DE DIRECTORIO	TIPO DE SESIÓN (ORDINARIA / EXTRA ORDINARIA)	RESUMEN	NÚMERO DE LA RESOLUCIÓN
1	01/02/2019	Extraordinaria	Se modificó el artículo 4 de la resolución 12-09-ARCOTEL-2017 de 13 de diciembre de 2017 referente a la actualización de la	05-04-ARCOTEL-2019

No.	FECHA DE SESIÓN DE DIRECTORIO	TIPO DE SESIÓN (ORDINARIA / EXTRA ORDINARIA)	RESUMEN	NÚMERO DE LA RESOLUCIÓN
			terminología "Uso de determinado en bandas libres UDBL"	
2	21/02/2019	Extraordinaria	Recomendación del informe DNA4-0001-2019 de la Contraloría General del Estado al Directorio de la ARCOTEL. Disposición correspondiente: El análisis de los 221 títulos habilitantes otorgados en el concurso público para la adjudicación.	07-06-ARCOTEL-2019
3	22/03/2019	Extraordinaria	Seguimiento a las acciones ejecutadas por la ARCOTEL para el cumplimiento de la Recomendación 1 del Informe DNA4-0001-2019 de la Contraloría General del Estado. Disposición correspondiente.  Aprobación de la reforma al "Reglamento para Otorgar Títulos Habilitantes para Servicios del Régimen General de Telecomunicaciones y Frecuencias del Espectro Radioeléctrico". Resolución correspondiente.	08-08-ARCOTEL-2019
4	18/04/2019	Ordinaria	Conocimiento de la Agenda Regulatoria 2019.  Conocimiento y aprobación del Informe de gestión 2018 de la ARCOTEL. Resolución correspondiente.  Conocimiento del informe y pedido de interpretación del "Reglamento para Otorgar Títulos Habilitantes para Servicios del Régimen General de Telecomunicaciones y Frecuencias del Espectro Radioeléctrico" y del "Reglamento para la prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de Radiodifusión por suscripción". Resolución correspondiente.	09-08-ARCOTEL-2019
5	16/08/2019	Extraordinaria	Ampliación del plazo para la presentación de la solicitud y requisitos correspondientes a la renovación automática de concesiones de radiodifusión sonora y de televisión, establecido en el artículo 5 de la Resolución 08-08-ARCOTEL-2019. Resolución correspondiente.	12-12-ARCOTEL-2019
6	30/08/2019	Ordinaria	Reforma al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la	13-13-ARCOTEL-2019

Handwritten signature or mark.

No.	FECHA DE SESIÓN DE DIRECTORIO	TIPO DE SESIÓN (ORDINARIA / EXTRA ORDINARIA)	RESUMEN	NÚMERO DE LA RESOLUCIÓN
			ARCOTEL (Portafolio de Productos y Servicios). Resolución correspondiente.  Se da conocimiento del dictamen de prioridad del proyecto "Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica para el control de los servicios de telecomunicaciones y del uso del espectro radioeléctrico" para el periodo 2019-2021.	
7	13/09/2019	Extraordinaria	Aprobación la Proforma Presupuestaria del año 2020 de la ARCOTEL. Resolución correspondiente.	14-14-ARCOTEL-2019
8	19/11/2019	Ordinaria	Se expidió la reforma y Codificación al Reglamento para otorgar Títulos Habilitantes del Régimen General de Telecomunicaciones y Frecuencias del Espectro Radioeléctrico.	15-16-ARCOTEL-2019

Fuente: Secretaría Directorio ARCOTEL

Elaborado por: Dirección de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación.

**5. PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS POR LAS COORDINACIONES Y DIRECCIONES DEL ARCOTEL.**

A continuación, se detallan las principales actividades realizadas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL, durante el año 2019.

**5.1. COORDINACIÓN TÉCNICA DE REGULACIÓN:**

**5.1.1. DIRECCIÓN TÉCNICA DE REGULACIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO (CRDE)**

La Dirección Técnica de Regulación del Espectro Radioeléctrico, realizó las siguientes actividades en el año 2019:

**Tabla 5: Actividades realizadas por la CRDE en el año 2019.**

Nro.	Actividad Macro	Producto / Logro Alcanzado	Resumen
1.	Regulación del espectro radioeléctrico	Canalización de la banda 24.05 – 24.25 GHz.	Con este producto se viabiliza la operación de enlaces Punto-Punto en la banda 24.05 – 24.25 GHz mediante el establecimiento de una canalización adecuada de conformidad con lo establecido en la norma técnica de espectro de uso libre y de espectro para uso determinado en bandas libres.  El producto se finalizó con la expedición de la Resolución Nro. ARCOTEL-2019-0140.
2.	Regulación del espectro radioeléctrico	Modificación de las Normas Técnicas de Televisión de Señal	Se realizó la actualización y unificación de la Norma Técnica del Servicio de Televisión de Señal Abierta Analógica y Digital, en un solo cuerpo regulatorio

Nro.	Actividad Macro	Producto / Logro Alcanzado	Resumen
		Abierta Analógica y Digital.	reformando las áreas de asignación involucradas de conformidad con la normativa vigente, a fin de evitar ambigüedades en el área de cobertura. El producto se finalizó con la expedición de la Resolución Nro. Res. ARCOTEL-2019-0781.
3.	Gestión Internacional del Espectro Radioeléctrico	Acuerdo interinstitucional entre el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información de la República del Ecuador y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones de la República del Perú, para el uso del espectro radioeléctrico para la operación de estaciones del servicio móvil en el área de frontera.	Este acuerdo forma parte de los Compromisos presidenciales del eje de infraestructura y conectividad Ecuador-Perú.  El acuerdo busca un uso armonizado del espectro radioeléctrico del servicio móvil en las zonas fronterizas con el vecino país de Perú.  El producto se finalizó con la suscripción del Acuerdo en el Encuentro Presidencial y XIII Gabinete Binacional, desarrollado en la ciudad de Tumbes – Perú, el 06 y 07 de noviembre de 2019.
4.	Gestión Internacional del Espectro Radioeléctrico	Acciones del Marco de Cooperación con miras al Acuerdo para el uso coordinado de la Banda de 600 MHz.	Este acuerdo forma parte de los Compromisos presidenciales del eje de infraestructura y conectividad Ecuador-Colombia. Las acciones de cooperación se enfocan en el análisis de la factibilidad de coexistir los servicios establecidos en la banda de 600 MHz en la zona de frontera con Colombia, protegiendo la continuidad del servicio de radiodifusión del lado ecuatoriano. Todos los compromisos binacionales con Colombia correspondientes al año 2019, fueron cumplidos.
5.	Gestión Internacional del Espectro Radioeléctrico	Representación del Estado Ecuatoriano en la Conferencia Mundial de Radiocomunicaciones (CMR-19).  Informe de la participación de la delegación ecuatoriana en la CMR-19.	A finales del año 2019 se realizó la Conferencia Mundial de Radiocomunicaciones, siendo el evento más importante a nivel global en relación con la regulación del espectro radioeléctrico.  La ARCOTEL participó activamente en las reuniones relativas a este producto, en las que se defendió la posición ecuatoriana y se alineó a los avances tecnológicos que hacen uso de frecuencias.  El Informe del producto se presentó con memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2019-0665-M de 05 de diciembre de 2019.
6.	Propuesta de bases de concurso público para	Propuesta de Bases para el proceso público competitivo (PPC) para el	Esta gestión permite a la ARCOTEL, disponer de los insumos para la futura ejecución de PPC de manera transparente, clara, estrictamente fundamentada en la

Nro.	Actividad Macro	Producto / Logro Alcanzado	Resumen
	el otorgamiento de títulos habilitantes de uso y explotación del espectro radioeléctrico	otorgamiento de concesiones para los servicios de radiodifusión de señal abierta para el funcionamiento de medios de comunicación social privado y comunitario y sus Anexos, del Nro. 2 al Nro. 13.	normativa vigente y contemplando las recomendaciones de la Contraloría General del Estado.  Las propuestas de bases para PPC se presentaron mediante memorandos Nro. ARCOTEL-CREG-2019-0671-M de 10 de diciembre de 2019 y Nro. ARCOTEL-CREG-2019-0674-M de 11 de diciembre de 2019.
7.	Propuesta de modificación o actualización del Plan Nacional de Frecuencias y el Cuadro de Atribución de Bandas de Frecuencias.	Modificación Parcial del Plan Nacional de Frecuencias	El dinamismo del sector de las telecomunicaciones impulsa nuevas tecnologías inalámbricas que deben contemplarse en la normativa nacional mediante la permanente actualización del Plan Nacional de Frecuencias.  Por lo tanto, se realizó una actualización específica de la atribución de ciertas bandas de frecuencia de conformidad con los avances de la industria y las necesidades nacionales de implementación tecnológica.  Mediante oficio Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2020-0010-O, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL remitió al Directorio, la propuesta para su conocimiento y aprobación.
8.	Integración de documentos	Matrices y documentos requeridos por delegación de la Coordinación Técnica de Regulación del Espectro (CREG), y entidades del sector en el ámbito de gestión regulatoria	Durante el año 2019, la CRDE fue la dirección encargada de la CREG para la integración de documentos solicitados por la Coordinación de Planificación y Gestión Estratégica para la ex Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. SENPLADES.

Fuente: Dirección Técnica de Regulación del Espectro Radioeléctrico  
Elaborado por: Dirección Técnica de Regulación del Espectro Radioeléctrico

A continuación, se describen otros temas regulatorios a cargo de la Dirección Técnica de Regulación del Espectro Radioeléctrico realizados en el año 2019 cuya ejecución terminará en el año 2020:

Tabla 6: Actividades realizadas por la CRDE durante el 2019, que finalizan en 2020.

Nº	Actividad Macro	Producto / Logro Planteado	Resumen
1.	Regulación del espectro radioeléctrico	Topes de espectro.	Se realiza un análisis de los valores fijos establecidos como límites de asignación del espectro radioeléctrico para frecuencias esenciales y la pertinencia de mantenerlos o no.  Al momento la institución se encuentra a la espera de que se emita la política del espectro desde el ente rector.

Nº	Actividad Macro	Producto / Logro Planteado	Resumen
2.	Propuestas para la reasignación, reorganización y reutilización del espectro radioeléctrico a fin de optimizar su uso.	Informe situacional de CNT EP y ETAPA EP del uso de la banda de 3.5 GHz.	<p>Análisis del uso dado históricamente a la banda de 3.5 GHz por los operadores establecidos y el avance tecnológico para la implementación de las Telecomunicaciones Móviles Internacionales, como una de las principales bandas identificadas para la introducción del denominado 5G.</p> <p>Al momento la institución se encuentra a la espera de que se emita la política del espectro desde el ente rector.</p>
3.	Informes para la determinación de frecuencias a ser asignadas mediante concurso público y aquellas que se podría establecer limitación para su otorgamiento.	Informe de distribución y determinación de frecuencias disponibles y propuesta de Anexo 1 para el proceso público competitivo del servicio de radiodifusión de televisión abierta.	<p>Análisis para la distribución de las frecuencias que se ofertarán en los PPC, contemplando la normativa vigente.</p> <p>La CRDE implementó herramientas informáticas que automatizan el procedimiento, en función del catastro de frecuencias que se recibe como insumo.</p> <p>Al momento la CREG se encuentra a la espera de que el MINTEL emita la política del espectro, previamente a la disposición de la Dirección Ejecutiva de elaboración del Catastro de Frecuencias Disponibles y la consecuente actualización del Informe y propuesta de Anexo 1 de las bases del PPC.</p>
4.	Regulación del espectro radioeléctrico	Modificación de la Norma Técnica de FM.	<p>Actualización de la Norma Técnica para el Servicio de Radiodifusión Sonora en Frecuencia Modulada Analógica, reformando, entre otros aspectos, las áreas de asignación involucradas de conformidad con la normativa vigente, a fin de evitar ambigüedades en el área de cobertura.</p> <p>Al momento este producto se encuentra en la fase final de aprobación luego de haberse realizado las audiencias públicas correspondientes al procedimiento de consultas públicas.</p>
5.	Proponer procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para la regulación del uso y explotación del espectro radioeléctrico.	SUBPROCESO: Creación, modificación y extinción de normativa.	<p>Se está realizando el subproceso, relacionado con la creación, modificación y extinción de normativa con el objetivo de estandarizar en la Coordinación Técnica de Regulación del Espectro, el proceso para la generación o modificación de normativa.</p>

Fuente: Dirección Técnica de Regulación del Espectro Radioeléctrico  
 Elaborado por: Dirección Técnica de Regulación del Espectro Radioeléctrico

19  
2

**5.1.2. DIRECCIÓN TÉCNICA DE REGULACIÓN DE SERVICIOS Y REDES DE TELECOMUNICACIONES (CRDS)**

**• AGENDA REGULATORIA**

**Tabla 7: Actividades ejecutadas por la Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones 2019. Agenda Regulatoria.**

N°	Actividad Macro	Producto / Logro Planteado	Resumen
1	Propuesta de Normas para Portabilidad	Norma Técnica de portabilidad móvil.	Propuesta de normativa, aprobada. Norma emitida mediante Resolución Nro. ARCOTEL-2019-0006, 07 de enero de 2019
2	Propuestas de normativa para atención de reclamos por violación a los derechos de los abonados y usuarios de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión.	Propuesta de Reglamento de consejo consultivo.	<p>El proyecto se remitió al Directorio de la ARCOTEL, mediante oficio Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2019-0368-OF de 30 de septiembre de 2019, para iniciar el proceso de consulta pública</p> <p>Con oficio Nro. MINTEL-VTIC-2019-0455-O del 4 de diciembre del 2019, el MINTEL devuelve el proyecto a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, a fin de que, conforme a la Sesión No. 16 del Directorio, realizada el 19 de noviembre de 2019, se analicen las observaciones del equipo técnico – jurídico del MINTEL.</p> <p>Mediante correos electrónicos de 25 de diciembre de 2019 y 31 de enero de 2020 se remitió las respuestas y análisis de ARCOTEL para consideración del equipo técnico-jurídico del MINTEL. Pendiente contestación del MINTEL.</p>
3	Propuestas de normativa para la provisión de: los servicios de telecomunicaciones, servicios de radiodifusión, de certificación de información y actividades relacionadas con el comercio electrónico y firma electrónica.	Propuesta de Norma Técnica de emergencias.	<p>Esta norma tiene por objeto, regular el ámbito de las obligaciones, deberes, derechos y responsabilidades para los abonados, clientes o usuarios de los servicios móvil avanzado a través de operador móvil virtual y telefonía fija; así como, de los prestadores de los mencionados servicios, y las entidades que brindan y gestionan la atención de servicios de emergencia, respecto de la realización de llamadas a servicios de emergencia y la localización de las mismas.</p> <p>La propuesta fue socializada con MINTEL y ECU 911; se continúa desarrollando en función de la política pública para la prestación de servicios de</p>

N°	Actividad Macro	Producto / Logro Planteado	Resumen
			telecomunicaciones para emergencias (Acuerdo Ministerial de MINTEL, Nro. 24, publicado en el Registro Oficial Nro. 73 de 05 de noviembre de 2019).
4	Propuestas de normativa para la provisión de: los servicios de telecomunicaciones, servicios de radiodifusión, de certificación de información y actividades relacionadas con el comercio electrónico y firma electrónica	Propuesta de Norma técnica para la implementación y operación del sistema de listas positivas y negativas del servicio móvil avanzado.	El informe de cumplimiento de proceso de consultas públicas (Informe Nro. IT-CRDS-GR-2019-057) y el proyecto de resolución, fueron remitidos al Director Ejecutivo de la ARCOTEL mediante memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2019-0682-M de 13 de diciembre de 2019, con el objeto de que se disponga la emisión del informe de legalidad a cargo de la Coordinación General Jurídica.
5	Propuestas de normativa vinculada a los requisitos, contenidos, condiciones, términos y plazos: al otorgamiento y administración de títulos habilitantes para los servicios de radiodifusión, servicios de telecomunicaciones y actividades relacionadas con el comercio electrónico y firma electrónica.	Reforma del reglamento para otorgar títulos habilitantes para servicios del régimen general de telecomunicaciones y frecuencias del espectro radioeléctrico.	Con la expedición de la ley orgánica reformativa a la Ley Orgánica de Comunicación, se formuló y presentó una propuesta de reforma al reglamento para otorgar títulos habilitantes para servicios del régimen general de telecomunicaciones y frecuencias del espectro radioeléctrico para dar cumplimiento a las disposiciones allí contenidas.  Una vez cumplido el proceso de consulta pública, esta reforma fue aprobada por el Directorio de la ARCOTEL, mediante Resolución Nro. 08-08-ARCOTEL-2019, 022 de marzo de 2019
6	Propuestas de normativa vinculada a los requisitos, contenidos, condiciones, términos y plazos: al otorgamiento y administración de títulos habilitantes para los servicios de radiodifusión, servicios de telecomunicaciones y actividades relacionadas con el	Reforma y codificación al reglamento para otorgar títulos habilitantes para servicios del régimen general de telecomunicaciones y frecuencias del espectro radioeléctrico.	Debido a las varias reformas e interpretaciones que se dieron al reglamento para otorgar títulos habilitantes para servicios del régimen general de telecomunicaciones y frecuencias del espectro radioeléctrico, se hizo necesario realizar una codificación que permita la actualización y manejo de este documento de manera ágil y eficiente; así como introducir algunas mejoras normativas; por lo que, una vez cumplido el proceso de consulta pública conforme lo determina la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, fue aprobada por el Directorio de la ARCOTEL, mediante Resolución Nro. 15-

*Handwritten signature or initials.*



N°	Actividad Macro	Producto Planteado / Logro	Resumen
	comercio electrónico y firma electrónica.		16-ARCOTEL-2019, de 19 de noviembre de 2019
7	Propuestas de normativa para garantizar la compatibilidad, la calidad del servicio y solucionar cuestiones relacionadas con la seguridad y el medio ambiente	Propuesta de Norma de calidad del servicio de telefonía fija	Mediante oficio Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2019-0436-OF de 12 de diciembre de 2019, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, remitió el informe y proyecto de resolución al Directorio, para que se autorice iniciar el proceso de consultas públicas. La propuesta de norma contempla una mejora en la aplicación de la metodología de evaluación de los parámetros de calidad.
8	Propuestas de normativa para regular la interconexión, conexión, compartición de infraestructura, acceso, modelos de acuerdos	Propuesta de Norma técnica de interconexión y acceso.	Se elaboró una primera versión, incluyendo las políticas del MINTEL respecto a Compartición Activa (acceso) para los servicios de radiodifusión, y desagregación del bucle de abonado. Proyecto continúa en desarrollo en el año 2020.
9	Normas de interpretación	Normas de interpretación con el objeto de establecer las reglas de interpretación de las regulaciones emitidas por el Directorio de la ARCOTEL y de contenido de las habilitaciones generales.	El proyecto se remitió al Directorio de la ARCOTEL, mediante oficio Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2019-0367-OF de 30/09/2019, para que autorice iniciar el proceso de consulta pública  Con oficio Nro. MINTEL-VTIC-2019-0454-O de 4/12/2019, el MINTEL devuelve el proyecto a la dirección ejecutiva de la ARCOTEL, a fin de que, conforme a lo tratado en la Sesión No. 16 del Directorio, realizada el 19/11/2019, se analicen las observaciones del equipo técnico - jurídico del MINTEL.  Mediante correos electrónicos de 23/12/2019 y 31/01/2020 se remitió las respuestas y análisis de ARCOTEL para consideración del equipo técnico - jurídico del MINTEL; se espera respuesta.
10	Propuestas de normativa para la provisión de: los servicios de telecomunicaciones, servicios de	Procedimiento para la implementación de la política para transparentar la identificación de las llamadas realizadas a los usuarios del SMA.	Propuesta de normativa, aprobada. Norma emitida mediante Resolución Nro. ARCOTEL-2020-0074, 20 de febrero de 2020.

N°	Actividad Macro	Producto / Planteado	Logro	Resumen
	radiodifusión, de certificación de información y actividades relacionadas con el comercio electrónico y firma electrónica.			
11	Propuestas de normativa para el desarrollo de servicios de telecomunicaciones.	Propuesta de Reforma al reglamento para la prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción.		Se viene desarrollando una propuesta de reforma a este reglamento a fin de considerar las normas vigentes, los aportes de las diferentes áreas administrativas, entidades relacionadas y administrados, así como para introducir mejoras que permitan su aplicación de manera efectiva.
12	Propuestas de normativa para la provisión de: los servicios de telecomunicaciones, servicios de radiodifusión, de certificación de información y actividades relacionadas con el comercio electrónico y firma electrónica.	Propuesta para actualizar términos utilizados en la definición de línea activa para el servicio móvil avanzado.		Se elaboró una primera versión del proyecto de norma para socialización interna; continúa en desarrollo en el año 2020.
13	Propuestas de normativa para garantizar la compatibilidad, la calidad del servicio y solucionar cuestiones relacionadas con la seguridad y el medio ambiente	Propuesta de Norma técnica de calidad del servicio de acceso a Internet.		Se ha preparado una versión inicial, en la cual se eliminó lo referente a definición de banda ancha; el proyecto sigue en desarrollo en el año 2020. Se espera que MINTEL defina banda ancha, mediante la emisión de una política pública.
14	Propuestas de normativa para la provisión de: los servicios de telecomunicaciones, servicios de radiodifusión, de certificación de información y	Propuesta de Norma técnica de notificación de interrupciones.		Se elaboró una primera versión del proyecto de norma para socialización con las áreas internas de la ARCOTEL; continúa en desarrollo en el año 2020.

10

N°	Actividad Macro	Producto / Planteado	Logro	Resumen
	actividades relacionadas con el comercio electrónico y firma electrónica.			

Fuente: Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones.  
 Elaborado por: Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones.

• **ACCIONES ADICIONALES EJECUTADAS POR LA CRDS 2019.**

**Tabla 8: Acciones Regulatorias CRDS 2019.**

No.	ACCIÓN REGULATORIA	APROBADO CON RESOLUCIÓN No.	FECHA RESOLUCIÓN
1	Establecimiento de parámetros de calidad para los prestadores de cable submarino.	RESOLUCIÓN Nro. ARCOTEL-2019-0905	28 de noviembre de 2019
2	Interpretación del: "Reglamento para otorgar títulos habilitantes para servicios del régimen general de telecomunicaciones y frecuencias del espectro radioeléctrico" y "Reglamento para la prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción": Portador, Cable Submarino y Segmento Espacial, son servicios independientes.	Resolución Nro. 10-09-ARCOTEL-2019	18 de abril de 2019
3	Resolución desacuerdo en comité técnico de portabilidad de pagos para desarrollos tecnológicos para la portabilidad.	Resolución Nro. ARCOTEL-2019-0793	18 de octubre de 2019
4	Fe de erratas Resolución ARCOTEL-2017-0807 de "Norma Técnica para uso compartido de infraestructura física de los servicios del régimen general de telecomunicaciones".	FE DE ERRATAS A RESOLUCIÓN Nro. ARCOTEL-2017-0807 de 22 de agosto de 2017	09 de enero de 2019
5	Fe de erratas Resolución ARCOTEL-2019-0006 de "Norma Técnica de portabilidad móvil".	FE DE ERRATAS A RESOLUCIÓN ARCOTEL-2019-0006 de 07 de enero de 2019	09 de septiembre de 2019
6	Ampliación de plazo de cumplimiento de Resolución ARCOTEL-2019-0006 de "Norma Técnica de portabilidad móvil".	RESOLUCIÓN ARCOTEL-2019-0787	14 de octubre de 2019
7	Proyecto de Resolución para dejar sin efecto la Resolución Nro. 215-09-CONATEL-2009 (recuperación de recurso numérico 123 - administración del Plan Técnico Fundamental de Numeración).	Resolución ARCOTEL-2019-0934	13 de diciembre de 2019
8	Ampliar el término previsto en el artículo 5, letra b) de la Resolución Nro. ARCOTEL-08-08-ARCOTEL-2019, respecto de la presentación de la solicitud y requisitos para el cumplimiento de la Disposición	Resolución 12-12-ARCOTEL-2019	16 de agosto de 2019

No.	ACCIÓN REGULATORIA	APROBADO RESOLUCION No.	CON FECHA RESOLUCIÓN
	Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de Comunicación, para viabilizar la renovación de las concesiones de radiodifusión y televisión.		

Fuente: Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones.  
Elaborado por: Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones.

### 5.1.3. DIRECCIÓN TÉCNICA DE ESTUDIOS, ANÁLISIS ESTADÍSTICO Y DE MERCADO (CRDM)

La Dirección Técnica de Estudios, análisis estadístico y de Mercado durante el año 2019, realizó las siguientes actividades:

**Tabla 9:** Actividades realizadas por la Dirección Técnica de Estudios y Análisis Estadísticos y de Mercado durante el 2019.

N°	Actividad Macro	Producto / Logro Planteado	Resumen
1	Elaborar informes de expansión y desarrollo de servicios de telecomunicaciones.	Informes sobre la expansión de los servicios de telecomunicaciones	Generación de informes sobre la expansión de los servicios de telecomunicaciones, tendientes a contribuir con el despliegue de infraestructura de los servicios de telecomunicaciones que sirven de base para establecer planes de expansión en los títulos habilitantes que tienen dicha obligación
2	Elaborar informes sobre: el comportamiento del mercado de telecomunicaciones	Informes sobre el comportamiento del mercado de telecomunicaciones y audio y video por suscripción	Elaboración de 21 informes sobre el comportamiento del mercado de telecomunicaciones y audio y video por suscripción, que permiten conocer el estado de distintos mercados del sector de las telecomunicaciones, analizar su cobertura, competencia y expansión de infraestructura
3	Propuestas de planes regulatorios en el ámbito de derechos, tarifas y comportamiento del mercado de Telecomunicaciones.	Roa Ming internacional Andino	Propuestas en referencia al roa Ming internacional andino, necesario dentro del planteamiento de un proyecto de decisión en materia de roa Ming tendiente a coadyuvar al proceso de integración andina, que dé como resultado brindar mayores facilidades a los usuarios de los servicios móviles, para lo cual se analizaron aspectos regulatorios incluidas las condiciones económicas sobre el roa Ming internacional para los países de la CAN.
4	Publicaciones en medios electrónicos e impresos de estudios y estadísticas.	Boletines e infografías con información del sector de las telecomunicaciones	Elaboración y publicación de 4 boletines y 8 infografías con información del sector de las telecomunicaciones, que constituyen una combinación de imágenes sintéticas, explicativas y fáciles de entender con textos simples para dar a conocer particularidades de los servicios de telecomunicaciones regulados y controlados por ARCOTEL

N°	Actividad Macro	Producto / Logro Planteado	Resumen
5	Elaborar estudios y estadísticas del sector de Telecomunicaciones.	Elaboración y publicación mensual de estadísticas web del sector de las telecomunicaciones	Elaboración y publicación mensual de estadísticas web del sector de las telecomunicaciones correspondientes a los meses enero-diciembre 2019.
6	Propuestas de procesos, procedimientos, lineamientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo referentes a estudios y estadísticas.	Propuestas de mejora de calidad estadística de acuerdo al plan de mejoras determinado por el INEC	Con la finalidad de mejorar la calidad de producción de las operaciones estadísticas denominadas "Servicio Móvil Avanzado" y "Telefonía Fija", la ARCOTEL, durante el año 2019, desarrolló y cumplió con la implementación de 5 mejoras, de acuerdo al plan de mejoras determinado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos

Fuente: Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado  
 Elaborado por: Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado

## 5.2. COORDINACIÓN TÉCNICA DE TÍTULOS HABILITANTES

### 5.2.1. DIRECCIÓN TÉCNICA DE TÍTULOS HABILITANTES DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO (CTDE)

La Dirección Técnica de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico tiene a su cargo los siguientes servicios de telecomunicaciones y radiodifusión: Servicio Fijo y Móvil Terrestre, Servicio Comunal, Servicio Troncalizado, Redes Privadas, Servicio Satelital, Servicio de Uso de Frecuencias en Bandas Libres UDBL, Frecuencias del Servicio Móvil Avanzado SMA, Frecuencias del Servicio Portador y Servicio de Radiodifusión de Señal Abierta

Durante la gestión de la Dirección Técnica de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico se han realizado las siguientes actividades.

Tabla 10: Principales actividades realizadas por la Dirección Técnica de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico durante el 2019.

N°	Actividad Macro	Producto / Logro Planteado	Resumen
1	Elaboración del Catastro de Frecuencias para el Servicio de Televisión de señal Abierta a nivel nacional.	Catastro de Frecuencias para el Servicio de Televisión de señal Abierta a nivel nacional.	Finalizado
2	Recomendación Nro. 9 del Informe Nro. DNA4-0009-2019	Procedimiento para la elaboración del catastro de frecuencias para el servicio de radiodifusión de señal abierta	Finalizado
3	Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica de Comunicación Reformada.	Se realizaron tres informes y proyecto de Resolución para la Renovación de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- COMPUSUD C.A.</li> <li>- TELEVISORA NACIONAL</li> <li>- TELEAMAZONAS GUAYAQUIL</li> </ul>	Finalizado
4	Recomendación 7 del Informe DNA4-0027-2019 - Servicio de Televisión de Señal Abierta	Base de datos de identificación de Áreas de Operación Independiente y por tipo de concesionario del servicio de Televisión de Señal Abierta.	Finalizado

N°	Actividad Macro	Producto / Logro Planteado	Resumen
5	Proceso Público Competitivo convocado el 21 de abril de 2019 – Primera Fase	<p>Informes de evaluación y verificación de requisitos del Proceso Público Competitivo convocado el 21 de abril de 2019 – Primera Fase.</p> <p>Una vez culminada la revisión y evaluación de todas las solicitudes presentadas, se elaboró el informe que contiene el "Listado de Resultados Totales Proceso Público Competitivo"; así como el Informe Técnico Nro. IT-PPC-2020-0002 de 26 de febrero de 2020, denominado "Análisis de Frecuencias que se enmarcan en Casos para Declarar Desierto el Proceso Público Competitivo", y el Informe Jurídico No. IJ-PPC-2020-09 de 06 de marzo de 2020 denominado "Análisis de Casos para Declarar Desierto el Proceso Público Competitivo convocado el 21 de abril de 2019".</p> <p>Finalmente con Resolución Nro. ARCOTEL-2020-0119 de 11 de marzo de 2020, se resolvió declarar desierto de forma total el "PROCESO PÚBLICO COMPETITIVO PARA LA ADJUDICACIÓN DE FRECUENCIAS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL PRIVADOS Y COMUNITARIOS DE SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN DE SEÑAL ABIERTA" convocado el 21 de abril de 2019, conforme lo dispuesto en la letra b) del numeral 2.10 de las "BASES PARA EL PROCESO PÚBLICO COMPETITIVO PARA LA ADJUDICACIÓN DE FRECUENCIAS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL PRIVADOS Y COMUNITARIOS DE SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN DE SEÑAL ABIERTA", respecto de las frecuencias y áreas involucradas de asignación AOZ, por cuanto habiendo sido ofertadas dentro del referido Proceso Público Competitivo, a la presente fecha las solicitudes recibidas han sido descalificadas por no haber alcanzado el puntaje mínimo establecido en las citadas Bases; y, otras fueron desistidas por los participantes.</p>	Finalizado
6	Propuesta de Bases para el PPC conforme a la Codificación y Reforma del ROTH	Formularios e Instructivos Técnicos.	Finalizado

N°	Actividad Macro	Producto / Logro Planteado	Resumen
7	Propuesta de Bases para el PPC conforme a la Codificación y Reforma del ROTH	Informe de Propuesta de bases y Anexos-	Finalizado
8	Disposición Transitoria Octava de la LOC Reformada - Adjudicación Directa de Frecuencias para las Nacionalidades Indígenas.	Talleres de socialización de presentación de requisitos y formularios a las Nacionalidades Indígenas a través de la secretaria de la Política.	Finalizado
9	Proceso Público Competitivo convocado el 21 de abril de 2019 – Declarar desierto el PPC	Procedimiento para declarar desierto las frecuencias del Proceso Público Competitivo	Finalizado
10	Ejecución del Procedimiento para declarar desierto las frecuencias del Proceso Público Competitivo convocado el 21 de abril de 2019	Informes y Proyectos de Resolución para declarar parcialmente desierto el Proceso Público Competitivo convocado el 21 de abril de 2019	Finalizado
11	Pruebas de la tecnología 5G	En los meses de julio y agosto de 2019 se otorgaron autorizaciones temporales de Frecuencias para Pruebas de la Tecnología 5G FWA, en la banda de 3.5 GHz; con la finalidad de que los operadores móviles realicen pruebas y muestren a la ciudadanía las ventajas que tiene esta nueva tecnología. A los prestadores que se les otorgó la autorización fueron, CNT, OTECEL y CONECEL.	Finalizado.
12	Título habilitante de frecuencias no esenciales del Servicio Móvil Avanzado de OTECEL	Con memorando Nro. ARCOTEL-CTDE-2019-1554-M de 29 de noviembre de 2019, la CTDE remitió a la CTHB los informes y proyecto de resolución para el otorgamiento del título habilitante de Concesión de Uso y Explotación de Frecuencias No Esenciales asociadas a la Concesión del Servicio Móvil Avanzado de OTECEL S.A., donde consta 2008 enlaces radioeléctricos que son utilizados como soporte para el SMA.	Finalizado. En espera de que el usuario realice el pago de derechos y firma del título habilitante.
13	Análisis de la tecnología LPWAN para Internet de las Cosas "IoT"	La empresa WNETDEV S.A. requiere prestar el servicio de Internet de las Cosas con tecnología LPWAN en la banda de UDBL (900 MHz). La CTHB (CTDE y CTDS) elaboró un informe de análisis técnico respecto a la tecnología LPWAN, los requerimientos para su operación y autorización conforme la normativa vigente.	Finalizado. Informe Técnico Nro. IT-CTHB-2019-0001 del 26 de septiembre de 2019 La CREG deberá elaborar o modificar la normativa pertinente.

N°	Actividad Macro	Producto / Logro Planteado	Resumen
14	Recomendación 4 del Informe Nro. DNA4-0009-2019 – Frecuencias Temporales de Televisión Digital Terrestre (TDT)	Se legalizó la operación de todas las estaciones temporales de TDT que operan en el país.	Finalizado

Fuente: Dirección Técnica de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico (CTDE)  
 Elaborado por: Dirección Técnica de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico (CTDE)

• **TIEMPOS DE ATENCIÓN TRÁMITES**

Con la finalidad de mantener un control adecuado de los trámites gestionados por la Dirección, se plantearon indicadores y metas de los objetivos operativos para el año 2019, los que se detallan a continuación, de acuerdo a cada indicador:

Tabla 11: Tiempo promedio de atención de trámites.

Nombre del Indicador	Meta 2019 (días)	Resultado Promedio (días) Enero - Diciembre 2019
Tiempo promedio de otorgamiento o renovación de títulos habilitantes para Red Privada y Servicio Comunal	45	39
Porcentaje de trámites de OTH y renovación para Red Privada atendidos en el tiempo establecido	59%	74%
Porcentaje de trámites de ATH para Red Privada atendidos en el tiempo establecido.	73%	80%
Porcentaje de trámites de ATH del Servicio de Radiodifusión Sonora y de Televisión por Señal Abierta atendidos en el tiempo establecido.	85%	79%
Porcentaje de trámites de ATH para frecuencias asociadas a la prestación de Servicios de Telecomunicaciones atendidos en el tiempo establecido	75%	86%

Fuente: Dirección Técnica de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico (CTDE)  
 Elaborado por: Dirección Técnica de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico (CTDE)

Como se evidencia en general se han mejorado los tiempos promedio de atención de trámites en los servicios a cargo de la CTDE. Sin embargo, para 2020 es importante considerar mejorar el porcentaje de trámites de ATH del Servicio de Radiodifusión Sonora y de Televisión por Señal Abierta atendidos en el tiempo establecido para poder alcanzar la meta propuesta.

**5.2.2. DIRECCIÓN TÉCNICA DE TÍTULOS HABILITANTES DE SERVICIOS Y REDES DE TELECOMUNICACIONES. (CTDS)**

La Dirección Técnica de Títulos Habilitantes de Servicios y Redes de Telecomunicaciones tiene a su cargo los siguientes servicios de telecomunicaciones y radiodifusión: Área del Servicio Móvil Avanzado, Operador Móvil Virtual, Telecomunicaciones Móviles por Satélite y Proveedores de Infraestructura Física, Área de Audio y Video por Suscripción, Área de Telefonía Fija y Cable Submarino, Área del Servicio de Acceso a Internet, Portador, Servicio de Valor Agregado, Entidades de Certificación y Cibercafés, Área Jurídica, Área Económica.



**Tabla 12: Principales Actividades realizadas por la Dirección Técnica de Títulos Habilitantes de Servicios y Redes de Telecomunicaciones durante el 2019.**

Nº	Actividad Macro	Producto / Logro Planteado	Resumen
1	SMA – Servicio Móvil Avanzado	Informes de evaluación para la renovación de los Títulos Habilitantes.	Se realizó el informe de las siguientes operadoras: <b>CONECCEL S.A. (CLARO)</b> , al Director Ejecutivo se remitió el Informe de Evaluación Nro. CTDS-RTH-SMA-2019-0148 de (10-06-2019). <b>OTECCEL S.A. (MOVISTAR)</b> al Director Ejecutivo se remitió el Informe de Evaluación Nro. CTDS-RTH-SMA-2019-0240 de (23-08-2019).
2	OMV – Operador Móvil Virtual	Extinción de Título Habilitante para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado a través de la Operadora Móvil Virtual (OMV), de la compañía TRIBE MOBILE ECUADOR TRIBEMOSA S.A	Se emitió la resolución ARCOTEL-2016-0791 de 08 de diciembre de 2016.
3	TMS – Telecomunicaciones Móviles por Satélite	Títulos habilitantes para la prestación del Servicio de Telecomunicaciones Móviles por Satélite.	Los TH, corresponden a las siguientes operadoras: - <b>AXESAT ECUADOR S.A.</b> Resolución ARCOTEL-2019-0535 - <b>ELECTRONICS AND VESSEL ELECTRO VESSEL ELECTROVESSEL S. A.</b> Resolución ARCOTEL-2019-0536 - <b>PUNTONET S.A.</b> Resolución ARCOTEL-2019-0544
4	PIF – Proveedor de Infraestructura Física	Registro de Proveedores de Infraestructura Física	- <b>TELECOMUNICACIONES INTEGRALES MOVILES TIMCELL CIA. LTDA</b> - ARCOTEL-CTRP-2019-0206-OF - <b>INVERSIONES BALESIATOWERS S.A.</b> - ARCOTEL-CTRP-2019-0234-OF - <b>PACIFIC TOWER SCC</b> - ARCOTEL-CTRP-2019-0338-OF - <b>PTIE-PHOENIX TOWER INTERNATIONAL ECUADOR S.A.</b> - ARCOTEL-CTRP-2019-0347-OF - <b>INMOKENT S.A.</b> - ARCOTEL-CTRP-2019-0394-OF - <b>SERVICIO TELECOMUNICACIONES NTECDEVELOPMENT S.A.</b> - ARCOTEL-CTRP-2019-0494-OF - <b>WNETDEV S.A.</b>

N°	Actividad Macro	Producto / Logro Planteado	Resumen
5	AVS – Audio y Video por Suscripción	<ul style="list-style-type: none"> <li>Otorgación de permisos para la instalación, operación y explotación de sistemas de audio y video por suscripción a nivel nacional.</li> <li>Atención y gestión de modificaciones técnicas.</li> <li>Autorización de aplicación de cobertura.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ARCOTEL-CTRP-2019-0592-OF</li> <li>Se otorgaron un total de 48 nuevos permisos.</li> <li>Se realizaron 68 modificaciones (actualizaciones de grilla de programación, incrementos de canales, reubicaciones de head end, modificaciones de red, etc.)</li> <li>Se autorizó un total de 11 ampliaciones de cobertura y un total de 25 canales locales para programación propia en sistemas de audio y video por suscripción.</li> </ul>
6	STF – Servicio de Telefonía Fija	<p>Renovación de Títulos Habilitantes.</p> <p>Renovación de Planes de Expansión</p>	<p>Se renovó los títulos Habilitantes de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Consortio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A, CONECEL”</li> <li>Servicios de Telecomunicaciones SETEL S.A.”</li> <li>renovación de LINKOTEL y CENTURYLINK</li> </ul> <p>Planes de expansión del servicio de telefonía fija para las prestadoras CENTURYLINK ECUADOR S.A., CNT EP, ETAPA EP y LINKOTEL S.A.</p>
7	CS – Cable Submarino	Otorgamiento de título habilitante.	Se otorgó título habilitante a la empresa Columbus Network de Ecuador S.A y se procedió a la publicación en la página web del extracto de la solicitud de otorgamiento de título habilitante de Cable Submarino para la empresa CONECEL S.A.
8	Portador	Revisión del "REGLAMENTO PARA OTORGAR TÍTULOS HABILITANTES PARA SERVICIOS DEL RÉGIMEN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y FRECUENCIAS DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO" y "REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mediante Memorando ARCOTEL-CTHB-2018-0869-M de 31 de agosto de 2018) con la finalidad de aclarar el uso de la conexión internacional terrestre. Lo cual se materializó con la expedición de la Resolución 10-09-ARCOTEL-2019 de 18 de abril de 2019.</li> <li>Artículo 3 de la Resolución 10-09-ARCOTEL-2019</li> <li>Se otorgó la renovación del Título Habilitante del Servicio Portador a las empresas: Broadband Comunicaciones S.A. el 02 de mayo de 2019 y Servicios de</li> </ul>

N°	Actividad Macro	Producto / Logro Planteado	Resumen
		RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN	Telecomunicaciones SETEL S.A. el 10 de mayo de 2019. Se otorgó el título habilitante del Servicio Portador a la Empresa Pública Estratégica Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP
9	SAI - Servicio de Acceso a Internet	Otorgación de Título	Se otorgó el título habilitante del Servicio SAI a la Empresa Pública Estratégica Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP el 25 de octubre de 2019. Adicionalmente se otorgaron 104 títulos habilitantes de este servicio.
10	IoT - Internet de las Cosas	Análisis de la tecnología LPWAN para Internet de las Cosas "IoT"	El análisis fue remitido a la CREG para la revisión respectiva.
11	SVA - Servicio de Valor Agregado	Análisis de mercado, competencia y cobertura del servicio de valor agregado"	Memorando ARCOTEL-CTHB-2019-1400-M de 08 de noviembre de 2019) con la finalidad de dar atención a las solicitudes de otorgamiento del servicio de valor agregado. Lo que se materializó con la expedición del Informe Técnico IT-CRDM-2019-071 de 25 de noviembre de 2019 y se otorgaron 6 títulos habilitantes de este servicio.
12	Terceros Vinculados	Registros de Terceros Vinculados.	Se realizaron 20 registros.

Fuente: Dirección Técnica de Títulos Habilitantes de Servicios y Redes de Telecomunicaciones  
Elaborado por: Dirección Técnica de Títulos Habilitantes de Servicios y Redes de Telecomunicaciones

### 5.2.3. DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN ECONÓMICA DE TÍTULOS HABILITANTES (CTDG)

La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes realiza las siguientes gestiones: Gestión Económica, Gestión de Liquidación y Reliquidación y Gestión Jurídica.

**Tabla 13:** Principales actividades realizadas por la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes durante el 2019.

N°	Actividad Macro	Producto / Logro Planteado	Resumen
1	Subproceso de Liquidación y Reliquidación	Reliquidaciones técnicas por cambios y modificaciones en registro de infraestructura, frecuencias, zonas de cobertura y demás aspectos técnicos 249	Se emitieron los siguientes informes de reliquidación del derecho de concesión variable del servicio móvil avanzado 2,93%: - Informe Borrador de Reliquidación del Derecho de Concesión Variable de la Empresa OTECEL S.A. correspondiente al año 2017 - Informe Borrador de Reliquidación del Derecho de Concesión Variable de la Empresa CONECEL S.A. correspondiente al año 2017

N°	Actividad Macro	Producto / Logro Planteado	Resumen
			<p>Además, se emitieron los siguientes informes de reliquidación del servicio universal 1% del servicio móvil avanzado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe Borrador de Reliquidación del Servicio Universal de la Empresa OTECEL S.A. correspondiente al año 2017</li> <li>- Informe Borrador de Reliquidación del Servicio Universal de la Empresa CONECEL S.A. correspondiente al año 2017</li> </ul>
2	Recomendaciones emitidas por la Contraloría General del Estado	Proyectos regulatorios	<p>Tiene por objeto normar el pago, la liquidación y la reliquidación de las obligaciones económicas que mantienen los poseedores de títulos habilitantes del régimen general de telecomunicaciones y frecuencias del espectro radioeléctrico ante la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL.</p> <p>Los proyectos son: 1) "Reglamento para el pago, liquidación y reliquidación de las obligaciones económicas de los poseedores de títulos habilitantes" y 2) Proyecto regulatorio y/o normativo para la actualización de los formularios de ingresos, costos y gastos para personas obligadas a llevar contabilidad constantes en la Resolución ARCOTEL-2015-0936.</p>
3	Subproceso de Gestión Económica	Administración de garantías	Se ejecutó el proceso de administración de garantías iniciales y renovaciones, entregadas en cumplimiento de los títulos habilitantes por parte de los poseedores de títulos, realizando un total de 597 trámites.
		Informes de obligaciones económicas	Se elaboraron 214 procesos que culminaron con informes de cumplimiento de obligaciones económicas y financieras de los poseedores de títulos habilitantes.
		Montos de referencia	Se dio atención a 80 requerimientos de información sobre los ingresos (monto de referencia) de los poseedores de títulos habilitantes, por parte de las coordinaciones zonales, para el inicio del Proceso Administrativo Sancionador.
		Informes de incumplimiento de obligaciones económicas	Se elaboraron 80 que permitirán la elaboración de informes de incumplimiento de obligaciones económicas establecidas en los títulos habilitantes para inicio del procedimiento administrativo sancionador.

N°	Actividad Macro	Producto / Logro Planteado	Resumen
		Información económica	Se levantó y registro información económica financiera presentada en cumplimiento a la resolución ARCOTEL-2015-0936, de mil setecientos poseedores de títulos habitantes existiendo un incremento de observancia a esta obligación del 63.11%, con relación al año 2018.
5	Gestión Jurídica	Atención a Trámites	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se dio atención a 153 trámites relacionados con la gestión económica financiera de títulos habitantes.</li> <li>- Se establecieron los formatos de incumplimiento de obligaciones económicas de pago y presentación de garantías.</li> <li>- Dentro de la atención de trámites se ha incorporado el criterio jurídico respecto de la aplicación de dictámenes judiciales y resultados de los laudos.</li> <li>- Se han emitido los criterios jurídicos respectivos sobre la procedencia de pago de intereses y devolución de valores.</li> <li>- Se establecieron los parámetros para verificación de la idoneidad de las garantías presentadas por los poseedores de títulos habitantes.</li> </ul>

Fuente: Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes  
 Elaborado por: Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes

**5.2.4. UNIDAD DE REGISTRO PÚBLICO**

La Unidad de Registro Público, conforme sus atribuciones y responsabilidades, ha generado los siguientes productos y servicios para el año 2019:

*Handwritten signature or initials*

**Tabla 14: Productos y servicios generados por la unidad de registro público durante el 2019.**

PRODUCTOS SERVICIOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Totales
Registro de Terceros Vinculados	0	1	3	1	5	0	0	1	0	0	2	0	13
Registro de Contratos de Adhesión, Acuerdo de Interconexión, Reventa, Radioaficionados	0	2	0	1	1	0	1	1	0	1	7	3	17
Registros de Acuerdo de Interconexión	37	35	20	50	46	39	34	56	25	49	64	10	465
Inscripciones de Títulos Habilitantes de Telecomunicaciones, audio y video, y, radiodifusión y televisión	37	35	20	50	46	39	34	56	25	49	64	20	475
Registro de Modificaciones Técnicas y Administrativas de los Títulos Habilitantes de Telecomunicaciones, audio y video, y, radiodifusión y televisión abierta	137	83	154	88	143	50	129	202	154	140	159	141	1580
Certificaciones de la información que reposa en el Registro Público de Telecomunicaciones	47	30	42	44	47	32	39	74	133	49	42	52	631
<b>Total</b>													<b>3181</b>

Fuente: Unidad de Registro Público  
Elaborado por: Unidad de Registro Público

Como se evidencia, el registro de modificaciones Técnicas y Administrativas de los Títulos Habilitantes es el producto que más demanda ha recibido la Unidad, mientras que el registro de tercero vinculados es el servicio de menor demanda.

• **OTORGACIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES POR SERVICIO**

**Tabla 15: Número de Títulos Habilitantes Otorgados por servicio durante 2019.**

Servicio	Número
Redes Privadas	158
Acceso a Internet (SAI)	105
Otros: Servicio Portador (SPT) Servicio de Valor Agregado (SVA) Provisión Segmento Espacial Proveedores de Infraestructura Física Servicio de Telecomunicaciones Móvil por Satélite Servicio Comunal 27	49
Audio y Video por Suscripción	48
<b>TOTAL</b>	<b>610</b>

Fuente: Unidad de Registro Público  
Elaborado por: Unidad de Registro Público

**5.3. COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTROL (CCON)**

La Coordinación Técnica de Control, elabora el Plan Anual de Control Técnico a las unidades desconcentradas zonales con el objetivo de cumplir con las Atribuciones de control y administración del Espectro.

Con este antecedente a continuación se describen las actividades más importantes realizadas por la Coordinación y las Unidades Desconcentradas Zonales.

**5.3.1. DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONTROL DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO (CCDE)**

**Tabla 16: Principales actividades realizadas por Unidades Desconcentradas Zonales Relacionadas con el PACT 2019 de la CCDE.**

No.	Actividad Macro	Producto / Logro Planteado	Resumen
1	Elaboración del Plan Anual de Control Técnico 2019; Control del espectro radioeléctrico y servicios de R&TV.	Plan anual de Control Técnico aprobado por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, mediante sumilla inserta en memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2019-0152-M de 15 de febrero de 2019	Se cumplió con los indicadores y metas del Plan Anual de Control Técnico 2019
2	Proponer procesos, procedimientos, para auditar el uso del espectro radioeléctrico	Inicio de aprobación de procesos para la ejecución de auditorías de gestión. Modelo aprobado por Director de CCDE para informe preliminar para inicio de auditoría.	Se elaboró un plan de revisión, formalización y aprobación de los documentos para la ejecución de auditorías, que debido a los cambios constantes que se dieron durante el 2019, este fue aplazado por dos ocasiones. En el mes de noviembre se dispone por parte de CCON la adecuación de los documentos a los formatos que maneja ARCOTEL. Se elaboró el modelo de informe preliminar para inicio de auditorías, el cual fue aprobado y utilizado para el análisis de la banda 2483.5 a 2590 MHz
3	Control de parámetros técnicos autorizados de radio y tv	Se han verificado mensualmente a nivel nacional: 16 frecuencias de AM 617 frecuencias de FM 307 frecuencias de TV 42 frecuencias de TDT	Se cumplió con el objetivo propuesto en el Plan Anual de Control Técnico 2019
4	Frecuencias no autorizadas de R y TV	Las Coordinaciones Zonales 2, 3, 4, 5, 6 y OTG, determinan una presunta operación no autorizada de 19 estaciones de Radiodifusión y Televisión a nivel nacional, respecto de las cuales se están adoptando las acciones legales correspondientes.	La CCDE elaboró los lineamientos a las coordinaciones zonales para que efectúen el control de frecuencias concesionadas con títulos habilitantes que utilizan el espectro radioeléctrico en las bandas de radiodifusión FM y TV, a fin de verificar que operen con los parámetros autorizados, en los lugares donde se encuentren las estaciones del sistema SACER, los cuales fueron

No.	Actividad Macro	Producto / Logro Planteado	Resumen
			emitidos por la Coordinación Técnica de Control.
5	Control de ocupación del espectro Bandas SMA concesionadas	Informes de supervisión y monitoreo del uso del espectro radioeléctrico a nivel nacional, que incluye ocupación del espectro radioeléctrico	Se detectó utilización no completa del espectro concedido a los operadores SMA en zonas aledañas a los sistemas de monitoreo que dispone el sistema SACER. CONECEL: Santa Elena, Guaranda, Cañar y Puerto Ayora OTECCEL: Riobamba, Zamora, Macas, Puerto Ayora CNT: Riobamba, Santa Elena, Guaranda, Zamora, Macas, Puerto Ayora
6	Controles de inicio de operación de sistemas Fijo - Móvil	Se verificó el inicio de operaciones de 564 sistemas de radiocomunicaciones en todo el territorio nacional. <sup>1</sup>	Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CCDE-2019-0204-M de 11 de abril de 2019, la Dirección Técnica de Control del Espectro Radioeléctrico remite a las coordinaciones zonales y a la Dirección de Oficina Técnica en Galápagos, los lineamientos (especificaciones) para ejecutar el PACT 2019. Para realizar esta actividad se realiza el procesamiento de los datos de Base de Datos Spectra, con la finalidad de obtener los sistemas que deben ser revisados por las coordinaciones zonales al inicio de operación. En total se dio el Inicio de operaciones de 564 sistemas de radiocomunicaciones en todo el territorio nacional.
7	Interferencias perjudiciales atendidas	Se han atendido un total de 151 interferencias perjudiciales. <sup>2</sup>	Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CCDE-2019-0204-M de 11 de abril de 2019, mediante el cual la Dirección Técnica de Control del Espectro Radioeléctrico remite a las coordinaciones zonales y a la Dirección de Oficina Técnica en Galápagos, los

<sup>1</sup> La CZ02 realizó 184 controles, la Cz03 66 controles, la Cz04, 7 controles, Cz05 100 controles, y la Cz06 207 controles.

<sup>2</sup> La CZ02 realizó 50 interferencias, la CZ03: 33 interferencias, la CZ04 13 interferencias, la CZ05 26 interferencias y la CZ06 29 interferencias.



No.	Actividad Macro	Producto / Logro Planteado	Resumen
			lineamientos (especificaciones) para ejecutar el PACT 2019. Se ha atendido un total de 151 interferencias perjudiciales.
8	Controles de RNI a radiobases de SMA	Las Coordinaciones Zonales han ejecutado doscientas sesenta (260) mediciones de RNI a las radiobases del Servicio Móvil Avanzado (SMA) a nivel nacional	Se elaboró un lineamiento para la ejecución de mediciones de RNI a radiobases del SMA, durante el año 2019. Esto, con la finalidad de contribuir a una planificación eficiente de las diversas actividades que deben cumplir las coordinaciones zonales
9	Controles de inicio de operación de estaciones de R y TV.	Las Coordinaciones zonales efectuaron 106 controles de inicio de operación de estaciones de R&TV abierta	Con base en el lineamiento y el instructivo para el control de inicio de operación de estaciones de R&TV, se efectuó el 100% de controles de inicio de operación (106 estaciones).
10	Atención de solicitudes de suspensión de emisiones realizadas por estaciones de R&TV	La CCON atendió 117 peticiones relacionadas con la suspensión de emisiones de estaciones de R&TV.	Conforme lo establecido en marco jurídico vigente, la CCON atendió el 100% de las peticiones de autorización de suspensión de emisiones de estaciones de radiodifusión y televisión abierta en al ámbito nacional, con base en la gestión efectuada por la CCDE.
11	Verificación de reinicio de operaciones de estaciones de R y TV	Las Coordinaciones zonales efectuaron 83 controles de reinicio de operación de estaciones de R&TV abierta,	En conformidad con el lineamiento enviado con memorando Nro. ARCOTEL-CCDE-2019-0204-M de 11 de abril de 2019, se efectuó la verificación de reinicio de operación de las estaciones de R&TV abierta de las estaciones cuya cobertura incluya la ciudad donde se encuentran las estaciones del SACER.
12	Regularización de operación de frecuencias concesionadas con títulos habilitantes que utilizan el espectro radioeléctrico en las	Las Coordinaciones Zonales efectuaron el control de 183 estaciones para regularizar su operación	Con base en el lineamiento y el instructivo para la Regularización de operación de frecuencias, se determinó que 183 estaciones fueron gestionados por las Coordinaciones Zonales para la regulación de su operación

No.	Actividad Macro	Producto / Logro Planteado	Resumen
	bandas de radiodifusión FM y Tv que no operan con los parámetros autorizados		
13	Informe de requerimientos para la creación, modificación, reforma o extinción de la normativa para ejecutar el control del uso y explotación del espectro radioeléctrico y de los servicios de radiodifusión de señal abierta	Se emitieron 4 informes para la modificación de la normativa existente, en cumplimiento de la atribución establecida en el Estatuto	Se emitieron 4 informes para la modificación de la normativa existente, respecto de la Norma FM, Norma de TV, Instructivo de control de inicio de operación y para Suspensión de emisiones por periodos de hasta 8 días
14	Informes de interferencias FFAA	Se generaron 2 informes técnicos de atención de interferencias en las provincias de Esmeraldas, Santa Elena; gestión y respuesta de acciones adoptadas de atención de 6 interferencias en las provincias de Pichincha, Manabí, Santa Elena, El Oro	Se generaron los documentos informando al Ministerio de Defensa respecto a la atención y solución de interferencias de sistemas reservados.
15	Proponer procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para la regulación del uso y explotación del espectro radioeléctrico.	SUBPROCESO: Aprobación de uso de equipos inhibidores de señal SUBPROCESO: Análisis Preliminar para inicio de operación de Auditorías Técnicas.	Se elaboró el Manual del Subproceso: Aprobación de uso de equipos inhibidores de señal

Fuente: Dirección Técnica de Control del Espectro Radioeléctrico

Elaborado por: Dirección Técnica de Control del Espectro Radioeléctrico

### 5.3.2. DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONTROL DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (CCDS)

Las principales actividades realizadas por la CCDS durante 2019 son las siguientes:

Tabla 17: Principales actividades realizadas por la CCDS, durante 2019.

Nº	Actividad Macro	Producto / Logro Planteado	Resumen
1	Equipamiento tecnológico SAMM	Renovación del equipamiento tecnológico SAMM para verificación de la calidad del servicio móvil avanzado en las nuevas tecnologías. Con este equipamiento, la ARCOTEL tiene planificado realizar	La ARCOTEL dio cumplimiento en su totalidad, con la actividad C3 del Plan de Inversiones 2019, para el "UPGRADE DEL SAMM HACIA PLATAFORMAS 2G/3G/4G", con lo cual se adquirieron 23 sondas (69)

N°	Actividad Macro	Producto / Logro Planteado	Resumen
		<p>mediciones en alrededor de 300 parroquias en el 2020 (MOS y COBERTURA) y en 41 ejes viales, lo que significa más de 1.000 eventos de medición planificados a nivel nacional</p>	<p>equipos de medición con tecnología de última generación, los cuales fueron instalados en los vehículos institucionales de las Órganos Desconcentrados, con la finalidad de controlar la Calidad de Servicio del SMA, ofrecido por OTECEL, CONECEL y CNT.</p> <p>Adicionalmente, se adquirió 1 equipo de Walk Test para mediciones en interiores (edificios, mall, etc), Sail Test (canales marítimos) y eventos masivos y se adquirieron 2 equipos para VoLTE que permiten evaluar el servicio de Voz sobre LTE, que actualmente solo es ofrecido por MOVISTAR.</p>
2	Devolución de valores	<p>Devolución de valores cobrados a los abonados por incremento de tarifa básica en el servicio de telefonía fija.</p>	<p>La CNT EP, en el mes de julio de 2018, notificó a la ARCOTEL, cambios en las tarifas del Servicio de telefonía Fija que aplicaban para clientes nuevos y antiguos, las mismas que entraban en vigencia a partir del 14 de agosto de 2018.</p> <p>La ARCOTEL dispuso a la CNT EP., el retiro de dichas tarifas; sin embargo, se constató que en la facturación del mes de agosto de 2018 la operadora cobró por pensión básica el valor de \$7,99. Tarifa que fue aplicada tanto a usuarios antiguos como nuevos.</p> <p>Se dio paso a un proceso administrativo sancionatorio en contra de la CNT EP, que terminó con la emisión de la resolución ARCOTEL-CZ02-R-2020-005 mediante la cual se impone a la operadora una multa de \$125.651,59 y además el reintegro de los valores cobrados en exceso a los clientes, abonados/clientes del</p>

N°	Actividad Macro	Producto / Logro Planteado	Resumen
3	Devolución de valores a los abonados/clientes por servicios no solicitados	La devolución de valores a los abonados/clientes por servicios no solicitados, fue de USD. \$ 449.390,86 USD por OTECEL S.A. y USD. \$ 94.413,04 por CONECEL.	Servicio de telefonía fija de la CNT EP.  Se supervisaron las devoluciones de valores realizadas a los clientes o abonados por los hallazgos determinados en las Auditorías de Servicio de Valor Agregado con mensajería premium realizadas a OTECEL S.A. y CONECEL.
4	Suspensión los cobros de comisiones.	Suspensión los cobros de comisiones por pagos realizados en las ventanillas de la CNT EP	Se detectó que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, en ciertas ventanillas de pago o recaudación ubicadas en sus instalaciones, a nivel nacional, se encontraba realizando cobros por comisión de pago de sus facturas.  Es así, que, luego de las acciones de control realizadas, la CNT EP a partir del 01 de noviembre de 2019 ya no cobra ningún valor por comisión de recaudación en ninguna de sus ventanillas de pago a nivel nacional.

Fuente: Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones

Elaborado por: Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones

### 5.3.3. DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONTROL DE SEGURIDAD DE REDES DE TELECOMUNICACIONES (CCDR).

Durante 2019, las principales actividades realizadas por la CCDR, fueron las siguientes:

N°	Actividad Macro	Producto / Logro Planteado	Resumen
1	Control a los servicios telefónicos de larga distancia internacional no autorizados.	Se detectaron Noventa y cuatro (94) casos sobre sistemas de telefonía internacional no autorizada tipo "By Pass".	En 2019, en el marco del "CONVENIO ÚNICO DE COOPERACIÓN Y APOYO PARA FACILITAR EL COMBATE DE ILICITOS EN TELECOMUNICACIONES", la CCDR estableció noventa y cuatro (94) informes técnicos sobre casos de telefonía internacional no autorizada, que comprenden el análisis de ciento setenta mil números telefónicos móviles que fueron detectados en coordinación con las operadoras telefónicas del país en sus pruebas de tráfico telefónico internacional. Este hecho constituye la mayor cantidad de casos establecidos en un mismo año, desde 1999.
2	Control a los servicios telefónicos de larga distancia internacional no autorizados.	Sistema de Telefonía Internacional no autorizado implementado con líneas móviles, hallazgo descubierto en junio de 2019 en la ciudad de Quito.	En junio de 2019, ARCOTEL, en una labor conjunta con la Fiscalía, Policía Judicial, y efectivos de Criminalística, descubrió un sistema de telefonía internacional no autorizado denominado "By pass", en un inmueble ubicado al norte de la ciudad de Quito. La instalación clandestina descubierta corresponde a una infraestructura de gran capacidad, implementada con más de cuatrocientas (400) líneas móviles utilizadas para ingresar ilegalmente llamadas internacionales a las redes de las operadoras telefónicas del país.
3	Control a los servicios de telecomunicaciones no autorizados.	Durante el 2019, se dio control a nivel nacional de un total de 72 casos de servicios de telecomunicaciones no autorizados.	Tratamiento a treinta y seis (36) casos sobre diversos servicios de telecomunicaciones no autorizados, que corresponden a diecinueve (19) de radiodifusión y televisión; uno (1) de servicios de valor agregado; nueve (9) de acceso a internet; y siete (7) del servicio

			de audio y video, a través de sistemas IPTV.
4	Control a los servicios de audio y video no autorizados.	Sistema de audio y video por suscripción no autorizado descubierto en noviembre de 2019 en la ciudad de Guayaquil.	ARCOTEL, en una intervención técnica – judicial conjunta con personal de la CCDR y la Coordinación Zonal 5, Fiscalía, Policía Judicial, y Criminalística, realizada en la ciudad de Guayaquil el 27 de noviembre de 2019, descubrió un sistema de telecomunicaciones no autorizado que permitía el acceso irregular a miles de canales de televisión.
5	Gestión de Vulnerabilidades de Seguridad Informática realizadas por EcuCERT.	Gestión de 29 tipos de vulnerabilidades, que abarcan la detección de 744.572 direcciones IP.	Como resultado del accionar permanente efectuado por el EcuCERT, durante el 2019, se ha logrado actuar en la gestión de vulnerabilidades detectadas en las diversas redes de telecomunicaciones que operan en el país, labor que se basa en el estudio de reportes remitidos por fuentes internacionales denominadas "feeds" que mantienen contacto directo con nuestro Centro de Respuesta a Incidentes Informáticos.
6	Gestión de Incidentes de Seguridad Informática realizadas por EcuCERT.	Gestión sobre nueve (9) tipos de incidentes, que comprenden un total de 806.581 direcciones IP	ARCOTEL gestionó nueve (9) tipos diferentes de incidentes informáticos, los cuales fueron notificados a los prestadores de servicios de telecomunicaciones o a las instituciones afectadas.
7	Normativa Técnica en el ámbito de la seguridad de las redes.	Aplicación de "NORMA TÉCNICA PARA COORDINAR LA GESTIÓN DE INCIDENTES Y VULNERABILIDADES QUE AFECTEN A LA SEGURIDAD DE LAS REDES Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES"	ARCOTEL, a partir del 15 de agosto de 2019 inicio la aplicación de la norma técnica para coordinar la gestión de incidentes y vulnerabilidades hacia los prestadores de servicios de telecomunicaciones del país, como resultado de este

			proceso por primera vez en Ecuador se ha aplicado una regulación que permite establecer medidas técnicas para la gestión de vulnerabilidades e incidentes en las redes de telecomunicaciones del país.
--	--	--	--

Fuente: Dirección Técnica de Control de Seguridad de Redes de Telecomunicaciones.  
 Elaborado por: Dirección Técnica de Control de Seguridad de Redes de Telecomunicaciones.

**5.3.4. DIRECCIÓN TÉCNICA DE HOMOLOGACIÓN DE EQUIPOS (CCDH)**

Durante el 2019, las principales actividades ejecutadas por la CCDH fueron:

**Tabla 18: Principales actividades realizadas por la Dirección Técnica de homologación de Equipos**

N°	Actividad Macro	Producto / Logro Planteado	Resumen																																
			CLASE / TERMINALES	Cantidad	%																														
1	Homologación de equipos	<p>Durante el 2019 se emitieron 1024 certificados de homologación.</p> <p>La información fuente para las estadísticas de homologación se encuentra publicada en la dirección: <a href="http://www.arcotel.gob.ec/homologacion-de-equipos-de-telecomunicaciones/">http://www.arcotel.gob.ec/homologacion-de-equipos-de-telecomunicaciones/</a></p>	<table border="1"> <tr> <th>CLASE / TERMINALES</th> <th>Cantidad</th> <th>%</th> </tr> <tr> <td>Acceso a internet (AI)</td> <td>28</td> <td>2.73%</td> </tr> <tr> <td>Servicio comunal (c)</td> <td>17</td> <td>1.66%</td> </tr> <tr> <td>Servicio móvil avanzado (SMA)</td> <td>641</td> <td>62.59%</td> </tr> <tr> <td>Servicio portador (P)</td> <td>24</td> <td>2.34%</td> </tr> <tr> <td>telecomunicaciones por satélite (TTS)</td> <td>8</td> <td>0.78%</td> </tr> <tr> <td>Servicio Troncalizado (T)</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Servicio de telefonía fija (STF)</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>No requerir homologación</td> <td>306</td> <td>29.88%</td> </tr> <tr> <td><b>Total general</b></td> <td><b>1024</b></td> <td><b>100.0%</b></td> </tr> </table>	CLASE / TERMINALES	Cantidad	%	Acceso a internet (AI)	28	2.73%	Servicio comunal (c)	17	1.66%	Servicio móvil avanzado (SMA)	641	62.59%	Servicio portador (P)	24	2.34%	telecomunicaciones por satélite (TTS)	8	0.78%	Servicio Troncalizado (T)	0	0	Servicio de telefonía fija (STF)	0	0	No requerir homologación	306	29.88%	<b>Total general</b>	<b>1024</b>	<b>100.0%</b>		
CLASE / TERMINALES	Cantidad	%																																	
Acceso a internet (AI)	28	2.73%																																	
Servicio comunal (c)	17	1.66%																																	
Servicio móvil avanzado (SMA)	641	62.59%																																	
Servicio portador (P)	24	2.34%																																	
telecomunicaciones por satélite (TTS)	8	0.78%																																	
Servicio Troncalizado (T)	0	0																																	
Servicio de telefonía fija (STF)	0	0																																	
No requerir homologación	306	29.88%																																	
<b>Total general</b>	<b>1024</b>	<b>100.0%</b>																																	
1	Informar al usuario sobre el estado de su equipo al momento de realizar una activación de una línea del servicio móvil avanzado.	Mensaje de comunicación enviado al usuario al momento de la activación de una línea del SMA (SIM card nueva).	Mecanismo de consulta en línea mediante el cual los prestadores del SMA consultan el estado de un equipo en el sistema de la ARCOTEL durante la activación de una nueva línea del SMA. El usuario recibe esta respuesta a través de un mensaje enviado a su equipo y puede conocer en ese instante si su terminal es apto para operar en el Ecuador.																																
2	Consultas ejecutadas por la ciudadanía para verificar el estado de un equipo del servicio móvil avanzado.	Portal web de la ARCOTEL <a href="http://tucelularlegal.arcotel.gob.ec/tucelularlegal/">http://tucelularlegal.gob.ec/tucelularlegal/</a> dedicado exclusivamente para que la ciudadanía realice consultas sobre el estado de su equipo en lo que respecta a homologación y robo/pérdida/hurto.	La ARCOTEL ha puesto a consideración de la ciudadanía una página web de consulta, mediante la cual los usuarios pueden consultar el estado de su equipo terminal tanto en lo que respecta a homologación como en lo que concierne a robo/pérdida/hurto. La página también contiene videos de soporte y preguntas frecuentes sobre homologación y equipos del SMA.																																

Fuente: Dirección Técnica de Homologación de Equipos.  
 Elaborado por: Dirección Técnica de Homologación de Equipos.

**5.3.5. UNIDAD DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES – DEAC**

Mediante Resolución ARCOTEL-2018-0057 de 24 de enero de 2018, el Director Ejecutivo delega a la Coordinación Técnica de Control la coordinación, supervisión y planificación de la gestión de la Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones.

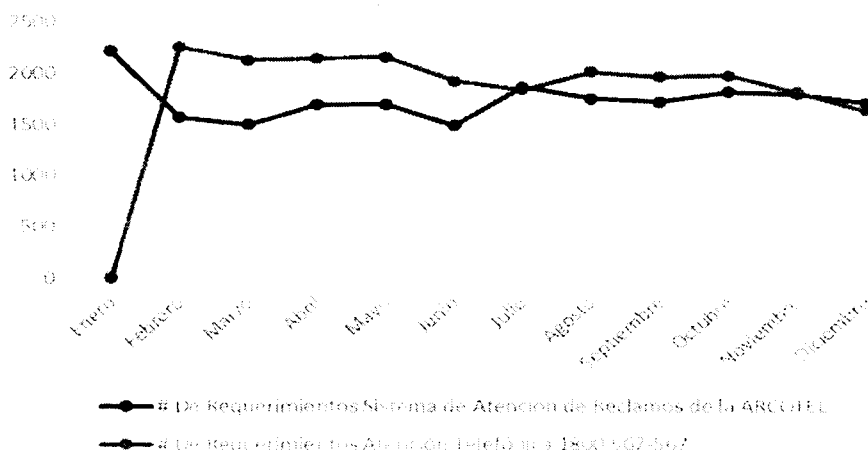
El total de los abonados, clientes y usuarios que ingresaron a través del Sistema de Atención de Reclamos SUARV2, de los servicios de telecomunicaciones durante el año 2019, asciende a 20.840, lo que corresponde a un crecimiento del 27.8% respecto al año anterior.

**Tabla 19: Requerimientos de los Servicios de Telecomunicaciones durante el 2019.**

Mes	# De Requerimientos Sistema de Atención de Reclamos	# De Requerimientos Atención Telefónica 1800 567-567	# De Requerimientos Atención Presencial. Encuestas realizadas
Enero	2221	0 *	288
Febrero	1571	2261	100
Marzo	1499	2131	86
Abril	1693	2149	77
Mayo	1700	2163	80
Junio	1490	1925	74
Julio	1864	1838	83
Agosto	1751	2015	87
Septiembre	1723	1961	81
Octubre	1820	1975	134
Noviembre	1799	1818	134
Diciembre	1709	1632	88
<b>TOTAL</b>	<b>20840</b>	<b>21868</b>	<b>1312</b>
<b>PROMEDIO</b>	<b>1737</b>	<b>1822</b>	<b>109</b>

Fuente: Unidad de Atención al Consumidor  
Elaborado por: Unidad de Atención al Consumidor

**Ilustración 1: Número de requerimientos de Servicios de Telecomunicaciones, DEAC 2019.**



Fuente: Unidad de Atención al Consumidor  
Elaborado por: Unidad de Atención al Consumidor



**• GESTIÓN DE ATENCIÓN Y REQUERIMIENTOS.**

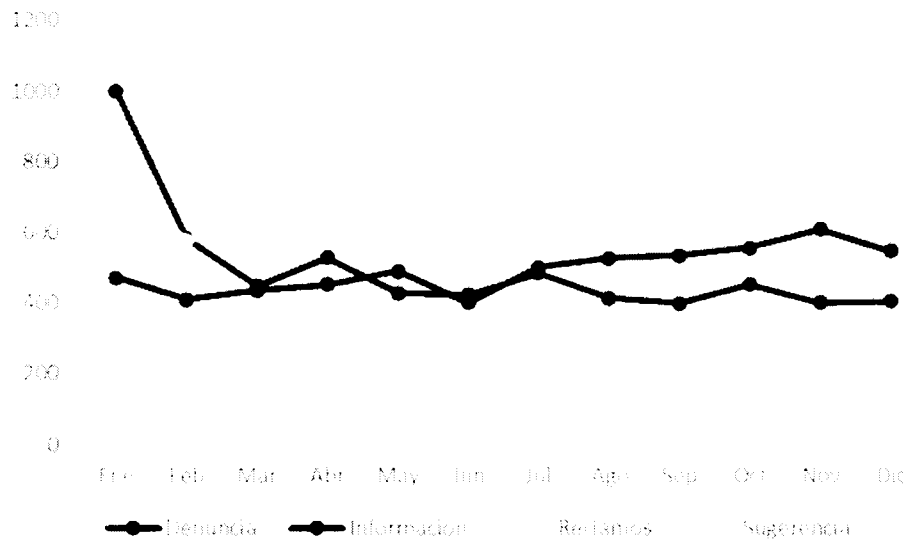
A continuación, se muestra los tipos de requerimientos ingresados por la población en el año 2019 que han sido atendidos y gestionados a nivel nacional por la Unidad de Atención al Consumidor, coordinaciones zonales y oficinas técnicas. Los requerimientos han ingresado por el Sistema Atención SUARV2 - Página Web ARCOTEL.

**Tabla 20:Tipos de requerimientos año 2019.**

REQUERIMIENTOS	MESES AÑO 2019												TOTAL
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Denuncia	473	411	436	452	491	402	502	527	534	556	608	546	5938
Información	1001	582	448	528	428	423	484	415	400	452	402	405	5968
Reclamos	742	577	612	713	781	663	871	803	782	808	785	755	8892
Sugerencia	5	1	3	0	0	2	7	6	7	4	4	3	42
<b>TOTAL</b>	<b>2221</b>	<b>1571</b>	<b>1499</b>	<b>1693</b>	<b>1700</b>	<b>1490</b>	<b>1864</b>	<b>1751</b>	<b>1723</b>	<b>1820</b>	<b>1799</b>	<b>1709</b>	<b>20840</b>

Fuente: Unidad de Atención al Consumidor  
Elaborado por: Unidad de Atención al Consumidor

**Ilustración 2:Tipos de requerimientos 2019.**



Fuente: Unidad de Atención al Consumidor  
Elaborado por: Unidad de Atención al Consumidor

**• GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS INGRESADOS POR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.**

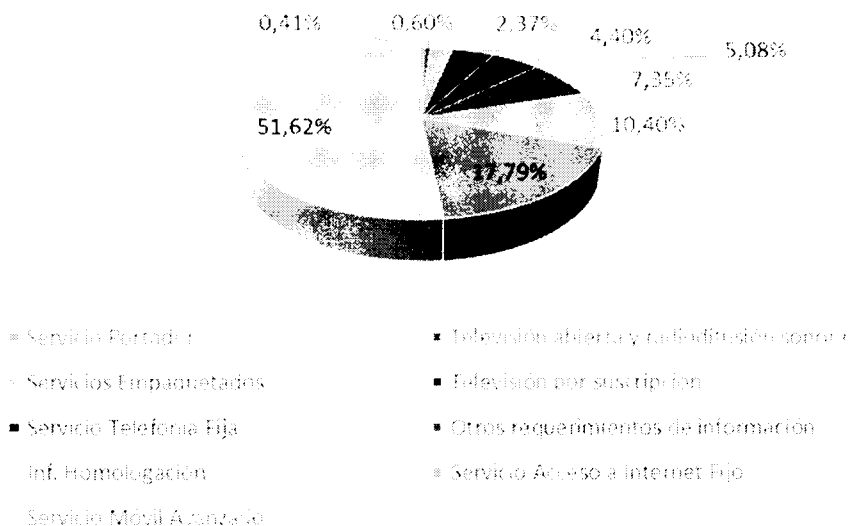
Para el mes de diciembre de 2019 se verificó el mayor número de requerimientos ingresados con respecto a los otros meses, debido a los eventos tradicionales como: navidad y fin de año. Los requerimientos atendidos a nivel nacional detallando los servicios de telecomunicaciones, se indican a continuación:

**Tabla 21: Número de Requerimientos por Servicio.**

REQUERIMIENTOS POR SERVICIO														
Servicio de Telecomunicaciones	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total	%
Inf. Homologación	418	238	189	430	80	255	209	125	122	0	2	99	2167	10,40
Otros requerimientos de información	139	64	87	159	185	104	0	174	179	247	149	44	1531	7,35
Servicio Acceso a Internet Fijo	292	271	269	262	321	238	394	319	351	400	263	327	3707	17,79
Servicio Móvil Avanzado	1144	813	734	651	894	703	1017	877	792	926	1186	1021	10758	51,62
Servicio Portador	4	2	5	3	7	7	9	9	9	9	12	10	86	0,41
Servicio Telefonía Fija	94	67	86	72	98	60	121	113	121	83	69	74	1058	5,08
Servicios Empaquetados	32	34	36	43	37	32	44	51	38	54	43	49	493	2,37
Televisión abierta y radiodifusión sonora	2	1	6	2	2	91	2	7	1	1	4	5	124	0,60
Televisión por suscripción	96	81	87	71	76	0	68	76	110	100	71	80	916	4,40
<b>Total</b>	<b>2221</b>	<b>1571</b>	<b>1499</b>	<b>1693</b>	<b>1700</b>	<b>1490</b>	<b>1864</b>	<b>1751</b>	<b>1723</b>	<b>1820</b>	<b>1799</b>	<b>1709</b>	<b>20840</b>	<b>100,</b>

Fuente: Unidad de Atención al Consumidor  
 Elaborado por: Unidad de Atención al Consumidor

**Ilustración 3: Porcentaje de Requerimientos ingresados durante 2019.**



Fuente: Unidad de Atención al Consumidor  
Elaborado por: Unidad de Atención al Consumidor

Según la tabla anterior, el mayor número de requerimientos ingresados corresponde al Servicio Móvil Avanzado con 10.758 requerimientos, es decir, 51,62% del total ingresado en el año 2019.

**6. PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS POR LOS PROCESOS DE ASESORÍA Y APOYO.**

**6.1. COORDINACIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA**

**6.1.1. DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN, INVERSIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.**

**• CUMPLIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN Y LA GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL.**

En este apartado se expone los resultados anuales de los indicadores que constan en la Planificación Anual Comprometida de la ARCOTEL, con sus respectivos objetivos.

Para el 2019, se registraron un total de 6 objetivos estratégicos, de los cuales 3 corresponden a la gestión de la ARCOTEL relacionada con la administración de títulos, control y regulación del Espectro, y los otros tres hacen referencia a los objetivos homologados, relacionados con la eficiencia institucional, presupuestaria y del talento humano de la entidad.

El mayor número de indicadores del nivel operativo N4, se concentra en las unidades desconcentradas en territorio, quienes registran en la herramienta los indicadores relacionados con el cumplimiento del Plan Anual de Control Técnico PACT 2019.

**Tabla 22. Número de objetivos e indicadores en la Herramienta GPR-2019**

Nivel	Objetivos	Indicadores
N1	6	34
N2	8	85
N4	40	498

Fuente: GPR – ARCOTEL-Módulo Administrador al 31-12-2019  
 Elaboración: Dirección de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos en cada indicador del nivel estratégico Nivel 1 (Estratégico) reportado en el año 2019

Tabla 23: Resultados de los Indicadores del nivel N1, ARCOTEL 2019

N°	Objetivo Estratégico	Indicador	Descripción	Meta 2019	Resultado 2019
1	Incrementar la eficiencia y eficacia de la regulación del uso del espectro radioeléctrico en los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión, y determinar su impacto regulatorio en el mercado.	Porcentaje de cumplimiento de Agenda Regulatoria	Este indicador mide el cumplimiento de los hitos relacionados con la elaboración de proyectos normativos de las diferentes áreas que componen la Coordinación Técnica de Regulación. En el año 2019 se superó la meta planteada por 7 puntos porcentuales.	89%	96%
2	Incrementar la eficiencia y eficacia del otorgamiento y administración de títulos habilitantes en los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión	Porcentaje de poseedores de TH que han entregado la información financiera derivada de sus obligaciones económicas.	Este indicador mide el cumplimiento de lo expuesto en la resolución 936, conforme la cual los poseedores de títulos habilitantes deberán presentar su información financiera contable a la ARCOTEL.	60%	50%
		Tiempo promedio de elaboración del informe de Liquidación y Reliquidación por obligación económica	La dirección de Gestión Económica de Títulos Habilitantes, mediante la reingeniería de los procesos, se propuso la reducción de los tiempos empleados en la liquidación y reliquidación de las obligaciones económicas de derechos de concesión variable del SMA 2,93%, servicio universal 1% y pago por concentración de mercado Art. 34 de los poseedores de títulos habilitantes.	29 DÍAS	1 DÍA
		Tiempo promedio de Otorgamiento de Títulos Habilitantes	Este indicador mide el tiempo de otorgamiento de títulos	98 DÍAS	100 DÍAS

N°	Objetivo Estratégico	Indicador	Descripción	Meta 2019	Resultado 2019
			habilitantes para los Servicios de Acceso a Internet (SAI) y para los Servicios de Audio y Video por Suscripción (AVS). La meta planteada fue de 100 días, y se alcanzó un resultado de 98 días a diciembre del 2019.		
		Tiempo promedio de atención a las solicitudes de Administración de Títulos Habilitantes	Mide el tiempo en atención a los Servicios de Acceso a Internet (SAI), Servicio de Audio y Video por Suscripción (AVS), Servicio de Telefonía (Red Inteligente) y Solicitudes de Prórrogas. El tiempo es medido desde el ingreso del trámite a la DEDA hasta que se emite los informes favorables.	24 DÍAS	14 DÍAS
		Porcentaje de Títulos Habilitantes inscritos en el tiempo establecido (3 días)	El Reglamento de Otorgamiento de Títulos Habilitantes considera hasta 3 días para la emisión del título habilitante (Reglamento OTH).	90%	100%
		Porcentaje de registros o marginaciones al T.H. en el tiempo establecido (3 días)	La Reglamento de Otorgamiento de Títulos Habilitantes, considera hasta 3 días para los registros o marginaciones al T.H (Reglamento OTH).	90%	90%
		Porcentaje de certificaciones, acceso a la información, copias, informes, gestión interna de la Unidad, etc. atendidos en el tiempo establecido (10 días)	La Reglamento de Otorgamiento de Títulos Habilitantes, considera hasta 10 días para atender las certificaciones y el acceso a la información, copias, informes, gestión interna de la Unidad. Art. 143 ERJAFE.	90%	100%
		Tiempo promedio de otorgamiento o renovación de títulos	El indicador mide el promedio de días que utiliza la Dirección	45 DÍAS	37 DÍAS

N°	Objetivo Estratégico	Indicador	Descripción	Meta 2019	Resultado 2019
		habilitantes para Red Privada y Servicio Comunal	Técnica de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico para otorgar títulos habilitantes a los prestadores de los servicios de redes privadas y servicio comunal. Se considera únicamente los trámites finalizados en el periodo con proyecto de resolución.		
3	Incrementar la eficacia y eficiencia del control técnico de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, radiodifusión, del uso del espectro radioeléctrico, seguridad de las redes de telecomunicaciones y de protección de datos personales; así como la homologación y certificación de equipos de telecomunicaciones	Porcentaje de estaciones de FM y TV controladas mediante monitoreo con la herramienta SACER	Mediante el sistema SACER <sup>3</sup> se realiza el Control de las estaciones concesionadas con títulos habilitantes que utilizan el espectro radioeléctrico en las bandas de radiodifusión FM y TV que operan con los parámetros autorizados. El cumplimiento de este indicador está atado al Plan Anual de Control Técnico de la entidad.	100%	100%
		Porcentaje acumulado de casos atendidos de control de sistemas no autorizados de telecomunicaciones, dentro del plazo establecido	En la Dirección Técnica de Control de Seguridad de Redes, así como en las coordinaciones zonales se reportan casos de servicio de sistemas no autorizados de telecomunicaciones. Por normativa los casos deben ser atendidos dentro de 20 días. Este es un indicador bajo demanda.	100%	100.00%
		Porcentaje acumulado de casos atendidos de control	En la Dirección Técnica de Control de Seguridad de Redes,	100%	100.00%

<sup>3</sup> Sistema Avanzado de Control del Espectro Radioeléctrico.

N°	Objetivo Estratégico	Indicador	Descripción	Meta 2019	Resultado 2019
		de servicios de larga distancia internacional no autorizados, dentro del plazo establecido.	así como en las coordinaciones zonales se reportan casos de servicio de larga distancia internacional no autorizados de telecomunicaciones. Por normativa los casos deben ser atendidos dentro de 20 días. Este es un indicador bajo demanda.		
		Porcentaje acumulado de requerimientos de control de seguridad de redes y de protección de datos personales en el plazo establecido.	Este indicador tiene por objeto Controlar aspectos técnicos sobre seguridad de redes y protección de datos personales requeridos a los prestadores de servicios de telecomunicaciones. El indicador se mide como el número de requerimiento atendidos en el plazo establecido de 20 días calendario sobre el total de requerimientos.	90%	100%
		Porcentaje de informes técnicos relacionados a interrupciones de todos los servicios	Este indicador mide el número de interrupciones tramitadas por las unidades desconcentradas zonales sobre el número de interrupciones reportadas por Prestadores. En 2019 se logró atender 629 interrupciones, cumpliendo con la meta establecida.	100.00%	100.00%
		Porcentaje de mediciones relacionadas al Plan de Expansión del SMA	El Plan de Expansión del SMA se mide a través del número de carreteras que cuentan con el servicio móvil avanzado. Cada unidad	100.00%	100.00%

N°	Objetivo Estratégico	Indicador	Descripción	Meta 2019	Resultado 2019
			desconcentrada en territorio tiene asignadas un número específico de mediciones en carretera, considerando en Plan Anual de Control Técnico.		
		EXTINCION -SAVS - Porcentaje de inspecciones relacionado a extinciones de THs de SAVS	Este indicador mide el cumplimiento de las inspecciones que realizan en el territorio las Coordinaciones Zonales, relacionadas con las extinciones de los Titulos habilitantes del Servicio de Audio y Video por Suscripción.	100%	100.00%
		Porcentaje de cumplimiento del Plan de Control Técnico - Listas	La Dirección de Control de Homologación de Equipos, con el objetivo de disminuir el número de terminales irregulares activados en las redes del SMA, realiza controles relacionados al cumplimiento de la normativa del Sistema de Listas Positivas y Negativas por parte de los prestadores del Sistema Móvil Avanzado.	100%	100.00%
		Porcentaje de cumplimiento del Plan de Control Técnico Homologación	Este indicador tiene por objeto verificar el cumplimiento de la homologación de equipos terminales de los prestadores de servicios de telecomunicaciones a través de inspecciones programadas y a una muestra de los locales de venta de equipos SMA. El indicador mide las acciones ejecutadas sobre las planificadas en el Plan Anual de Control Técnico 2019.	100%	100.00%



N°	Objetivo Estratégico	Indicador	Descripción	Meta 2019	Resultado 2019
		Porcentaje de gestión de presuntas frecuencias no autorizadas de R y TV	Mide la gestión de las presuntas frecuencias no autorizadas obtenidas de la ocupación mensual del Espectro Radioeléctrico de radiodifusión, en los años 2018 y 2019.	100.00%	100.00%
		Porcentaje de controles de inicio de operación de estaciones de R y TV	Este indicador mide el número de controles de inicio de operación de las estaciones de radiodifusión y televisión abierta, cuyos contratos fueron suscritos entre diciembre de 2017 y noviembre de 2018, más los no ejecutados en el 2018, por efecto de la providencia de sustanciación del proceso de anulación del concurso. Este control es realizado en territorio por cada una de las Unidades Desconcentradas Zonales.	100.00%	100.00%
		Porcentaje de verificación de reinicio de operaciones de estaciones de R y TV	Este indicador mide el reinicio de operaciones por suspensión de emisiones autorizadas a las estaciones de radiodifusión y televisión abierta, en los lugares en que se encuentren las estaciones del sistema SACER.	100.00%	100.00%
		Porcentaje de cumplimiento de auditoría de servicios de telecomunicaciones	La CCDS ejecuta auditorías técnicas a los prestadores de los servicios de telecomunicaciones, así como seguimientos al cumplimiento de las recomendaciones a auditorías técnicas conforme lo planificado en el plan de auditorías.	100%	110.00%

N°	Objetivo Estratégico	Indicador	Descripción	Meta 2019	Resultado 2019
		CALIDAD - SPT - Porcentaje de inspecciones de verificación de parámetros de calidad SPT	Este indicador refleja los informes relacionados a las inspecciones de verificación de parámetros de calidad del Servicio Portador de las Telecomunicaciones.	100%	100.00%
4	Incrementar la eficiencia institucional en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones	Porcentaje de procesos sustantivos mejorados	Este indicador mide los procesos sustantivos mejorados considerando La Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.	100.00%	100.00%
		Porcentaje de trámites administrativos simplificados	Mide el porcentaje de trámites administrativos que cada institución simplifica de acuerdo al Plan Anual de Simplificación. Con este indicador se da cumplimiento a la Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos	100.00%	100.00%
		Porcentaje de disponibilidad del ambiente de producción de plataformas de los servicios informáticos	Este indicador evalúa el porcentaje del tiempo que se encuentra disponible el hardware y software del ambiente de PRODUCCIÓN asociado a los servicios informáticos.	98%	99.74%
		Porcentaje de ejecución del desarrollo de sistemas informáticos conforme a la priorización aprobada por el Comité Informático	El indicador mide el porcentaje de ejecución de los aplicativos priorizados por el Comité Informático.	90%	95%
		Porcentaje de actualización de trámites en la plataforma RUTER	El Indicador permite conocer el grado de cumplimiento de la actualización de información de transparencia de trámites en la plataforma de Registro Único de Trámites y	100.00%	100.00%

N°	Objetivo Estratégico	Indicador	Descripción	Meta 2019	Resultado 2019
			Regulaciones RUTER.	-	
		Porcentaje de satisfacción del usuario externo	Conforme a las directrices del MDT para este indicador se midió el nivel de satisfacción del usuario externo. En el último trimestre del año 2019, se superó la meta planificada.	74%	92%
		Porcentaje de plataformas de los servicios informáticos que cuentan con soporte y mantenimiento vigente	Evalúa el porcentaje de los items de hardware y software de la infraestructura que cuentan con el soporte y mantenimiento vigente.	62%	80.65%
		Índice de gestión estratégica IGE	El Índice de Gestión Estratégica -IGE evidencia el desempeño institucional respecto al cumplimiento de su planificación estratégica (N1) en GPR	85%	96%
5	Incrementar el desarrollo del talento humano en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones	Porcentaje de inclusión de personas con discapacidades	A partir del año 2009, el porcentaje obligatorio de contratación de personas con discapacidad, es del 4% del total de trabajadores de cada empresa o patrono persona natural.	4%	4%
		Porcentaje de cumplimiento del plan estratégico de mejora del clima laboral.	El indicador busca medir el porcentaje de avance del cumplimiento de la ejecución del Plan Estratégico de Mejora, para incrementar el Clima Laboral de las instituciones intervenidas, con la finalidad de mejorar el desempeño de los servidores públicos y por ende la calidad en	100%	99.00%

N°	Objetivo Estratégico	Indicador	Descripción	Meta 2019	Resultado 2019
6	Incrementar el uso eficiente del presupuesto en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones	Porcentaje de Ejecución Presupuestaria	el servicio a la ciudadanía. La medición de la ejecución del presupuesto institucional (gasto corriente e inversión) considera los valores devengados en el periodo de medición. A diciembre 2019 se ejecutó \$ 18,830,592.12 USD, logrando un 97.17% de ejecución.	100%	97.11%

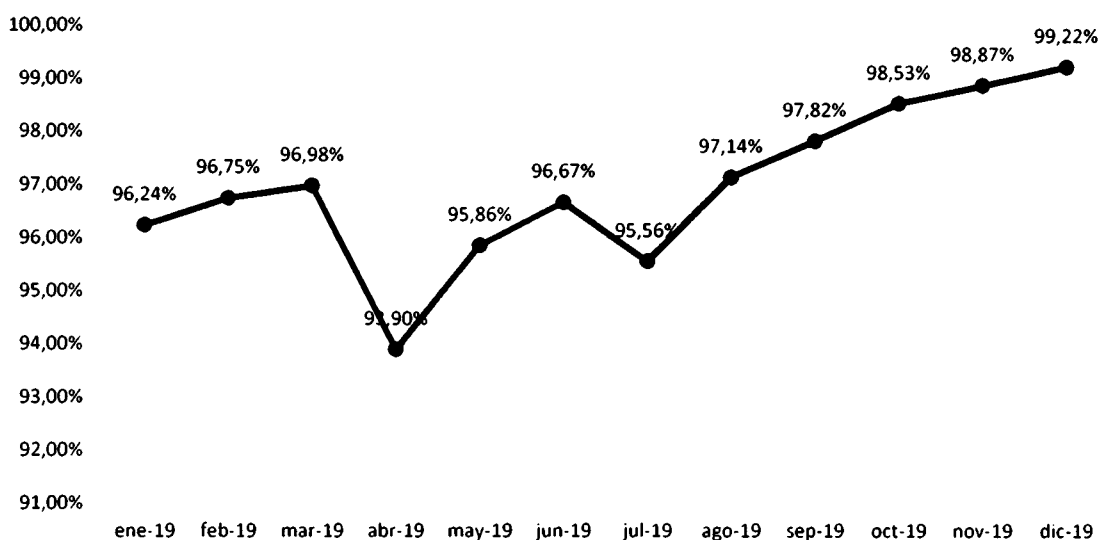
Fuente: GPR – ARCOTEL-Indicadores N1  
Elaboración: Dirección de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación.

• **ÍNDICE DE GESTIÓN ESTRATÉGICA – IGE**

El IGE obtenido de la herramienta Gobierno Por Resultados – GPR, es una evaluación de los resultados de los indicadores del nivel estratégico N1 de un periodo determinado, así también muestra en promedio el desempeño alcanzado del conjunto de indicadores reportados.

Un mayor índice de Gestión Estratégica es sinónimo de un mejor desempeño institucional. En diciembre 2019, el IGE de la ARCOTEL, se ubicó en el puesto 6 de 87 organizaciones del Estado que reporta su gestión en el Sistema Gobierno por resultados. El índice alcanzó un resultado de 99.22%.

**Ilustración 4: Evolución del índice de Gestión Estratégica de la ARCOTEL.**



Fuente: Ranking IGE 2019-Sistema Gobierno por Resultados (GPR) - ARCOTEL 2019  
Elaborado por: Dirección de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación.

**6.1.2. DIRECCIÓN DE PROCESOS, CALIDAD, SERVICIOS Y CAMBIO Y CULTURA ORGANIZACIONAL**

**• LEVANTAMIENTO DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES.**

La Dirección de Procesos, Calidad, Servicios y Cambio y Cultura Organizacional durante el año 2019, trabajó conjuntamente con las diferentes unidades administrativas de la ARCOTEL, con el objeto de levantar los documentos de procesos institucionales prioritarios para la institución. En el 2019 se levantaron los siguientes documentos institucionales:

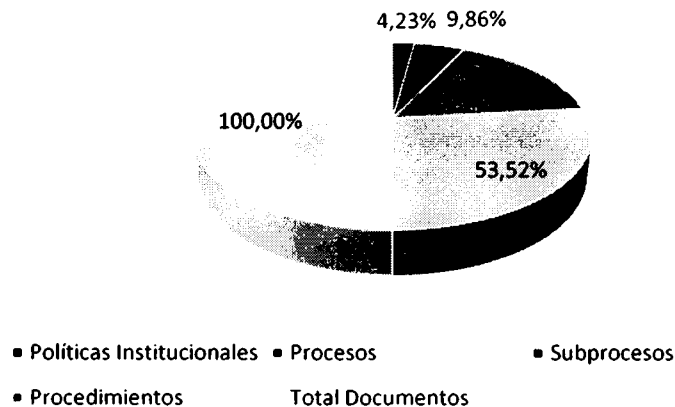
**Tabla 24:** Levantamiento de documentos institucionales de procesos

Tipo de documento	Número de documentos aprobados	
Políticas Institucionales	3	4,23%
Procesos	7	9,86%
Subprocesos	23	32,39%
Procedimientos	38	53,52%
<b>Total Documentos</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>

Fuente: Lista Maestra de Documentos - LMD

Elaborado por: Dirección de Procesos, Calidad, Servicios, Cambio y Cultura Organizacional.

**Ilustración 5:** Número de documentos Institucionales aprobados-2019



Fuente: Dirección de Procesos, Calidad, Servicios, Cambio y Cultura Organizacional.

Elaborado: Dirección de Procesos, Calidad, Servicios, Cambio y Cultura Organizacional.

**• SERVICIOS INSTITUCIONALES**

Actualmente la ARCOTEL, cuenta con 31 servicios con 298 trámites publicados en la plataforma Gob.EC (<https://www.gob.ec/arcotel>). Los trámites publicados corresponden a las siguientes unidades administrativas:

**Tabla 25:** Número de documentos publicados en la Plataforma GOB.EC-2019

Tipo de documento	Número de documentos aprobados
Dirección Técnica de Títulos Habilitantes de Servicios y Redes de Telecomunicaciones	215

Tipo de documento	Número de documentos aprobados
Dirección Técnica Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico	59
Dirección Técnica de Homologación de Equipos	10
Dirección Técnica de Control del Espectro Radioeléctrico	4
Dirección Técnica de Control de Seguridad de Redes de Telecomunicaciones	4
<b>Total</b>	<b>298</b>

Fuente: Plataforma GOB.EC

Elaborado: Dirección de Procesos, Calidad, Servicios, Cambio y Cultura Organizacional

A través de la herramienta Gob.EC, en el programa liderado por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información - MINTEL, se digitalizaron y publicaron en la plataforma Gob.EC 23 formularios que permiten al usuario solicitar trámites en línea.

El trámite más demandado, dentro de la plataforma es "Presentación de reclamos, denuncias, sugerencias o solicitudes de información de los servicios de telecomunicaciones", 74% de demanda del total., seguido de la solicitud de homologación de equipos terminales de telecomunicaciones (4%) solicitud de información pública (2%).

**• INDICADORES HOMOLOGADOS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL EFIC**

Con el fin de evaluar la eficiencia y eficacia operativa y presupuestaria de las instituciones de la Administración Pública Central, que tienen implementada la metodología y herramienta GPR, se han establecido un conjunto de criterios unificados para las dimensiones de procesos, talento humano y finanzas de la planificación institucional, que las entidades deberán asumir en su planificación estratégica y operativa.

De esta manera, dentro de los objetivos estratégicos de la Institución, se encuentra el Objetivo "Incrementar la eficiencia institucional en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones".

Considerando lo anterior, la Dirección de Procesos, Calidad, Servicios, Cambio y Cultura Organizacional, está a cargo del reporte y gestión de los siguientes indicadores:

**a) Porcentaje de satisfacción del usuario externo**

Este indicador homologado permite cuantificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto a los servicios que prestan las instituciones públicas.

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para cuantificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos definió tres servicios con base en los lineamientos del Ministerio de Trabajo – MDT. Para esta la medición se aplicó la Guía Metodológica para la Evaluación y Medición de la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos.

Las metas para el año 2019 de este indicador se definieron conforme al "Manual para la generación de indicadores homologados 2019 - GPR", documento de la Secretaría Técnica "Planifica Ecuador".

**Tabla 26:** Servicios considerados para la evaluación de satisfacción del cliente externo por trimestre.

Servicios	Período	Meta	Satisfacción Usuario Externo
Solicitud de homologación de equipos terminales de telecomunicaciones.	II Trimestre 2019	74%	71,29%
*Solicitud de homologación de equipos terminales de telecomunicaciones *Bloqueo de equipos terminales de servicio móvil avanzado.	III Trimestre 2019	74%	84,29%
Solicitud de homologación de equipos terminales de telecomunicaciones. *Bloqueo de equipos terminales de servicio móvil avanzado. *Atención al consumidor de servicios de telecomunicaciones.	IV Trimestre 2019	74%	91,91%

Fuente: Anexo 6-Informe de resultados de medición y evaluación de percepción de la calidad de los servicios públicos Trimestre II, II, IV.

Elaborado Por: Dirección de Procesos, Calidad, Servicios, Cambio y Cultura Organizacional

El resultado obtenido en el año 2019 por La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones-ARCOTEL, para el indicador homologado "EFIC: Percepción de satisfacción del usuario externo", fue del 82.50%

**b) Porcentaje de trámites administrativos simplificados**

Este indicador mide el porcentaje de trámites administrativos que cada institución simplifica de acuerdo al Plan Anual de Simplificación de Trámites, en cumplimiento a la Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.

La Agencia, estableció la priorización de simplificación de los siguientes trámites administrativos por semestre:

- Primer semestre (3) Trámites: Otorgamiento del Título Habilitante para el Servicio de Acceso a Internet para personas naturales; Otorgamiento del Título Habilitante para el Servicio de Acceso a Internet para personas jurídicas de derecho privado; y, Otorgamiento del Título Habilitante para el Servicio de Acceso a Internet para empresas públicas.
- Segundo semestre (1 Trámite): Notificación de reserva, asignación y liberación de recurso numérico geográfico para el Servicio de Telefonía Fija; y, Concesión o Autorización de Frecuencias Temporales (Enlaces radioeléctricos, Modulación Digital de Banda Ancha, Sistema Troncalizado, Radio de dos vías, Radiolocalización-Radares, Móvil Aeronáutico y Radionavegación) para Persona Natural.
- **POSTULACIÓN DE LA ARCOTEL PARA OBTENER EL RECONOCIMIENTO EL NIVEL COMPROMETIDO - PROEXCE**

La ARCOTEL durante el año 2019, dentro del proceso de mejora continua y cierre de las brechas identificadas en la matriz para el primer nivel del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia - MECE, en el que se miden cinco criterios: LIDERAZGO, ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN, TALENTO HUMANO, ALIANZA, RECURSOS y PROCESOS, con la finalidad de presentar la postulación al nivel "Comprometido", ante el MDT.

**Tabla 27: Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia-MECE**

Modelo R –Primer Nivel Comprometido	Porcentaje
Postulación presentada	84,55%

Fuente: Matriz de Primer Nivel PROEXCE

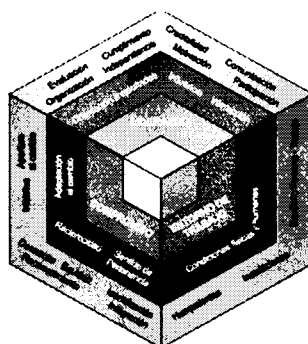
Elaborado: Dirección de Procesos, Calidad, Servicios, Cambio y Cultura Organizacional

• **CLIMA LABORAL Y CULTURA ORGANIZACIONAL**

El Ministerio del Trabajo - MDT aplicó en el año 2019 en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL la medición anual del Clima Laboral y bianual de la Cultura Organizacional, cuyos resultados alcanzados se presenta a continuación:

- **Participación.** Con la intervención de 382 servidores de la población objetivo (439 servidores) en la medición, la ARCOTEL obtuvo una participación global del 87%, con lo cual garantizó el nivel mínimo (80%) establecido en la *Norma Técnica para Medición de Clima Laboral del Servicio Público*, la cual dispone:
- **Indicador de Clima Laboral (ICL).** El Indicador de Clima Laboral (ICL) ha sido obtenido a partir de las valoraciones de los diferentes componentes, factores y sub factores medidos, e identifica el porcentaje de aceptación que la ARCOTEL en general ha obtenido en relación al clima laboral percibido por parte de sus servidores. En la medición 2019 el ICL institucional es igual al 77%, correspondiente dentro de la escala a "Muy bueno" lo cual significa que la percepción sobre el clima laboral está por encima del promedio, y si bien es cierto la ARCOTEL cuenta con un buen ambiente de trabajo, existen sub factores que pueden ser mejorados y/o sostenidos.

**Ilustración 6: Cubo de medición de clima laboral-factores y sub factores evaluados.**



Fuente: Ministerio de Trabajo-MDT  
Elaborado: CPDP

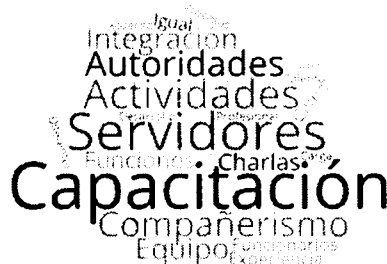
En cuanto a la percepción de los servidores públicos recopilada en la pregunta abierta, las palabras claves para trabajar están orientadas a temas:

- Capacitación



- Compañerismo
- Actividades
- Integración
- Equipo

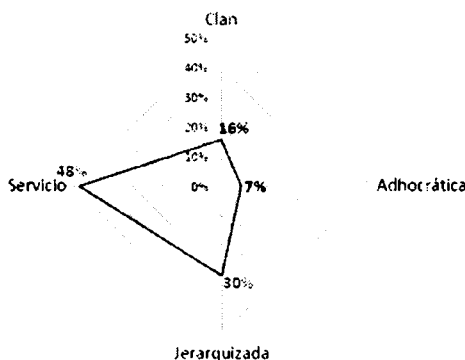
**Ilustración 7: Resultado Pregunta abierta Percepción Clima Laboral**



Fuente: Ministerio de Trabajo-MDT  
Elaborado: CPDP

- **Cultura organizacional.** Conforme a los resultados obtenidos, el tipo de cultura organizacional predominante en la ARCOTEL es aquella denominada de Servicio (48%), siendo un resultado coherente a la gestión misional de esta entidad.

**Ilustración 8: Resultados medición de Cultura Organizacional.**



Fuente: Ministerio de Trabajo-MDT  
Elaborado: CPDP

El tipo de cultura organizacional de Servicio, significa que: la entidad se orienta a resultados.

Los líderes son guías. El elemento que mantiene unida a la institución es el énfasis por cumplir metas y objetivos institucionales enfocados al servicio a la ciudadanía.

### 6.1.3. DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Dentro de la gestión realizada por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, en el año 2019 se entregaron los siguientes sistemas informáticos.

- **SISTEMAS INFORMÁTICOS IMPLEMENTADOS.**

**Tabla 28:** Sistemas Informáticos implementados en 2019.

Sistema Informático	Descripción
Actualización del Sistema "Tu celular legal"	Permite a los usuarios, a través de un dispositivo móvil, realizar consultas del estado de su equipo móvil para determinar que no esté bloqueado por robo, hurto, pérdida o no homologado, y sea factible su uso en Ecuador.
Automatización de la entrega del Plan de contingencia	Permite a los concesionarios de los servicios de telecomunicaciones ingresar en línea los planes de contingencia que anualmente tienen la obligación de entregar en ARCOTEL
Conciliación de equipos bloqueados con Perú	Fue necesario realizar una conciliación con una base inicial de equipos bloqueados por Perú y su respectivo bloqueo y liberación con las operadoras del servicio móvil avanzado de Ecuador.
Cambios sustanciales al sistema de facturación SIFAF	Varios cambios de mucha relevancia se han realizado, entre los que se puede destacar: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementación de la facturación electrónica</li> <li>2. Integración con sistemas informáticos internos como son Infracciones y Sanciones, Homologación de equipos.</li> <li>3. Implementación de un módulo para gestión de cobro de facturas con juicio coactivo</li> <li>4. Implementación de un módulo para control de garantías de títulos habilitantes</li> <li>5. Cuadre de valores con sistema de finanzas gubernamental E-SIGEF</li> <li>6. Implementación de un módulo de cuentas contables</li> <li>7. Implementación de la emisión de títulos de crédito</li> </ol>
Implementación de la Administración del Servicio Móvil Marítimo	Dado que en la Ley de Telecomunicaciones, se nombró a ARCOTEL como el responsable de la gestión del servicio móvil marítimo, se realizó la implementación necesaria para realizar el ingreso y facturación de este servicios en los sistemas informáticos SPECTRA y SIFAF
Consultas Web del cuadro nacional de atribución de frecuencias	Herramienta de consulta del Plan Nacional de Frecuencias, alojada en el sitio web institucional, cuyo contenido sea actualizable en función del archivo fuente en Excel provisto por la CRDE.
Activación del sistema de Patrocinio Judicial	Se realizó las implementaciones necesarias para activar el sistema de Patrocinio Judicial para la gestión de los casos judiciales que se maneja en ARCOTEL.
Reingeniería del sistema de registro de títulos habilitantes	Implementación del registro de títulos habilitantes de radioaficionados, de audio y video por suscripción, accionistas y reportería.
Cambios sustanciales al sistema de Información de Servicios de Telecomunicaciones SIETEL	Se realizaron importantes implementaciones que se detallan a continuación: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se implementó el módulo para ingreso de información del Servicio de Acceso a Internet.</li> <li>2. Se implementó el módulo de Servicio de Audio y Video por Suscripción.</li> <li>3. Se implementó el módulo de Servicio de Portadores.</li> <li>4. Se implementó el módulo para el control de llamadas nacionales e internacionales para detección de BYPASS</li> </ol>

Sistema Informático	Descripción
Reingeniería al sistema de Homologación de equipos	<p>Se realizó una actualización al sistema de homologación para los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incorporación de consulta con información GSMA para el proceso de validación y certificación de equipos</li> <li>2. Implementación de liberación de equipos no homologados interactuando con listas negativas.</li> <li>3. Incorporación del proceso de certificados de equipos que no requieren homologación.</li> </ol>

Fuente: Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.  
 Elaborado: Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.

**6.1.4. CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO.**

La Contraloría General del Estado en el periodo 2018 - 2019, realizó auditorías y notificó a la ARCOTEL con 15 informes, de los cuales suman 67 recomendaciones; a continuación, se presenta un resumen de las recomendaciones que se encuentran en proceso de cumplimiento.

**Tabla 29:** Recomendaciones de la Contraloría General del Estado pendientes de cumplimiento.

No.	No. de Informe/Examen	Fecha de aprobación del Informe	Total de Recomendaciones
1	DNAI-AI-0143-2018	16-Feb-18	1
2	DNAI-AI-0197-2018	26-Feb-18	5
3	DNA4-0030-2018	8-Jun-18	1
4	DNAI-AI-0454-2018	26-Jun-18	2
5	DNA4-0032-2018	8-Jun-18	2
6	DNA4-0033-2018	8-Jun-18	2
7	DNA4-0037-2018	20-Ago-18	6
8	DNAI-AI-0583-2018	20-Ago-18	8
9	DNA4-0001-2019	11-Feb-19	1
10	DNA4-0046-2018	12-Oct-18	3
11	DNAI-AI-0098-2019	21-Feb-19	7
12	DNA4-0009-2019	7-Jun-19	9
13	DNAI-AI-0319-2019	7-Ago-19	10
14	DNA4-0021-2019	30-Ago-19	3
15	DNA4-0027-2019	28-Ago-19	7
<b>Total de Recomendaciones</b>			<b>67</b>

Fuente: Matriz de seguimiento y Evaluación de las Recomendaciones de la CGE.  
 Elaborado: Dirección de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación.

Dentro del seguimiento a las recomendaciones emitidas por el organismo de control se ha realizado las siguientes acciones de seguimiento que han sido reportados a la Auditoría Externa conforme el siguiente cuadro.

*Handwritten signature/initials*

**Tabla 30:** Seguimiento a las recomendaciones de la auditoría externa Contraloría General del Estado.

SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA EXTERNA CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO	
ACCIONES DE SEGUIMIENTO ENVIADO A LA AUDITORIA EXTERNA	42
EXPEDIENTES JUDICIALES (ACCIONES DE PROTECCIÓN Y LAUDOS ARBITRALES EN OTROS)	18
ACCIONES DE SEGUIMIENTO EN PROCESO POR TEMAS DE CONCURSOS DE FRECUENCIAS	7
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>

Se encuentra pendiente los resultados del examen de seguimiento a las recomendaciones de la Contraloría General del Estado.

**6.2. COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA**

**6.2.1. DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO**

- **ESTADÍSTICA DEL PERSONAL**

Conforme al distributivo de personal que administra la Dirección de Talento Humano, con corte al 31 de diciembre de 2019, se señala que la ARCOTEL cuenta con 430 servidores y trabajadores, conforme la siguiente distribución:

**Tabla 31:** Tipo de contrato de los servidores públicos de la ARCOTEL-2019

RELACIÓN LABORAL	
CONTRATO INDEFINIDO	53
CONTRATO OCASIONAL	7
CONTRATO OCASIONAL NJS	2
NOMBRAMIENTOS NJS	30
NOMBRAMIENTOS	244
NOMBRAMIENTOS PROVISIONALES	94
<b>TOTAL</b>	<b>430</b>

Fuente: Dirección de Talento Humano.  
Elaborado: Dirección de Talento Humano.

- **REFORME AL ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS-PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.**

A través de Resolución 13-13-ARCOTEL-2019, de 30 de agosto de 2019, el Directorio de la ARCOTEL, aprobó la reforma al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional Por Proceso – Portafolio De Productos Y Servicios.

- **PLANIFICACIÓN DE TALENTO HUMANO 2019**

Con Oficio Nro. MDT-SFSP-2019-1176 de 18 de julio de 2019, el Ministerio del Trabajo aprobó la Planificación de Talento Humano 2019 de la institución.

*Handwritten signature and initials.*

• **RECLASIFICACIÓN DE PUESTOS DERIVADOS DE LA PLANIFICACIÓN DE TALENTO HUMANO.**

De acuerdo al plan consolidado de la planificación de talento humano 2019 aprobada por el Ministerio del Trabajo, la institución solicitó al Ente Rector la autorización para el proceso de reclasificación de 8 puestos vacantes; como respuesta, con Oficio MDT-SFSP-2019-1300 de 31 de julio de 2019 se aprobó el proceso. La institución emitió los respectivos nombramientos provisionales, a los servidores de la institución.

• **POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA “PEA”-2019**

Con Oficio Nro. MDT-SFSP-2019-1630 de 25 de septiembre de 2019, el Ministerio del Trabajo aprobó la PEA institucional, conforme el siguiente detalle:

**Tabla 32: Población Económicamente Activa -ARCOTEL -2019**

PROCESO	Nro. DE PUESTOS	% PEA
GOBERNANTE SUSTANTIVO (70%)	310	69,20%
ADJETIVO (30%)	134	29,91%
BANCO DE PERSONAL DE PROCESO DE APOYO	4	0,89%
<b>TOTAL</b>	<b>448</b>	<b>100%</b>

Fuente: Dirección de Talento Humano.  
Elaborado: Dirección de Talento Humano.

• **RACIONALIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**DESVINCULACIÓN DE 36 SERVIDORES POR COMPRA DE RENUNCIAS CON INDEMNIZACIÓN**

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, con el fin de racionalizar y optimizar el talento humano en la institución, conforme la Resolución Nro. ARCOTEL-2019-0931 de 11 de diciembre de 2019, ejecutó el proceso de desvinculación de treinta y seis (36) servidores por compra de renuncias con indemnización.

**PAGO DE COMPENSACIÓN POR JUBILACIÓN NO OBLIGATORIA – BONOS DE ESTADO**

La institución, a través de la Dirección de Talento Humano en cumplimiento a la norma vigente y conforme la validación previa del Ente Rector a través de oficio Nro. MDT-CGPGE-2019-0213 de 27 de diciembre, realizó la gestión pertinente para que al Ministerio de Economía y Finanzas, disponga el pago de USD. \$ 227.297,50 (Doscientos veintisiete mil doscientos noventa y siete con 50/100 Dólares de los Estados Unidos de Norteamérica) en Bonos del Estado, valor que corresponde a los seis (6) beneficiarios, ex servidores de la ARCOTEL, desvinculados en el periodo fiscal 2016.

**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 2019**

La Dirección de Talento Humano, conforme la norma vigente llevó a cabo el proceso de evaluación del desempeño 2019, en la plataforma tecnológica SIITH, y fueron evaluados 366 servidores de la institución.

Adicionalmente, con Memorando Nro. ARCOTEL-CADT-2020-0001-M se notificó a la Máxima Autoridad los resultados de la percepción de la evaluación del Nivel Jerárquico Superior.

**PLAN CAPACITACIÓN DEL PERSONAL 2019**

La Dirección de Talento Humano a continuación presenta el Reporte de Ejecución Plan Anual de Capacitación – ARCOTEL 2019, aprobado con Resolución ARCOTEL-2019-0247 de 04 de abril de 2019.

**Tabla 33: Ejecución Plan Anual de Contrataciones 2019**

Eventos de capacitación	Participantes
Atención al usuario en la administración Pública.	24
Auditoría para no auditores.	1
Código Orgánico Administrativo	20
Cómo lidiar en situaciones de corrupción.	89
Control en la gestión organizacional por procesos.	7
Control en la gestión pública	12
Control en las fases de contratación Pública	4
Control Interno (CUENCA)	1
Evaluación por procesos y visio aplicado a procesos	4
Financiamiento sector Surveillance.	2
Generalidades del Código Orgánico Administrativo.	17
Gestión Documental y Archivo	5
Impugnación en el código orgánico administrativo.	3
Jornada de Conferencias Técnicas de Telecomunicaciones, Sociedad y Control Técnico.	57
Responsabilidad	4
Seguridad vial y manejo a la defensiva.	19
Taller de integración y trabajo en equipo.	9
Técnicas de investigación cualitativa de la información.	1
<b>Total General</b>	<b>281</b>

Fuente: Dirección de Talento Humano.  
Elaborado: Dirección de Talento Humano.

Del cuadro precedente se evidencia que se ejecutaron 18 actividades de capacitación con la participación de 281 servidores.

• **SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL**

**DOTACIÓN DE BENEFICIO DE UNIFORMES Y ROPA DE TRABAJO A SERVIDORES Y TRABAJADORES DE LA ARCOTEL:**

Mediante resolución ARCOTEL-2019-0785 de 8 de octubre de 2019, se aprobaron los pliegos e inicio del proceso de catálogo electrónico para la confección, adquisición y dotación de uniformes institucionales para los servidores de la ARCOTEL.

Mediante resolución ARCOTEL-2019-0881 de 22 de noviembre de 2019, se aprobaron los pliegos e inicio del proceso de catálogo electrónico para la confección, adquisición y dotación de ropa de trabajo para los trabajadores amparados por el Código de Trabajo de la ARCOTEL.

La Dirección de Talento Humano realizó la entrega de EPP's (Equipos de protección personal) a los servidores de la Unidad de Gestión Documental y Archivo.

**COMITÉ PARITARIO:**

En el mes de marzo de 2019, la Dirección de Talento Humano realizó el registro de los Organismos Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo, en la plataforma del Ministerio del Trabajo.

**INSPECCIÓN DE SEGURIDAD DE INSTALACIONES:**

En el mes junio de 2019, se realizó el levantamiento de inspección de Seguridad de instalaciones, de los edificios de la ciudad de Quito, y se elaboró el informe técnico Nro. ARCOTEL-CADT-2019-0970-M, que fue puesto en conocimiento de las autoridades.

**CAPACITACIÓN:**

En el mes de marzo de 2019, se ejecutó la campaña informativa denominada "Cuida tu salud".  
 En el mes de junio de 2019, la Dirección de Talento Humano llevó a cabo la campaña preventiva de VIH, dirigida a los servidores y trabajadores de la ARCOTEL.  
 Adicional, se ejecutó en acompañamiento con la Unidad de Comunicación Social, la campaña de Ergonomía.  
 En el mes de diciembre de 2019, se realizó la campaña informativa denominada "Tips para prevención de la influenza".

- **CUMPLIMIENTO DE INCLUSIÓN LABORAL**

**PORCENTAJE DE INCLUSIÓN LABORAL DEL ARCOTEL**

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, al momento cuenta con el porcentaje de inclusión correspondiente al 5,85%, conforme el siguiente detalle:

Tabla 34: Porcentaje de Inclusión Laboral 2019

DETALLE DE CUMPLIMIENTO	
VINCULADO AL ARCOTEL CON DISCAPACIDAD	12
VINCULADO SUSTITUTOS	6
% VINCULADO AL ARCOTEL	5.85%

Fuente: Dirección de Talento Humano.  
 Elaborado: Dirección de Talento Humano.

Cabe mencionar que, conforme el artículo 10 de la Norma para la Calificación y Certificación de Sustitutos Directos de Personas con Discapacidad, la institución tiene 6 servidores registrados como sustitutos.

**6.2.2. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**

- **CONTRATACIÓN**

La ARCOTEL sustanció procesos de contratación pública para atender las demandas de obras, bienes y servicios, aplicando procedimientos dinámicos, procedimientos comunes y procedimientos de consultoría, así como de infima cuantía, especiales y de régimen especial, cuyos valores se detallan a continuación.

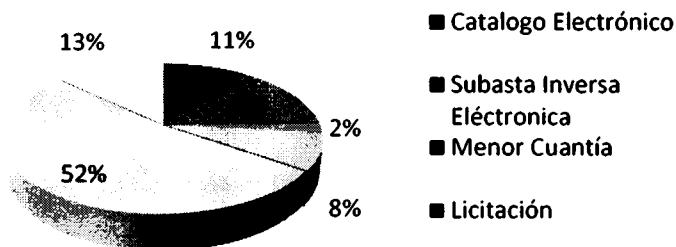
*GP*

**Tabla 35:** Detalle de los procesos de contratación públicos y monto – 2019.

DETALLE		VALORES USD	EJECUCIÓN
Resumen de Procesos de Contratación	Obras	-	0%
	Bienes	\$ 1.527.944,94	43,82%
	Servicios	\$ 1.959.060,25	56,18%
	<b>Total</b>	<b>\$ 3.487.005,19</b>	
DETALLE DE PROCESOS DE CONTRATACIÓN EN USD			
Procedimientos Dinámicos	Catálogo Electrónico	\$ 363.210,93	10,42%
	Subasta Inversa Electrónica	\$ 490.533,24	14,07%
Procedimientos Comunes	Licitación	\$ 284.446,79	8,16%
	Cotización	-	0,00%
	Menor Cuantía	\$ 72.157,60	2,07%
	Obras	-	0,00%
Procedimientos Consultoría de	Concurso Público	-	0,00%
	Lista Corta	-	0,00%
	Contratación Directa	-	0,00%
Otros	Ínfima Cuantía	\$ 451.561,53	12,95%
	Especiales	-	0,00%
	Régimen Especial	\$ 1.825.095,10	52,34%
<b>TOTAL</b>		<b>3.487.005,19</b>	

Fuente: Dirección Administrativa.  
Elaborado: Dirección Administrativa.

**Ilustración 8 :** Procesos de contratación ejecutados durante el año 2019.



Fuente: Dirección Administrativa.  
Elaborado: Dirección Administrativa.

**• TRANSFERENCIAS**

A diciembre de 2019, la ARCOTEL registra bienes inmuebles por \$ 20.025.575,95 USD. En el ejercicio fiscal 2019, se enajenaron bienes por un valor de \$ 1.051.506,33 de acuerdo al siguiente detalle:

*[Handwritten signature]*



**Tabla 36: Enajenamiento de Bienes ARCOTEL-2019**

CANTIDAD BIENES	DESCRIPCIÓN DEL BIEN	BENEFICIARIO	VALOR CONTABLE
782	Bienes muebles en desuso	Entidades sin fines de lucro	105.666,45
3	Vehículos de gama alta	Presidencia de la República, Ministerio de Turismo, Gobernación de Esmeraldas	86.300,01
1	Centro de Capacitación Iñaquito	Secretaría del Deporte	859.539,87
2	*Oficinas edificios Forum y La Previsora	*INMOBILIAR	572.107,79.
<b>TOTAL</b>			<b>1.051.506,33</b>

\* Transferencia gratuita en proceso.

Fuente: Dirección Administrativa.  
Elaborado: Dirección Administrativa.

### 6.2.3. DIRECCIÓN FINANCIERA

- RECAUDACIÓN:**

La recaudación de ingresos de la ARCOTEL al 31 de diciembre de 2019 fue de USD \$ **247.760.571,72**.

**Tabla 37: Ejecución de Recaudación-ARCOTEL 2019.**

PARTIDA PRESUPUESTARIA	DESCRIPCIÓN PARTIDA	RECAUDADO ACUMULADO USD.
130312	Concesiones en el Sector de las Telecomunicaciones	187.198.363,62
130419	Pago por Concentración de Mercados en el Sector de las Telecomunicaciones	30.711.009,69
130499	Otras Contribuciones	26.339.723,70
140305	Telecomunicaciones	163.030,06
170399	Otros Intereses por Mora	2.469.883,26
170499	Otras Multas	196.940,87
190499	Otros no Especificados	638.420,52
380105	Anticipos por Devengar de Ejercicios Anteriores Compra de Bienes y/o Servicios	43.200,00
<b>Total general</b>		<b>247.760.571,72</b>

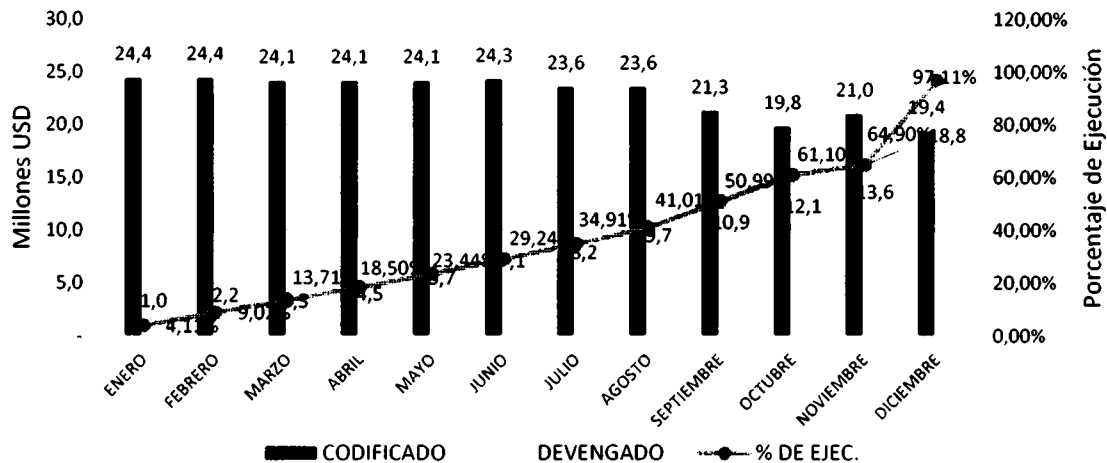
Fuente: E-sigef al 31-12-2019  
Elaborado: Dirección Financiera.

Como se puede evidenciar en la tabla anterior, entre los principales rubros de recaudación se puede evidenciar que son los correspondientes a Concesiones en el Sector de las Telecomunicaciones, Pago por concentración de mercados en el Sector de las Telecomunicaciones y otras contribuciones.

- EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA:**

El presupuesto codificado de la ARCOTEL al 31 de diciembre 2019, según información del sistema E-SIGEF fue de USD 19.390.318,80 (con fuente 998), alcanzándose una ejecución del 97.11% es decir, USD 18.830.592,12.

Ilustración 9: Ejecución Presupuestaria 2019 (Millones USD)



Fuente: E-sigef al 31-12-2019  
Elaborado por: Dirección Financiera.

Tabla 38: Ejecución Presupuestaria por tipo de gasto-ARCOTEL.

Descripción	CODIFICADO USD.	DEVENGADO USD.	% Ejec.
51 Gastos en Personal	12.314.459,91	12.314.459,91	100,00%
53 Bienes y Servicios de Consumo	3.163.219,67	2.630.694,36	83,17%
57 Otros Gastos Corrientes	447.089,18	446.963,17	99,97%
58 transferencias y Donaciones	225.382,86	217.967,50	96,71%
71 Egresos en personal para Inversión	1.784.897,50	1.773.835,00	99,38%
73 Bienes y servicios para inversión	-	-	0,00%
84 Egresos de Capital	1.446.198,94	1.437.654,12	99,41%
99 otros Pasivos	9.070,74	9.018,06	99,42%
<b>Total, general</b>	<b>19.390.318,80</b>	<b>18.830.592,12</b>	<b>97,11%</b>

Fuente: E-sigef al 31-12-2019  
Elaborado por: Dirección Financiera.

En la tabla anterior se observa la ejecución presupuestaria por tipo de gasto corriente, la misma que muestra que el grupo "51 Gastos en Personal" tiene una mayor ejecución en el presupuesto institucional.

**6.3. COORDINACIÓN GENERAL JURÍDICA.**  
**6.3.1. DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA.**

En el año 2019, la Gestión de Asesoría Jurídica (Procesos Internos) atendió los siguientes trámites:

**Tabla 39: Requerimientos realizados por la Gestión de Asesoría Jurídica-2019**

Descripción	CODIFICADO USD.
Criterios Jurídicos	144
Informes Jurídicos	39
Propuestas Jurídicas	44
Asesoramientos Jurídicos	28
<b>Total general</b>	<b>255</b>

Fuente: Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones- ARCOTEL - CJUR  
Elaborado por: Dirección de Asesoría Jurídica.

### 2.3.1. DIRECCIÓN DE IMPUGNACIONES.

En el 2019 la Dirección de Impugnaciones sustanció 116 procesos administrativos los cuales se detallan a continuación:

**Tabla 40: Procesos Administrativos 2019**

Descripción	CODIFICADO USD.
Recursos de Apelación	56
Recursos Extraordinarios de Revisión	24
Solicitud de Nulidad	7
Reclamo administrativo	4
Revisión de Oficio	2
Revocatoria de actos desfavorables	2
Solicitud de suspensión de acto	11
Impugnaciones	10
<b>Total general</b>	<b>116</b>

Fuente: Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones- ARCOTEL - CJUR  
Elaborado por: Dirección de Impugnaciones

### 2.3.2. DIRECCIÓN DE PATROCINIO Y COACTIVAS. -

Dentro de la gestión de patrocinio, durante el año 2019 se realizó la defensa institucional en procesos tanto jurisdiccionales como constitucionales. Dentro de los desafíos ejecutados, en los últimos meses del año, existió una afluencia de 4 a 5 Acciones de Protección interpuestas en contra de la ARCOTEL de manera mensual a nivel nacional, mismas que han sido presentadas la defensa y en los casos que corresponda la interposición de los recursos de apelación o extraordinarios de protección.

De esta manera; la Dirección de Patrocinio y Coactivas, en cumplimiento de las atribuciones y responsabilidades establecidas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de esta Agencia, alcanzó –en resumen- los siguientes productos en el año 2019:

**Tabla 41: Productos realizados por la Dirección de Patrocinio y Coactivas.**

#	PRODUCTOS/SERVICIOS	INDICADOR	META PROYECTADA	META CUMPLIDA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
1	Contestaciones a las demandas y denuncias, en el ámbito de su competencia.	Número de contestaciones a las demandas y denuncias en el ámbito de su competencia realizadas.	60	141	100,00%
2	Escritos de pruebas, alegatos y demás petitorios legales.	Número de escritos de pruebas, alegatos y demás petitorios legales realizados.	720	1484	100,00%
3	Contestaciones y petitorios en procesos alternativos de solución de conflictos.	Número de contestaciones y petitorios en procesos alternativos de solución de conflictos realizados.	1	2	100,00%
4	Notificaciones de providencias.	Número de notificaciones de providencias realizadas.	480	647	100,00%
5	Sentencias y actos resolutivos judiciales y extrajudiciales;	Número de sentencias y actos resolutivos judiciales y extrajudiciales realizados.	2	48	100,00%
6	Informes del estado de los procesos judiciales y de otra índole, cuya responsabilidad sea de la Unidad.	Número de informes del estado de los procesos judiciales y de otra índole realizada, cuya responsabilidad sea de la Unidad.	1	12	100,00%
7	Criterios y absolución de consultas.	Números de criterios y absolución de consultas realizados	1	2	100,00%
8	Inventario actualizado de procesos judiciales y de otra índole.	Número de Inventarios actualizado de procesos judiciales y de otra índole.	1	1	100,00%

#	PRODUCTOS/SERVICIOS	INDICADOR	META PROYECTADA	META CUMPLIDA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
9	Informes periódicos de gestión.	Número de informes periódicos de gestión realizados.	12	12	100,00%

Fuente: Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones- ARCOTEL - CJUR  
 Elaborado por: Dirección de Patrocinio y Coactivas.

Además, mantiene 8 arbitrajes de singular relevancia para la ARCOTEL tramitados durante el periodo 2015-2019, los cuales se detallan a continuación:

**Tabla 42: Arbitrajes 2015-2019**

Año	Número de arbitraje	Cuantía (en dólares)	Estado	Instancia	Observaciones
2015	002-2015	24'972.047,69	En proceso	Centro Internacional de Arbitraje y Mediación	Se desarrolló la audiencia de sustanciación; y se espera la expedición del laudo, considerando que por la nulidad del laudo arbitral dictado inicialmente, se conformó un nuevo Tribunal
2016	005-2019	205'244.106,00	En proceso	Centro Internacional de Arbitraje y Mediación	Se encuentra en trámite la acción extraordinaria de protección propuesta por CONECEL S.A., singada con el número 1644-19-EP
2017	001-2017	7'008.255,93	En proceso	Centro Internacional de Arbitraje y Mediación	Los procesos arbitrales se van resolviendo de acuerdo a las decisiones del Centro Internacional de Arbitraje y Mediación; en este caso, el presente proceso se encuentra en etapa probatoria.
2017	005-2017	1'936.015,40	En proceso	Centro Internacional de Arbitraje y Mediación	Los procesos arbitrales se van resolviendo de acuerdo a las decisiones del Centro Internacional de Arbitraje y Mediación; en este caso, el presente proceso se encuentra en etapa probatoria.
2017	006-2017	3'818.070.66	En proceso	Centro Internacional de Arbitraje y Mediación	Los procesos arbitrales se van resolviendo de acuerdo a las decisiones del Centro Internacional de Arbitraje y Mediación; en este caso, el presente proceso se encuentra en etapa probatoria.

Año	Número de arbitraje	Cuantía (en dólares)	Estado	Instancia	Observaciones
2018	001-2018	4'382.312.06	En proceso (acción de nulidad)	Centro Internacional de Arbitraje y Mediación // Corte Provincial de Pichincha	El Tribunal Arbitral dispuso el pago de US\$150.000,00 para caucionar el laudo. ARCOTEL solicitó la reforma de la providencia en la que fija el valor para que se suspenda el laudo sin caución
2018	002/003-2018	97'143.733.26	En proceso	Centro Internacional de Arbitraje y Mediación	Se espera la lectura del laudo
2018	004-2018	11'069.908.75	En proceso	Centro Internacional de Arbitraje y Mediación	Se espera la lectura del laudo

Fuente: Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones- ARCOTEL - CJUR  
Elaborado por: Coordinación Jurídica.

Así mismo, durante el año 2019 se iniciaron 101 procedimientos coactivos y se emitieron 76 requerimientos de pago voluntario. El valor recaudado durante los 12 meses es de DOS MILLONES QUINIENTOS DIEZ MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y SIETE dólares de los Estados Unidos de América con 08/100 (USD2'510.837,08). Además, se archivaron 99 procedimientos coactivos del total en trámite.

Cabe indicar, que, al 31 de diciembre de 2019, existían 621 procedimientos coactivos, de los cuales 373 están en trámite y 167 suspendidos por disposición judicial, además de 76 requerimientos de pago voluntario.

#### 6.4. UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

- **Eventos**

En el año 2019, la Unidad de Comunicación Social, tuvo un total 15.122 asistentes a los eventos que se realizaron de manera externa de los cuales el 85.41% estuvieron relacionados con charlas de seguridad en redes sociales y cyber-bullying, el 2.94 % fueron talleres de socialización y un 1.94% se refiere a procesos públicos competitivos.

Además, se han realizado 62 eventos externos, de los cuales 27 fueron relacionados con Charlas de Seguridad en redes sociales y cyber-bullying, seguidos por 11 talleres de socialización, 6 rendiciones de cuentas y 6 consultas públicas. El detalle se presenta a continuación:

**Tabla 43: Eventos externos realizados 2019**

NRO.	TEMAS	NRO ASISTENTES	EVENTOS
1	Rendición de cuentas	238	6
2	Charlas de seguridad en redes sociales y cyber-bullying	13525	27
3	Visitas técnicas	109	3
4	Firmas de convenio	82	1
5	Consultas públicas	89	6

NRO.	TEMAS	NRO ASISTENTES	EVENTOS
6	Ruedas de prensa	19	1
7	Talleres de Socialización	465	11
8	Ponencias	121	1
9	Conversatorios	57	1
10	Procesos públicos competitivos	307	1
11	Charlas sobre control de servicios	10	1
12	Casas abiertas	47	1
13	Ferias	53	2
	<b>TOTAL</b>	<b>15122</b>	<b>62</b>

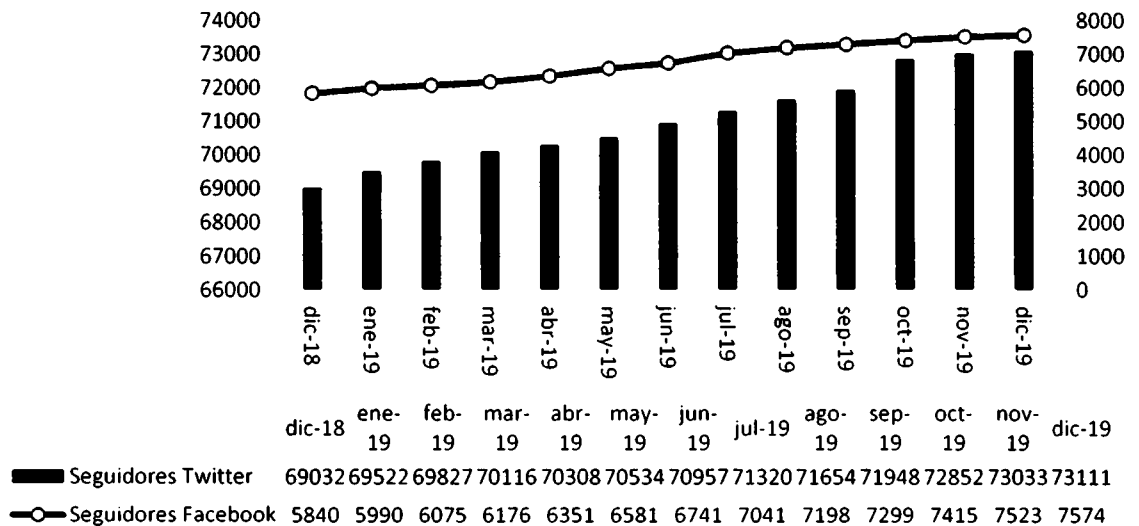
Fuente: Orgánico DECS / informe de eventos  
 Elaborado por: Unidad de Comunicación Social.

Los eventos internos se desarrollaron en la institución en diferentes temáticas destacando los relacionados con la socialización de los resultados de la medición del clima laboral:

• **Seguidores en Redes Sociales.**

La Unidad de Comunicación Social publicó campañas informativas en sus cuentas en las redes sociales Twitter y Facebook; además, canalizó requerimientos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones. Como se evidencia en el siguiente gráfico, los seguidores en redes sociales de las páginas institucionales han ido en aumento. En el caso de twitter, han aumentado en un 6% los seguidores si se compara los meses de diciembre de los años 2018 y 2019. Por otro lado, en Facebook, los seguidores de la Institución aumentaron en un 29.69%.

Ilustración 10: Número de seguidores en Facebook y Twitter 2019.

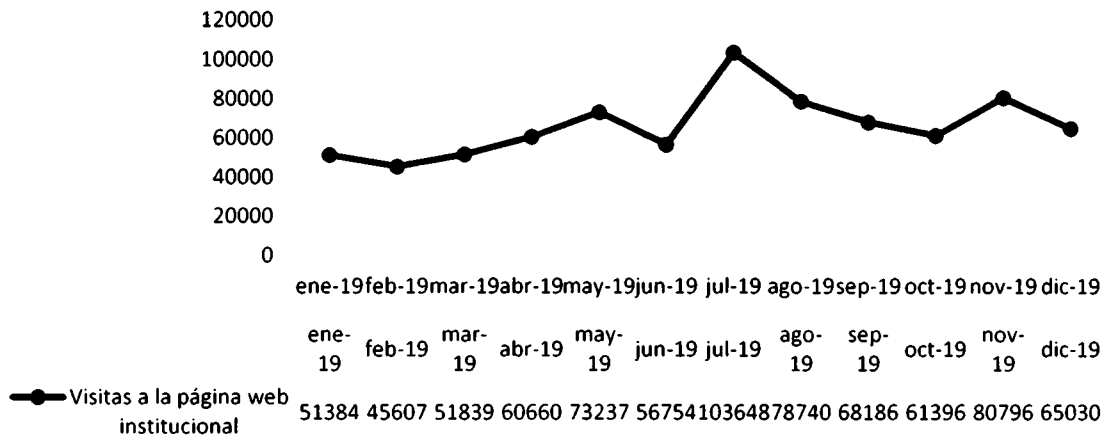


Fuente: Twitter y Facebook Analytics/ aplicación propia de la red social  
 Elaborado por: Unidad de Comunicación Social

• **Visitas en la página Web Institucional.**

En el año 2019 se han registrado un total de 797.277 visitas a la página web Institucional de la ARCOTEL. Como se evidencia, los meses de julio y noviembre, la página recibe más visitas del público en general.

**Ilustración 11: Número de Visitas a Página Web-ARCOTEL-2019**



Fuente: Página web institucional/ GPR.  
Elaborado por: Unidad de Comunicación Social.

**Tabla 44: Cumplimientos Presidenciales ARCOTEL-2019**

NO. DE COMPROMISO	NOMBRE DEL COMPROMISO	RESPONSABLE / CORRESPONSABLE	ACCIÓN REALIZADA	FECHA REAL	% CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES Y ACCIONES A FUTURO
1	Compromiso Binacional Ecu-Col Banda de 600 MHz	Ecuador: Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (MINTEL) / Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL). - Colombia: Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MINTIC) / Agencia Nacional del Espectro (ANE).	Ecuador y Colombia cumplieron con el compromiso binacional.	Diciembre de 2019	100%	<b>FINALIZADO</b> Las actividades programadas para el año 2019 se desarrollaron y se cumplieron de acuerdo al cronograma establecido.  En el Encuentro Presidencial y VIII Gabinete Binacional desarrollado en la ciudad de Cali el 11 de diciembre de 2019 se puso en conocimiento el cumplimiento del presente compromiso.
2	Suscribir el "Convenio para la asignación, uso de frecuencias y coordinación de interferencias para las bandas del servicio móvil celular en el área de frontera".	Ecuador: Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (MINTEL) / Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL). - Perú: Ministerio de Transportes y Comunicaciones de la República del Perú	Ecuador y Colombia suscribieron Acuerdo.	Diciembre de 2019	100%	<b>FINALIZADO</b> ARCOTEL elaboró el Convenio al que finalmente se le denominó Acuerdo, el mismo que fue revisado por Perú y luego de varias reuniones y revisadas las observaciones de ambos países se emitió el documento final.  En el Encuentro Presidencial y XIII



NO. DE COMPROMISO	NOMBRE DEL COMPROMISO	RESPONSABLE / CORRESPONSABLE	ACCIÓN REALIZADA	FECHA REAL	% CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES Y ACCIONES A FUTURO
						Gabinete Binacional desarrollado en la ciudad de Tumbes - Perú, el 06 y 07 de noviembre de 2019, se suscribió el "ACUERDO INTERINSTITUCIONAL ENTRE EL MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR Y EL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ, PARA EL USO DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO PARA LA OPERACIÓN DE ESTACIONES DEL SERVICIO MÓVIL EN EL ÁREA DE FRONTERA".

Fuente: PENDIENTE  
Elaborado por: PENDIENTE

**6.5. UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO**

- **Propuestas de procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo referentes a la gestión documental y archivística.**

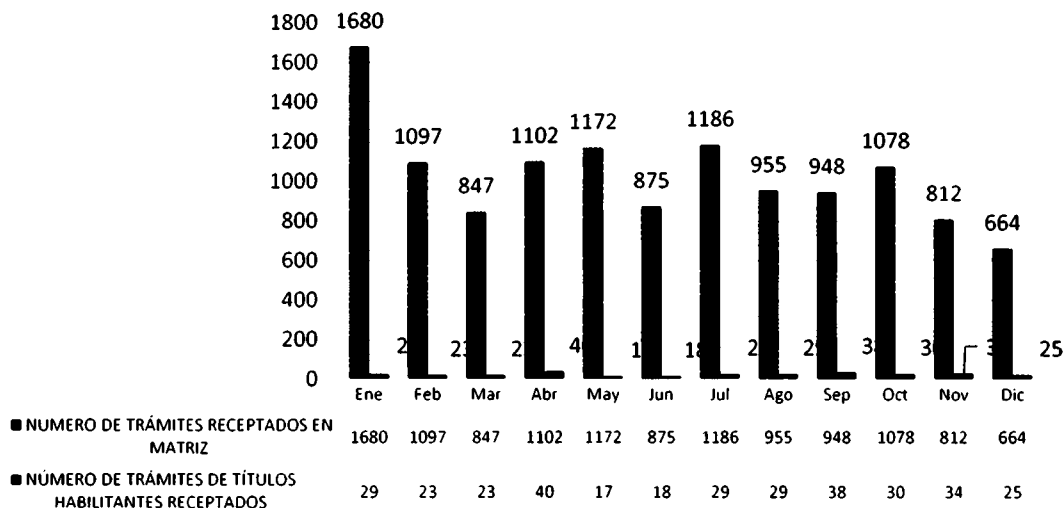
En virtud de que la Secretaría General de la Presidencia de la República del Ecuador, expidió la Regla Técnica Nacional para la Organización y Mantenimiento de los Archivos Públicos, publicada en el Registro Oficial Suplemento N. 487 de 14 de mayo de 2019, la Unidad de Gestión Documental y Archivo de la ARCOTEL, elaboró los siguientes instrumentos técnicos:

- a) "Política Institucional y Lineamientos para la Gestión Documental y Archivo", expedida por la Máxima Autoridad, el 28 de junio de 2019, la misma que tiene como Objeto, normar la organización y mantenimientos de los archivos públicos, en cada una de las fases del ciclo vital del documento, a fin de asegurar en el corto, mediano y largo plazo el cumplimiento de los requisitos de autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de los documentos de archivo.
- b) Con base en las mencionadas herramientas técnicas, la Unidad de Gestión Documental y Archivo, inicio la elaboración del Manual de Procesos de la Gestión Documental y Archivo, proceso que implicó una primera fase de actualización a la versión 1.0 expedida en julio de 2017 (Manual del Proceso y Subproceso) y una segunda fase, la elaboración de los procedimientos específicos requeridos en aplicación a la nueva normativa antes señalada.

- **Trámites receptados en Matriz.**

En la ARCOTEL, a través de Ventanillas de la Oficina Matriz, se han receiptado un total de 12416 trámites y 335 trámites de títulos habilitantes. El tiempo promedio para asignación de cada trámite en el año 2019 fue de 52 minutos. Cabe indicar que la totalidad de los trámites receiptados fueron direccionados a las unidades administrativas de la ARCOTEL, conforme la Matriz de Direccionamiento de Documentos.

**Ilustración 12: Número de Trámites Receiptados en 2019.**



Fuente: Unidad de Gestión Documental y Archivo.  
Elaborado por: Unidad de Gestión Documental y Archivo.

• **Trámites externos atendidos dentro del plazo establecido**

De acuerdo con los Reportes generados en el Sistema de Gestión Documental "QUIPUX", y conforme lo establece el artículo 9 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, los trámites pueden generarse dentro de 10 días de haber sido receiptado, pudiendo ampliarse únicamente hasta un plazo de 5 días por causas justificadas. En 2019 Se han registrado 9764 trámites a nivel externo, de los cuales se respondieron a tiempo 9351, es decir el 96% de trámites

**Tabla 45: Trámites Externos atendidos dentro del plazo establecido.**

MES	NUMERO DE TRÁMITES EXTERNOS RECEPTADOS A NIVEL NACIONAL	NÚMERO DE TRÁMITES ATENDIDOS DENTRO DEL PLAZO	NÚMERO DE TRÁMITES ATENDIDOS DENTRO DEL PLAZO %
Ene	1843	1797	97,50%
Feb	1166	1135	97,34%
Mar	913	873	95,62%
Abr	1201	1171	97,50%
May	1230	1123	91,30%
Jun	551	539	97,82%
Jul	388	333	85,82%
Ago	420	385	91,67%
Sep	440	421	95,68%
Oct	452	439	97,12%
Nov	541	526	97,23%
Dic	619	609	98,38%
<b>TOTAL</b>	<b>9764</b>	<b>9351</b>	<b>95,77%</b>

Fuente: Unidad de Gestión Documental y Archivo.  
 Elaborado por: Unidad de Gestión Documental y Archivo.

• **Documentos Publicados en el Registro Oficial**

En cumplimiento con el producto asignado a la DEDA relacionado con la publicación de documentos en el Registro Oficial, durante el período enero-diciembre de 2019, la Unidad de Gestión Documental y Archivo, realizó las gestiones necesarias para publicar en el Registro Oficial. En total se realizaron nueve registros oficiales con el siguiente detalle:

**Tabla 46: Documentos Publicados en Registro Oficial-2019**

No.	Resolución No.	Fecha	Asunto	Oficio No.	Fecha	Registro Oficial No.	Fecha
1	ARCOTEL-2019-0006	7/1/2019	Norma Técnica de Portabilidad Móvil	ARCOTEL-DEDA-2019-0038-OF	7/1/2019	Edición Especial No. 737	25/1/2019
2	FE DE ERRATAS 2019	9/1/2019	Fe de Erratas de la Resolución ARCOTEL-2017-0807	ARCOTEL-DEDA-2019-0062-OF	14/1/2019	Registro Oficial No. 417	30/1/2019
				ARCOTEL-DEDA-2019-0044-OF	9/1/2019		
3	ARCOTEL-2019-0140	6/3/2019	Aprobar la canalización para la Banda de Frecuencias de 24,05 - 24,25 GHz, para la operación de enlaces radioeléctricos punto a punto.	ARCOTEL-DEDA-2019-0273-OF	6/3/2019	Registro Oficial No. 454	26/3/2019
4	ARCOTEL-2019-0656	19/8/2019	Delegación de competencias, facultades, atribuciones y disposiciones necesarias para la gestión de la ARCOTEL.	ARCOTEL-DEDA-2019-1066-OF	15/8/2019	Registro Oficial No. 29	30/8/2019
5	ARCOTEL-2019-0682	26/8/2019	Disponer que los/las Directores Técnicos Zonales, ejerzan todas las atribuciones y responsabilidades establecidas, en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, para el/la Coordinador Zonal	ARCOTEL-DEDA-2019-1128-OF	28/8/2019	Registro Oficial No. 38	12/9/2019
6	ARCOTEL-2019-0727	10/9/2019	Delegaciones de competencias y disposiciones	ARCOTEL-DEDA-2019-1314-OF	16/10/2019	Registro Oficial No. 74	6/11/2019

No.	Resolución No.	Fecha	Asunto	Oficio No.	Fecha	Registro Oficial No.	Fecha
			necesarias para la gestión de la ARCOTEL	ARCOTEL-DEDA-2019-1298-OF	7/10/2019		
7	ARCOTEL-2019-0760	30/9/2019	Modificaciones a la Resolución ARCOTEL-2019-0727, de 10 de septiembre de 2019.	ARCOTEL-DEDA-2019-1314-OF	16/10/2019	Registro Oficial No. 75	7/11/2019
8	ARCOTEL-2019-0787	14/10/2019	Ampliación de plazo establecido en la disposición General Tercera de la Norma Técnicas de Portabilidad Móvil, por un término de 90 días.	ARCOTEL-DEDA-2019-1340-OF	23/10/2019	Registro Oficial No. 80	14/11/2019
9	ARCOTEL-2019-0781	4/10/2019	Norma Técnica para el Servicio de Radiodifusión y Televisión de Señal Abierta Terrestres.	ARCOTEL-DEDA-2019-1318-OF	18/10/2019	Registro Oficial No. 80	14/11/2019

Fuente: Unidad de Gestión Documental y Archivo.  
Elaborado por: Unidad de Gestión Documental y Archivo.

• **Proyecto Organización del Archivo Central Institucional Serie Documental de Servicios**

El 2 de abril de 2019, la Unidad de Documentación y Archivo puso a consideración de la Máxima Autoridad Institucional el proyecto denominado "Organización del Archivo Central Institucional" el mismo que tiene como objetivo ordenar el Archivo Central Institucional en cumplimiento de la Normativa Archivística vigente, propendiendo con ello a la administración eficiente de la información institucional, lo cual implicará una mejor atención de los petitorios ciudadanos.

Al momento se ha logrado avanzar en las tres primeras fases del proyecto, relacionadas con:

**Tabla 47: Avance del proyecto de Organización del Archivo Central Institucional 2019.**

Hitos	Descripción.
Hito1.-	Fase Preparatoria del proyecto
Hito2.-	Traslado de contenedores documentales del edificio Zeus a las instalaciones de la Coordinación Zonal 2.
Hito3.-	Agrupamiento de los contenedores documentales por servicios en cada espacio físico del Edificio Zeus

Fuente: Unidad de Gestión Documental y Archivo.  
Elaborado por: Unidad de Gestión Documental y Archivo.

## 7. RESUMEN DE LOS PRINCIPALES LOGROS DEL PROCESO AGREGADOR DE VALOR DURANTE EL AÑO 2019.

Durante el 2019, la ARCOTEL alcanzó los siguientes logros cumpliendo de manera efectiva con las atribuciones relacionadas con la administración, control y regulación del Espectro.

A manera de resumen es importante destacar principalmente lo siguiente:

### a) Cumplimiento efectivo de la Agenda Regulatoria 2019:

- ✓ Se expedieron resoluciones conforme a lo establecido en las Normas técnicas relacionadas con el Espectro. Además, se realizó la modificación del Plan Nacional de Frecuencias considerando nuevas tecnologías inalámbricas y se ha realizado actualizaciones, normas técnicas, reformas y procedimientos de distintas normas de los Servicios de Telecomunicaciones.
- ✓ Elaboración de propuesta de bases de concurso público de otorgamiento de títulos habilitantes. Lo que permite a la ARCOTEL, disponer de los insumos para la futura ejecución de PPC de manera transparente, clara, estrictamente fundamentada en la normativa vigente y contemplando las recomendaciones de la Contraloría General del Estado.
- ✓ Reforma del reglamento para otorgar títulos habilitantes para servicios del régimen general de telecomunicaciones y frecuencias del espectro radioeléctrico.
- ✓ Cumplimiento de los compromisos presidenciales del eje de Infraestructura y conectividad Ecuador-Perú y Ecuador-Colombia.
- ✓ Implementación de 5 mejoras, de acuerdo al plan de mejoras de calidad estadística determinado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos.

### b) Gestión de Títulos Habilitantes:

- ✓ Elaboración del Catastro de Frecuencias para el Servicio de Televisión de señal Abierta a nivel nacional.
- ✓ Autorización de frecuencias para pruebas de la tecnología 5G.  
Se otorgaron autorizaciones temporales de Frecuencias para Pruebas de la Tecnología 5G FWA, en la banda de 3.5 GHz; con la finalidad de que los operadores móviles realicen pruebas y muestren a la ciudadanía las ventajas que tiene esta nueva tecnología.
- ✓ Se logró disminuir el tiempo promedio de otorgamiento o renovación de títulos habilitantes para Red Privada y Servicio Comunal de 45 días (meta) a 39 días, durante el año 2019.
- ✓ Se cumplió con el 80% de los trámites de OTH y ATH para Red Privada atendidos en el tiempo establecido y, con el 86% de trámites de ATH para frecuencias asociadas a la prestación de Servicios de Telecomunicaciones atendidos en el tiempo establecido.
- ✓ Durante 2019, se otorgaron 610 Títulos Habilitantes relacionados con los servicios de Redes Privadas, servicio de Acceso a Internet. Servicio Portador (SPT), Servicio de Valor Agregado (SVA), Provisión Segmento Espacial, Proveedores de Infraestructura Física, Servicio de Telecomunicaciones Móvil por Satélite y Servicio Comunal.

### c) Gestión de Control del Espectro:

- ✓ Se dio el Inicio de operaciones de 564 sistemas de radiocomunicaciones en todo el territorio nacional, se han atendido un total de 151 interferencias perjudiciales y se han ejecutado doscientas sesenta (260) mediciones de RNI al radio base del Servicio Móvil Avanzado (SMA) a nivel nacional. Además, se estableció el control a nivel nacional de 72 casos de servicios de telecomunicaciones no autorizados.
- ✓ Como resultado del accionar permanente efectuado por el EcuCERT, durante el 2019, se ha logrado actuar en la gestión de vulnerabilidades detectadas en las diversas redes de telecomunicaciones. Esto implica Gestión de 29 tipos de vulnerabilidades, que abarcan la detección de 744.572 direcciones IP.

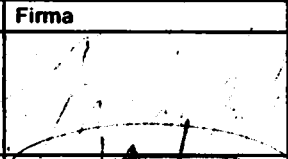

- ✓ Se detectaron Noventa y cuatro (94) casos sobre sistemas de telefonía internacional no autorizada tipo "By Pass". Este hecho constituye la mayor cantidad de casos establecidos en un mismo año, desde 1999.
- ✓ La ARCOTEL dio cumplimiento en su totalidad, con la actividad C3 del Plan de Inversiones 2019, para el "UPGRADE DEL SAMA HACIA PLATAFORMAS 2G/3G/4G", con lo cual se adquirieron 23 sondas (69) equipos de medición con tecnología de última generación, los cuales fueron instalados en los vehículos institucionales de las Órganos Desconcentrados, con la finalidad de controlar la Calidad de Servicio del SMA, ofrecido por OTECEL, CONECEL y CNT.
- ✓ Durante el 2019 se emitieron 1024 certificados de homologación.
- ✓ La ARCOTEL ha puesto a consideración de la ciudadanía una página web de consulta, mediante la cual los usuarios pueden consultar el estado de su equipo terminal tanto en lo que respecta a homologación como en lo que concierne a robo/pérdida/hurto.
- ✓ Se han atendido un total de 20840 requerimientos ingresados por la población a través de la Unidad de Atención al Consumidor, coordinaciones zonales y oficinas técnicas.


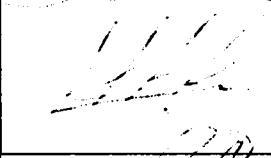
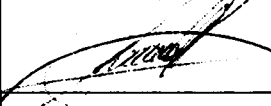
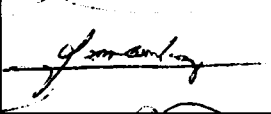
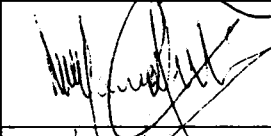
**8. CONCLUSIONES**

- La Agencia de Regulación y control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL ejecutó su gestión durante 2019 cumpliendo con las atribuciones de control, regulación y administración otorgadas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos.
- La ARCOTEL cumplió con la Planificación planteada durante el 2019, con respecto a los Planes elaborados relacionados con el Plan Anual de Control Técnico 2019, la Agenda Regulatoria 2019 y Plan Anual Comprometido 2019.
- En la parte administrativa y financiera se ha dado cumplimiento a las Normas de Optimización y Austeridad del Gasto Público.

**9. RECOMENDACIONES**

- Se debe promover la Reforma a la Estructura Orgánica de Gestión Organizacional por Procesos, de manera que las unidades administrativas, conforme los desafíos en el sector de las telecomunicaciones.
- La ARCOTEL debe cumplir las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de Comunicación y realizar los respectivos concursos de adjudicación de frecuencias de radiodifusión de señal abierta.
- Se debe promover el seguimiento a la ejecución presupuestaria de gasto corriente e inversión.
- Es necesario continuar con el Seguimiento a la Planificación Institucional, establecimiento de Planes de Mejora a las alertas encontradas en la herramienta Gobierno por Resultados GPR.
- Es importante continuar y mejorar el proceso al seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones de la contraloría General del Estado.
- Debe proponerse actualizaciones a la regulación vigente, acordes al desarrollo tecnológico.
- Seguimiento a la ejecución del plan de control técnico de manera desconcentrada.

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Aprobado por:	Lorena Yesenia Guerra Burbano <b>Coordinadora General de Planificación y Gestión Estratégica</b>		
Aprobado por:	Nombre: Roberto Moreano Cargo: <b>Coordinador Técnico de Regulación (E)</b>		

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Aprobado por:	Nombre: Galo Procel Cargo: <b>Coordinador Técnico de Títulos Habilitantes</b>		
Aprobado por:	Nombre: José María Gómez de la Torre Cargo: <b>Coordinador Técnico de Control</b>		
Aprobado por:	Nombre: Andrés Eduardo Coral Álava Cargo: <b>Coordinador General Administrativo Financiero.</b>		
Aprobado por:	Nombre: Fernando Javier Núñez Torres Cargo: <b>Coordinador General Jurídico</b>		
Aprobado por:	Nombre: Mario Fernando Jarrín Coello Cargo: <b>Responsable de la Unidad de Comunicación Social.</b>		
Aprobado por:	Nombre: Karola Jácome Chimbo Cargo: <b>Responsable de la Unidad de Gestión Documental y Archivo.</b>	