

# **INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS**

# **AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**

**Ejercicio fiscal: 2021**

**Tabla de contenido**

|  |    |
|--|----|
| CAPÍTULO I.....  | 5  |
| 1. Antecedentes .....  | 5  |
| 2. Objetivo .....  | 5  |
| 3. Direccionamiento estratégico 2018 - 2021 .....  | 6  |
| 3.1. Filosofía institucional.....  | 6  |
| 4. Direccionamiento estratégico 2021 - 2025 .....  | 7  |
| 4.1. Filosofía institucional.....  | 8  |
| CAPÍTULO II.....   | 9  |
| 5. Gestión para el otorgamiento y administración de Títulos Habilitantes.....                              | 9  |
| 5.1. Otorgamiento y administración de Títulos Habilitantes de Servicios y Redes de Telecomunicaciones... 9 |    |
| 5.2. Otorgamiento y administración de Títulos Habilitantes de Espectro Radioeléctrico.....                 | 13 |
| 5.3. Gestión Económica de Títulos Habilitantes .....   | 17 |
| 5.4. Registro Público.....   | 20 |
| 6. Gestión para el Control .....   | 22 |
| 6.1. Control de Espectro Radioeléctrico .....  | 22 |
| 6.2. Control de Servicios de Telecomunicaciones .....  | 23 |
| 6.3. Control de Seguridad de Redes de Telecomunicaciones.....  | 29 |
| 6.4. Control de Homologación de Equipos .....  | 31 |
| 6.5. Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones.....  | 33 |
| 7. Gestión para la Regulación.....   | 34 |
| 7.1. Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones .....   | 34 |
| 7.2. Regulación del Espectro Radioeléctrico .....  | 36 |
| 7.3. Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado .....   | 40 |
| 8. Gestión estratégica y de planificación.....   | 43 |
| 8.1. Tecnologías de la información.....  | 43 |
| 8.2. Procesos, Calidad, Servicios y Cambio y Cultura Organizacional.....                                   | 47 |
| 8.3. Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación.....   | 50 |
| 9. Gestión administrativa financiera. ....   | 53 |
| 9.1. Gestión Financiera .....  | 53 |
| 9.2. Gestión Administrativa .....  | 57 |
| 9.3. Dirección de Talento Humano .....   | 60 |
| 10. Gestión jurídica.....  | 64 |
| 10.1. Asesoría Jurídica.....   | 64 |
| 10.2. Gestión de impugnaciones.....  | 65 |
| 10.3. Gestión de Patrocinio y Coactivas .....  | 66 |
| 11. Gestión de comunicación.....   | 68 |
| 12. Gestión documental y archivo .....   | 69 |
| CAPÍTULO III.....  | 70 |
| 13. Gestión de Transparencia .....   | 70 |
| CAPÍTULO IV .....  | 71 |
| 14. Temas planteados por la ciudadanía .....   | 71 |

## Índice de tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1 Indicadores relevantes de objetivos estratégicos de ciudadanía .....                           | 6  |
| Tabla 2 Indicadores de objetivos estratégicos de ciudadanía .....                                      | 8  |
| Tabla 3 Estrategias por objetivo orientado hacia la ciudadanía .....                                   | 9  |
| Tabla 4 Estado de tramites de otorgamiento y administración de Títulos Habilitantes 2021 .....         | 10 |
| Tabla 5 Trámites 2019 al 2021 .....  | 10 |
| Tabla 6 Trámites adicionales en el año 2021 .....  | 10 |
| Tabla 7 Otorgamiento de Títulos Habilitantes en el año 2021 .....                                      | 11 |
| Tabla 8 Administración de Títulos Habilitantes en el año 2021 .....                                    | 12 |
| Tabla 9 Proceso de Renovación de Títulos Habilitantes en el año 2021 .....                             | 13 |
| Tabla 10 Gestión de trámites por mes .....   | 14 |
| Tabla 11 Resoluciones emitidas .....   | 14 |
| Tabla 12 Gestión de trámites 2019-2021 .....   | 14 |
| Tabla 13 Productos generados en el PPC .....   | 16 |
| Tabla 14 Informes de Incumplimiento .....  | 18 |
| Tabla 15 Informes de Incumplimiento .....  | 18 |
| Tabla 16 Notificación de garantías .....   | 19 |
| Tabla 17 Notificación de garantías de fiel cumplimiento en efectivo .....                              | 19 |
| Tabla 18 Registro de Títulos Habilitantes por Servicio .....   | 20 |
| Tabla 19 Marginaciones 2016-2021 .....   | 21 |
| Tabla 20 Plan Anual de Control Técnico .....   | 23 |
| Tabla 21 Actividades del PACT CCDS .....   | 24 |
| Tabla 22 Certificados de homologación 2019 al 2021 .....   | 31 |
| Tabla 23 Control en Uso de Equipos No Homologados .....  | 32 |
| Tabla 24 Gestión de reportes de robo, perdida o hurto en Ecuador, Perú y Colombia .....                | 32 |
| Tabla 25 Resultados Obtenidos a través del Formulario de Atención de Reclamos .....                    | 33 |
| Tabla 26 Resultados de encuestas aplicadas .....   | 34 |
| Tabla 27 Clasificación Valorada de la Atención .....   | 34 |
| Tabla 28 Plan Regulatorio Institucional 2021 .....   | 35 |
| Tabla 29 Proyectos Normativos Principales .....  | 35 |
| Tabla 30 Proyectos normativos adicionales .....  | 36 |
| Tabla 31 Actividades y productos .....   | 36 |
| Tabla 32 Estudios y Estadística .....  | 41 |
| Tabla 33 Actividades adicionales .....   | 42 |
| Tabla 34 Tecnología de la Información y Comunicación .....   | 43 |
| Tabla 35 Riesgos de TI .....   | 46 |
| Tabla 36 Documentos de procesos .....  | 47 |
| Tabla 37 Requerimientos de ciudadanía .....  | 49 |
| Tabla 38 Taxonomía de los servicios .....  | 49 |
| Tabla 39 Resultados de la medición del clima laboral .....   | 49 |
| Tabla 40 Portafolio de proyectos .....   | 50 |
| Tabla 41 Riesgos por Coordinación .....  | 51 |
| Tabla 42 Semaforización de indicadores .....   | 51 |
| Tabla 43 Estado de cumplimiento recomendaciones .....  | 52 |
| Tabla 44 Ingresos presupuestarios .....  | 53 |
| Tabla 45 Egresos presupuestarios .....   | 54 |
| Tabla 46 Cuadre de cuentas por cobrar .....  | 54 |
| Tabla 47 Títulos de crédito registrados e inventariados en el "SIFAF" con procedimiento coactivo ..... | 55 |

|   |    |
|---|----|
| Tabla 48 Impuestos realizados .....   | 56 |
| Tabla 49 Registro de transferencias y depósitos .....                                       | 56 |
| Tabla 50 Valores descargados del sistema SIFAF .....  | 57 |
| Tabla 51 Procesos de Contratación 2021 .....  | 57 |
| Tabla 52 Registros de activos .....   | 57 |
| Tabla 53 Reporte de cuentas e inventarios de las bodegas consolidado a nivel nacional ..... | 58 |
| Tabla 54 Inventario de vehículos.....   | 58 |
| Tabla 55 Ejecución del plan de mantenimiento .....  | 59 |
| Tabla 56 Detalle PPI desiertas y planificadas .....   | 60 |
| Tabla 57 Contratación y vinculación de personal.....  | 60 |
| Tabla 58 Desvinculaciones.....  | 61 |
| Tabla 59 Cambios Administrativos .....  | 61 |
| Tabla 60 Régimen disciplinario.....   | 62 |
| Tabla 61 Practicantes .....   | 62 |
| Tabla 62 Ejecución presupuestaria.....  | 63 |
| Tabla 63 Casos confirmados COVID-19 .....   | 64 |
| Tabla 64 Trámites de asesoría gestionados.....  | 64 |
| Tabla 65 Trámites atendidos .....   | 65 |
| Tabla 66 Actividades realizadas.....  | 65 |
| Tabla 67 Trámites pendientes .....  | 66 |
| Tabla 68 Patrocinio Institucional .....   | 66 |
| Tabla 69 Cartera Pendiente.....   | 67 |
| Tabla 70 Valores recuperados.....   | 67 |
| Tabla 71 Redes sociales .....   | 68 |
| Tabla 72 LOTAIP.....  | 70 |

## CAPÍTULO I

### 1. Antecedentes

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) fue creada mediante la Ley Orgánica de Telecomunicaciones publicada en el Registro Oficial 493, de 18 de febrero del 2015; encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones, así como de los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes. La ARCOTEL es una institución adscrita al Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL).

Mediante Resolución 02-02-ARCOTEL-2021 de 28 de mayo de 2021, se designa al Dr. Andrés Rodrigo Jácome Cobo, como Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones.

El artículo 90 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana señala: *“Las autoridades del Estado, electas o de libre remoción, representantes legales de las empresas públicas o personas jurídicas del sector privado que manejen fondos públicos o desarrollen actividades de interés público, los medios de comunicación social, a través de sus representantes legales, están obligados a rendir cuentas, sin perjuicio de las responsabilidades que tienen las servidoras y los servidores públicos sobre sus actos y omisiones”,*

Mediante Resolución Nro. CPCCS-PLE-SG-069-2021-476 de 10 de marzo de 2021, El Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, emite el Reglamento de Rendición de Cuentas, en cuyo capítulo II “Proceso y cronograma de rendición de cuentas establece que el proceso se ejecutará de enero hasta abril del año siguiente al periodo fiscal del cual se rinde cuentas.

Con memorando Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2022-0013-M de 18 de enero de 2022, el Director Ejecutivo de la ARCOTEL le dispone a la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica *“...iniciar el proceso para la rendición de cuentas respecto del ejercicio fiscal 2021, y se proceda con la gestión necesaria para la elaboración del Informe de Rendición de Cuentas de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones en concordancia con las directrices emitidas por el ente rector de la participación ciudadana y el control social.”*

Mediante sumilla inserta en el memorando Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2022-0013-M de 18 de enero de 2022, la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica le solicita a la Dirección de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación *“...Iniciar el proceso de preparación de la Rendición de Cuentas de la institución, conforme disposición legal y de la máxima autoridad”.*

Con memorandos Nro. ARCOTEL-CPDS-2022-0090-M y ARCOTEL-CPDS-2022-0090-M de 02 de febrero de 2022, la Dirección de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación, socializó a las unidades administrativas de la ARCOTEL las Directrices para el proceso de rendición de cuentas del ejercicio fiscal 2021, y solicitó “Entregar hasta el 9 de febrero de 2022 el informe de rendición de cuentas y su presentación, conforme los formatos adjuntos”

Con base a la información presentada por cada una de las unidades administrativas que conforman la ARCOTEL, se elaboró el presente Informe de Rendición de Cuentas 2021.

### 2. Objetivo

Proporcionar una visión ejecutiva de la gestión realizada por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones durante el ejercicio fiscal 2021.

### 3. Direccionamiento estratégico 2018 - 2021

Al 31 de diciembre de 2021, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones enmarcaba su accionar con base al Plan Estratégico Institucional 2018 – 2021, vigente desde marzo de 2018. A continuación, se detalla información relevante respecto del referido Plan Estratégico.

#### 3.1. Filosofía institucional

##### Misión

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 telecomunicaciones y protección de datos en todo el territorio nacional.

##### Visión

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.

##### Valores institucionales

- Compromiso
- Transparencia
- Responsabilidad
- Trabajo en equipo
- Integridad

##### Objetivos Estratégicos Institucionales orientados a la ciudadanía

- **OEI 1:** Incrementar la eficiencia y eficacia de la regulación del uso del espectro radioeléctrico en los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión.
- **OEI 2:** Incrementar la eficiencia y eficacia del otorgamiento y administración de títulos habilitantes en los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión.
- **OEI 3:** Incrementar la eficiencia y eficacia del control técnico en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

##### Indicadores relevantes de Objetivos Estratégicos Institucionales orientados a la ciudadanía

Tabla 1 Indicadores relevantes de objetivos estratégicos de ciudadanía

| NO.   | OBJETIVO ESTRATÉGICO  | INDICADOR   |
|-------|---|---|
| OEI 1 | Incrementar la eficiencia y eficacia de la regulación del uso del espectro radioeléctrico en los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión.  | 100% de hitos de proyectos normativos cumplidos.  |
| OEI 2 | Incrementar la eficiencia y eficacia del otorgamiento y administración de títulos habilitantes en los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión | 102 días promedio para el Otorgamiento de Títulos Habilitantes (línea base 102 – año 2018)                                    |
|       |   | 8 días promedio para la atención de solicitudes de Administración de Títulos Habilitantes (línea base 16 – año 2019)          |
|       |   | 100% de trámites para la inscripción de Títulos Habilitantes atendidos en el tiempo establecido. (Línea base 100% - año 2019) |

| NO.   | OBJETIVO ESTRATÉGICO   | INDICADOR   |
|-------|--|---|
|       |  | 100% de trámites de registros o marginaciones al T.H. atendidos en el tiempo establecido (línea base 96% - año 2019)        |
|       |  | 14 días promedio para el otorgamiento o renovación de títulos habilitantes para Red Privada (línea base 39 días – año 2019) |
| OEI 3 | Incrementar la eficiencia y eficacia del control técnico en la prestación de los servicios de telecomunicaciones | 100% de cumplimiento del plan de control de homologación y de listas positivas y negativas (Línea base 100% - año 2019)     |
|       |  | 100% de cumplimiento del plan de Control de Servicios de Telecomunicaciones. (Línea base 100% - año 2019)                   |

Fuente: Herramienta GPR - años del 2018 al 2021

#### 4. Direccionamiento estratégico 2021 - 2025

Mediante Registro Oficial cuarto suplemento Nro. 544 de 23 de septiembre de 2021 se publicó la aprobación del Plan Nacional de Desarrollo denominado “*Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025*”.

El artículo 19 de la Norma Técnica del Sistema de Planificación Participativa emitida por la Secretaría Nacional de Planificación mediante Acuerdo Nro. SNP-SNP-2021-0006-A de 29 de septiembre de 2021 estipula: “*Planes Institucionales.- Los planes institucionales son instrumentos de planificación y gestión, a través de los cuales, cada entidad del sector público, en el ámbito de sus competencias, identifica y establece las prioridades institucionales de mediano y corto plazo, que orienten la toma de decisiones y el curso de acción encaminado a la generación y provisión de productos (bienes y/o servicios) a la ciudadanía o usuarios externos, debidamente financiados (recursos permanentes y/o no permanentes), a fin de contribuir al cumplimiento de las prioridades establecidas en los Planes Sectoriales y/o Plan Nacional de Desarrollo*”.

El artículo 20 de la misma norma técnica establece: “*Formulación.- Corresponde a las entidades del sector público previstas en la Constitución de la República, excepto los Gobiernos Autónomos Descentralizados, el proceso de elaboración, actualización y aprobación de los planes institucionales conforme lo establecido en la presente norma técnica*”.

Consecuentemente, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones elaboró el Plan Estratégico Institucional ARCOTEL 2021-2025, bajo la metodología establecida; y gestionó la obtención de los respectivos informes favorables tanto del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información como de la Secretaría Nacional de Planificación:

- Con oficio Nro. MINTEL-DPSPCGC-2021-0022-O de 10 de diciembre de 2021 el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad emite el Informe Favorable del Plan Estratégico Institucional ARCOTEL 2021-2025 señalando que “*...cumple con la estructura y contenido establecido en la Guía Metodológica de Planificación Institucional; se alinea al Plan Nacional de Desarrollo 2021-2025 de Creación de Oportunidades; y, se encuentran acorde a las necesidades del Sector de las Telecomunicaciones y Sociedad de la Información...*”
- Con oficio Nro. SNP-SPN-2021-1126-OF de 14 de diciembre de 2021, la Secretaría Nacional de Planificación emite el Informe Favorable de Validación Técnica del Plan Estratégico Institucional ARCOTEL 2021-2025, en virtud de que “*...cumple con los contenidos establecidos en la Guía Metodológica de Planificación Institucional emitida por la Secretaría Nacional de Planificación...*”

Por otro lado, el numeral 6 del artículo 146 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, determina entre las atribuciones del Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones: “*Aprobar el Plan Estratégico y el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones*”.

El numeral 15 del artículo 148 de la misma ley señala lo siguiente respecto de una de las atribuciones del Director Ejecutivo: “Presentar para aprobación del Directorio los proyectos de plan estratégico institucional y de estatuto orgánico por procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones”.

Por lo que, el Director Ejecutivo de la ARCOTEL, mediante oficios Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2021-0342-OF y ARCOTEL-ARCOTEL-2021-0362-OF de 15 y 28 de diciembre de 2021, pone a consideración del Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, la aprobación del Plan Estratégico Institucional ARCOTEL 2021-2025 con su respectivo expediente.

A continuación, se detalla información relevante del referido Plan Estratégico.

#### 4.1. Filosofía institucional

##### Misión

Regular el uso del espectro radioeléctrico y los servicios de telecomunicaciones con la finalidad de garantizar el derecho de acceso a servicios de calidad, convergentes, con precios y tarifas equitativas; gestionar los recursos inherentes a las telecomunicaciones mediante su asignación transparente, equitativa, eficiente y ambientalmente sostenible; controlar el uso del espectro radioeléctrico, y la prestación de servicios de telecomunicaciones con calidad, universalidad, accesibilidad, continuidad, seguridad en las comunicaciones y protección de datos personales.

##### Visión

Ser la institución que garantice la gestión y desarrollo soberano y efectivo del régimen general de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico, a través de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones como sector estratégico que contribuya al buen vivir.

##### Valores institucionales

- Efectividad
- Respeto
- Transparencia
- Responsabilidad

##### Objetivos Estratégicos Institucionales orientados a la ciudadanía

- **OEI 1:** Establecer una gestión eficiente del espectro radioeléctrico y los servicios de telecomunicaciones que permita atender a todos los sectores de la población ecuatoriana.
- **OEI 2:** Regular el régimen general de telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico como sectores estratégicos del Estado a fin de fomentar su desarrollo.
- **OEI 3:** Asegurar un control técnico eficiente sobre el espectro radioeléctrico y los servicios de telecomunicaciones.

##### Indicadores de Objetivos Estratégicos Institucionales orientados a la ciudadanía

Tabla 2 Indicadores de objetivos estratégicos de ciudadanía

| NO.   | OBJETIVO ESTRATÉGICO   | INDICADOR   | META |
|-------|--|---|------|
| OEI 1 | Establecer una gestión eficiente del espectro radioeléctrico y los servicios de telecomunicaciones que permita atender a todos los sectores de la población ecuatoriana. | Porcentaje de eficiencia en el otorgamiento de Títulos Habilitantes   | 95%  |
|       |  | Porcentaje de eficiencia en la administración de Títulos Habilitantes | 95%  |

| NO.   | OBJETIVO ESTRATÉGICO  | INDICADOR   | META |
|-------|---|---|------|
| OEI 2 | Regular el régimen general de telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico como sectores estratégicos del Estado a fin de fomentar su desarrollo. | Porcentaje de eficiencia en la ejecución del Plan Regulatorio   | 100% |
|       |   | Porcentaje de información estadística Generada oportunamente  | 100% |
|       |   | Porcentaje de implementación de un sistema único de información del sector                              | 100% |
| OEI 3 | Asegurar un control técnico eficiente sobre el espectro radioeléctrico y los servicios de telecomunicaciones.   | Porcentaje de eficiencia en el ejercicio del control técnico a través del Plan anual de Control Técnico | 100% |

Fuente: Plan Estratégico Institucional ARCOTEL 2021-2025

### Estrategias por objetivo orientado hacia la ciudadanía

Tabla 3 Estrategias por objetivo orientado hacia la ciudadanía

| NO.   | OBJETIVO ESTRATÉGICO   | ESTRATEGIA   |
|-------|--|--|
| OEI 1 | Establecer una gestión eficiente del espectro radioeléctrico y los servicios de telecomunicaciones que permita atender a todos los sectores de la población ecuatoriana. | Fortalecimiento de los procesos de otorgamiento, administración y extinción de títulos habilitantes.   |
|       |  | Integración y automatización de procesos para otorgamiento y administración de títulos habilitantes.   |
|       |  | Optimización y gestión del uso del espectro radioeléctrico en beneficio de los usuarios y de las audiencias públicas del país.                               |
| OEI 2 | Regular el régimen general de telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico como sectores estratégicos del Estado a fin de fomentar su desarrollo.                    | Elaboración y gestión del Plan Regulatorio orientado a las buenas prácticas nacionales e internacionales de planificación, supervisión y control.            |
|       |  | Fortalecer la aplicación de criterios y mecanismos de mejora regulatoria para garantizar una regulación eficiente y apropiada para el desarrollo del sector. |
|       |  | Depuración normativa y simplificación de reportes.   |
|       |  | Implementación de un sistema único de información sectorial.   |
| OEI 3 | Asegurar un control técnico eficiente sobre el espectro radioeléctrico y los servicios de telecomunicaciones.  | Implementación de mecanismos de control de la calidad, disponibilidad, continuidad y seguridad en la prestación del servicio de telecomunicaciones.          |
|       |  | Identificación de sectores de mejora de servicios y nuevos despliegues de red.   |
|       |  | Modernización de procedimientos de control de los servicios de telecomunicaciones y de aspectos técnicos   |

Fuente: Plan Estratégico Institucional ARCOTEL 2021-2025

## CAPÍTULO II

### 5. Gestión para el otorgamiento y administración de Títulos Habilitantes

#### 5.1. Otorgamiento y administración de Títulos Habilitantes de Servicios y Redes de Telecomunicaciones

En el ejercicio fiscal 2021 se recibió un total de 8.347 trámites, de los cuales se han atendido 7.620 trámites, lo que representa el 91,29%, quedando un pendiente por concluir el 8,71%.

**Tabla 4 Estado de tramites de otorgamiento y administración de Títulos Habilitantes 2021**

| MES          | ARCHIVADOS   | EN TRÁMITE | TOTAL INGRESADOS |
|--------------|--------------|------------|------------------|
| ENERO        | 637          | 17         | 654              |
| FEBRERO      | 524          | 11         | 535              |
| MARZO        | 648          | 16         | 664              |
| ABRIL        | 487          | 25         | 512              |
| MAYO         | 402          | 16         | 418              |
| JUNIO        | 683          | 37         | 720              |
| JULIO        | 952          | 30         | 982              |
| AGOSTO       | 843          | 48         | 891              |
| SEPTIEMBRE   | 647          | 87         | 734              |
| OCTUBRE      | 657          | 88         | 745              |
| NOVIEMBRE    | 641          | 65         | 706              |
| DICIEMBRE    | 499          | 287        | 786              |
| <b>TOTAL</b> | <b>7.620</b> | <b>727</b> | <b>8.347</b>     |

Fuente: Registros administrativos CTDS – 2021

Desde el año 2019, la Dirección Técnica de Títulos Habilitantes de Servicios y Redes de Telecomunicaciones – CTDS, ha gestionado los siguientes trámites.

**Tabla 5 Trámites 2019 al 2021**

| MES          | AÑO 2019    |            |                  | AÑO 2020    |            |                  | AÑO 2021    |            |                  |
|--------------|-------------|------------|------------------|-------------|------------|------------------|-------------|------------|------------------|
|              | Archivados  | En Trámite | Total Ingresados | Archivados  | En Trámite | Total Ingresados | Archivados  | En Trámite | Total Ingresados |
| ENERO        | 666         | 0          | 666              | 695         | 1          | 696              | 637         | 17         | 654              |
| FEBRERO      | 407         | 0          | 407              | 352         | 1          | 353              | 524         | 11         | 535              |
| MARZO        | 338         | 0          | 338              | 357         | 1          | 358              | 648         | 16         | 664              |
| ABRIL        | 435         | 0          | 435              | 380         | 10         | 390              | 487         | 25         | 512              |
| MAYO         | 398         | 0          | 398              | 325         | 5          | 330              | 402         | 16         | 418              |
| JUNIO        | 371         | 0          | 371              | 334         | 6          | 340              | 683         | 37         | 720              |
| JULIO        | 638         | 0          | 638              | 717         | 11         | 728              | 952         | 30         | 982              |
| AGOSTO       | 416         | 0          | 416              | 393         | 7          | 400              | 843         | 48         | 891              |
| SEPTIEMBRE   | 407         | 0          | 407              | 399         | 17         | 416              | 647         | 87         | 734              |
| OCTUBRE      | 424         | 0          | 424              | 465         | 8          | 473              | 657         | 88         | 745              |
| NOVIEMBRE    | 378         | 0          | 378              | 508         | 12         | 520              | 641         | 65         | 706              |
| DICIEMBRE    | 398         | 0          | 398              | 539         | 16         | 555              | 499         | 287        | 786              |
| <b>TOTAL</b> | <b>5276</b> | <b>0</b>   | <b>5276</b>      | <b>5464</b> | <b>95</b>  | <b>5559</b>      | <b>7620</b> | <b>727</b> | <b>8347</b>      |

Fuente: Registros administrativos CTDS – 2019, 2020 y 2021

Como se puede observar, aún se atiende trámites rezagados del año 2020 los cuales se encuentran en la fase final del proceso de otorgamiento, esto es la consolidación de dictámenes técnico y económico para la elaboración de dictámenes jurídicos y de actos administrativos mediante resoluciones.

Es importante indicar que, en el año 2021 existe un **incremento considerablemente alto del 58% en el ingreso de trámites** en relación con lo ingresado en el año 2020. De los trámites ingresados desde enero a diciembre de 2021, se han identificado solicitudes adicionales para los siguientes procesos.

**Tabla 6 Trámites adicionales en el año 2021**

| SERVICIO | OTORGAMIENTO | ATH  | VIARIOS |
|----------|--------------|------|---------|
| SAI      | 1144         | 1183 | 1       |
| SPT      | 10           | 393  | -       |
| SVA      | 22           | 79   | -       |

|                |             |             |            |
|----------------|-------------|-------------|------------|
| EC - TV        | 38          | 33          | -          |
| CIBERCAFES     | 21          | 1           | 3          |
| VARIOS         | -           | 2           | 120        |
| AVS            | 128         | 634         | 118        |
| STF            | -           | 305         | 4          |
| CS             | 7           | 32          | 1          |
| SMA            | -           | 46          | 298        |
| TMS            | -           | 15          | 28         |
| <b>TOTALES</b> | <b>1370</b> | <b>2723</b> | <b>573</b> |

Fuente: Registros administrativos CTDS – 2021

Los resultados de otorgamiento de Títulos Habilitantes emitidos por la CTDS se resumen en el siguiente cuadro especificado por servicio:

**Tabla 7 Otorgamiento de Títulos Habilitantes en el año 2021**

| <b>OTORGAMIENTO DE TÍTULOS HABILITANTES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIÓN Y RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN EMITIDOS</b>  |                     |
|--|---------------------|
| <b>ENE – DIC 2021</b>  |                     |
| <b>SERVICIOS</b>   | <b>TH OTORGADOS</b> |
| SAI  | 190                 |
| SP   | 1                   |
| SVA  | 1                   |
| EC-TV  | 3                   |
| AVS  | 12                  |
| STF  | 0                   |
| SMA  | 0                   |
| CS   | 2                   |
| Cibercafé (Certificados)   | 58                  |
| Centros de Expendio (Certificados)   | 58                  |
| Proveedores de Infraestructura Física (Certificados)   | 7                   |
| <b>INFORMACIÓN ADICIONAL:</b> La gestión de otorgamiento de títulos habilitantes de la CTDS ha generado ingresos al Estado un monto aproximado de 290,645.83 USD.  |                     |
| <b>INFORMACIÓN JURÍDICA:</b><br>Las actividades de la gestión jurídica son transversales en todos los trámites de otorgamiento como de administración de los títulos habilitantes reportados por la CTDS, a través de los dictámenes jurídicos y actos administrativos y Resoluciones con los que se concluyen los procesos. |                     |

Fuente: Registros CTDS – 2021

La Administración de Títulos Habilitantes, gestionada en la CTDS ha generado los siguientes resultados en el período de enero a diciembre del año 2021:

Tabla 8 Administración de Títulos Habilitantes en el año 2021

| ADMINISTRACIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIÓN Y RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN |                |                                     |                        |     |                                 |           |                    |           |  |
|---|----------------|-------------------------------------|------------------------|-----|---------------------------------|-----------|--------------------|-----------|--|
| ENE – DIC 2021  |                |                                     |                        |     |                                 |           |                    |           |  |
| SERV.   | MODF. TÉCNICAS | MODF. QUE AFECTAN EL OBJETO DEL TH. | INF. DE INCUMPLIMIENTO |     | CONTRATOS DE ADHESIÓN Y REVENTA | PRÓRROGAS | CAMBIOS DE CONTROL | EXTINCIÓN | VARIOS GESTIÓN TH (REPORTES/R EQUERIMIENTOS) |
|   |                |                                     | TEC                    | ECO |                                 |           |                    |           |  |
| SAI   | 98             |                                     | 1                      | 295 | 48                              | 5         | 7                  | 11        | 28   |
| SPT   | 116            | 2                                   | 1                      |     | 1                               | -         | -                  | 0         | 0  |
| SVA   | 1              | 0                                   | 2                      |     | -                               | -         | 2                  | 0         | 0  |
| EC  | 52             |                                     |                        |     | -                               | -         | -                  | 0         | 6  |
| TV*   |                |                                     |                        |     | -                               | -         | -                  | 0         | 11   |
| AVS   | 42             | 10                                  | 1                      |     | 2                               | 1         | -                  | 3         | 15   |
| STF   | 14             | 0                                   | 2                      |     | 1                               | -         | 1                  | 0         | 4  |
| SMA   | 1              | -                                   | -                      |     | -                               | -         | -                  | 0         | 2  |
| TMS   | -              | -                                   | 2                      |     | -                               | 1         | 2                  | 0         | 0  |
| CS  | 2              | 0                                   | 0                      |     | 0                               | -         | -                  | 0         | 0  |

**INFORMACIÓN ADICIONAL:**  
Se realizó una gestión de sociabilización de la obligación del pago de 1% del Servicio Universal que mantienen los poseedores de títulos habilitantes, lo que generó ingresos a las arcas del Estado por un monto aproximado de 551,570.00 USD.

Fuente: Registros CTDS – 2021

Adicionalmente, se realizaron las siguientes actividades relevantes dentro de la gestión de administración de los títulos habilitantes:

#### Servicios y Redes de Telecomunicaciones

Se han tramitado y otorgado 332 títulos habilitantes durante el periodo comprendido desde enero a diciembre de 2021.

#### Servicio Móvil Avanzado

Dentro del proceso de renovación iniciado con las prestadoras del SMA CONECEL y OTECEL S.A. desde la fecha de presentación de las solicitudes de renovación presentadas mediante documentos ARCOTEL-DEDA-2018-015107-E de 24 de agosto de 2018 y ARCOTEL-DEDA-2018-020280-E de 27 de noviembre de 2018 respectivamente, en el año 2021 se emitieron 7 informes y/o proyectos de Resolución; y 3 respecto a la administración de títulos del servicio móvil avanzado.

#### Servicio de Telefonía Fija - STF

- **Renovación de Títulos Habilitantes**

Se gestionó las actividades correspondientes para continuar con los procesos de renovación de los títulos habilitantes de concesión (habilitación general) para la prestación del servicio de telefonía fija, aplicables a las compañías CENTURYLINK ECUADOR S.A. y LINKOTEL S.A., lo cual promueve el desarrollo del sector y el despliegue de redes e infraestructura de telecomunicaciones, entre otras se detallan a continuación:

**Tabla 9 Proceso de Renovación de Títulos Habilitantes en el año 2021**

| No. | Prestador                      | RESUMEN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO DE RENOVACIÓN  | Estado       |
|-----|--------------------------------|---|--------------|
| 1   | CENTURYLINK<br>ECUADOR<br>S.A. | Informe de Evaluación para la decisión de renovación del título habilitante   | Ejecutado    |
|     |                                | Decisión para iniciar el proceso de negociación por parte de la Dirección Ejecutiva   | Ejecutado    |
|     |                                | Requerimiento de insumos de la CTHB a la CJUR sobre criterios legales sobre la aplicabilidad de la normativa, políticas y lineamientos del Directorio de la ARCOTEL | Ejecutado    |
|     |                                | Requerimiento de insumos de la CTHB a la CREG sobre lineamientos y modelo de título habilitante para el proceso de negociación.                                     | Ejecutado    |
|     |                                | Aprobación del modelo de título habilitante para la renovación por parte de la Dirección Ejecutiva  | Ejecutado    |
|     |                                | Publicación en la página web institucional del modelo de título habilitante aprobado para la renovación   | Ejecutado    |
|     |                                | Notificación a la prestadora sobre el modelo de título habilitante aprobado para la renovación  | Ejecutado    |
|     |                                | Notificación a la prestadora sobre requerimiento de presencia de un veedor independiente para las reuniones de negociación.   | Ejecutado    |
|     |                                | Notificación de observaciones realizadas por la prestadora al modelo de título habilitante.   | Ejecutado    |
|     |                                | Notificación de la prestadora sobre la no presencia de un veedor independiente para las reuniones de negociación.   | Ejecutado    |
|     |                                | Reuniones de negociación del título habilitante de la prestadora  | En ejecución |
| 2   | LINKOTEL S.A.                  | Requerimientos de la CTHB a la CCON para actualización de los informes de cumplimiento de telefonía de la prestadora  | Ejecutado    |
|     |                                | Informe actualizado de cumplimiento de telefonía de la prestadora de la Coordinación Técnica de Control   | Ejecutado    |
|     |                                | Informes de evaluación para la decisión de renovación del título habilitante  | En ejecución |

Fuente: Registros CTDS – 2021

- **Planes de Expansión**

Se oficializó la autorización de los planes de expansión correspondientes al cumplimiento de las cláusulas contractuales correspondientes a los planes de expansión de los títulos habilitantes de las prestadoras del servicio de telefonía fija: CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP, CENTURYLINK ECUADOR S.A., LINKOTEL S.A. y EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA ETAPA EP, las cuales impulsan el despliegue de infraestructura en zonas no cubiertas.

- **Gestión de Recurso Numérico**

Se gestionó un total de 234 registros relativos a las actividades de asignación, liberación, ampliación y reserva del recurso numérico en aplicación los Planes Técnicos Fundamentales de Numeración, Señalización, Sincronismo y Transmisión, lo cual fomenta el desarrollo de la industria de telecomunicaciones.

## 5.2. Otorgamiento y administración de Títulos Habilitantes de Espectro Radioeléctrico

La autorización y gestión de todos estos servicios de telecomunicaciones representan parte de la razón de ser de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones – ARCOTEL, razón por la cual el flujo de trámites que ingresan y necesitan ser atendidos es muy elevado; a continuación, se presenta a manera de resumen los datos estadísticos de los trámites ingresados y atendidos durante el año 2021:

**Tabla 10 Gestión de trámites por mes**

| GESTIÓN DE TRÁMITES | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
|---------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| INGRESADOS          | 363 | 181 | 319 | 288 | 351 | 333 | 303 | 255 | 331 | 328 | 226 | 584 |
| REALIZADOS          | 214 | 153 | 336 | 378 | 422 | 353 | 384 | 295 | 310 | 323 | 244 | 358 |

Fuente: Registros administrativos CTDE – 2021

Número de resoluciones elaboradas mensualmente en el año 2021 para el otorgamiento de los títulos habilitantes del Espectro Radioeléctrico.

**Tabla 11 Resoluciones emitidas**

| GESTIÓN              | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
|----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Proyectos Resolución | 14  | 7   | 8   | 25  | 14  | 9   | 22  | 3   | 8   | 14  | 12  | 18  |

Fuente: Registros administrativos CTDE – 2021

En la Tabla No. 11 se detalla los trámites ingresados, finalizados y el número de resoluciones que se gestionaron en la Dirección Técnica de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico para los años 2019, 2020 y 2021. Es importante resaltar, que en el año 2020 se tiene una disminución de trámites ingresados en comparación con los ingresados en los años 2019 y 2021, en razón de que la situación ocasionada por la pandemia generó que los usuarios disminuyan el ingreso de solicitudes; sin embargo, como se evidencia en la referida tabla, durante el año 2021, se ha recibido un mayor número de ingresos de trámites en comparación al año 2020. Así también, la atención de los trámites durante el año 2021 es proporcional al ingreso de los mismos.

**Tabla 12 Gestión de trámites 2019-2021**

| MES        | AÑO 2019   |            |                         | AÑO 2020   |            |                         | AÑO 2021   |            |                         |
|------------|------------|------------|-------------------------|------------|------------|-------------------------|------------|------------|-------------------------|
|            | INGRESADOS | REALIZADOS | PROYECTOS DE RESOLUCIÓN | INGRESADOS | REALIZADOS | PROYECTOS DE RESOLUCIÓN | INGRESADOS | REALIZADOS | PROYECTOS DE RESOLUCIÓN |
| ENERO      | 343        | 319        | 14                      | 286        | 290        | 11                      | 363        | 214        | 14                      |
| FEBRERO    | 363        | 362        | 19                      | 314        | 285        | 21                      | 181        | 153        | 7                       |
| MARZO      | 342        | 367        | 15                      | 235        | 323        | 5                       | 319        | 336        | 8                       |
| ABRIL      | 382        | 436        | 17                      | 187        | 159        | 0                       | 288        | 378        | 25                      |
| MAYO       | 348        | 341        | 13                      | 207        | 206        | 0                       | 351        | 422        | 14                      |
| JUNIO      | 340        | 412        | 22                      | 219        | 213        | 11                      | 333        | 353        | 9                       |
| JULIO      | 446        | 457        | 23                      | 285        | 243        | 5                       | 303        | 384        | 22                      |
| AGOSTO     | 490        | 405        | 14                      | 213        | 243        | 5                       | 255        | 295        | 3                       |
| SEPTIEMBRE | 501        | 465        | 15                      | 252        | 236        | 6                       | 331        | 310        | 8                       |
| OCTUBRE    | 404        | 380        | 4                       | 239        | 285        | 16                      | 328        | 323        | 14                      |
| NOVIEMBRE  | 361        | 359        | 4                       | 243        | 238        | 7                       | 226        | 244        | 12                      |
| DICIEMBRE  | 235        | 239        | 18                      | 265        | 300        | 16                      | 584        | 358        | 18                      |
| TOTAL      | 4561       | 4542       | 178                     | 2945       | 3033       | 103                     | 3862       | 3770       | 154                     |

Fuente: Registros administrativos CTDE – 2021

**Proyecto: Desarrollo de procesos, instructivos de trabajo y emisión de formularios para la atención de trámites**

A través de este proyecto se generó los siguientes productos para contribuir a la mejora en la gestión del otorgamiento y administración de los títulos habilitantes:

- Procedimiento para autorización del D.C. de los servicios de radiodifusión a favor del cónyuge sobreviviente y/o herederos por fallecimiento del concesionario (persona natural)

- Instructivo de Verificación de Coordenadas para OTH (Cumplimiento de Contraloría)
- Manual de Subproceso para OTH y RTH de Telecomunicaciones
- Actualización de Canalización de Frecuencias de Enlaces MW
- Propuesta de actualización de la Página Web I OTH y RTH de Telecomunicaciones (Esquema, requisitos y formularios)
- Propuesta de instructivo de trabajo de verificación de coordenadas geográficas para RTH y ATH

**Como actividades y logros relevantes en la Gestión de los Títulos Habilitantes se tiene las siguientes:**

**Actividades relevantes:**

**Títulos Habilitantes para nacionalidades Indígenas**

Se otorgó títulos habilitantes a 11 nacionalidades Indígenas, a fin de fomentar la pluralidad y la diversidad de la comunicación:

- Federación de Nacionalidad Shuar de Pastaza
- Nacionalidad Siona del Ecuador Onise
- Nacionalidad Shiwiar del Ecuador – Nashie
- Nacionalidad Tsachila
- Federación de Centros Chachi de Esmeraldas
- Organización De Comunidades Kichwa De Loreto
- Federación Centros Awa del Ecuador
- Nacionalidad Achuar del Ecuador Nae
- Nacionalidad Originaria A'í Kofan del Ecuador
- Nacionalidad Waorani del Ecuador "Nawe"
- Nacionalidad Eperara Siapidaara del Ecuador

**Control posterior a Títulos Habilitantes otorgados en el Proceso Público Competitivo**

Se inició el proceso de control posterior a 30 títulos habilitantes otorgados en el PPC convocado en el 2020, incluyendo los grupos citados en el Examen de la Contraloría General del Estado DNA4-0025-2018.

Grupo A:

Canela Central Sierra SIENPALTI S.A.  
Radio Ibarra Factualti S.A.  
Radio Colón C.A.  
EQUAENLACE S.A.

Grupo B:

Andivisión"  
Ecuadoradio S.A."  
Radiodifusora Ajax del Ecuador S.A."  
Radiodifusora Trafalgar del Ecuador S.A."  
Televisión Independiente INDETEL S.A.  
Megacomunications S.A  
Distribución Y Representaciones Yomar S.A.

Para lo cual se han realizado las siguientes actividades para continuar con el proceso:

- Oficios dirigidos a FUNDAMEDIOS.
- Oficios dirigidos a la SUPERCIAS.

- Oficios dirigidos al Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Oficios dirigidos a CRDPIC.
- Oficios dirigidos a los concesionarios.

#### Terminación de Títulos Habilitantes otorgados

Se inició el proceso de terminación de los títulos habilitantes otorgados a las compañías RELAD S.A. y CANAL UNO S.A (suspendido por orden judicial). Por haber incurrido en mora en el pago de sus obligaciones por tres o más meses consecutivos.

#### Adjudicación Directa

Con Resolución ARCOTEL- 2021-1332 de 29 de diciembre de 2021, se autorizó la operación e instalación de una estación de radiodifusión sonora FM, de carácter público a denominarse "RADIO PÚBLICA PALANDA", a favor del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Palanda.

#### Proceso Público Competitivo

A continuación, se presentan los productos emitidos en el año 2021 en el Proceso Público Competitivo convocado el 15 de mayo de 2020.

**Tabla 13 Productos generados en el PPC**

| TIPO  | TOTAL |
|---|-------|
| Títulos Habilitantes Otorgados  | 274   |
| Frecuencias Otorgadas   | 511   |
| Proyectos de Resoluciones   | 373   |
| Proyectos de Resoluciones Actuaciones Previas                         | 28    |
| Informes de Revisión de verificación de Prohibiciones e Inhabilidades | 455   |
| Dictámenes  | 385   |
| Memorandos  | 1683  |
| Oficios   | 804   |
| Informes  | 13    |
| Informe Consolidado de Revisión de Requisitos Mínimos                 | 10    |
| Dictámenes Económicos   | 316   |

Fuente: Registros administrativos CTDE – 2021

#### Logros relevantes:

##### Aumento de cobertura y capacidad del SMA

Se autorizó 1626 Radiobases del Servicio Móvil Avanzado, con el siguiente detalle:

- CONECEL= 866 (GSM=7; UMTS= 88; LTE=771)
- OTECEL= 230 (UMTS= 129; LTE=101)
- CNT= 530 (UMTS= 104; LTE=426)

De las Radiobases autorizadas 286 fueron colocadas en nuevos sitios, de acuerdo con el siguiente detalle:

- CONECEL= 59
- OTECEL= 96
- CNT= 131

### **Despliegue de infraestructura de última milla y aumento de la capacidad de transporte para los prestadores de servicios de telecomunicaciones.**

Se autorizó 15.036 enlaces en Espectro de Uso Determinado en Banda Libres para el servicio de acceso a internet; se autorizaron 4.038 modificaciones de enlaces del servicio fijo por satélite para la prestación del servicio de acceso a internet; y, se autorizaron 671 enlaces radioeléctricos punto-punto y se modificaron 727, dando un total de 1.398 enlaces.

### **Radiotecnía en el territorio nacional**

La autorización del servicio de radiocomunicación que tiene por objeto la instrucción individual, la intercomunicación y los estudios técnicos efectuados por radioaficionados, esto es, por personas debidamente autorizadas, que pueden operar a nivel nacional e internacional y además son de apoyo en el entorno de las telecomunicaciones para responder con rapidez a los desastres naturales. Se autorizó 57 licencias de radioaficionados.

### **Inversión privada para el desarrollo del sector de las telecomunicaciones**

Se impulsó el servicio de radiocomunicación para personas naturales o jurídicas, con el propósito de conectar distintas instalaciones de su propiedad o bajo su control, mediante la autorización de 170 títulos habilitantes; se autorizó 414 frecuencias de uso privativo; y, se autorizó 125 frecuencias de uso social humanitarios.

### **Fomentar libertad de expresión mediante títulos habilitantes para medios de comunicación social**

Con la finalidad de fomentar la libertad de expresión en el Ecuador en condiciones de transparencia y seguridad jurídica y garantizar a la ciudadanía el acceso a información objetiva, efectiva y eficaz, se otorgaron frecuencias para medios de comunicación social públicos, privados y comunitarios en el servicio de radiodifusión de señal abierta FM, de acuerdo a lo siguiente:

- 274 títulos habilitantes a través de Proceso Público Competitivo, correspondiente a 511 frecuencias.
- 11 títulos habilitantes a favor de Nacionalidades Indígenas

### **Televisión digital terrestre en el Ecuador**

Se realizó el otorgamiento de frecuencias temporales a los medios de comunicación de televisión de señal abierta, a través de emisión de señales en simulcast (señal analógica – digital), en función de las políticas o planes de transición a la televisión digital terrestre que emita el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

### **Control posterior del proceso público competitivo para medios de comunicación social.**

Revisión a los medios de comunicación social que se les adjudicaron frecuencias en el Proceso Público Competitivo de mayo de 2020, a fin de verificar que continúen sin incurrir en alguna de las prohibiciones e inhabilidades para operar dichos medios de comunicación, de manera de evitar la concentración de frecuencias, actualmente se ha iniciado el proceso de actuaciones previas a 21 medios de comunicación social de carácter privados y comunitarios.

### **5.3. Gestión Económica de Títulos Habilitantes**

Se elaboró 530 informes de incumplimiento para el inicio de proceso sancionador (PAS), o procesos de extensión de título habilitantes, de conformidad al detalle que se describe en la siguiente tabla:

**Tabla 14 Informes de Incumplimiento**

| CONCEPTO                                | TOTAL      |
|---|------------|
| Concentración Mercado                   | 1          |
| Derechos Concesión                      | 1          |
| Garantía – Incumplimiento En Renovación | 162        |
| Saldos Remanentes                       | 3          |
| Servicio Universal                      | 31         |
| Tarifa Mensual                          | 332        |
| <b>TOTAL INFORMES</b>                   | <b>530</b> |

Fuente: Registros administrativos CTDG – 2021

**Dictamen o informe de cumplimiento de obligaciones económicas**

Para los procesos de devolución voluntaria, extinción, cambio de razón social, o renovación de títulos habilitantes se atendió 113 trámites. A continuación, se detalla los pedidos atendidos, los mismos que se encuentran clasificados por Servicio (título habilitante) y concepto.

**Tabla 15 Informes de Incumplimiento**

| CONCEPTO                              | CANTIDAD   |
|---------------------------------------|------------|
| <b>Acceso Internet</b>                | <b>42</b>  |
| Devolución                            | 3          |
| Extinción                             | 29         |
| Renovación                            | 10         |
| <b>Audio Yy Video por Suscripción</b> | <b>11</b>  |
| Extinción                             | 11         |
| <b>Comunal</b>                        | <b>19</b>  |
| Devolución                            | 2          |
| Extinción                             | 12         |
| Renovación                            | 5          |
| <b>Portador</b>                       | <b>2</b>   |
| Extinción                             | 1          |
| Renovación                            | 1          |
| <b>Red Privada</b>                    | <b>25</b>  |
| Cambio Razón Social                   | 1          |
| Devolución                            | 2          |
| Extinción                             | 20         |
| Renovación                            | 2          |
| <b>Telefonía Fija</b>                 | <b>1</b>   |
| Renovación                            | 1          |
| <b>Valor Agregado</b>                 | <b>14</b>  |
| Extinción                             | 12         |
| Renovación                            | 2          |
| <b>Total Dictamen / Informe</b>       | <b>113</b> |

Fuente: Registros administrativos CTDG – 2021

**Montos de referencia**

Para realizar el proceso administrativo sancionador (PAS), con base a la información económica presentada por los poseedores de títulos habilitantes se atendió 111 requerimientos (montos de referencia).

#### Validación de garantías iniciales de fiel cumplimiento

Se validó 680 garantías iniciales de fiel cumplimiento, presentadas por los poseedores de títulos habilitantes, relacionadas con la gestión de las garantías de fiel cumplimiento y seguros de responsabilidad civil de los títulos habilitantes de servicios y redes de telecomunicaciones.

En el proceso de validación de garantías iniciales de fiel cumplimiento, se han presentado los siguientes casos:

- 48 garantías entregadas fuera de plazo, las cuales fueron notificadas al Administrador del Título Habilitante para dejar sin efecto el título.
- 150 garantías entregadas con errores como: mal firmadas, el objeto no correspondía a la resolución de otorgamiento, documentos que fueron devuelto para rectificación.
- 632 garantías validadas enviadas a registro y custodia.

#### Notificación de valor de renovación de garantías de fiel cumplimiento

Se calculó y emitió 602 notificaciones de valor de renovación de garantías de fiel cumplimiento, a los poseedores de títulos habilitantes, de acuerdo al siguiente detalle.

Tabla 16 Notificación de garantías

| SERVICIO / TÍTULO HABILITANTE                                     | No. CONCESIONARIO NOTIFICADOS | VALOR DE RENOVACIÓN    |
|---|-------------------------------|------------------------|
| Acceso internet   | 247                           | \$116.835,72           |
| Audio y video por suscripción                                     | 66                            | \$5.210.614,34         |
| Comunales   | 23                            | \$15.075,61            |
| Entidad de certificación  | 4                             | \$1.800.000,00         |
| Móvil Avanzado  | 1                             | \$24.000.000,00        |
| Portador  | 17                            | \$6.152.835,40         |
| Radiodifusión   | 11                            | \$7.834,83             |
| Red privada   | 189                           | \$74.000,00            |
| Servicio Móvil Avanzado   | 5                             | \$20.448.261,52        |
| Servicios Finales de Telecomunicaciones por Satélite              | 5                             | \$74.677,52            |
| Telefonía fija  | 8                             | \$3.856.927,58         |
| Transporte Internacional modalidad capacidad de cable submarino   | 1                             | \$7.729,39             |
| Transporte internacional modalidad provisión de segmento espacial | 3                             | \$189.320,01           |
| Troncalizado  | 2                             | \$26.776,86            |
| Valor agregado  | 20                            | \$24.358,83            |
| <b>TOTAL</b>  | <b>602</b>                    | <b>\$62.005.247,61</b> |

Fuente: Registros administrativos CTDG – 2021

#### Regularización de garantías de fiel cumplimiento en efectivo

Se emitió 1.174 notificaciones para la presentación de garantía de fiel cumplimiento en título valor, a los poseedores que mantenían garantías en efectivo.

Tabla 17 Notificación de garantías de fiel cumplimiento en efectivo

| SERVICIO / TÍTULO HABILITANTE             | No. CONCESIONARIO NOTIFICADOS | VALOR DE RENOVACIÓN |
|---|-------------------------------|---------------------|
| Registro para la Operación de Red Privada | 574                           | \$229.600,00        |
| Audio y Video por Suscripción             | 81                            | \$87.029,05         |
| Acceso a Internet                         | 163                           | \$73.461,59         |
| Comunales                                 | 110                           | \$116.308,66        |
| Portador                                  | 1                             | \$400,00            |

|   |     |             |
|---|-----|-------------|
| Radiodifusión por Televisión                                      | 12  | \$9.538,24  |
| Radiodifusión Sonora Am   | 36  | \$17.023,71 |
| Radiodifusión Sonora Fm   | 160 | \$87.370,79 |
| Servicios de Valor Agregado                                       | 12  | \$4.800,00  |
| Telecomunicaciones Móviles por Satélite                           | 6   | \$8.225,08  |
| Televisión Digital Terrestre                                      | 2   | \$883,66    |
| Transporte Internacional Modalidad Provisión de Segmento Espacial | 1   | \$400,00    |
| Valor Agregado  | 16  | \$6.400,00  |

Fuente: Registros administrativos CTDG – 2021

#### Reliquidaciones técnicas

166 reliquidaciones ejecutadas con base en informes técnicos

#### Reliquidaciones del derecho de concesión variable 2,93% del Servicio Móvil Avanzado y 1% del servicio universal

La ARCOTEL realizó las gestiones pertinentes para proceder con las reliquidaciones del derecho de concesión variable y del servicio universal de las empresas OTECEL S.A. y CONECEL S.A. correspondientes a los años 2015, 2016, las cuales están ya en etapa de mediación. Respecto de las reliquidaciones de dichas empresas correspondientes a los años 2017, 2018, 2019 y 2020, se está a la espera de la resolución de laudos procesales a fin de continuar con el trámite respectivo.

Sin embargo de lo cual, pendientes de la definición de laudos arbitrales interpuestos por los concesionarios privados del servicio móvil avanzado, recomendaciones de la Contraloría General del Estado; y, procesos de mediación expuestos ante la Procuraduría General del Estado, se estructuraron los informes de reliquidación del derecho de concesión variable y del servicio universal de los años 2015 y 2016 de la empresa OTECEL S.A.; así como el desarrollo y estructuración de una metodología de verificación de la liquidación y pago, con el fin de coadyuvar los procesos de Mediación Nro. 0889-DNCM- 2018-QUI; y, Mediación No. 1069-DNCM-2018-QUI.

En dicha actuación se revisó la liquidación y pago que realizan por concepto de derecho de concesión variable los concesionarios privados del Servicio Móvil Avanzado y del Servicio Universal, observando las cláusulas contractuales y el análisis y resultados efectuados en los laudos arbitrales Nro. 003-2016; 005-2017 y el considerando tercero del 006-2017.

Respecto de las reliquidaciones del derecho de concesión variable y servicio universal del Servicio Móvil Avanzado del concesionario CONECEL S.A. está pendiente la definición y resultados de los respectivos laudos arbitrales; sin embargo, de lo cual, se cuenta con el análisis de impacto de dichas obligaciones.

#### 5.4. Registro Público

##### Inscripciones realizadas en el Registro Público de Telecomunicaciones que incluye el Registro Nacional de Títulos Habilitantes

Anualmente se evidencia un incremento en el volumen de registros de Títulos Habilitantes, alcanzando un total de 1.350 para el cierre del año 2021, estos registros contemplan todos los Servicios de Telecomunicaciones que incluyen Radiodifusión Sonora y Televisión Abierta, así como también Audio y Video por Suscripción.

Tabla 18 Registro de Títulos Habilitantes por Servicio

| SERVICIO                | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------------------------|------|------|------|------|------|------|
| Acceso a Internet       | 47   | 86   | 175  | 391  | 328  | 360  |
| Radiodifusión Sonora Fm |      | 171  | 10   | 1    | 10   | 299  |
| Redes Privadas          | 127  | 489  | 319  | 250  | 190  | 226  |

|   |            |            |            |              |              |              |
|---|------------|------------|------------|--------------|--------------|--------------|
| Cibercafes  |            |            |            |              | 914          | 179          |
| Centros de Expendio de Celulares                                  |            |            |            |              | 192          | 60           |
| Radioaficionados  |            |            | 69         | 108          | 101          | 59           |
| Televisión por Cable  |            |            |            | 138          | 236          | 41           |
| Uso Compartido de Infraestructura                                 |            | 11         | 8          | 9            | 20           | 23           |
| Terceros Vinculados   |            |            |            | 22           | 26           | 21           |
| Comunales   | 17         | 35         | 80         | 54           | 66           | 20           |
| Telefonía Fija  |            | 1          | 3          | 20           | 5            | 12           |
| Portador  | 4          | 9          | 4          | 24           | 9            | 11           |
| Móvil Avanzado  | 2          |            | 1          | 6            | 5            | 9            |
| Proveedores De Infraestructura Física                             |            |            |            | 17           | 11           | 9            |
| Televisión Digital Terrestre                                      |            | 1          |            |              | 1            | 6            |
| Valor Agregado  | 1          | 15         | 26         | 11           | 5            | 5            |
| Telecomunicaciones Móviles Por Satélite                           | 3          | 2          | 4          | 5            | 4            | 3            |
| Autorización de Frecuencias                                       |            |            |            |              | 1            | 2            |
| Transporte Internacional Modalidad Cable Submarino                |            | 1          |            |              |              | 2            |
| Radiodifusión Por Televisión                                      |            | 17         | 3          | 2            | 4            | 1            |
| Roaming Nacional Automático                                       |            |            | 4          | 1            | 2            | 1            |
| Servicio De Segmento Espacial                                     |            |            |            |              |              | 1            |
| Móvil Avanzado a través de Operador Móvil Virtual                 | 1          |            |            |              | 1            |              |
| Otros   | 5          | 14         | 5          |              |              |              |
| Radiodifusión Sonora Am   |            | 40         |            |              | 1            |              |
| Transporte Internacional Modalidad Provisión de Segmento Espacial | 1          | 6          | 3          | 3            |              |              |
| Troncalizados   |            |            |            | 1            |              |              |
| <b>TOTAL</b>  | <b>208</b> | <b>898</b> | <b>714</b> | <b>1.063</b> | <b>2.132</b> | <b>1.350</b> |

Fuente: Registros administrativos Unidad de Registro Público

### Registro de marginaciones realizadas a los Títulos Habilitantes

De igual manera se evidencia un incremento en el volumen de registro de marginaciones técnicas y administrativas a los diferentes Títulos Habilitantes, incluyéndose en estas, modificaciones técnicas, ampliación de cobertura, adendas modificatorias a contratos, registro de acuerdos de infraestructura, registro de radiobases, cambios de titularidad, autorizaciones de frecuencias temporales, entre otros.

Tabla 19 Marginaciones 2016-2021

| 2016 | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  | 2021  |
|------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 487  | 1.177 | 1.807 | 1.700 | 1.657 | 1.473 |

Fuente: Registros administrativos Unidad de Registro Público

### Proceso Público Competitivo (PPC)

Para el correcto y transparente desarrollo del Proceso Público Competitivo, se gestionó la firma, y el registro de: 262 Títulos Habilitantes de Adjudicación de Frecuencias en los plazos establecidos y de igual manera 11 Títulos Habilitantes de Adjudicación a Nacionalidades, sumando un total de 273 registros que a su vez fueron impresos en dos ejemplares y entregados a los Ganadores del Concurso.

### Catastro de frecuencias

Se atendió dos solicitudes de certificación para la elaboración del catastro de frecuencias, con un primer pedido de 1921 Frecuencias revisadas, actualizadas y depuradas en el sistema SACOF (AM-FM-TV) Activas y

Canceladas y en el segundo pedido 1405 Frecuencias FM revisadas, actualizadas y depuradas en el sistema SACOF Activas y Canceladas, estas acciones han permitido mantener datos cruzados y homologados entre las bases de datos técnicas y administrativas.

## 6. Gestión para el Control

### 6.1. Control de Espectro Radioeléctrico

#### Plan Anual de Control Técnico

Se aseguró el cumplimiento del control técnico sobre el espectro radioeléctrico mediante el control de 12 metas establecidas en la planeación 2021 (CDDE-01 hasta CCDE-12) para el control y modificación de parámetros técnicos, ocupación, inicios de operación, interferencias, frecuencias no autorizadas, gestión de PAS, con un cumplimiento del 95,93% de lo planificado.

En el período enero a diciembre de 2021 se atendieron trámites con requerimientos de la ciudadanía, correspondientes a:

- (15) Solicitudes de verificación de inicio de operación de sistemas de radiodifusión de señal abierta.
- (86) Solicitudes de concesionarios del espectro radioeléctrico para solución de interferencias.
- (12) Solicitudes de medición de radiaciones no ionizantes por parte de la ciudadanía.
- (144) Solicitudes de autorización de suspensión de emisiones de sistemas de radiodifusión de señal abierta.

#### Desarrollo de una Plataforma para uso del Espectro Radioeléctrico

La plataforma de uso del espectro radioeléctrico es una herramienta desarrollada en el año 2021 por personal de la ARCOTEL, la herramienta tiene como objetivo permitir la visualización de la data del espectro radioeléctrico de una manera automatizada e interactiva, y la utilización de métodos estadísticos (inteligencia artificial) para obtener un modelo de predicción por medio del aprendizaje supervisado basado en el histórico de la información extraída de la base de datos del Sistema Automático para el Control del Espectro Radioeléctrico, lo que permitirá una reducción de la carga operativa en cuanto al tratamiento y visualización de la información para ejecutar y supervisar los procesos de control y monitoreo del espectro radioeléctrico.

Adicional esta herramienta permite el procesamiento de información de aproximadamente 1.420 concesionarios, procesando una data de 6'561.476 muestras de monitoreo de parámetros técnicos, con la utilización de herramientas Open Source como es el lenguaje de programación Python para su desarrollo e implementación.

Su función permitir la visualización de los datos de una manera automatizada e interactiva, permitiendo una reducción de la carga operativa, del tiempo en el tratamiento de información, para buscar la forma de cómo presentar estos datos, así como tener una visualización del uso del Espectro Radioeléctrico.

#### Mantenimientos del Sistema Automático para el Control del Espectro Radioeléctrico – SACER

Para la correcta operatividad del Sistema Automático para el Control del Espectro Radioeléctrico – SACER como herramienta de monitoreo y control del Espectro Radioeléctrico, se ejecutó el contrato Nro. ARCOTEL-2020-016 (\$131.934,88 incluido IVA), relacionado con el mantenimiento preventivo y correctivo del citado sistema, el cual duró desde noviembre 2020 hasta mayo 2021, realizándose en 3 fases de mantenimientos a las diferentes estaciones de monitoreo, cumpliéndose con lo estipulado en dicho contrato.

#### Verificación de Cumplimiento de Entrega de Planes de Contingencia

- Determinación y elaboración de procedimiento interno para ejecutar el control de cumplimiento de entrega de planes de contingencia por parte de los concesionarios de radiodifusión de señal abierta, para el año 2021.

- De un total de 824 concesionarios del servicio de radiodifusión abierta se realizó la verificación del cumplimiento en la entrega de planes de contingencia correspondiente al año 2021, de los cuales se validó que 400 de estos no cumplieron con esta obligación.

## 6.2. Control de Servicios de Telecomunicaciones

### Plan Anual de Control Técnico

Se incluyen 6 metas macros en el Plan Anual de Control Técnico para incrementar la eficiencia y eficacia del control técnico en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, con un cumplimiento a diciembre de 2021 del 100% de lo planificado.

**Tabla 20 Plan Anual de Control Técnico**

| INDICADOR  | PRODUCTOS   | PLANIFICADO | EJECUTADO |
|--|---|-------------|-----------|
| CCDS GCRST-GAST-GCT-01 - Porcentaje de propuestas de procesos, procedimientos, instructivos, formatos y herramientas para el control.  | Propuestas de elaboración y/o actualización de herramientas de control que permitan estandarizar los controles realizados para la gestión de control.   | 15          | 15        |
| CCDS GCRST-01 - Porcentaje de cumplimiento relacionado al seguimiento de las actividades de Control de Redes y Servicios de Telecomunicaciones ejecutado por las Coordinaciones Zonales. | - Informes verificación Centros de Atención al Usuario del SMA.<br>- Informes de inicio operaciones SAI, SPT, SVA y AVS<br>- Informes de servicio de emergencia SEM<br>- Informes operación SAMM<br>- Informes de renovación, extinción SAI, SPT, SVA y AVS   | 20          | 24        |
| CCDS GCRST-02 - Porcentaje de cumplimiento del PACT relacionado al control de la Gestión de Control de Redes y Servicios de Telecomunicaciones.  | - Informes cumplimiento de entrega de información<br>- Informes de hallazgos de la información requerida<br>- Informes Procesos Administrativos Sancionatorios<br>- Informes de ordenamiento y soterramiento OYS<br>- Informes calidad SMA<br>- Informes planes de expansión STF y SMA  | 207         | 420       |
| CCDS GCT-01 - Porcentaje de cumplimiento relacionado a la Gestión de Control Tarifario.  | - Informes técnicos de control tarifario y estructura tarifaria de los servicios de telecomunicaciones.<br>- Informe del control de las condiciones técnicas, económicas y publicitarias en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.<br>- Informe y registro de los planes, promociones y tarifas de los servicios de telecomunicaciones ofertados y facturados.<br>- Informes técnicos de facturación de los servicios de telecomunicaciones. | 57          | 93        |
| CCDS GCRST-03 - Porcentaje de cumplimiento en relación a   | - Disposiciones de suspensión de líneas que realizaron uso indebido de los  | 12          | 20        |

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| disposiciones relacionadas a servicios de emergencias                                 | servicios de emergencia.<br>-Informe consolidado de disposiciones de suspensión.  |   |   |
| CCDS GAST-01 - Porcentaje de cumplimiento del plan de auditorías técnicas de la CCDS. | -Informe Provisional e informe general definitivo.<br>-Informe de seguimiento de cumplimiento de recomendaciones.<br>-Informes técnicos específicos y/o consolidados para el análisis de inicio de auditoría técnica. | 4 | 4 |

Fuente: Plan Anual de Control Técnico de la CCDS

Dentro del Plan Anual de Control Técnico se planteó las siguientes actividades, mismas que fueron ejecutadas a conformidad.

**Tabla 21 Actividades del PACT CCDS**

| ÍTEM | SERVICIOS / ACTIVIDADES  | SUBPROCESO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA  | ACTIVIDAD  | INDICADOR  |
|------|--|---|--|--|
| 1    | TODOS PROPUESTAS PROCESOS, PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS, HERRAMIENTAS PARA GESTIÓN DEL CONTROL | 1. Gestión de Control de Redes y Servicios de Telecomunicaciones<br>2. Gestión de Auditoría de los Servicios de Telecomunicaciones<br>3. Gestión de Control Tarifario | Elaboración de propuestas de procesos, procedimientos, instructivos, formatos y herramientas para la gestión de control de servicios de telecomunicaciones   | CCDS GCRST-GAST-GCT-01 - Porcentaje de propuestas de procesos, procedimientos, instructivos, formatos y herramientas para la gestión de control.   |
| 2    | TODOS SUPERVISIÓN PROCEDIMIENTO CONTROL, PAS Y CLAUSURAS DEL AVS                               | Gestión de Control de Redes y Servicios de Telecomunicaciones   | Supervisión de los procedimientos de control y administrativo sancionador, y de las actividades relacionadas con clausuras de estaciones no autorizadas de servicios de radiodifusión por suscripción. | CCDS GCRST-01 - Porcentaje de cumplimiento relacionado al seguimiento de las actividades de Control de Redes y Servicios de Telecomunicaciones ejecutado por las Coordinaciones Zonales. |
| 3    | TODOS INFORMES GESTIÓN DE REDES Y SERVICIOS  | Gestión de Control de Redes y Servicios de Telecomunicaciones   | Elaboración de informes técnicos de la Gestión de Control de Redes y Servicios de Telecomunicaciones   | CCDS GCRST-02 - Porcentaje de cumplimiento del PACT relacionado al control de la Gestión de Control de Redes y Servicios de Telecomunicaciones.  |
| 4    | SMA-STF DISPOSICIONES SUSPENSIONES LLAMADAS FALSAS   | Gestión de Control de Redes y Servicios de Telecomunicaciones   | Disposiciones de suspensión o bloqueo por llamadas falsas  | CCDS GCRST-03 - Porcentaje de cumplimiento en relación a disposiciones relacionadas a servicios de emergencias   |
| 5    | SMA AUDITORÍA A LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES  | Gestión de Auditoría de los Servicios de Telecomunicaciones   | Elaboración de informes y reportes de auditoría de los Servicios de Telecomunicaciones   | CCDS GAST-01 - Porcentaje de cumplimiento del plan de auditorías técnicas de la CCDS.  |

|    |  |   |   |  |
|----|--|---|---|--|
| 6  | <b>SMA-AVS-SAI-STF</b><br>CONTROL TARIFARIO<br>GENERAL   | Gestión de Control<br>Tarifario                                     | Elaboración de informes de control tarifario y estructura tarifaria; control de las condiciones técnicas, económicas y publicitarias; registro de los planes, promociones y tarifas de los servicios de telecomunicaciones ofertados y facturados a los clientes y usuarios; y facturación de los servicios de telecomunicaciones, servicios de radiodifusión por suscripción y las actividades relacionadas con comercio electrónico y firma electrónica. Informes consolidados de las CZ tarifas prepago. | <b>CCDS GCT-01</b> - Porcentaje de cumplimiento relacionado a la Gestión de Control Tarifario.   |
| 7  | <b>SEM-SMA-STF</b><br>CONTROL<br>ENRUTAMIENTO<br>NÚMEROS DE<br>EMERGENCIA Y<br>PRUEBAS DE<br>GEOLOCALIZACIÓN | Gestión de Control de<br>Redes y Servicios de<br>Telecomunicaciones | Verificaciones y elaboración de sus respectivos informes de pruebas de enrutamiento   | <b>CCDS-01</b> - ENRUTAMIENTO-SMA-STF/GEOLOCALIZACIÓN-SMA - Porcentaje de verificaciones del enrutamiento de llamadas de emergencia SMA y STF. |
| 8  | <b>SMA-STF</b><br>INTERRUPCIONES DE<br>SERVICIO  | Gestión de Control de<br>Redes y Servicios de<br>Telecomunicaciones | Verificación y elaboración de su respectivo informe de interrupciones del SMA y STF   | <b>CCDS-02</b> - INTERRUPCIONES-SMA-STF - Porcentaje de verificaciones relacionadas a interrupciones de todos los servicios.                   |
| 9  | <b>SMA</b><br>INSPECCIONES CAUS  | Gestión de Control de<br>Redes y Servicios de<br>Telecomunicaciones | Inspecciones y elaboración de sus respectivos informes de CAUs del SMA  | <b>CCDS-03</b> - CAU-SMA - Porcentaje de inspecciones relacionado a Centros de Atención al Usuario   |
| 10 | <b>SMA</b><br>CALIDAD DEL<br>SERVICIO  | Gestión de Control de<br>Redes y Servicios de<br>Telecomunicaciones | Mediciones y elaboración de sus respectivos informes de calidad del SMA   | <b>CCDS-04</b> - CALIDAD-SMA - Porcentaje de mediciones en relación a calidad del SMA  |
| 11 | <b>SMA</b><br>MEDICIONES DE<br>EXPANSIÓN   | Gestión de Control de<br>Redes y Servicios de<br>Telecomunicaciones | Mediciones y elaboración de sus respectivos informes de expansión del SMA   | <b>CCDS-05</b> - EXPANSIÓN-SMA - Porcentaje de mediciones relacionadas al Plan de Expansión del SMA  |
| 12 | <b>STF</b><br>EXPANSIÓN DEL<br>SERVICIO  | Gestión de Control de<br>Redes y Servicios de<br>Telecomunicaciones | Inspecciones y elaboración de sus respectivos informes técnicos de cumplimiento de planes de expansión STF  | <b>CCDS-06</b> - EXPANSION-STF - Porcentaje de inspecciones en relación a la expansión del STF   |
| 13 | <b>AVS</b><br>NÚMERO DE<br>SUSCRIPTORES  | Gestión de Control de<br>Redes y Servicios de<br>Telecomunicaciones | Inspecciones y elaboración de informes de constatación de número de suscriptores del AVS  | <b>CCDS-07</b> - NÚMERO SUSCRIPTORES-AVS - Porcentaje de inspecciones relacionado a número de suscriptores del AVS                             |
| 14 | <b>AVS</b><br>INICIO OPERACIONES   | Gestión de Control de<br>Redes y Servicios de<br>Telecomunicaciones | Inspecciones y elaboración de sus respectivos informes técnicos de inicio de operaciones AVS  | <b>CCDS-08</b> - INICIO OPE-AVS - Porcentaje de inspecciones de inicio de operaciones AVS  |
| 15 | <b>AVS</b><br>ESTADO DE<br>OPERACIÓN DE<br>EXTINCIÓN DE<br>TÍTULOS   | Gestión de Control de<br>Redes y Servicios de<br>Telecomunicaciones | Inspecciones y elaboración de sus respectivos informes técnicos de extinción del TH del AVS   | <b>CCDS-09</b> - EST OPE EXTINCIÓN-AVS - Porcentaje de inspecciones relacionado a extinciones de THs de AVS                                    |

|    | HABILITANTES  |     |   |  |   |
|----|---|-----|---|--|---|
| 16 | <b>SPT</b><br>CALIDAD<br>SERVICIO                               | DEL | Gestión de Control de Redes y Servicios de Telecomunicaciones | Inspecciones y elaboración de sus respectivos informes técnicos de calidad SPT   | <b>CCDS-11</b> - CALIDAD - SPT - Porcentaje de trimestres verificados parámetros de calidad SPT                                       |
| 17 | <b>SPT</b><br>INICIO<br>OPERACIONES                             | DE  | Gestión de Control de Redes y Servicios de Telecomunicaciones | Inspecciones y elaboración de sus respectivos informes técnicos de inicio de operaciones SPT   | <b>CCDS-12</b> - INICIO OPE - SPT - Porcentaje de inspecciones de inicio de operaciones SPT   |
| 18 | <b>SAI</b><br>CALIDAD<br>SERVICIO                               | DEL | Gestión de Control de Redes y Servicios de Telecomunicaciones | Inspecciones y elaboración de sus respectivos informes técnicos de calidad SAI   | <b>CCDS-14</b> - CALIDAD - SAI - Porcentaje de trimestres verificados parámetros de calidad SAI                                       |
| 19 | <b>SAI</b><br>INICIO<br>OPERACIÓN                               | DE  | Gestión de Control de Redes y Servicios de Telecomunicaciones | Inspecciones y elaboración de sus respectivos informes técnicos de inicio de operaciones SAI   | <b>CCDS-15</b> - INICIO OPE - SAI - Porcentaje de inspecciones de inicio de operaciones SAI   |
| 20 | <b>SAI</b><br>RENOVACIÓN<br>EXTINCIÓN                           | O   | Gestión de Control de Redes y Servicios de Telecomunicaciones | Elaboración de informes técnicos de renovación o extinción del TH del SAI  | <b>CCDS-16</b> - RENOVACION-SAI - Porcentaje de informes relacionado a renovaciones o extinciones de SAI                              |
| 21 | <b>SVA</b><br>INICIO<br>OPERACIONES                             | DE  | Gestión de Control de Redes y Servicios de Telecomunicaciones | Inspecciones y elaboración de sus respectivos informes técnicos de inicio de operaciones SVA   | <b>CCDS-18</b> - INICIO OPE - SVA - Porcentaje de inspecciones de inicio de operaciones SVA   |
| 22 | <b>SCS</b><br>CALIDAD<br>SERVICIO                               | DEL | Gestión de Control de Redes y Servicios de Telecomunicaciones | Inspecciones y elaboración de sus respectivos informes técnicos de calidad del servicio SCS  | <b>CCDS-20</b> - CALIDAD - SCS - Porcentaje de inspecciones verificación calidad del servicio SCS                                     |
| 23 | <b>SCS</b><br>CAPACIDAD<br>INSTALADA<br>UTILIZADA               | Y   | Gestión de Control de Redes y Servicios de Telecomunicaciones | Inspecciones y elaboración de sus respectivos informes técnicos de estado actual SCS   | <b>CCDS-21</b> - CAPACIDAD - SCS - Porcentaje de inspecciones verificación capacidad instalada y utilizada SCS                        |
| 24 | <b>OYS</b><br>ORDENAMIENTO<br>Y<br>SOTERRAMIENTO<br>DE<br>REDES | DE  | Gestión de Control de Redes y Servicios de Telecomunicaciones | Inspecciones y elaboración de sus respectivos informes de cumplimiento de la norma de ordenamiento   | <b>CCDS - 22</b> - ORDENAMIENTO SOTERRAMIENTO - O&S - Porcentaje de inspecciones relacionado al ordenamiento y soterramiento de redes |
| 25 | <b>PIN</b><br>PROVISIÓN<br>DE<br>INFRAESTRUCTURA                | DE  | Gestión de Control de Redes y Servicios de Telecomunicaciones | Inspecciones y elaboración de sus respectivos informes técnicos relacionadas con la provisión de infraestructura considerando el cumplimiento de la norma ARCOTEL-2017-806 | <b>CCDS - 23</b> - PROVISIÓN INFRAESTRUCTURA - PIN - Porcentaje de inspecciones relacionadas con la provisión de infraestructura      |
| 26 | <b>PCO</b><br>PLANES<br>CONTINGENCIA                            | DE  | Gestión de Control de Redes y Servicios de Telecomunicaciones | Verificaciones y elaboración de sus respectivos informes de entrega de planes de contingencia  | <b>CCDS - 24</b> - PLANES DE CONTINGENCIA - PCO - Porcentaje de verificaciones en relación a planes de contingencia                   |
| 27 | <b>O&amp;S</b><br>RETIRO<br>ACOMETIDA                           | DE  | Gestión de Control de Redes y Servicios de Telecomunicaciones | Inspecciones y elaboración de sus respectivos informes de cumplimiento de la norma de ordenamiento   | <b>CCDS-27</b> - RETIRO ACOMETIDAS - Porcentaje de verificación en relación al retiro de acometidas.                                  |

Fuente: Plan Anual de Control Técnico de la CCDS

### **Elaboración de Lineamientos del PACT**

Como parte complementaria a la ejecución y dimensionamiento de las actividades planteadas dentro del PACT CCDS, se elaboraron un total de 15 Lineamientos asociados al Producto 1 de las Gestiones de Control de Redes y Servicios de Telecomunicaciones y Control Tarifario. Realizándose además talleres de socialización con los Organismos Desconcentrados para la absolución de dudas en su aplicación. Todo esto se lo realizó a inicios de año.

### **Suspensión de líneas que realizaron uso indebido del número de emergencia 9-1-1**

En el 2021, fueron atendidas un total de 19 solicitudes de suspensión de servicio remitidas por parte del SIS ECU 911, en total se suspendieron 92.311 números correspondientes al servicio de telefonía fija y servicio móvil avanzado que realizaron uso indebido del número de emergencia 9-1-1. En promedio, se han suspendido mensualmente 7.693 líneas que realizaron mal uso del número de emergencia 9-1-1.

Del total de números suspendidos el 77.98% (71987) de líneas corresponden a CONECEL, seguida por OTECEL S.A. con el 16.04% (14805) y la CNT EP con el 5.54% (5113), las cuales representan aproximadamente el 99% de números que realizaron llamadas de mal uso al número 9-1-1 durante el año 2021.

Se observa una disminución de números suspendidos por realizar mal uso de los servicios de emergencia en comparación con los años 2018, 2019 y 2020 como se muestra a continuación.

### **Control Tarifario General**

Se ejecutaron un total de 57 informes de control tarifario en función de los Productos 3, 4, 5 y 6 de la Gestión de Control Tarifario. Sin embargo, existió y existe falta de recursos tecnológicos (servidores de procesamiento de información) para realizar el análisis de la información de las plataformas de facturación y tasación de las operadoras del SMA, lo que dificulta ejecutar el control efectivo y recurrente, por lo que, un punto de mejora sería el poder adquirir dicho equipamiento que complemente y refuerce el control.

### **Control de las interrupciones del SMA y STF**

Los prestadores de SMA y STF reportaron un total de 472 interrupciones tanto programadas como no programadas. Respecto de las cuales se realizó un análisis de 376 de las mismas con especial enfoque en las interrupciones no programadas del SMA y en las interrupciones programadas del STF debido a que: las primeras requieren la validación de si se trató de Caso Fortuito o no y las segundas requieren autorización de la ARCOTEL. En el caso de las interrupciones no programadas del SMA analizadas, no se determinó que alguna haya ocurrido por causas distintas al Caso Fortuito o fuerza Mayor.

### **Control de la calidad del SMA**

A finales del 2020 e inicios del 2021, se establecieron y definieron los Cronogramas de Mediciones (a nivel de parroquias un total de 176) para los parámetros Nivel Mínimo de Señal en Zona de Cobertura y Calidad de Conversación (MOS), respecto de los cuales a través de los Organismos Desconcentrados se realizaron las verificaciones en un total de 146 parroquias. Denotando que, si bien no se realizaron verificaciones a nivel de drive test de todas las parroquias por parte de los Organismos Desconcentrados, sí se verificó que los prestadores del SMA hayan realizado las verificaciones en el total de las 176 parroquias.

Por otro lado, se realizó la verificación total tanto trimestral como semestral de los parámetros de calidad que obedecen a un reporte obtenido por los prestadores y cargados en sus sistemas Automatizados de Adquisición de Datos SAAD sin detectarse incumplimientos en la calidad.

### **Control de cumplimiento de Planes Mínimos de Expansión por parte de los prestadores del SMA**

En función de las mediciones de drive test realizadas en 44 los ejes viales definidos en los Contratos de Concesión, como parte de la evaluación del cumplimiento del Plan Mínimo de Expansión del SMA por parte de los prestadores OTECEL y CONECEL, se realizaron los pos procesamientos de la información colectada y los

análisis respectivos, que incluso llevaron a la realización de talleres conjuntos sobre todo con el prestador CONECEL, mientras que en el caso de OTECEL las mediciones de drive test continuarán en el 2022. Lo cual constituye un insumo necesario de verificarse previo al proceso de renovación de los Contratos de Concesión. Todo esto, para garantizar la transparencia en la aplicación de la metodología de medición que fue definida en el año 2020 y en el procedimiento para el procesamiento de la data obtenida de las mediciones.

#### **Ordenamiento de redes físicas aéreas a nivel nacional**

Se estableció la meta de ordenar 211,21 kilómetros lineales, distribuidos en las ciudades de: Guayaquil (107,70), Riobamba (10,00), Loja (11,00), Machala (9,60), Ibarra (24,30), Manta (9,10), Santo Domingo (10,40) y Cuenca (29,11). Continuando con la segunda fase de lo planificado, se realizó el empaquetamiento total de cables (incluyendo el inventario de redes, la compactación de herrajes en postes, el corte, retiro y desmontaje de cables e infraestructura que no se encuentre debidamente identificada, y el empaquetamiento).

#### **Control de la presentación de planes de contingencia de los servicios del régimen general de telecomunicaciones**

De los 392 prestadores del servicio de acceso a internet que debieron entregar los Planes de Contingencia se validó que 267 prestadores incumplieron con dicha obligación, consecuentemente se elaboraron 267 informes técnicos para iniciar los procedimientos administrativos sancionadores a los prestadores del servicio de acceso a internet que incumplieron la entrega del Plan de Contingencia del año.

#### **Verificación de la calidad de los prestadores del SAI**

Se realizó el seguimiento sobre el cumplimiento planificado de parámetros de calidad de los 13 prestadores que ocupan el 95% de participación del mercado, se validó a 10 prestadores; además, se planificó realizar la validación de una muestra tomada del 5% de participación de mercado. Se realizaron 108 verificaciones a 376 prestadores del servicio de acceso a internet, de los cuales se validó a 16 prestadores.

#### **Verificación del inicio de operaciones de los nuevos prestadores del SAI**

Se realizó el seguimiento de verificaciones técnicas de inicio de operaciones de 104 nuevos títulos habilitantes para el servicio de acceso a internet, de los cuales la mayor cantidad de nuevos prestadores corresponden a la jurisdicción de la Coordinación Zonal 4, esto es, las provincias de Manabí y Santo Domingo de los Tsáchilas.

#### **Renovación o extinción de títulos habilitantes de los prestadores del SAI**

Para el año 2021, 43 títulos habilitantes para la prestación del servicio de acceso a internet debían solicitar la renovación (o extinción), pues sus títulos habilitantes estaban por fenecer; todos disponen de informes técnicos para renovación (o extinción) del título habilitantes. Se llevó a cabo procesos de extinción para 50 prestadores, los cuales incluyen procesos de extinción del año 2021 y procesos de extinciones rezagados del año 2020.

#### **Control a proveedores de infraestructura física, de conformidad con la Resolución ARCOTEL-2017-0806**

Se creó la figura de proveedores de infraestructura y a su vez se establecieron obligaciones normativas que deben cumplirse. En consecuencia, el Plan Anual de Control Técnico 2021 estableció la meta de 4 inspecciones a nivel nacional a personas jurídicas registradas en la ARCOTEL como “proveedores de infraestructura”.

#### **Control del retiro de acometidas de usuarios residenciales que cancelaron la relación contractual con prestadores de servicios de telecomunicaciones, conforme lo dispone la norma técnica de ordenamiento y despliegue de redes físicas aéreas**

El Plan Anual de Control Técnico 2021 de la ARCOTEL determinó como meta el realizar 48 inspecciones a nivel nacional; cada inspección consiste en la verificación del retiro de acometida de 5 usuarios; es decir que, la meta consistió en la verificación en 240 ubicaciones. Durante los primeros tres trimestres del 2021 el área de control central de la ARCOTEL requirió a seis prestadores de servicios de telecomunicaciones (CNT E.P., MEGADATOS S.A., SETEL S.A., CONECEL S.A., ETAPA E.P. y ALFATV CABLE S.A.) información específica relativa a usuarios que

cancelaron sus servicios de acceso a internet y/o audio y video por suscripción (cable físico), para posteriormente seleccionar una muestra de registros a nivel nacional y remitir los insumos necesarios a las Direcciones Técnicas Zonales de la Agencia a fin de que éstas realicen la verificación del retiro de acometidas.

#### **Auditoría Técnica de Tarificación de Datos**

Se realizó el seguimiento a las recomendaciones de la auditoría técnica de los servicios móvil avanzado y larga distancia internacional de las plataformas de facturación realizadas al a CNT EP; auditoría de aplicación de Tarifas de datos de SMA de OTECEL S.A., en la cual se validaron las plataformas y mecanismos que la operadora utilizar para tarifar los servicios de datos contratados por los usuarios/abonados.

Como hallazgo preliminar se determinó que OTECEL proporcionaba información diferente en cada uno de los canales de información como son aplicaciones, página Web y plataforma USSD, por lo que se dispuso unificar la información que se proporciona, siendo cumplido por parte de la operadora.

Se realizó el análisis preliminar para inicio de la Auditoría técnica de aplicación de Tarifas de datos de SMA para la operadora CONECEL.

#### **Actividades no planificadas**

Adicionalmente, durante el ejercicio fiscal se realizó las siguientes actividades no planificadas:

- Verificación de incorrecta aplicación de rubros denominados “gestión por cobranza” por parte de prestadores CNT EP y SETEL S.A
- Verificación De Correcta Aplicación De Descuentos En Facturación (LOPAM).
- Control de Resolución ARCOTEL-2020-00074 y Call Centers.
- Peticiones Razonadas SAI para inicio de PAS.
- Validación y revisión de la reportería de usuarios y abonados del SAI.
- Apoyo en el proceso de renovación de los contratos de Concesión del SMA.

### **6.3. Control de Seguridad de Redes de Telecomunicaciones**

Dentro de la gestión de control a la seguridad de redes de telecomunicaciones, se ha centrado el accionar en los reportes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones en cuanto a casos sobre sistemas de telefonía internacional no autorizada tipo “By pass”; así como en los reportes originados en fuentes internacionales que corresponden a redes de confianza (Feeds) y a otros CSIRTS que realizan una labor coordinada con el Centro de Respuesta a Incidentes Informáticos de la ARCOTEL del EcuCERT, para el ámbito de la seguridad de redes de telecomunicaciones, casos que se tratan bajo demanda.

#### **Convenios de Cooperación entre la ARCOTEL y el Servicio Nacional de Derechos Intelectuales, SENADI.**

ARCOTEL, brindó asesoría y apoyo a SENADI en el ámbito técnico de las telecomunicaciones, para el bloqueo de cuarenta y seis (46) sitios WEB y cincuenta (50) direcciones IP, utilizadas para la transmisión de contenido televisivo sin autorización, dentro del tratamiento de varias tutelas administrativas presentadas por los propietarios de dichos contenidos, procesos administrativos iniciados por dicha Institución en su calidad de Autoridad Competente en materia de derechos intelectuales.

Así también, dentro de estas acciones se efectuó el análisis técnico de siete (7) tutelas administrativas remitidas por SENADI, para el posterior bloqueo de sitios WEB y direcciones IP, relacionadas con la afectación a derechos intelectuales

**Combate al servicio telefónico de larga distancia internacional no autorizado, implementado a través de los denominados sistemas tipo “By pass”.**

Al respecto, se han tratado treinta y seis (36) casos que abarcan el análisis de ciento quince mil setecientos once (115.711) números telefónicos, detectados por las operadoras telefónicas del país en sus pruebas de tráfico internacional en coordinación con la ARCOTEL.

Como resultado de las acciones realizadas por nuestra Institución, conjuntamente con la Fiscalía, la Policía Judicial, y efectivos de Criminalística, se descubrieron dos sistemas de telefonía internacional no autorizados tipo “By pass”, ambos en la ciudad de Quito. Las instalaciones descubiertas corresponden al tipo call center, en las cuales se encontró cientos de chips de telefonía móvil relacionados con esta práctica no autorizada en telecomunicaciones.

**Control de casos sobre sistemas no autorizados de telecomunicaciones.**

Como resultado de análisis y verificaciones técnicas la Dirección de Control de Seguridad de Redes de Telecomunicaciones originó el tratamiento de ciento cincuenta y dos (152) acciones de control a ser ejecutadas por las Coordinaciones Zonales, sobre la prestación no autorizada de servicios de telecomunicaciones en varias modalidades.

**Estadísticas sobre la atención a solicitudes de casos SIM Swapping**

Se ejecutó un trabajo conjunto con la Asociación de Bancos del Ecuador, ASOBANCA, que produjo la atención de once (11) casos orientados a la mitigación de escenarios irregulares en el sector bancario que relacionan la activación fraudulenta de números móviles, que posteriormente se utilizaban para fraudes financieros, como resultado de las acciones realizadas, se ha logrado la toma de medidas que han producido la disminución de este escenario irregular.

**Gestión de Control de Seguridad de Redes y Datos Personales**

EcuCERT ha gestionado diecinueve mil cuatrocientas veintisiete (19.427) notificaciones de seguridad que abarcan 241.212 direcciones IP, es decir un promedio de cien (100) reportes diarios, que han sido gestionados hacia los diferentes prestadores de servicios de telecomunicaciones del país.

**Temas relevantes en el ámbito de la seguridad de las redes**

- Participación en la actualización de la Política Nacional de Ciberseguridad, documento que define al Centro de Respuesta a Incidentes Informáticos de la ARCOTEL, EcuCERT, como el Centro Coordinador Nacional del país.
- Con el respaldo de la misión denominada Cyber4Dev (Cyber Resilience for Development), de la Unión Europea que promueve la ciber resiliencia y la ciberseguridad, se estableció el nivel de madurez del Centro de Respuesta de la ARCOTEL, EcuCERT, como resultado de este trabajo conjunto se han determinado los puntos de mejora que permitirán potenciar los procesos establecidos en el Centro.
- Creación de un procedimiento y registro para que las instituciones públicas accedan a los servicios del Centro de Respuesta a Incidentes Informáticos de la ARCOTEL, EcuCERT, y así incrementar en el ámbito práctico las acciones de ciberseguridad a nivel gubernamental.
- Registro de ocho (8) CSIRT's en la Red Nacional de Confianza, la cual se encuentra liderada por EcuCERT, y que contribuye de manera permanente en el tratamiento técnico de incidentes de ciberseguridad a nivel nacional.
- Actualización de la página WEB de EcuCERT utilizando la plantilla establecida por MINTEL, lo que ha permitido poner al alcance de la ciudadanía los servicios que brinda dicho Centro, y actuar en el ámbito preventivo frente al incremento de ciberamenazas.
- Se ha realizado la gestión de un promedio de cien (100) eventos de ciberseguridad diarios remitidos por diversas fuentes internacionales, los cuales son procesados y notificados de manera rutinaria a los prestadores de servicios de telecomunicaciones en el término establecido de máximo tres (3) días.

- Se han generado cuarenta y ocho (48) alertas preventivas en materia de seguridad de redes, comunicaciones y datos personales, puestas al alcance de la comunidad objetivo de EcuCERT y de la ciudadanía en el ámbito preventivo, ante amenazas en el campo de la ciberseguridad del país.
- Se han realizado sesenta y cinco (65) acciones de control técnico sobre procedimientos internos implementados por los prestadores de servicios de telecomunicaciones para atender solicitudes de acceso a datos personales, y verificación de políticas y procedimientos de seguridad, en una acción conjunta con la gestión desconcentrada de la ARCOTEL.

#### 6.4. Control de Homologación de Equipos

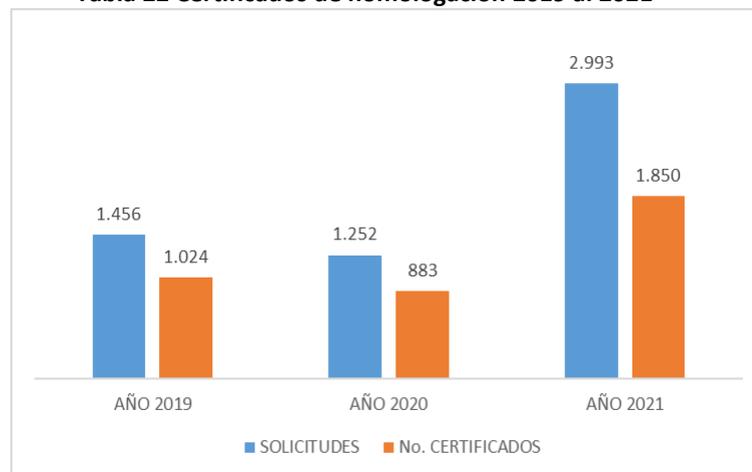
##### Homologación en línea, gratuidad y aceptación de organismos internacionales

Con el fin de optimizar el proceso para obtener certificados de homologación, se iniciaron todas las gestiones para promover mejoras, obteniéndose como resultado, que mediante RESOLUCIÓN 01-01-ARCOTEL-2021, de 06 de abril de 2021, haya sido aprobado la reforma al REGLAMENTO PARA HOMOLOGACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES DE TELECOMUNICACIONES. Por lo que, a partir del 6 de abril de 2021, ARCOTEL ha implementado 2 cambios sumamente importantes en el proceso de homologación los cuales han beneficiado de forma directa a la ciudadanía:

- Sistema de Homologación en Línea y
- Gratuidad en el trámite de Homologación.

Esto ha permitido que se incrementen en 139% las solicitudes del 2021 en relación al 2020 y se incrementó en 110% la emisión de certificados en los mismos periodos.

Tabla 22 Certificados de homologación 2019 al 2021

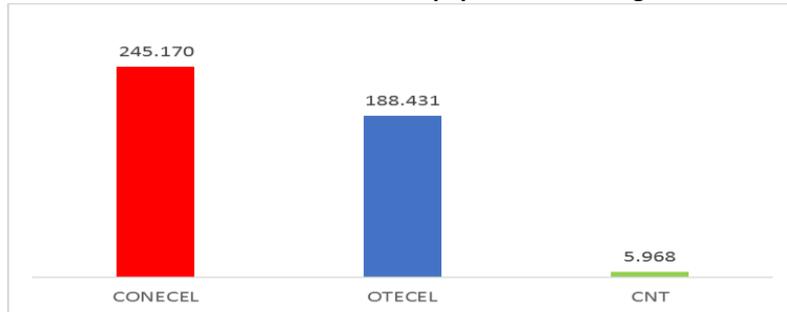


Fuente: Registros administrativos CCDH

##### Mecanismo de Control en Uso de Equipos No Homologados

En conjunto con las operadoras del SMA se implementó un Mecanismo de Control en Uso de Equipos No Homologados, lo que permitió el bloqueo de terminales irregulares (No Homologados y adulterados) que se conectan a las redes del SMA, ascendiendo a un total de 439.569 equipos bloqueados por no estar homologados.

**Tabla 23 Control en Uso de Equipos No Homologados**



Fuente: Registros administrativos CCDH

Nota:

\* Corte: 31 de diciembre de 2021

\*\* CNT EP en julio de 2021 tuvo una vulneración a su infraestructura tecnológica lo que provocó que dejara de remitir los terminales no homologados para su bloqueo.

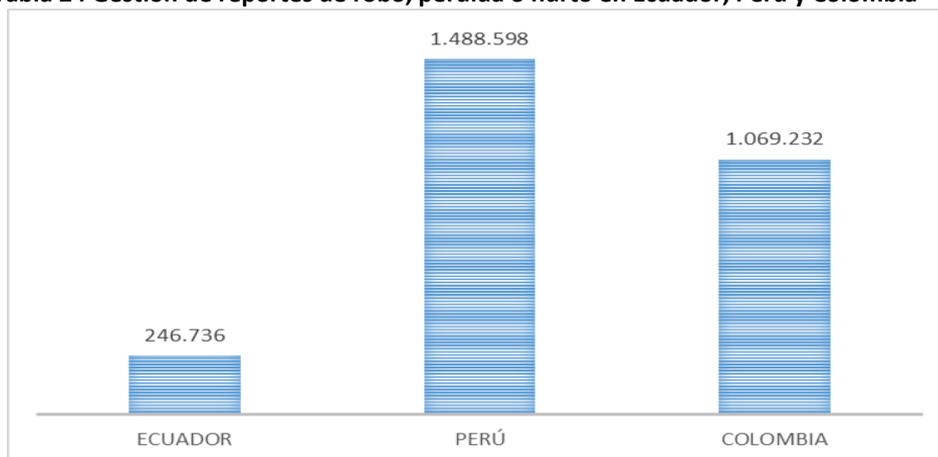
### Herramienta TuCelularLegal

Se habilitó el portal web "TUCELULARLEGAL" como un servicio de consulta para las Instituciones del Estado y para la ciudadanía en general, portal que busca apoyar a la seguridad ciudadana desde el ámbito de las telecomunicaciones, donde cualquier Institución o persona pueden verificar si el equipo celular que van a adquirir se encuentra homologado en el país y además conocer si el IMEI del equipo ha sido reportado como robado, hurtado o perdido en el Ecuador, Colombia y Perú.

### Gestión de reportes de robo, pérdida o hurto en Ecuador y Sincronización de Perú y Colombia

Conforme lo establece la "NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS" y la Decisión 786 de la CAN, durante el 2.021 se han gestionado el bloqueo de un total de 2.804.566 IMEIs de terminales del SMA

**Tabla 24 Gestión de reportes de robo, pérdida o hurto en Ecuador, Perú y Colombia**



Fuente: Registros administrativos CCDH

### Proyecto de Cooperación entre ARCOTEL y Policía Nacional

Se han coordinado acciones desde el año 2019 para levantar un Proyecto "INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN DE TU CELULAR LEGAL AL SISTEMA INTEGRADO SIIPNE DE LA POLICIA NACIONAL". Durante el año 2020, se iniciaron los trabajos entre personal de la ARCOTEL y la Policía Nacional, posterior a las actividades y

desarrollos realizados por ARCOTEL en relación a este proyecto, actualmente se encuentran realizando las pruebas de conectividad pertinentes.

Una vez entregado el proyecto, éste formará parte de los procesos investigativos que tiene la Policía Nacional para lo cual se deberá establecer un proceso o procedimiento interno en el que interviene la Sala de Reportes, para este proceso no se requiere la intervención de la ARCOTEL.

#### Atención al usuario

Los trámites relacionados con la gestión de control de homologación tienen relación directa con la ciudadanía, importadores de equipos de TI, comercializadores, prestadores del SMA, Instituciones como FGE, SENA, SNAI, Policía Judicial, Organismos Internacionales, por lo que cada año se atienden alrededor de 1.000 solicitudes de soporte de homologación de equipos, de bloqueo o liberación de terminales del SMA, solicitudes de información que ingresan por redes sociales, llamadas telefónicas o por E-mail adicionales a las que se atiende de forma presencial. Estas solicitudes recibidas son adicionales a los 2.492 trámites regulares ingresados en el 2021.

### 6.5. Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones

#### Gestión y atención de requerimientos

La atención a los abonados, clientes y usuarios de los servicios de telecomunicaciones durante el año 2021, reportó un total de 18.207 requerimientos ingresados al ARCOTEL, en segunda instancia. El ingreso de los requerimientos a través de tickets de reclamos desde el mes de enero hasta septiembre del presente año se realizó por medio del anterior Sistema de Atención de Reclamos, sistema SUARV2, con un subtotal de 16.975 requerimientos atendidos y gestionados.

Desde el mes de octubre 2021, y en base al trabajo conjunto con el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, MINTEL, se estructuró y diseñó el actual formulario de atención de reclamos, mismo que se encuentra actualmente operativo, subido en la plataforma GOB.EC, que es administrada técnicamente por el Ministerio de Telecomunicaciones. Los resultados de la gestión realizada son los siguientes:

**Tabla 25 Resultados Obtenidos a través del Formulario de Atención de Reclamos**

| REQUERIMIENTOS | MESES AÑO 2021 |             |             |             |             |             |             |             |             |            |            |            |              |
|----------------|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|--------------|
|                | Ene            | Feb         | Mar         | Abr         | May         | Jun         | Jul         | Ago         | Sep         | Oct        | Nov        | Dic        | TOTAL        |
| Denuncia       | 772            | 722         | 862         | 792         | 872         | 925         | 925         | 669         | 602         | 475        | 477        | 280        | 18207        |
| Información    | 123            | 146         | 106         | 134         | 68          | 159         | 159         | 102         | 15          |            |            |            |              |
| Reclamo        | 905            | 770         | 1118        | 1422        | 900         | 977         | 977         | 920         | 809         |            |            |            |              |
| Sugerencia     | 1              | 4           | 0           | 1           | 3           | 5           | 5           | 3           | 2           |            |            |            |              |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1801</b>    | <b>1642</b> | <b>2086</b> | <b>2349</b> | <b>1843</b> | <b>2066</b> | <b>2066</b> | <b>1694</b> | <b>1428</b> | <b>475</b> | <b>477</b> | <b>280</b> | <b>18207</b> |

Fuente: Registros Administrativos DEAC

Desde la operatividad de la plataforma de reclamos GOB.EC y la utilización del mencionado correo electrónico, se absuelto 1.154 consultas ciudadanas a través de este canal de ingreso.

#### Atención presencial

Resultados de las “Encuestas de Satisfacción al Usuario” en base al formato de encuestas emitido por el Ministerio de Trabajo.

Tabla 26 Resultados de encuestas aplicadas

| AÑO  | No   | MES        | NÚMERO DE ENCUESTAS EN EL MES | CALIFICACIÓN EXCELENTE | % SATISFACCIÓN DEL CLIENTE |
|--|--|------------|-------------------------------|------------------------|----------------------------|
| 2021   | <b>APLICACIÓN TRIMESTRAL DE ENCUESTAS PRESENCIALES - FORMATO MINISTERIO DE TRABAJO</b> |            |                               |                        |                            |
|  | 1  | ENERO      | 136                           | 133                    | 97,79%                     |
|  | 2  | FEBRERO    | 169                           | 169                    | 100,00%                    |
|  | 3  | MARZO      | 142                           | 137                    | 96,48%                     |
|  | 4  | ABRIL      | 69                            | 67                     | 97,10%                     |
|  | 5  | MAYO       | 85                            | 82                     | 96,47%                     |
|  | 6  | JUNIO      | 39                            | 38                     | 97,44%                     |
|  | 7  | JULIO      | 65                            | 63                     | 96,92%                     |
|  | 8  | AGOSTO     | 52                            | 51                     | 98,08%                     |
|  | 9  | SEPTIEMBRE | 39                            | 36                     | 92,31%                     |
|  | 10   | OCTUBRE    | 10                            | 10                     | 100,00%                    |
|  | 11   | NOVIEMBRE  | 20                            | 18                     | 90,00%                     |
|  | 12   | DICIEMBRE  | 23                            | 22                     | 95,65%                     |
|  | <b>TOTAL</b>   |            | <b>849</b>                    | <b>826</b>             |                            |
| <b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO AÑO 2021</b> |  |            |                               |                        | <b>96,52%</b>              |

Fuente: Encuestas de Satisfacción al Usuario – Ministerio del Trabajo

Se ha registrado 849 encuestas aplicadas a usuarios externos que visitan ésta Unidad, de las cuales 826 encuestas corresponden a la calificación excelente, registrándose el indicador de Satisfacción del usuario externo en 96,52%. Según la tabla de valoración, el estado de la atención se encuentra entre el 95-100%, porcentaje de satisfacción “Excelente”.

Tabla 27 Clasificación Valorada de la Atención

| RANGO DE RESULTADOS | ESTADO DE LA ATENCIÓN |
|---------------------|-----------------------|
| DE 0 - 24 %         | MALA                  |
| DE 25 - 49%         | REGULAR               |
| DE 50 - 74%         | BUENA                 |
| DE 75 - 94%         | MUY BUENA             |
| DE 95 A 100%        | EXCELENTE             |

Fuente: Encuestas de Satisfacción al Usuario – Ministerio del Trabajo

## 7. Gestión para la Regulación

Con el fin de coordinar, planificar y evaluar la regulación sectorial para el fomento, promoción y preservación de las condiciones de competencia en los mercados del sector de telecomunicaciones mediante la emisión de normativa acorde al ordenamiento jurídico vigente, se realizó lo siguiente.

### 7.1. Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones

#### Plan Regulatorio Institucional

El Plan Regulatorio Institucional de la ARCOTEL para el año 2021, fue aprobado el 05 de agosto de 2021, las actividades realizadas en este año son las siguientes:

Tabla 28 Plan Regulatorio Institucional 2021

| N° | ACTIVIDAD MACRO   | PRODUCTO / LOGRO PLANTEADO  | ESTADO Y ACCIONES A SEGUIR   |
|----|---|---|--|
| 1  | 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.  | Reforma en un solo acto normativo, para la simplificación de trámites que le corresponde emitir al Director Ejecutivo de la ARCOTEL | <b>Aprobado</b> con Resolución Nro. ARCOTEL-2021-0907 de 4 de agosto de 2021.  |
| 2  | 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.  | Reforma en un solo acto normativo, para la simplificación de trámites que le corresponde emitir al Directorio de la ARCOTEL         | Mediante oficio No. ARCOTEL-ARCOTEL-2021-0329-OF de 2 de diciembre de 2021, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL remitió el proyecto de resolución, informe de proceso de consultas públicas e informe jurídico al Directorio de la ARCOTEL, para su conocimiento y aprobación.<br><br><b>Pendiente aprobación</b> |
| 3  | 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 de ROTH   | <b>Aprobado</b> con Resolución Nro. 04-01-ARCOTEL-2021 de 13 de diciembre de 2021  |

Fuente: Registros Administrativos – CRDS

### Proyectos Normativos Adicionales

Tabla 29 Proyectos Normativos Principales

| N° | ACTIVIDAD MACRO  | PRODUCTO / LOGRO PLANTEADO  | ESTADO Y ACCIONES A SEGUIR  |
|----|--|---|---|
| 1  | 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.   | Norma Técnica de emergencias.   | <b>Aprobado</b> con Resolución Nro. ARCOTEL-2021-0393 de 18 de febrero de 2021. |
| 2  | Propuestas de procesos, procedimientos, lineamientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para la regulación de los servicios de telecomunicaciones, comercio electrónico y firma electrónica. | Actualización del Reglamento de funcionamiento del Directorio           | <b>Aprobado</b> con Resolución No. 02-01-ARCOTEL-2021 de 06 de abril de 2021.   |
| 3  | Propuestas de normativa para la homologación y certificación de equipos terminales de telecomunicaciones.  | Reforma al Reglamento de Homologación (eliminación tasa administrativa) | <b>Aprobado</b> con Resolución No. 01-01-ARCOTEL-2021 de 06 de abril de 2021.   |

Fuente: Registros Administrativos – CRDS

**Tabla 30 Proyectos normativos adicionales**

| N° | PRODUCTO / LOGRO PLANTEADO  | ESTADO   |
|----|---|--|
| 1  | Extinción de la Resolución Nro. ARCOTEL-2017-0913 y Recuperación del número de emergencia 182   | <b>Aprobado</b> con Resolución No. ARCOTEL-2021-0759 de 05 de julio de 2021.     |
| 2  | Extinción de la Resolución Nro. 035-01-CONATEL-2010 y Recuperación del número de emergencia 159   | <b>Aprobado</b> con Resolución No. ARCOTEL-2021-1333 de 29 de diciembre de 2021. |
| 3  | Modelo de título habilitante de autorización para el servicio de radiodifusión sonora o de radiodifusión de televisión de señal abierta, de medios de comunicación social del tipo público. | <b>Aprobado</b> con Resolución Nro. ARCOTEL-2021-0513 de 22 de abril de 2021     |
| 4  | Modelo de título habilitante para la renovación de los contratos de concesión de Telefonía Fija   | Modelo aprobado por la Dirección Ejecutiva                                       |

Fuente: Registros Administrativos – CRDS

**Emisión de informes de aprobación de acuerdos de interconexión, conexión, compartición de infraestructura, acceso y otros**

Se emitieron 53 Informes Técnico-Legales y Económicos elaborados durante el periodo.

- Compartición 45 informes
- Interconexión 4 informes
- Roaming Nacional Automático 4 informes

**7.2. Regulación del Espectro Radioeléctrico**

Se desarrollaron diferentes actividades relativas al espectro radioeléctrico, las cuales permitieron emitir, entre otros, los productos que se detallan a continuación:

**Tabla 31 Actividades y productos**

| NRO. | ACTIVIDAD MACRO                        | PRODUCTO / ACCIONES / LOGRO ALCANZADO  | RESUMEN  |
|------|--|--|--|
| 1.   | Regulación del espectro radioeléctrico | Modificación Integral del Plan Nacional de Frecuencias                                   | La propuesta normativa se elabora a fin de actualizar de manera integral la atribución de ciertas bandas de frecuencias, las notas nacionales e internacionales que apliquen y la columna de la normativa relacionada, de conformidad con los avances de la industria, las necesidades nacionales de implementación tecnológica y el Reglamento de Radiocomunicaciones de la UIT.<br><br>Con Resolución Nro. 04-02-ARCOTEL-2021 de 14 de diciembre de 2021, el Directorio de la ARCOTEL, aprueba la "Actualización Integral del Plan Nacional de Frecuencias". |
| 2.   | Regulación del espectro radioeléctrico | Norma Técnica para el Servicio de Radiodifusión Sonora en Amplitud Modulada Analógica-AM | Contar con un cuerpo normativo de aplicación nacional que contemple lo establecido en: el Plan Nacional de Frecuencias, la normativa nacional e internacional y los acuerdos internacionales vigentes y aplicables para el Servicio de Radiodifusión Sonora en Amplitud Modulada analógica.<br><br>Considerando que en el año 2020 se remitió a la DEAR el informe técnico y la versión 1 de la  |

| NRO. | ACTIVIDAD MACRO  | PRODUCTO / ACCIONES / LOGRO ALCANZADO  | RESUMEN   |
|------|--|--|---|
|      |  |  | propuesta normativa a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, a fin de que autorice la ejecución del procedimiento de consultas públicas, se consideró el proyecto normativo dentro de las propuesta del Plan Regulatorio Institucional; sin embargo, el mismo no fue considerado por la DEAR para ser desarrollado en el año 2021.   |
| 3.   | Regulación del espectro radioeléctrico   | Normativa para el Establecimiento de los Requisitos y Procedimiento para Atención de Solicitudes de Uso de Equipos Inhibidores de Señal  | <p>El proyecto normativo tiene como objetivo establecer los requisitos y procedimiento para atención de las solicitudes de las instituciones facultadas en los artículos 6 y 7 de la Resolución Nro. ARCOTEL-2018-0995, para el uso de equipos inhibidores de señal.</p> <p>Con Resolución Nro. ARCOTEL-2021-1026 de 16 de septiembre de 2021 se emitió la "Norma para el Establecimiento de los Requisitos y Procedimiento para Atención de Solicitudes de uso de Equipos Inhibidores de señal".</p>       |
| 4.   | Regulación del espectro radioeléctrico   | Normativa técnica necesaria para la prestación de servicios de telecomunicaciones en los espacios en blanco de televisión  | <p>Proyecto normativo contemplado para asignar a título secundario frecuencias a peticionarios, que requieran la implementación de sistemas de telecomunicaciones en los espacios en blanco, a fin de que puedan prestar servicios de telecomunicaciones a la ciudadanía.</p> <p>La emisión de este proyecto normativo está considerado en el Plan Regulatorio Institucional para el mes de agosto de este año.</p>   |
| 5.   | Propuesta de bases de concurso público para el otorgamiento de títulos habilitantes de uso y explotación del espectro radioeléctrico | Propuesta de "Modelo Tipo de Bases para Adjudicación de Frecuencias por Proceso Público Competitivo para los Servicios de Radiodifusión de Señal Abierta para la Operación de Medios de Comunicación Social Privados y Comunitarios" y sus anexos. | Este producto se desarrolla sobre la base del ROTH, y permite a la ARCOTEL disponer de un modelo tipo de bases y anexos, para la elaboración de las bases y anexos necesarios para la ejecución de los PPC para los servicios de radiodifusión de señal abierta para el funcionamiento de medios de comunicación social privados y comunitarios, de manera transparente, clara, estrictamente fundamentada en la normativa vigente y contemplando las recomendaciones de la Contraloría General del Estado. |
| 6.   | Propuesta de bases de concurso público para el otorgamiento de títulos habilitantes de   | "Bases para Adjudicación de Frecuencias de Espectro Radioeléctrico por Proceso Público Competitivo para el Servicio de   | Este producto se desarrolla sobre la base del ROTH, y permite a la ARCOTEL disponer de las bases y anexos, para la ejecución de PPC para el Servicio de Radiodifusión, para la operación de Medios de Comunicación Social Privados y Comunitarios", de manera transparente, clara, estrictamente fundamentada en la normativa vigente y   |

| NRO. | ACTIVIDAD MACRO  | PRODUCTO / ACCIONES / LOGRO ALCANZADO   | RESUMEN   |
|------|--|---|---|
|      | uso y explotación del espectro radioeléctrico  | Radiodifusión Sonora de Señal Abierta en Frecuencia Modulada Analógica, excepto Estaciones de Baja Potencia, para la operación de Medios de Comunicación Social Privados y Comunitarios” y sus anexos.  | contemplando las recomendaciones de la Contraloría General del Estado.  |
| 7.   | 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 Sonora de Señal Abierta en Frecuencia Modulada Analógica, excepto Estaciones de Baja Potencia, para la operación de Medios de Comunicación Social Privados y Comunitarios. | Con este producto se realiza el análisis para la distribución de las frecuencias que se ofertan en los PPC del Servicio de Radiodifusión para la operación de Medios de Comunicación Social Privados y Comunitarios, contemplando la normativa vigente; y, para el Anexo 1 las disposiciones de la Dirección Ejecutiva.   |
| 8.   | Gestión Internacional del Espectro Radioeléctrico  | Representación del Estado Ecuatoriano en las 37 y 38 Reuniones del Comité Consultivo Permanente II: Radiocomunicaciones (CCP.II) de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones de la OEA (CITEL).   | En los meses de abril y noviembre, se realizaron las 37 y 38 reuniones del CCP.II, respectivamente, que corresponden a los eventos más importante a nivel regional (América y el Caribe) en relación con la regulación del espectro radioeléctrico.<br><br>La ARCOTEL participó activamente, en representación del Estado ecuatoriano, en las reuniones relativas a este producto, en las que se presentaron y debatieron posiciones respecto de diferentes aspectos tecnológicos que hacen uso de frecuencias. |
| 9.   | Gestión Internacional del Espectro Radioeléctrico  | Participación en las reuniones binacionales relacionadas con los compromisos presidenciales del eje de Infraestructura y conectividad Ecuador-Perú y Ecuador – Colombia; así como, en reuniones con   | La ARCOTEL en coordinación con el MINTEL participó en las reuniones binacionales y con organismos internacionales.<br><br>La CRDE asistió y participó en las reuniones binacionales (Colombia y Perú) relacionadas con el eje de infraestructura y conectividad, convocadas por Cancillería; y, reuniones con la CAN y CAATEL, dando cumplimiento a lo solicitado por MINTEL.   |

| NRO. | ACTIVIDAD MACRO  | PRODUCTO / ACCIONES / LOGRO ALCANZADO   | RESUMEN  |
|------|--|---|--|
|      |  | organismos internacionales como la CAN y CAATEL.  |  |
| 10.  | Proponer procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para la regulación del uso y explotación del espectro radioeléctrico. | Propuesta de procedimiento para la determinación de frecuencias de radiodifusión de señal abierta para ser asignadas mediante proceso público-competitivo.                              | Con este producto la CRDE estandariza el proceso para la determinación de frecuencias de radiodifusión de señal abierta para ser asignadas mediante PPC.<br>Se emitió el Manual del Subproceso Distribución de Frecuencias del Espectro Radioeléctrico para los Servicios de Radiodifusión de Señal Abierta Código: SPR-CRDE-01, Versión: 1.0.   |
| 11.  | Proponer procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para la regulación del uso y explotación del espectro radioeléctrico. | Propuesta de procedimiento para el tratamiento de la información reservada y secreta de entidades de seguridad nacional y seguridad pública   | El propósito de este proceso es definir los pasos a seguir para el ingreso, manejo y tratamiento de la documentación clasificada como reservada y secreta remitida por las entidades encargadas de la seguridad pública y de la seguridad nacional.<br>Se desarrolló el "Procedimiento para el tratamiento de la información reservada y secreta de entidades de seguridad nacional y seguridad pública", el cual está en proceso de revisión. |
| 12.  | Proponer procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para la regulación del uso y explotación del espectro radioeléctrico. | Propuesta de actualización del proceso para elaboración de bases para Procesos Públicos Competitivos para la adjudicación de frecuencias del Servicio de Radiodifusión de Señal Abierta | Considerando la normativa vigente referente a la elaboración de las bases y los lineamientos metodológicos establecidos por la CPGE, la CRDE coordina y solicita a la CPDP la actualización del proceso para la elaboración de bases.  |
| 13.  | Proponer procesos, procedimientos, instructivos de   | Propuesta de procedimiento para la Coordinación y notificación satelital  | Establecer los lineamientos y pasos a seguir para realizar los trámites de coordinación y notificación de redes satelitales ante la Unión Internacional de Telecomunicaciones - UIT.   |

| NRO. | ACTIVIDAD MACRO   | PRODUCTO / ACCIONES / LOGRO ALCANZADO             | RESUMEN   |
|------|---|---|---|
|      | trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para la regulación del uso y explotación del espectro radioeléctrico. | ante la Unión Internacional de Telecomunicaciones | Se emitió el Manual del Subproceso Coordinación y Notificación Satelital ante la Unión Internacional de Telecomunicaciones Código: SPR-CRDE-02, Versión: 1.0. |
| 13.  | Atender trámites del Sistema de Gestión Documental QUIPUX   | Informes<br>Oficios<br>Memorandos                 | Se atendieron y despacharon:<br>- 9 informes<br>- 187 oficios y memorandos  |

Fuente: Registros Administrativos – CRDS

#### Planificación Regulatoria:

Se realizó la revisión y análisis de documentos y lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Presidencia (SGP); así como se mantuvo reuniones de trabajo con la Dirección de Mejora Regulatoria de la SGP; para la aplicación de los mismos, actividades que se cumplieron conforme las disposiciones emitidas, cuyo producto final fue el **Plan Regulatorio Institucional 2021 de la ARCOTEL aprobado**.

En lo que respecta al **Plan Regulatorio Institucional 2022** en el mes de diciembre de 2021, la propuesta de dicho plan se publicó en la página web de la institución, a fin de realizar la respectiva consulta pública, con el objetivo de recibir observaciones, comentarios y sugerencias a dicha propuesta.

Al respecto, se ha planificado trabajar en el Procedimiento para elaboración del Plan Regulatorio Institucional y se está apoyando en la elaboración del procedimiento para implementar el análisis de impacto regulatorio (AIR).

Adicionalmente, se realizó una revisión general de las regulaciones actuales relativas al Sector del Régimen General de las Telecomunicaciones, y se elaboró un cronograma para realizar un catastro regulatorio, con el propósito de identificar normativa obsoleta a ser derogada.

#### 7.3. Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado

##### Comportamiento del mercado de telecomunicaciones y audio y video por suscripción (IAMCES)

Se emitieron 22 estudios que contienen el análisis de la estructura de mercado, nivel de concentración, cobertura y excepcionalidad de los servicios de telecomunicaciones.

##### Efectos en el mercado por en el otorgamiento y renovación de TH por efecto de vinculaciones

Se emitieron 7 informes relacionados con las operadoras que requieren análisis de vinculación y los posibles efectos en el mercado con el cambio o toma de control de las empresas involucradas.

##### Concentración de mercado

Se emitieron 4 informes que contienen el cálculo para el pago por concentración de mercado.

**Análisis tarifario para actualización de disposiciones de la Decisión Andina 854**

Trabajo conjunto con los países miembros de Comunidad Andina del cual se elaboró la Resolución No. 2232 expedida por la SGCAN el 29 de octubre de 2021

**Reforma al Reglamento de Pago por Concentración de Mercado para Promover Competencia**

- Elaboración del informe técnico de sustento para la reforma normativa;
- Informe jurídico de autoridad competente;
- Elaboración de la V0 del proyecto de resolución;
- Socialización interna con las Coordinaciones Técnicas de la ARCOTEL, de la V0 del proyecto de resolución para recibir aportes y comentarios;
- Elaboración de la V1 del proyecto del proyecto de resolución posterior a las observaciones internas;
- Desarrollo de talleres de socialización del proyecto de resolución con los actores de industria; y,
- Elaboración de la V2 del proyecto de resolución, posterior a las observaciones recibidas en el taller de socialización.

El siguiente hito a desarrollar es solicitar autorización para inicio de audiencias públicas al Directorio.

**Impacto de la constante de relación de ingresos k para los servicios de radiodifusión sonora y televisión**

Informe técnico - económico No. IT-CRDM-2021-0081 de 02 de diciembre de 2021, sobre el impacto de la constante de relación de ingresos (k) para los servicios de radiodifusión sonora y televisión del año 2020.

**Aplicación de tarifas y determinación de valores económicos**

3 Informes técnicos emitidos

**Análisis económico de compartición de infraestructura entre operadores económicos**

22 informes técnicos de acuerdos de compartición de infraestructura

**Análisis económico de acuerdos de roaming nacional automático**

Un informe de acuerdo de roaming nacional

**Cálculo de WACC para el servicio de telefonía fija y SMA**

2 informes con los cálculos pertinentes

**Estudios y estadística**

**Tabla 32 Estudios y Estadística**

| ACTIVIDAD  | PRODUCTO   |
|--|--|
| <b>Elaboración y publicación de estadística de los siguientes servicios de telecomunicaciones:</b><br>Servicio Móvil Avanzado;<br>Servicio de Telefonía Fija;<br>Servicio de Acceso a Internet;<br>Servicio de Audio y Video por Suscripción;<br>Servicio Portador;<br>Servicio Troncalizado;<br>Servicios Móviles por Satélite;<br>Servicio de Cable Submarino;<br>Servicio de Segmento Espacial; y,<br>Sistemas Comunales. | 12 Matrices actualizadas y publicadas en la página web institucional de todos los servicios de telecomunicaciones con datos estadísticos mensuales/trimestrales, durante el periodo enero-diciembre de 2021. |
| <b>Elaboración y publicación de Boletines Estadísticos.</b>  | 4 Boletines estadísticos publicados en la página web institucional en los meses de febrero, mayo, agosto y noviembre/2021, según calendario estadístico.   |

|  |  |
|--|--|
| <b>Elaboración y publicación de Infografías Estadísticas.</b>                            | 8 Infografías estadísticas publicadas en la página web institucional en los meses de enero, marzo, abril, junio, julio, septiembre, octubre y diciembre/2021, según calendario estadístico.  |
| <b>Levantamiento de información para completar encuestas anuales requeridas por UIT.</b> | Encuesta corta y larga con datos corte al año 2020 enviada a UIT.  |
| <b>Atención a requerimientos de información de usuarios internos y externos.</b>         | Requerimientos de información atendidos a instituciones públicas (MINTEL-SCPM-Secretaría Técnica de la Circunscripción Territorial Especial Amazónica- DINARD-CNT); organismos internacionales (SGCAN-UIT); empresas privadas, usuarios particulares y Coordinaciones Técnicas de ARCOTEL. |

Fuente: Registros Administrativos – CRDM

#### Actividades adicionales

**Tabla 33 Actividades adicionales**

| TEMA  | ACTIVIDADES REALIZADAS  | AVANCE |
|---|---|--------|
| <b>Reforma a la Resolución No. ARCOTEL-2021-0073 de 01 de febrero 6 de 2021, que viabiliza y facilita la aplicación de las exoneraciones y rebajas en el ámbito de las telecomunicaciones, a favor de las personas adultas mayores.</b> | Expedición de la Resolución ARCOTEL-2021-1024 que modifica la a la Resolución Nro. ARCOTEL-2021-0073 de 01 de febrero de 2021, de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto Ejecutivo No. 105 de 09 de julio de 2021 - reforma el Reglamento General de la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores.   | 100%   |
| <b>Proyecto de Simplificación de trámites (1era fase)</b>   | Elaboración del proyecto normativo para la simplificación de reportes por parte del Directorio de ARCOTEL V0, V1 y V2.<br>Ejecución de consultas públicas.<br>Elaboración del informe de consultas públicas para aprobación de la Dirección Ejecutiva y posterior conocimiento de Directorio.   | 90%    |
| <b>Proyecto de Simplificación de reportes (2da fase)</b>  | Depuración y análisis de reportes que constan en la normativa y como obligaciones en los títulos habilitantes del SMA y Telefonía Fija.<br>Reuniones de trabajo con todas las áreas de ARCOTEL para analizar uso de reportes y proponer simplificación o eliminación de reportes.   | 20%    |
| <b>Reglamento de Tarifas</b>  | Validación ARCOTEL-MINTEL del proyecto normativo en apego a las políticas gubernamentales de despliegue de infraestructura e innovación tecnológica (Informe IT-CRDM-2021-0077).<br>Solicitud de informe de validación metodológica a la consultora ESPOL TECH EP.<br>Solicitud de criterio de legalidad a CJUR.<br>Talleres de socialización con la industria.<br>Corrida de modelos tarifarios para validación. | 50%    |
|   | Elaboración de informe de benchmarking de   |        |

|  |  |     |
|--|--|-----|
| <b>Construcción de Agenda Regulatoria Institucional</b>  | metodologías utilizadas en otras agencias de telecomunicaciones para construir sus agendas regulatorias.<br>Elaboración de la propuesta de Plan Regulatorio Institucional 2022.<br>Elaboración de la propuesta de líneas metodológicas para la construcción del Plan Regulatorio Institucional 2023. | 50% |
| <b>Resolución de aplicación Acción Afirmativa en pagos por derechos de concesión para radiodifusión sonora para los medios de comunicación comunitarios.</b> | Validación de la propuesta normativa enviada por MINTEL.<br>Solicitud de exención de AIR a la Secretaría General de la Presidencia.<br>Versión final de la propuesta normativa para revisión de la Coordinación Técnica de Regulación.   | 50% |
| <b>Metodología para el desarrollo de Análisis de Impacto Regulatorio –AIR–.</b>  | Elaboración de la propuesta de metodología interna propuesta para el desarrollo de AIR.  | 20% |
| <b>Análisis para la aplicación de tarifas preferenciales dirigida a grupos de atención prioritaria en el servicio de acceso a internet.</b>                  | Se está desarrollando el análisis con los insumos de información disponible en la ARCOTEL. Así también se espera la entrega de información por parte de la Unidad de Registro Social y Dirección de Datos Públicos.  | 50% |
| <b>Validación y actualización de estadística de portabilidad numérica.</b>   | Actualización de datos estadísticos históricos publicados en la página web institucional.  | 60% |
| <b>Análisis técnico para la actualización de los techos tarifarios constantes en la Resolución ARCOTEL-2017-1286 de 28 de diciembre de 2017.</b>             | Se está desarrollando el análisis técnico que permita la actualización de techos tarifarios para las tarifas preferenciales enfocadas en las personas que conforman el grupo de quienes son beneficiarias del bono de desarrollo humano (BDH).   | 25% |

Fuente: Registros Administrativos – CRDM

## 8. Gestión estratégica y de planificación.

### 8.1. Tecnologías de la información

Tabla 34 Tecnología de la Información y Comunicación

| GESTIÓN                   | CANTIDAD | FECHA MÁXIMA DE ATENCIÓN | % AVANCE | OBSERVACIONES   |
|---------------------------|----------|--------------------------|----------|---|
| Contraloría Observaciones | 8        | 30-12-2021               | 100%     | Verificables:<br>-ARCOTEL-CPDT-2021-011-INF_Seguimiento_3T<br>-ARCOTEL-CPDT-2021-017-INF_Seguimiento_4T   |
| Inversión                 | 4        | 30-12-2021               | 40%      | Se recomienda el levantamiento de un nuevo proyecto de inversión acorde a las directrices de MINTEL<br>Verificables de las acciones realizadas:<br>-Fichas de Requerimiento<br>-Actualización de Proformas Proveedores<br>-Redimensionamiento acorde al presupuesto<br>-ARCOTEL-CPDT-2021-0725- |

|                                      |     |            |      |  |
|--------------------------------------|-----|------------|------|--|
|                                      |     |            |      | M_Factibilidad_Ejecución_Asignación_Tardía Presupuesto.  |
| Gasto Corriente                      | 14  | 30-12-2021 | 95%  | Detalle de los procesos de contratación ejecutado en la sección 3.4 Ejecución Presupuestaria.  |
| Proyectos con Componente Tecnológico | 3   | 30-12-2021 | 100% | -Homologación en Línea – CCDH<br>-Seguridades Informáticas – CPDT<br>-Herramienta de Soporte Tics – CPDT   |
| Mejoras                              | 5   | 30-12-2021 | 100% | -Mejora: Sistema de Listas Negativas Consolidación Colombia 100%<br>-Mejora: Sistema de Listas Negativas Consolidación Perú 100%<br>-Mejora: Verificación Seguridad Consulta Sistema Tu Celular Legal 100%<br>-Mejora: Streaming Seguro 100%<br>-Mejora: Recomendaciones Preventivas y correctivas de Ciberseguridad 100%  |
| Planes de Acción                     | 13  | 30-12-2021 | 100% | -Plan de Acción: Migración Sistema de Atención al Usuario Plataforma Gob.ec 100%<br>-Plan de Acción: Recuperación Sistema SiraTV 100%<br>-Plan de Acción: Recuperación Sistema Cybercafé 100%<br>-Plan de Acción: Reactivar Sistema de Respaldos Institucional 100%<br>-Plan de Acción: Habilitar Herramientas de Monitoreo Infraestructura 100%<br>-Plan de Acción: Actualización Seguridades Equipos de Usuario Final 100%<br>-Plan de Acción: Diseño, Estructura y Publicación de Datos Abiertos 100%<br>-Plan de Acción: Mantener la Operación Tecnológica de ARCOTEL 2021 con el 98% de la infraestructura que tiene más de 14 años 100%<br>-Plan de Acción: Mantener la Disponibilidad del Almacenamiento Tecnológico de ARCOTEL 2021 que ya tiene el 95% de la capacidad usada y se sigue consumiendo 100%<br>-Plan de Acción: Contingente para la Climatización Datacenter de edificio Matriz que funcionaba al 25% ahora está al 100%<br>-Plan de Acción: Estandarización y Optimización de Correo Electrónico 100%<br>-Plan de Acción: Estandarización y Optimización Respaldos de Información Sistemas Transversales 100%<br>-Plan de Acción: Estandarización y Optimización Almacenamiento Unidades Administrativas alcanzar un 70% y se ha cumplido |
| Requerimientos de Cambio a Sistemas  | 174 | 30-09-2021 | 97%  | - Cambios solicitados por las Unidades que usan los Sistemas Informáticos Especializados.  |

|  |       |            |       |   |
|--|-------|------------|-------|---|
| Informáticos   |       |            |       |   |
| Políticas  | 1     | 30-12-2021 | 100%  | -Política de Tics PI-ARCOTEL-07   |
| Procedimientos   | 2     | 30-12-2021 | 100%  | -Uso de Base de Datos Institucional PRD-CPDT-02<br>-Uso del Correo Electrónico Institucional PRO-CPDT-04  |
| Manuales   | 35    | 30-12-2021 | 100%  | -ARCOTEL-CPDT-2021-018-<br>INF_Catalogo_Manuales_2021   |
| Plan Estratégico de Tecnologías de la Información 2019-2021              | 1     | 30-12-2021 | 25%   | - ARCOTEL-CPDT-2021-013-INF, de 29 de septiembre de 2021 Informe Consolidado de Ejecución, Monitoreo, Seguimiento y Evaluación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI 2019-2021, durante el periodo 23 de marzo del 2021 al 15 de diciembre del 2021. |
| Propuesta de Plan Estratégico de Tecnologías de la Información 2022-2025 | 1     | 30-12-2021 | 100%  | Propuesta del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información 2022-2025 con revisión de la Dirección de Planificación y revisión de Comité Informático en la cuarta reunión llevada a cabo el 29-12-2021  |
| Plan de Contingencias de Tecnologías de la Información 2021              | 1     | 30-12-2021 | 100%  | Plan de Contingencia Tics PCTI-CPDT-01  |
| Metodología de Desarrollo de Software                                    | 1     | 30-12-2021 | 100%  | Se revisó la Metodología de Desarrollo de Software de 2019 para proponer cambios de mejora.   |
| Requerimiento Solicitados a la Gestión de Planificación de TI            | 1200  | 30-12-2021 | 98%   | Requerimientos de Soporte Técnico Especializado   |
| Requerimiento Solicitados a la Gestión de Infraestructura de TI          | 14000 | 30-12-2021 | 97%   | Requerimientos de Soporte Técnico Especializado   |
| Requerimiento Solicitados a la Gestión de Desarrollo de Software de TI   | 1180  | 30-12-2021 | 98%   | Requerimientos de Soporte Técnico Especializado   |
| Requerimiento Solicitados a la Gestión de Soporte Técnico de TI          | 6000  | 30-12-2021 | 84%   | Requerimientos de Soporte Técnico de Usuario Final.   |
| Capacitaciones   | 2     | 30-12-2021 | 100%  | - ARCOTEL-CPDT-GIS-2021-017-ACT<br>Capacitación de Controles EGSI.<br>- ARCOTEL-CPDT-GST-2021-011_ACT<br>Capacitación Correo Electrónico  |
| Memorandos   | 3218  | 30-12-2021 | 99,9% | Se está atendiendo los trámites pendientes  |

Fuente: Registros Administrativos – CPDT

Riesgos

Tabla 35 Riesgos de TI

| RIESGO   | TIEMPO PARA DISMINUIR EL RIESGO | POSIBLE IMPACTO   | ESTADO  |
|--|---------------------------------|---|---|
| Falta de Personal Especializado Informático necesario                      | Largo Plazo                     | Alto (Limitación en la ejecución de lo planificado y dar atención a la infraestructura tecnológica que tiene y necesita la ARCOTEL)   | No disponibilidad de recursos para la contratación de personal especializado                                |
| Indemnización Seguro   | Largo Plazo                     | Alto (La Indemnización del seguro impactara en cambios tecnológicos transversales a la institución debido a componentes tecnológicos afectados por un evento externo)   | Aseguradora no indemniza los componentes afectados. Insistencia permanente para que esto suceda.            |
| Infraestructura Tecnología Cumplió su tiempo de vida útil (más de 10 años) | Largo Plazo                     | Alto (El 98% de todos los componentes tecnológicos de ambiente, hardware, software de la ARCOTEL ya cumplieron con su tiempo de vida útil.<br><br>La renovación basada en la optimización, estandarización y acorde a las necesidades de la Agencia involucra recursos económicos, personal y principalmente la participación de toda la institución) | Insistir a las entidades pertinentes la asignación de recurso presupuestario para la renovación de equipos. |

Fuente: Registros Administrativos – CPDT

**Estandarización y Optimización de Correo Electrónico**

- Respaldo de los buzones
- Estandarización estructura y Optimización de recursos
- Seguridades a nivel de servicio de correo electrónico en base a los recursos que cuenta y la factibilidad tecnológica.
- Aplicación a 450 cuentas de correo electrónico.

**Estandarización y Optimización Respaldos de Información**

- Contratación de soporte especializado
- Revisión de partes o piezas existentes para repotenciar el equipo de respaldos
- Repotenciar el equipo de respaldos con el que cuenta la institución.
- Organizar la estructura de respaldos, periodicidad y retención
- Inicio de obtención de respaldos completos de la información de:
- Onbase (100%)

- Carpetas Compartidas Olimpo (100%)
- Carpetas Compartidas Zeus (50%) (50%Operativo)
- Spectra (100%)
- Sacof (100%)
- SIFAF (100%)
- Sietel (100%)
- Sicoeir (100%)
- Correo Electrónico (100%)
- Homologación Línea (100%)
- Página Web Institucional (100%)
- SFTP (100%)
- SiraTV (100%)

#### Estandarización y Optimización Almacenamiento Unidades Administrativas

Se destinó el 60% de la estructura del Almacenamiento para las Unidades Administrativas.

### 8.2. Procesos, Calidad, Servicios y Cambio y Cultura Organizacional

#### Levantamiento o actualización de procesos institucionales

Se aprobó un total de 75 documentos de procesos, de los cuales 39 (52%) corresponden a Formularios/Formatos, 16 (21%) Manuales de Subprocesos, 11 (15%) Procedimientos, 4 (5%) Políticas Institucionales, 3 (4%) Instructivos, 1 (1%) Manual de Proceso y 1 (1%) Manual de Procesos Institucional, como se indica a continuación:

**Tabla 36 Documentos de procesos**

| UNIDAD               | Formulario/Formato | Instructivo | Manual Procesos | Política Institucional | Procedimiento | Proceso  | Subproceso | Total general |
|----------------------|--------------------|-------------|-----------------|------------------------|---------------|----------|------------|---------------|
| CAFI                 |                    |             |                 |                        | 3             |          | 2          | 5             |
| CCON                 | 17                 |             |                 |                        | 2             | 1        | 4          | 24            |
| CPGE                 | 9                  |             | 1               |                        | 2             |          | 4          | 16            |
| CREG                 |                    |             |                 |                        |               |          | 2          | 2             |
| CTHB                 | 12                 | 3           |                 |                        | 2             |          | 4          | 21            |
| DEAR                 | 1                  |             |                 | 4                      | 2             |          |            | 7             |
| <b>Total general</b> | <b>39</b>          | <b>3</b>    | <b>1</b>        | <b>4</b>               | <b>11</b>     | <b>1</b> | <b>16</b>  | <b>75</b>     |

Fuente: Lista Maestra de Documentos – CPDP

#### Monitoreo y Control de Procesos

Se desarrolló el monitoreo y control de los siguientes subprocesos de la institución, conforme a lo establecido en el correspondiente plan aprobado el 15 de marzo de 2021.

- Control de Incumplimiento de Obligaciones Económicas por Concepto de Tarifas Mensuales por Tres o más Meses Consecutivos. Resultado socializado con Memorando Nro. ARCOTEL-CPGE-2021-0118-M de 30 de junio de 2021 e Informe Técnico Nro. IT-CPDP-PR-2021-01 de 31 de mayo de 2021.
- Registrar Centros de Acceso a la Información a través de Internet (Cibercafés) y Centros de Expendio, Distribución o Venta de Equipos. Resultado socializado con Memorando Nro. ARCOTEL-CPGE-2021-0119-M de 30 de junio de 2021 e Informe Técnico Nro. IT-CPDP-PR-2021-02 de 31 de mayo de 2021.
- Control Tarifario de las Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión por Suscripción. Resultado socializado con Memorando Nro. ARCOTEL-CPGE-2021-0133-M de 19 de julio de 2021 e Informe Técnico Nro. IT-CPDP-PR-2021-03 de 14 de julio de 2021.

- Gestión Archivística - Procedimiento para Gestionar el Archivo Digital. Resultado socializado con Memorando Nro. ARCOTEL-CPGE-2021-0295-M de 02 de diciembre de 2021 e Informe Técnico Nro. IT-CPDP-PR-2021-04 de 26 de noviembre de 2021.
- Control Interno de Pagos. Resultado socializado con Memorando Nro. ARCOTEL-CPGE-2021-0308-M de 13 de diciembre de 2021 e Informe Técnico Nro. IT-CPDP-PR-2021-05 de 26 de noviembre de 2021.
- Gestión de Asesoría Jurídica. Resultado socializado con Memorando Nro. ARCOTEL-CPGE-2021-0307-M de 13 de diciembre de 2021 e Informe Técnico Nro. IT-CPDP-PR-2021-06 de 07 de diciembre de 2021.
- Elaboración del Plan Anual Comprometido - PAC. Resultado socializado con Memorando Nro. ARCOTEL-CPGE-2021-0310-M de 14 de diciembre de 2021 e Informe Técnico Nro. IT-CPDP-PR-2021-07 de 09 de diciembre de 2021.

#### **Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad - SGC**

Se elaboró y aprobó la hoja de ruta para el cumplimiento del proyecto *“Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad aplicado a un Proceso Crítico de la Institución”* a ser cumplido en el período comprendido entre septiembre de 2021 a octubre de 2022

#### **Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios**

Se ejecutó la implementación de la Norma Técnica de Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios en los siguientes subprocesos sustantivos:

- Primer semestre de 2021, subproceso: Marginación de Modificaciones Técnicas y Administrativas de Títulos Habilitantes (responsable: Unidad Técnica de Registro Público - CTRP). El resultado de esta intervención fue presentado a consideración del MDT según Oficio Nro. ARCOTEL-CPGE-2021-0017-OF de fecha 15 de julio de 2021 e Informe Técnico Nro. IT-CPDP-GD-2021-04 de 12 de julio de 2021, mismos que fueron validados técnicamente por dicha entidad y cuyo resultado favorable fue recibido mediante Oficio Nro. MDT-SCSP-2021-0569-OF de 26 de julio de 2021 e Informe Técnico Nro. MDT-DSPI-2021-0163 de 22 de julio de 2021.
- Segundo semestre de 2021, subproceso: Modificaciones Técnicas de Títulos Habilitantes para los Servicios de Radiodifusión Sonora y Televisión por Señal Abierta (responsable: Dirección Técnica de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico - CTDE). El resultado de esta intervención fue presentado a consideración del MDT según Oficio Nro. ARCOTEL-CPGE-2022-0001-OF de fecha 17 de enero de 2022 e Informe Técnico Nro. IT-CPDP-PR-2022-01 de 13 de enero de 2022, quedando pendiente de recibir la validación técnica de dicha entidad.

#### **Programa Nacional de Excelencia – PROEXCE**

La ARCOTEL, trabajó en el Plan para la Mejora de la Gestión de la Institución - PMG del segundo nivel de madurez *“Organizado”*, del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia - MECE, mismo que fue actualizado en noviembre del 2021.

#### **Comité de Gestión de Calidad del Servicio y el Desarrollo Institucional – CGC**

Se ejecutaron cuatro reuniones ordinarias y dos reuniones extraordinarias, en las cuales se trató, la ejecución y seguimiento del Plan para la mejora de la gestión - PMG del segundo nivel organizado del modelo MECE, relación del PMG con el nuevo Plan Estratégico Institucional 2022 -2025, porcentaje de satisfacción del usuario externo que se reporta como indicador homologado de eficiencia, el porcentaje alcanzado en el factor c) de la Evaluación del Desempeño del año 2021, optimización de procesos sustantivos a documentar, validación de los procesos priorizados para el 2021 e identificación de los procesos a ser priorizados en el 2022 conforme a la normativa vigente, y el seguimiento sobre los acuerdos o compromisos de las reuniones realizadas durante el 2021.

### Contacto Ciudadano

En el siguiente cuadro se presenta una cuantificación de los requerimientos atendidos desde el SCC:

**Tabla 37 Requerimientos de ciudadanía**

| PERÍODO 2021       | ATENDIDOS DESDE LA CPDP | ATENDIDOS PREVIA CONSULTA A OTRAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS | REDIRIGIDOS AL NO SER COMPETENCIA | TOTAL |
|--------------------|-------------------------|--|-----------------------------------|-------|
| Enero - diciembre* | 96                      | 22   | 24                                | 142   |

Fuente: SCC – CPDP

### Taxonomía de servicios

Constan identificados 29 servicios, 74 casos y 250 trámites administrativos

**Tabla 38 Taxonomía de los servicios**

| UNIDAD ADMINISTRATIVA  | NRO. TRÁMITES ADMINISTRATIVOS PUBLICADOS |
|--|--|
| 1. Dirección Técnica de Títulos Habilitantes de Servicios y Redes de Telecomunicaciones - CTDS | 169                                      |
| 2. Dirección Técnica de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico - CTDE                | 51                                       |
| 3. Dirección Técnica de Homologación - CCDH  | 10                                       |
| 4. Unidad Técnica de Registro Público - CTRP   | 10                                       |
| 5. Dirección Técnica de Control del Espectro Radioeléctrico - CCDE                             | 4  |
| 6. Unidad de Gestión Documental y Archivo - DEDA   | 3  |
| 7. Dirección Técnica de Control de Redes de Telecomunicaciones - CCCR                          | 1  |
| 8. Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado - CRDM                     | 1  |
| 9. Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones - DEAC                  | 1  |
| <b>TOTAL</b>   | <b>250</b>                               |

Fuente: Plataforma gob.ec

### Plan Nacional de Simplificación de Trámites - PNST 2021

Se obtuvo una reducción del 15% de los trámites, es decir, de 293 a 250 trámites activos registrados en la plataforma GOB.EC.

### Implementación del EGSII

En julio del presente año se culminó el proyecto "Implementación del Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información EGSIV2", que estuvo liderado por el Oficial de Seguridad de la Información - OSI de la ARCOTEL

### Proyecto de reforma del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos

Conforme a las instrucciones técnicas del MDT se trabajó en la actualización de la Matriz de Competencias de la ARCOTEL, documento que fue aprobado en enero de 2022.

### Medición del Clima Laboral y la Cultura Organizacional 2021

El Indicador de Clima Laboral - ICL en el 2021 fue del 73%, lo que determina que, en su mayoría, los servidores perciben que el ambiente laboral es adecuado. Seguidamente se presenta un resumen de los resultados obtenidos en la medición institucional del CL y la CO en el 2021:

**Tabla 39 Resultados de la medición del clima laboral**

| COMPONENTE   | FACTOR     | SUBFACTOR    | %  |
|--------------|------------|--------------|----|
| 1. Liderazgo | Influencia | Credibilidad | 82 |

| COMPONENTE                                    | FACTOR   | SUBFACTOR                                     | %             |    |
|---|--|---|---------------|----|
| (73% = aceptable)                             | (81% = muy bueno)                                  | Motivación                                    | 79            |    |
|   |  | Comunicación                                  | 76            |    |
|   | (73% = aceptable)                                  | Participación                                 | 70            |    |
|   |  | Orientación a resultados<br>(75% = aceptable) | Independencia | 74 |
|   |  |   | Evaluación    | 80 |
|   |  |   | Cumplimiento  | 66 |
|   |  |   | Organización  | 82 |
| 2. Compromiso<br>(70% = aceptable)            | Adaptación al cambio<br>(64% = aceptable)          | Apertura al cambio                            | 59            |    |
|   |  | Iniciativa                                    | 69            |    |
|   | Reciprocidad<br>(62% = aceptable)                  | Desarrollo                                    | 39            |    |
|   |  | Equidad                                       | 75            |    |
|   |  | Reconocimiento                                | 71            |    |
|   | Sentido de pertenencia<br>(83% = Muy bueno)        | Identificación                                | 82            |    |
|   |  | Integración                                   | 85            |    |
| 3. Entorno de<br>trabajo (72%<br>= aceptable) | Condiciones físicas y humanas<br>(72% = aceptable) | Herramientas                                  | 69            |    |
|   |  | Instalaciones                                 | 76            |    |
|   |  | Equilibrio persona - trabajo                  | 70            |    |

Fuente: Ministerio del Trabajo

### 8.3. Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación

#### Portafolio de proyectos

La entidad mantiene un portafolio de 41 proyectos, de los cuales, uno es un proyecto de inversión priorizado en su momento por la Secretaría Nacional de Planificación, a continuación, el estado de los mismos.

Tabla 40 Portafolio de proyectos

| ESTADO       | CANTIDAD  |
|--------------|-----------|
| Cancelado    | 5         |
| Cierre       | 2         |
| Completado   | 20        |
| Congelado    | 8         |
| Ejecución    | 6         |
| <b>TOTAL</b> | <b>41</b> |

Fuente: Registros Administrativos – CPDS

Respecto del proyecto de inversión denominado “Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica para el control de los servicios de telecomunicaciones y del uso del espectro radioeléctrico” priorizado en el año 2013 cuya última actualización del dictamen se emite mediante oficio Nro. SENPLADES-SIP-2019-0539-OF de 16 de julio de 2019 por un valor de \$20.516.107,74; conforme a lo establecido en las directrices emitidas por el ente rector de la planificación nacional, el proyecto debe iniciar su fase de baja a partir del ejercicio fiscal 2022, considerando que su plazo de ejecución ha superado el lapso de dos planes de desarrollo y no ha concluido su ejecución.

#### Mapa de riesgos

Se gestionaron 65 riesgos de los objetivos institucionales y 34 riesgos de proyectos con el fin de mitigar o eliminar posibles problemas que limiten el accionar de la entidad. La gestión de riesgos implica la identificación anticipadas de problemas futuros y de los planes de acción para enfrentarlos al ocurrir.

**Tabla 41 Riesgos por Coordinación**

| COORDINACIÓN  | RIESGOS DE OBJETIVOS | RIESGOS DE PROYECTOS |
|---|----------------------|----------------------|
| Coordinación General Administrativa Financiera                      | 6                    | 4                    |
| Coordinación General de Asesoría Jurídica                           | 5                    | 2                    |
| Coordinación General de Planificación Y Gestión Estratégica         | 6                    | 4                    |
| Coordinación Técnica de Control                                     | 12                   | 8                    |
| Coordinación Técnica de Regulación                                  | 3                    | 3                    |
| Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes                        | 11                   | 6                    |
| Coordinación Zonal 2  | 1                    | 1                    |
| Coordinación Zonal 3  | 4                    | 0                    |
| Coordinación Zonal 4  | 9                    | 2                    |
| Coordinación Zonal 5  | 1                    | 1                    |
| Coordinación Zonal 6  | 1                    | 0                    |
| Oficina Técnica de Galápagos  | 1                    | 0                    |
| Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones | 2                    | 1                    |
| Unidad de Comunicación Social                                       | 2                    | 1                    |
| Unidad de Documentación y Archivo                                   | 1                    | 1                    |
| <b>Total general</b>  | <b>65</b>            | <b>34</b>            |

Fuente: GPR

#### Seguimiento a indicadores

Luego del seguimiento mensual realizado y las gestiones emprendidas por las unidades ejecutoras, el 9% de 154 indicadores reflejan un ligero distanciamiento respecto de la meta planteada (Semáforo amarillo), y el 8% presentan problemas que impiden su cumplimiento (Semáforo rojo). Respecto de estos semáforos se gestionó la implementación de planes de acción que permitan corregir los problemas o mitigarlos.

**Tabla 42 Semaforización de indicadores**

| COORDINACIÓN / UNIDAD   | AMARILLO  | ROJO      | VERDE      | TOTAL      |
|---|-----------|-----------|------------|------------|
| Coordinación General Administrativa Financiera                      | 2         | 3         | 5          | 10         |
| Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica         |           |           | 12         | 12         |
| Coordinación General Jurídica                                       | 1         |           | 7          | 8          |
| Coordinación Técnica de Control                                     | 3         |           | 12         | 15         |
| Coordinación Técnica de Regulación                                  |           |           | 7          | 7          |
| Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes                        |           | 1         | 15         | 16         |
| Coordinación Zonal 2  | 1         | 1         | 8          | 10         |
| Coordinación Zonal 3  | 1         | 3         | 8          | 12         |
| Coordinación Zonal 4  |           | 1         | 11         | 12         |
| Coordinación Zonal 5  | 2         | 1         | 10         | 13         |
| Coordinación Zonal 6  | 2         | 2         | 10         | 14         |
| Oficina Técnica de Galápagos  | 2         |           | 6          | 8          |
| Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones |           |           | 2          | 2          |
| Unidad de Comunicación Social                                       |           |           | 6          | 6          |
| Unidad de Gestión Documental y Archivo                              |           |           | 9          | 9          |
| <b>Total general</b>  | <b>14</b> | <b>12</b> | <b>128</b> | <b>154</b> |

Fuente: GPR

#### Interpretación general de resultados de indicadores de objetivos y proyectos, y gestión de riesgos

Reincidentemente y en mayor proporción, los principales problemas presentados se resumen a términos de:

- Asignación presupuestaria: 1) Carencia de recursos; 2) Asignación extemporánea; o, 3) Desaprovechamiento de saldos para cubrir necesidades desfinanciadas.
- Movimientos de personal: 1) Reducción del equipo de trabajo, ya sea por desvinculación o cambios administrativos; y, 2) Movimientos constantes de personal entre distintas áreas, lo que provoca reiniciar constantemente la curva de aprendizaje dilatando la constancia en el ritmo de trabajo.

En ambos casos, las alternativas de solución requieren de iniciativa para identificar opciones que sustituyan estos recursos al largo plazo. Lo que resulta una limitante considerando que el periodo de gestión de las administraciones es normalmente de hasta 4 años. Por lo que, se recomienda marcar el camino a través de una planificación a largo plazo (mínimo a 10 años) para promover la continuidad de las acciones, independientemente de las administraciones.

#### Proceso de rendición de cuentas periodo 2020

El proceso concluyó sin novedad conforme el siguiente cronograma:

- Fase 0: Organización Interna – abril de 2021
- Fase 1: Elaboración de Informe de rendición de cuentas – mayo de 2021
- Fase 2: Deliberación sobre el informe de Rendición de Cuentas presentado a la ciudadanía – mayo de 2021
- Fase 3: Entrega del informe de rendición de cuentas al CPCCS – junio de 2021

El Consejo de Participación Ciudadana socializó el siguiente cronograma para el ejercicio fiscal 2022

- Fase 0: Enero de 2022
- Fase 1: Febrero de 2022
- Fase 2: Marzo de 2022
- Fase 3: Abril de 2022

#### Seguimiento a recomendaciones de la Contraloría General del Estado

Estado de cumplimiento de las recomendaciones de la Contraloría General del Estado:

**Tabla 43 Estado de cumplimiento recomendaciones**

| ESTADO      | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | TOTAL |
|-------------|------|------|------|------|-------|
| Atendida    | 6    | 1    | 10   | 2    | 19    |
| Cumplida    | 0    | 16   | 1    | 0    | 17    |
| Inaplicable | 2    | 2    | 0    | 0    | 4     |
| En proceso  | 3    | 5    | 11   | 10   | 29    |
| Total       | 11   | 24   | 22   | 12   | 69    |

Fuente: Registros administrativos - CPDS

#### Planes de acción para la mejora de la gestión

A continuación, el estado de avance de los planes de acción para la mejora de la gestión institucional

- Plan Estratégico Institucional 2022 - 2025, aprobado: Avance del 99% - Se encuentra para aprobación del Directorio de la ARCOTEL, plazo estimado de cumplimiento: enero 2022.
- Plan Anual Comprometido – GPR suscrito: Avance del 85% - En proceso de estructuración en conjunto con los diferentes departamentos de la entidad, plazo estimado de cumplimiento: febrero 2022.
- Procedimiento de rendición de cuentas, aprobado: Concluido al 100%
- Procedimiento para el seguimiento de recomendaciones de CGE, aprobado: Concluido al 100%
- Informe de eficacia de convenios de cooperación, emitido: Avance del 25%, plazo estimado de cumplimiento: marzo de 2022.

## 9. Gestión administrativa financiera.

### 9.1. Gestión Financiera

#### Proforma Presupuestaria

El Ministerio de Economía y Finanzas, asignó un techo presupuestario para el gasto corriente de USD. 11.159.837.61, mismo que fue registrado en el Sistema de Administración e-Sigef. Por lo que, Mediante Oficio Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2021-0361-OF de 27 de diciembre de 2021, el Director Ejecutivo, remitió para aprobación del Directorio la Proforma Presupuestaria para el año 2022. Se estima aprobación en la primera sesión de Directorio del año 2022

#### Certificaciones de disponibilidad presupuestaria

- Certificación Anual, se emitieron 182 certificaciones presupuestarias.
- Certificación Plurianual, se emitió 23 certificaciones plurianuales para la contratación de bienes y servicios a devengar en el ejercicio fiscal 2022.

#### Informe de compromisos presupuestarios

En este periodo se registraron 1017 CURS de compromiso a nivel nacional, de acuerdo a los requerimientos solicitados por las Unidades Administrativas

#### Informe para reformas al presupuesto Institucional

Se aprobaron 44 reformas presupuestarias en el Sistema de Administración Financiera e-SIGEF.

#### Programación y reprogramación financiera

Se han registrado 11 comprobantes de reprogramación financiera verifica la disponibilidad de recursos tanto para el compromiso como para el devengado, de acuerdo a la programación cuatrimestral del gasto.

#### Ingresos Presupuestarios

El Ministerio de Economía y Finanzas, asignó en el presupuesto de ingresos para el año 2021 el valor de USD 276.952.002,08, el mismo que fue modificado por esta cartera de Estado; con la modificación ejecutada, el codificado al 31 de diciembre de 2021, descendió al valor de USD 190.341.651,88.

**Tabla 44 Ingresos presupuestarios**

| ITEM   | DETALLE  | CODIFICADO     | DEVENGADO      | PERCIBIDO      | % EJECA RECAUD. |
|--------|--|----------------|----------------|----------------|-----------------|
| 130312 | Concesiones en el Sector de las Telecomunicaciones               | 136.982.547,47 | 136.982.547,47 | 129.180.460,05 | 94,3%           |
| 130419 | Concentración de Mercados en el Sector de las Telecomunicaciones | 26.603.586,86  | 26.603.586,86  | 26.603.586,86  | 100,0%          |
| 130499 | Otras Contribuciones   | 23.750.709,85  | 23.750.709,85  | 23.750.709,85  | 100,0%          |
| 140305 | Telecomunicaciones   | 41.023,28      | 41.023,28      | 41.023,28      | 100,0%          |
| 170399 | Otros Intereses por Mora   | 2.037.363,01   | 2.037.363,01   | 2.037.253,55   | 100,0%          |
| 170499 | Otras Multas   | 257.645,39     | 257.645,39     | 20.739,82      | 8,0%            |
| 180101 | Del Presupuesto General del Estado                               | 8.402,88       | -              | -              | 0,0%            |
| 190101 | Ejecución de Garantías   | 18.000,00      | 18.000,00      | 18.000,00      | 100,0%          |
| 190407 | Devolución de disponibilidades                                   | 59.203,41      | 59.203,41      | 59.203,41      | 100,0%          |
| 190499 | Otros no Especificados   | 531.927,77     | 531.927,77     | 200.918,74     | 37,8%           |
| 380105 | Anticipos por Devengar de Ejercicios Anteriores Compra de        | 51.241,96      | -              | -              | 0,0%            |

|              |                      |                       |                       |                       |       |
|--------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------|
|              | Bienes y/o Servicios |                       |                       |                       |       |
| <b>TOTAL</b> |                      | <b>190.341.651,88</b> | <b>190.282.007,04</b> | <b>181.911.895,56</b> | 95,6% |

Fuente: Sistema de Gestión Financiera e-SIGEF

### Gastos Presupuestarios

El Ministerio de Economía y Finanzas asignó recursos para ejecución presupuestaria en el ejercicio fiscal 2021 por el valor de USD. 18.018.223.61, el mismo que fue modificado por esta cartera de Estado; con la modificación ejecutada, el codificado al 31 de diciembre de 2021 descendió a USD. 16.958.229,26.

La ejecución del gasto al 31 de diciembre de 2021, asciende al valor de USD. 16.679.198,83, según el detalle:

**Tabla 45 Egresos presupuestarios**

| GRUPO  | DETALLE                                | CODIFICADO           | DEVENGADO            | % EJEC        |
|--------|--|----------------------|----------------------|---------------|
| 510000 | Egresos en personal                    | 9.344.364,57         | 9.344.364,57         | 100,00%       |
| 530000 | Bienes y servicios de consumo          | 1.880.777,94         | 1.602.541,55         | 85,21%        |
| 570000 | Otros egresos corrientes               | 343.591,20           | 342.797,16           | 99,77%        |
| 580000 | Transferencias o donaciones corrientes | 85.365,94            | 85.365,94            | 100,00%       |
| 710000 | Egresos en personal para inversión     | 25.370,00            | 25.370,00            | 100,00%       |
| 840000 | Egresos de capital                     | -                    | -                    |               |
| 990000 | Otros pasivos                          | 5.278.759,61         | 5.278.759,61         | 100,00%       |
|        | <b>TOTAL</b>                           | <b>16.958.229,26</b> | <b>16.679.198,83</b> | <b>98,35%</b> |

Fuente: Sistema de Gestión Financiera e-SIGEF

### Formulario de declaración y presentación de anexos

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley de Régimen Tributario Interno en el año 2021, se realizaron las declaraciones de IVA, Retenciones en la Fuente y presentación de anexos ATS por los meses de diciembre 2020 a noviembre 2021, por los siguientes valores:

### Resumen de cuadro de cuentas ESIGEF vs SIFAF

**Tabla 46 Cuadro de cuentas por cobrar**

| CUENTAS   | SIFAF SALDOS EN CUENTAS COMO DEBERIA SER | SALDOS ESIGEF AL 07-12-2021 | AJUSTES   | NOTAS DE CREDITO | DIFERENCIA  | OBSERVACIONES                 |
|-----------|--|-----------------------------|-----------|------------------|-------------|-------------------------------|
| 113.13.00 | 3.877.582,91                             | 4.020.371,43                |           | 142.788,52       | -           |                               |
| 113.17.00 | 237.781,45                               | 237.781,45                  |           |                  | -0,00       |                               |
| 113.81.02 | 464.096,46                               | 468.209,77                  |           | 4.100,05         | 13,26       | Diferencia aproximaciones IVA |
| 113.19.00 | 330.398,81                               | 330.398,81                  |           |                  | -           |                               |
| 124.83.13 | 35.229.019,93                            | 35.094.393,90               |           | 51,96            | -134.677,99 | Cruce entre cuentas 124.83    |
| 124.83.14 | -  | 125.561,45                  | 5.634,83  |                  | 119.926,62  | Cruce entre cuentas 124.83    |
| 124.83.17 | 13.200.175,98                            | 13.287.752,05               | 87.499,37 |                  | 76,70       | Cruce entre cuentas 124.83    |
| 124.83.19 | 11.076.483,19                            | 11.076.539,35               | 56,00     |                  | 0,16        | Diferencia aproximaciones     |
| 124.83.86 | 865.862,36                               | 1.009.194,80                | 60,13     |                  | 143.272,31  | Cruce entre cuentas 124.83    |
| 124.85.13 | 146.310,51                               | 159.098,07                  |           | 12.787,53        | 0,03        | Diferencia aproximaciones     |

|                                   |                      |                      |                  |                   |                   |  |
|-----------------------------------|----------------------|----------------------|------------------|-------------------|-------------------|--|
| <b>124.85.17</b>                  | 293.062,45           | 293.062,45           |                  |                   | 0,00              |  |
| <b>124.85.86</b>                  | 16.982,62            | 18.511,60            |                  | 1.517,36          | 11,62             | Diferencia en aproximaciones   |
| <b>126.07.00</b>                  | 15.667.958,84        | 15.669.937,63        | 2.003,80         |                   | -25,01            | Se consideró dentro del CUR 98822870 un valor de \$1.04822 que no debía ser tomando en cuenta ya que el usuario no tenía CXC a la fecha:<br>TECNOLEGAL S.A<br>Del CUR 98831014 un valor de \$22.44 que no debía ser tomando en cuenta ya que el usuario no tenía CXC a la fecha:<br>SECURITYLASER CIA. LTDA.<br>Existen tres facturas que ya no constan en el SIFAF y tampoco fueron registradas en el ESIGEF por \$861.50: 298317-301621-304853 |
|                                   | <b>81.405.715,51</b> | <b>81.790.812,76</b> | <b>95.254,13</b> | <b>161.245,42</b> | <b>128.597,70</b> |  |
| <b>DIFERENCIA SENATEL</b>         |                      |                      |                  |                   | -188.394,22       |  |
| <b>Diferencia no identificada</b> |                      |                      |                  |                   | -59.796,52        |  |

Fuente: Sistema de Gestión Financiera e-SIGEF - SIFAF

#### Determinación facturas y resoluciones con juicio y sin juicio

Durante el año 2021, se dio cumplimiento a la Recomendación 12 del Examen Especial DAI-AI-0066-2017, realizando de manera trimestral la constatación referente a los concesionarios que se encuentran con procedimiento coactivo e inventario de los mismos y la firma de las actas respectivas.

Cada trimestre se obtuvo los reportes del SIFAF y se envió a la Jueza Nacional de Coactivas para la validación el reporte de los títulos de crédito (cuentas por cobrar) con y sin juicio coactivo.

Resultado de la constatación realizada en el tercer trimestre del año 2021, se verificó que los expedientes se encuentran debidamente foliados y numerados, el resultado es el siguiente:

**Tabla 47 Títulos de crédito registrados e inventariados en el "SIFAF" con procedimiento coactivo**

|   |               |
|---|---------------|
| Facturas  | 2.804         |
| Resoluciones  | 433           |
| Intereses   | 9             |
| <b>TOTAL</b>  | <b>3.246</b>  |
| <b>Monto total analizado</b>  |               |
| Facturas y resoluciones con número de procedimiento coactivo y proceso judicial | 24'953.706,29 |

Fuente: Sistema de Gestión Financiera e-SIGEF - SIFAF

Impuestos realizados

Tabla 48 Impuestos realizados

| MESES        | IVA                  | FUENTE           | PAGADO               |
|--------------|----------------------|------------------|----------------------|
| <b>2020</b>  |                      |                  |                      |
| DICIEMBRE    | 945.865,48           | 11.030,79        | 956.896,27           |
| <b>2021</b>  |                      |                  |                      |
| ENERO        | 909.512,10           | 1.811,00         | 911.323,10           |
| FEBRERO      | 934.805,78           | 1.698,34         | 936.504,12           |
| MARZO        | 906.067,82           | 6.419,40         | 912.487,22           |
| ABRIL        | 940.936,63           | 2.379,81         | 943.316,44           |
| MAYO         | 934.277,06           | 3.786,42         | 938.063,48           |
| JUNIO        | 951.481,96           | 6.019,66         | 957.501,62           |
| JULIO        | 979.128,12           | 2.257,83         | 981.385,95           |
| AGOSTO       | 961.266,67           | 2.560,83         | 963.827,50           |
| SEPTIEMBRE   | 947.676,75           | 5.521,74         | 953.198,49           |
| OCTUBRE      | 949.156,52           | 3.992,64         | 953.149,16           |
| NOVIEMBRE    | 950.721,59           | 3.504,58         | 954.226,17           |
| <b>TOTAL</b> | <b>11.310.896,48</b> | <b>50.983,04</b> | <b>11.361.879,52</b> |

Fuente: Sistema de Gestión Financiera e-SIGEF

Se ha realizado el seguimiento en el SRI al trámite Nro. 117012021056299, correspondiente al reclamo por pago en exceso del Impuesto al Valor Agregado por el mes de abril 2020, mismo que posterior a reunión mantenida con los funcionarios del SRI Fanny Yumbo y Freddy Naranjo, indicaron que el trámite será finalizado en el mes de enero 2022.

Registro actualizado de transferencias y depósitos

Durante el período reportado, ingresó al Estado Cuenta del Banco Central No. 1310118 de la institución el monto de USD 223'763.096,48

Tabla 49 Registro de transferencias y depósitos

| MES          | CONTROL DE INGRESOS   | REGISTRADO            | DEPÓSITOS EN TRÁNSITO |
|--------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ENERO        | 42.553.104,96         | 42.546.121,67         | 6.983,29              |
| FEBRERO      | 17.718.760,22         | 17.717.881,48         | 878,74                |
| MARZO        | 10.251.547,06         | 10.243.522,66         | 8.024,40              |
| ABRIL        | 52.847.909,74         | 52.846.473,90         | 1.435,84              |
| MAYO         | 15.816.423,68         | 15.797.376,72         | 19.046,96             |
| JUNIO        | 9.126.315,88          | 9.098.343,09          | 27.972,79             |
| JULIO        | 14.986.769,00         | 14.981.199,12         | 5.569,88              |
| AGOSTO       | 16.186.402,34         | 16.178.835,66         | 7.566,68              |
| SEPTIEMBRE   | 9.131.465,56          | 9.128.879,45          | 2.586,11              |
| OCTUBRE      | 14.675.679,25         | 14.670.577,99         | 5.101,26              |
| NOVIEMBRE    | 15.646.154,66         | 15.632.255,45         | 13.899,21             |
| DICIEMBRE    | 4.822.564,13          | 4.726.804,78          | 95.759,35             |
| <b>TOTAL</b> | <b>223.763.096,48</b> | <b>223.568.271,97</b> | <b>194.824,51</b>     |

Fuente: Sistema de Gestión Financiera e-SIGEF

### Informes de Gestión de Cobro

Se realiza cuadro comparativo del 2018, agosto 2021 y diciembre del 2021.

**Tabla 50 Valores descargados del sistema SIFAF**

| Año/Meses            | Total CXC        | %       |
|----------------------|------------------|---------|
| 2018                 | \$ 77.679.334,23 | 100%    |
| 31 de agosto 2021    | \$ 66.988.375,74 | 86,24%  |
| 31 de diciembre 2021 | \$ 79.365.520,36 | 102,17% |

Fuente: Sistema de Gestión Financiera e-SIGEF

En este cuadro comparativo se visualiza que la cartera a cierre del año 2021 ha incrementado un 2,17%, cabe indicar que no están comparados números de usuarios, ni ingresos desde el año 2018, lo cual puede no demostrar una comparación proporcional con años anteriores.

## 9.2. Gestión Administrativa

### Contratación pública

Conforme la planificación del Plan Anual de Contratación – 2021 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones – ARCOTEL - Matriz, hasta el 31 de diciembre del ejercicio económico 2021, se ejecutaron 54 procesos de contratación aplicando los diferentes procedimientos de conforme normativa legal vigente, mismos que coadyuvaron al normal desarrollo de las actividades de la Institución.

**Tabla 51 Procesos de Contratación 2021**

| PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN            | NÚMERO DE PROCESO | TOTAL, USD          |
|---|-------------------|---------------------|
| Procesos de subasta inversa electrónica * | 5                 | 412.878,04          |
| Procesos de régimen especial              | 1                 | 150.864,00          |
| Procesos de licitación de seguros         | 1                 | 155.569,78          |
| Procesos de catálogo electrónico          | 16                | 214.986,51          |
| Procesos de menor cuantía                 | 2                 | 32.199,00           |
| Procesos de ínfima cuantía                | 29                | 120.678,01          |
| <b>Total de procesos ejecutados</b>       | <b>54</b>         | <b>1.087.175,34</b> |

\*2 Procesos declarados desiertos

Fuente: Registros administrativos de la Dirección Administrativa

### Actualización de los registros de los activos

**Tabla 52 Registros de activos**

| MES     | SOLICITUDES DE TRASPASO | ACTAS GENERADAS | BIENES QUE CAMBIARON DE USUARIO FINAL |
|---------|-------------------------|-----------------|---------------------------------------|
| Enero   | 10                      | 10              | 71                                    |
| Febrero | 5                       | 5               | 77                                    |
| Marzo   | 12                      | 12              | 67                                    |
| Abril   | 4                       | 4               | 30                                    |
| Mayo    | 12                      | 12              | 86                                    |
| Junio   | 26                      | 26              | 1357                                  |
| Julio   | 59                      | 59              | 349                                   |
| Agosto  | 44                      | 44              | 105                                   |

|                |    |    |    |
|----------------|----|----|----|
| Septiembre     | 18 | 18 | 63 |
| Octubre 2021   | 5  | 5  | 6  |
| Noviembre 2021 | 9  | 9  | 59 |
| Diciembre 2021 | 11 | 11 | 34 |

Fuente: Registros administrativos de la Dirección Administrativa

#### Existencias en bodegas

El reporte a diciembre del 2021 de las existencias en bodegas consolidado a Nivel Nacional, se detallan en el siguiente cuadro

**Tabla 53 Reporte de cuentas e inventarios de las bodegas consolidado a nivel nacional**

| MES DICIEMBRE 2021  |   |                   |
|---------------------|---|-------------------|
| CUENTA              |   | RESUMEN TOTAL     |
| 131.01.02           | Inventario de Vestuario, Lencería y Prendas             | 1.652,372         |
| 131.01.03           | Inventario de Combustibles y Lubricantes                | 48,280            |
| 131.01.04           | Inventario de Materiales de Oficina                     | 17.179,840        |
| 131.01.05           | Inventario de Materiales de Aseo                        | 6.344,607         |
| 131.01.07           | Inventario de Materiales de Impresión, Fotografía,      | 75.805,904        |
| 131.01.09           | Inventario de Medicinas y Productos Farmacéuticos       | 9,220             |
| 131.01.11           | Inventario de Materiales de Insumos, Bienes, Materiales | 7.854,486         |
| 131.01.12           | Inventario de Materiales Didácticos                     | 33,771            |
| 131.01.13           | Inventario de Repuestos y Accesorios                    | 1.030,969         |
| 131.01.20           | Inventario de menaje de cocina, de hogar y descartables | 358,380           |
| 53,14,11            | Inventario de Bienes muebles no depreciables            | 1.413,440         |
| 634.02.04           | Inventario de Servicios de Impresión                    | 6.233,906         |
| 634.02.19           | Inventario de Publicidad, Propaganda usando otros       | 1.391,611         |
| 634.45.11           | Inventario de Partes y Repuestos (Bienes Muebles)       | 3.013,346         |
| <b>TOTAL BODEGA</b> |   | <b>122.370,13</b> |

Fuente: Registros administrativos de la Dirección Administrativa

#### Constatación física

Conforme lo establecido en Reglamento General Sustitutivo para la Administración, Utilización, Manejo y Control de los Bienes e Inventarios del Sector Público, se ejecutó la constatación y levantamiento de bienes muebles e inmuebles a Nivel nacional, información que se encuentra en procesamiento de datos, previo a la presentación del informe correspondiente.

#### Estado de vehículos institucionales

Para el cumplimiento de las funciones asignadas a la Unidad de Transporte de ARCOTEL Matriz, edificios Olimpo y Zeus, cuenta con un parque automotor conformado por los siguientes vehículos:

**Tabla 54 Inventario de vehículos**

| VEHÍCULOS OPERATIVOS |           |           |           |        |      |                 | UBICACIÓN | OBSERVACIONES |
|----------------------|-----------|-----------|-----------|--------|------|-----------------|-----------|---------------|
| No.                  | PLACA No. | MARCA     | TIPO      | COLOR  | AÑO  | MODELO          |           |               |
| 1                    | PEI-3004  | CHEVROLET | CAMIONETA | BLANCO | 2013 | LUV D-MAX       |           | BUENO         |
| 2                    | PEI-3008  | SUZUKI    | JEEP      | BLANCO | 2013 | GRAND VITARA SZ |           | BUENO         |
| 3                    | PEI-3628  | CHEVROLET | CAMIONETA | PLATA  | 2011 | LUV D-MAX       |           | BUENO         |
| 4                    | PEI-3632  | SUZUKI    | JEEP      | PLATA  | 2011 | GRAN VITARA SZ  |           | BUENO         |

|    |          |               |             |        |      |                         |                         |                  |
|----|----------|---------------|-------------|--------|------|-------------------------|-------------------------|------------------|
| 5  | PEI-3634 | SUZUKI        | JEEP        | DORADO | 2011 | GRAND VITARA SZ         | EDIF. OLIMPO            | BUENO            |
| 6  | PEI-7029 | CHEVROLET     | CAMIONETA   | BLANCO | 2013 | LUV D-MAX               |                         | BUENO            |
| 7  | PEO-0210 | CHEVROLET     | JEEP        | AZUL   | 2007 | GRAND VITARA            |                         | BUENO            |
| 8  | PEN-0625 | CHEVROLET     | JEEP        | PLOMO  | 2005 | GRAND VITARA            |                         | BUENO            |
| 9  | PEO-0275 | CHEVROLET     | JEEP        | GRIS   | 2007 | LUV D-MAX               |                         | BUENO            |
| 10 | PEQ-0615 | TOYOTA        | JEEP        | PLOMO  | 2008 | LAND CRUISER PRADO      |                         | BUENO            |
| 11 | PEQ-0670 | MERCEDES BENZ | BUSETA      | BLANCO | 2008 | SPRINTER 413 16 1 AC TE |                         | BUENO            |
| 12 | PEQ-0621 | TOYOTA        | JEEP        | ROJO   | 2008 | LAND CRUISER PRADO      |                         | BUENO            |
| 13 | PEQ-0641 | TOYOTA        | JEEP        | AZUL   | 2008 | LAND CRUISER PRADO      |                         | BUENO            |
| 14 | PEI-3627 | SUZUKI        | JEEP        | PLATA  | 2011 | GRAND VITARA SZ         | EDIF. ZEUS              | MAXIMA AUTORIDAD |
| 15 | PEI-3630 | SUZUKI        | JEEP        | PLATA  | 2011 | GRAN VITARA SZ          |                         | BUENO            |
| 16 | PEI-3631 | SUZUKI        | JEEP        | PLATA  | 2011 | GRAND VITARA SZ         |                         | BUENO            |
| 17 | PEI-3633 | SUZUKI        | JEEP        | DORADO | 2011 | GRAN VITARA SZ          |                         | BUENO            |
| 18 | PEI-4732 | SUZUKI        | JEEP        | NEGRO  | 2012 | GRAND VITARA SZ         |                         | MAXIMA AUTORIDAD |
| 19 | PEI-3137 | SUZUKI        | JEEP        | PLOMO  | 2011 | GRAN VITARA SZ          | UNIDAD DE INVESTIGACION |                  |
| 20 | HL-696-F | HONDA         | MOTOCICLETA | AZUL   | 2004 | CG125KSE                |                         | SIN CONDUCTOR    |
| 21 | GXG-0685 | CHEVROLET     | JEEP        | BLANCO | 2002 | RODEO                   | EDIF. OLIMPO            | MALO             |
| 22 | PEM-0316 | GMC           | FURGONETA   | BLANCO | 1996 | VANDURA                 |                         | MALO             |
| 23 | PEM-0317 | GMC           | FURGONETA   | BLANCO | 1996 | TG31605                 |                         | MALO             |
| 24 | PEM-0318 | GMC           | FURGONETA   | BLANCO | 1996 | TG31605                 |                         | MALO             |
| 25 | PEM-0319 | TOYOTA        | JEEP        | BLANCO | 1997 | LAND CRUISER PRADO      |                         | MALO             |
| 26 | PEM-0320 | TOYOTA        | JEEP        | BLANCO | 1997 | LAND CRUISER T/A        |                         | MALO             |

Fuente: Registros administrativos de la Dirección Administrativa

### Plan de mantenimiento de instalaciones

Tabla 55 Ejecución del plan de mantenimiento

| TEMS                          | ACTIVIDADES CONTEMPLADAS EN EL PLAN | ACTIVIDADES EJECUTADAS | ACTIVIDADES NO EJECUTADAS | ACTIVIDADES EJECUTADAS NO CONTEMPLADAS EN EL PLAN | TOTAL, ACTIVIDADES EJECUTADAS | % DE EJECUCIÓN |
|-------------------------------|-------------------------------------|------------------------|---------------------------|---|-------------------------------|----------------|
| MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS    | 9                                   | 6                      | 3                         | 2   | 8                             | 89%            |
| MANTENIMIENTOS VARIOS Y OTROS | 6                                   | 3                      | 3                         | 4   | 7                             | 117%           |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>15</b>                           | <b>9</b>               | <b>6</b>                  | <b>6</b>  | <b>15</b>                     | <b>100%</b>    |

Fuente: Registros administrativos de la Dirección Administrativa

Con el contingente de los trabajadores - Auxiliares de Servicios de la ARCOTEL, se ha realizado varios mantenimientos en los edificios Zeus, Olimpo, la Coordinación Zonal 2 y la Estación Técnica de Calderón, de acuerdo a los daños que se hayan presentado en el período comprendido entre enero y diciembre de 2021, tales como: reparación y arreglo de fugas de agua, resanado de paredes, techos pisos, pintura de interiores y exteriores, adecuaciones de las puertas de ingreso a los pisos de las oficinas de los edificios Zeus y Olimpo, calibraciones de los brazos mecánicos de las puertas de ingresos a las instalaciones de cada piso de los edificios, cambio de balastos y luminarias en las diferentes unidades administrativas, traslado y reubicación de

estaciones de trabajo, muebles, enseres y demás mobiliario, de acuerdo a lo solicitado por los funcionarios de la Institución, fumigaciones de espacios y edificios, destape de desagües y baños, supervisión de la limpieza en los edificios, adecuaciones de jardineras o espacios verdes, de acuerdo a las solicitudes realizadas, entrega de documentos y mensajería exterior, entre otros de igual importancia, actividades que han sido desarrollados por los auxiliares de servicios (auxiliares de mantenimiento).

Adicionalmente. Se contrató 12 bienes y servicios para complementar el plan de mantenimiento en el ejercicio fiscal 2021.

**Seguimiento, evaluación y control de los contratos de seguros (edificio, robos, hurtos, incendios y otros siniestros)**

Se inició del procedimiento de Licitación de Seguros, el cual se encuentra adjudicado y vigente con la empresa ASEGURADORA DEL SUR C.A., con RUC 0190123626001, la contratación de “Pólizas de seguros en ramos generales para la Agencia De Regulación y Control de las Telecomunicaciones”, por el valor total de USD. 155.569,78 (CIENTO CINCUENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS SESENTA Y NUEVE CON 78/100 DÓLARES DE ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA), sin incluir impuestos, con un plazo de ejecución del contrato de 365 días, contados a partir de las 12:00 del 14 de diciembre de 2021, por haber cumplido todos los requisitos técnicos, económicos y legales exigidos en los pliegos y por convenir a los intereses de la institución, al ser la primera en el orden de prelación alcanzando la puntuación de 97,59 sobre 100 puntos.

**Donaciones**

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones no registra donaciones en el año 2021.

**9.3. Dirección de Talento Humano**

**Planificación a concurso de méritos y oposición de concursos declarados desiertos**

Se han declarado desiertas varias partidas presupuestarias, las cuales, con sustento en los diferentes informes justificativos, se han planificado nuevamente a concurso de méritos y oposición:

**Tabla 56 Detalle PPI desiertas y planificadas**

| # de PPI – desiertas enero a diciembre 2021 | # de PPI planificadas de enero a diciembre 2021 | # de PPI no planificadas | Observación  |
|---|---|--------------------------|--|
| 93  | 96  | 2                        | No se planificó debido a que fue eliminada con Oficio Nro. MDT-SFSP-2020- 0506 de 20 de marzo de 2020 y una PPI se encuentra en litigio. |

Fuente: Registros administrativos de la Dirección de Talento Humano

**Contratación y vinculación de personal**

**Tabla 57 Contratación y vinculación de personal**

| MES     | Vinculaciones Contratos ocasionales | Vinculaciones Nombramientos provisionales | Vinculaciones NJS |
|---------|-------------------------------------|---|-------------------|
| Enero   | 3                                   | 2   | 0                 |
| Febrero | 0                                   | 2   | 3                 |
| Marzo   | 1                                   | 1   | 1                 |

|                   |    |    |    |
|-------------------|----|----|----|
| <b>Abril</b>      | 0  | 1  | 0  |
| <b>Mayo</b>       | 1  | 1  | 0  |
| <b>Junio</b>      | 1  | 1  | 4  |
| <b>Julio</b>      | 0  | 4  | 4  |
| <b>Agosto</b>     | 3  | 3  | 4  |
| <b>Septiembre</b> | 3  | 1  | 0  |
| <b>Octubre</b>    | 1  | 1  | 2  |
| <b>Noviembre</b>  | 3  | 0  | 6  |
| <b>Diciembre</b>  | 13 | 3  | 3  |
| <b>TOTAL</b>      | 29 | 20 | 27 |

Fuente: Registros administrativos de la Dirección de Talento Humano

### Desvinculaciones de personal

**Tabla 58 Desvinculaciones**

| <b>MES</b>        | <b>Desvinculaciones</b> |
|-------------------|-------------------------|
| <b>Enero</b>      | 5                       |
| <b>Febrero</b>    | 5                       |
| <b>Marzo</b>      | 3                       |
| <b>Abril</b>      | 3                       |
| <b>Mayo</b>       | 3                       |
| <b>Junio</b>      | 5                       |
| <b>Julio</b>      | 2                       |
| <b>Agosto</b>     | 3                       |
| <b>Septiembre</b> | 4                       |
| <b>Octubre</b>    | 6                       |
| <b>Noviembre</b>  | 8                       |
| <b>Diciembre</b>  | 7                       |
| <b>TOTAL</b>      | <b>54</b>               |

Fuente: Registros administrativos de la Dirección de Talento Humano

### Cambios administrativos, encargos, etc.

**Tabla 59 Cambios Administrativos**

| <b>MES</b>     | <b>Cambios administrativos</b> | <b>Encargo</b> |
|----------------|--------------------------------|----------------|
| <b>Enero</b>   | 2                              | 1              |
| <b>Febrero</b> | 2                              | 1              |
| <b>Marzo</b>   | 2                              | 2              |
| <b>Abril</b>   | 6                              | 0              |

| MES          | Cambios administrativos | Encargo   |
|--------------|-------------------------|-----------|
| Mayo         | 2                       | 3         |
| Junio        | 0                       | 2         |
| Julio        | 0                       | 1         |
| Agosto       | 1                       | 0         |
| Septiembre   | 1                       | 0         |
| Octubre      | 0                       | 4         |
| Noviembre    | 4                       | 2         |
| Diciembre    | 2                       | 3         |
| <b>TOTAL</b> | <b>22</b>               | <b>19</b> |

Fuente: Registros administrativos de la Dirección de Talento Humano

### Régimen disciplinario

Al amparo de lo establecido en el artículo 52, letra f) de la Ley Orgánica del Servicio Público, ha efectuado procesos de régimen disciplinario, los cuales se resumen en el siguiente cuadro:

Tabla 60 Régimen disciplinario

| TIPO DE SANCION | NUMERO    |
|-----------------|-----------|
| VERBAL          | 35        |
| ESCRITA         | 27        |
| PECUNARIA       | 1         |
| <b>TOTAL</b>    | <b>63</b> |

Fuente: Registros administrativos de la Dirección de Talento Humano

Es importante señalar, que de las sesenta y tres (63) sanciones impuestas, cincuenta y tres (53) se derivan del control de asistencia y diez (10) a otras causales.

### Vinculación de practicantes

Debido a las limitaciones de orden presupuestario registrados en la Institución, se han realizado gestiones para vincular a practicantes pre-profesionales, es así que, hasta el 31 de diciembre de 2021 se han realizado los siguientes ingresos:

Tabla 61 Practicantes

| Unidad Administrativa  | Número de practicantes |
|--|------------------------|
| Dirección de Impugnaciones   | 1                      |
| Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación                | 8                      |
| Dirección Técnica de Control de Seguridad de Redes de Telecomunicaciones | 1                      |
| Dirección Técnica de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico    | 2                      |
| Unidad de Comunicación Social  | 2                      |
| <b>Total general</b>   | <b>14</b>              |

Fuente: Registros administrativos de la Dirección de Talento Humano

### Convenios de prácticas pre-profesionales

De acuerdo a la necesidad institucional y con la finalidad de tener mayor apertura de estudiantes de tercer nivel, la institución ha realizado la renovación y suscripción de convenios de prácticas pre-profesionales con las siguientes universidades:

Renovación de convenios:

- Universidad Central del Ecuador
- Universidad Yachay Tech
- Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE
- Consejo de la Judicatura
- Instituto Tecnológico Superior Cordillera

Suscripción de convenios:

- Universidad de las Américas – UDLA
- Universidad Politécnica Salesiana
- Universidad Católica de Cuenca

Ejecución presupuestaria de remuneraciones enero-diciembre 2021

Tabla 62 Ejecución presupuestaria

| DESCRIPCION  |   | CODIFICADO          | PAGADO              | % EJEC        |
|--------------|---|---------------------|---------------------|---------------|
| 510105 002   | Remuneraciones Unificadas   | 6,496,679.29        | 6483297,12          | 99.79         |
| 510106 002   | Salarios Unificados   | 232,883.64          | 232,883.64          | 100.00        |
| 510203 002   | Décimo Tercer Sueldo  | 608,236.62          | 601.345,36          | 98.86         |
| 510204 002   | Décimo Cuarto Sueldo  | 155.466,67          | 155.466,67          | 100.00        |
| 510509 002   | Horas Extraordinarias y Suplementarias  | 3,847.71            | 3,588.28            | 93.25         |
| 510510 002   | Servicios Personales por Contrato   | 413,736.00          | 413,736.00          | 100.00        |
| 510512 002   | Subrogación   | 14,269.17           | 10466,81            | 73.35         |
| 510513 002   | Encargos  | 47,780.41           | 42,702.84           | 89.37         |
| 510601 002   | Aporte Patronal   | 708.356,55          | 702277,7069         | 99.14         |
| 510602 002   | Fondo de Reserva  | 607.023,98          | 601.104,82          | 99.02         |
| 510606 002   | Asignación global de jubilación patronal para trabajadores amparados por el Código de Trabajo | 0,00                | 0,00                | 0.00          |
| 510702 002   | Supresión de Puesto   | 0,00                | 0,00                | 0.00          |
| 510704 002   | Compensación por Desahucio  | 0,00                | 0,00                | 0.00          |
| 510706 002   | Beneficio por Jubilación  | 0,00                | 0,00                | 0.00          |
| 510707 002   | Compensación por Vacaciones no Gozadas por Cesación de Funciones                              | 103,400.00          | 97,557.90           | 94.35         |
| <b>TOTAL</b> |   | <b>9.407.764,39</b> | <b>9.344.427,15</b> | <b>99.47%</b> |

Fuente: Registros administrativos de la Dirección de Talento Humano

**Planificación de Talento Humano**

A inicios del mes febrero de 2021, con base a las directrices del Ministerio del Trabajo, se inició el levantamiento de las actas de validación de productos, plantillas óptimas e instrumentos técnicos, en acompañamiento de un analista del Ministerio del Trabajo.

Mediante Oficio Nro. ARCOTEL-CAFI-2021-0300-OF de 28 de abril de 2021, la Dirección de Talento Humano remitió a la Subsecretaría de Fortalecimiento del Servicio Público del Ministerio del Trabajo la Actualización de la Planificación de Talento Humano 2021 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, cumpliendo de esta manera con los tiempos de entrega establecidos por el ente rector y el mismo fue aprobado mediante Oficio Nro. MDT-SFSP-2021-0711-O, de 12 de mayo de 2021.

La Planificación de Talento Humano fue socializada desde la Gestión Interna de Desarrollo Institucional, para su aplicación.

### Plan de emergencia por Covid-19

Considerando las disposiciones establecidas por el Comité de Operaciones de Emergencia, COE Nacional, por las entidades sanitarias a nivel nacional; así como las disposiciones del Ministerio del Trabajo, en julio de 2021, se actualizó el Plan de Emergencia para el Retorno al Trabajo Paulatino por Covid Institucional.

Con el propósito de verificar el cumplimiento de las medidas de bioseguridad establecidas en el Plan de Emergencia Institucional, la gestión interna de seguridad y salud ocupacional efectuó semanalmente inspecciones de seguridad y salud ocupacional, a las instalaciones de los edificios Zeus y Olimpo y coordinó con los miembros del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional la realización de las inspecciones correspondientes en las Coordinaciones Zonales de la Entidad.

Tabla 63 Casos confirmados COVID-19

| ENERO | FEBRERO | MARZO      | ABRIL   | MAYO      | JUNIO     |
|-------|---------|------------|---------|-----------|-----------|
| 3     | 6       | 7          | 12      | 4         | 6         |
| JULIO | AGOSTO  | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
| 1     | 5       | 2          | 1       | 1         | 11        |

Fuente: Registros administrativos de la Dirección de Talento Humano

Así mismo se coordinó con el Ministerio del Trabajo la actualización y envío quincenal de la Matriz de Riesgo relativo establecida para el seguimiento del estado de inmunización de los servidores; así como de los casos covid presentados en la Institución.

### Proceso de inmunización

En junio de 2021 bajo la coordinación del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y las Coordinaciones Zonales del Ministerio de Salud Pública del Ecuador, desde la Dirección de Talento Humano se hicieron las gestiones para inmunizar a 250 servidores a escala nacional, lográndose la inmunización con la segunda dosis de la vacuna del 99% del personal de la Entidad.

### Compensación por jubilación

Pago en efectivo: se emitió el aval de pago para el proceso de la compensación por acogerse a la jubilación de dos expedientes por un monto USD 25.370,00 cada uno.

Pago con Bonos del Estado: Se procedió con el pago a cuatro ex servidores de la ARCOTEL, para el proceso de la compensación por acogerse a la jubilación bajo régimen LOSEP por artículo 47 literal a), por un monto USD 133.930,00.

## 10. Gestión jurídica.

### 10.1. Asesoría Jurídica

Tabla 64 Trámites de asesoría gestionados

| N o. | TEMA  | ESTADO | RESUMEN DE ACCIONES EJECUTADAS / DOCUMENTOS DE REFERENCIA | AVANCE | PUNTOS PENDIENTES DE GESTIÓN |
|------|---|--------|---|--------|------------------------------|
| 1.-  | Se elaboraron desde enero a diciembre 2021-<br>Productos: | Estado | Desde el mes de enero, se generaron:                      | GPR    | N/A                          |

|                               |            |                                      |  |
|-------------------------------|------------|--------------------------------------|--|
| <b>Criterios Jurídicos</b>    | Finalizado | Criterios Jurídicos:<br><b>94</b>    | IGE al Corte Oficial-Promedio de enero a diciembre 2021:<br><br><b>100.00%</b> |
| <b>Informes Jurídicos</b>     | Finalizado | Informes Jurídicos:<br><b>54</b>     |  |
| <b>Revisión de Propuestas</b> | Finalizado | Revisión de Propuestas:<br><b>31</b> |  |
| <b>Asesoría Jurídica</b>      | Finalizado | Asesoramientos Jurídicos: <b>235</b> |  |

Fuente: Registros administrativos de la Dirección de Asesoría Jurídica

#### Trámites atendidos

En la siguiente tabla se resume el número de trámites atendidos por la Dirección de Asesoría Jurídica, en el período comprendido de enero a diciembre 2021; se generó los siguientes productos:

**Tabla 65 Trámites atendidos**

| ENERO – DICIEMBRE 2021            | ATENDIDOS  | ARCHIVO                       |
|-----------------------------------|------------|-------------------------------|
| Criterios Jurídicos               | <b>94</b>  | Físico y Digital              |
| Informes Jurídicos                | <b>54</b>  | Físico y Digital              |
| Revisión de Propuestas            | <b>31</b>  | Físico y Digital              |
| Asesoramientos Jurídicos          | <b>235</b> | Presencial y Videoconferencia |
| <b>TOTAL, PRODUCTOS GENERADOS</b> | <b>414</b> |                               |

Fuente: Registros administrativos de la Dirección de Asesoría Jurídica

#### 10.2. Gestión de impugnaciones

**Tabla 66 Actividades realizadas**

| No. | ACTIVIDAD  | PRODUCTO   | ESTADO   |
|-----|--|--|--|
| 1   | Sustanciar procedimientos administrativos de reclamos y/o recursos.                          | 258 recursos administrativos en conocimiento y atención                    | 204 trámites finalizados.<br>54 trámites pendientes. |
| 2   | Sustanciar procedimientos administrativos de reclamos y/o recursos                           | 620 providencias de sustanciación de recursos y/o reclamos administrativos | Finalizado, documentos constan en cada expediente    |
| 3   | Elaborar informes jurídicos sobre la sustanciación de reclamos y/o recursos administrativos. | 204 informes jurídicos presentados ante la Coordinación General Jurídica   | Finalizado, informes constan en cada expediente      |
| 4   | Elaborar proyectos de resolución de reclamos y/o recursos.                                   | 204 proyectos de resolución remitidos a la Coordinación General Jurídica.  | Finalizado, documentos constan en cada expediente    |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| 5 | Elaborar inventario de procesos de reclamos y recursos administrativos                      | Matriz de procesos dereclamos y recursos en sustanciación del Proceso Público Competitivo. (2021)<br>Matriz de procesos dereclamos y recursos consolidada por los años 2016, 2017, 2018, 2019, 2020. | Finalizado   |
| 6 | Informe de seguimiento de recomendaciones realizadas por la Contraloría General del Estado. | Memorando de seguimiento de recomendaciones realizadas a la Dirección de Impugnaciones, por parte de la Contraloría General del Estado.  | Finalizado   |
| 7 | Actividades propias de la gestión de sustanciación de reclamos y/o recursos.                | 1.133 memorandos y oficios generados   | Documentos constanen los expedientes y en losArchivos de la Dirección. |

Fuente: Registros administrativos de la Dirección de Impugnaciones

**Tabla 67 Trámites pendientes**

| TIPO TRÁMITE                       | # DE TRÁMITE | FECHA MÁXIMA DE ATENCIÓN |
|------------------------------------|--------------|--------------------------|
| RECURSOS ADMINISTRATIVOS PPC       | 196          | 01-02-2022               |
| RECURSOS ADMINISTRATIVOS GENERALES | 62           | EN SUSTANCIACIÓN         |

Fuente: Registros administrativos de la Dirección de Impugnaciones

Es preciso señalar que en el año 2021 han ingresado a la Dirección de Impugnaciones un total de 258 impugnaciones habiéndose resuelto 204 recursos, dentro de los cuales se emitió la resolución de 180 impugnaciones provenientes del Proceso Público Competitivo de Frecuencias.

### 10.3. Gestión de Patrocinio y Coactivas

#### Gestión de Patrocinio

Se trata de procesos tanto Administrativos, Jurisdiccionales; Constitucionales y de la presentación de reclamos ante la Superintendencia de Compañías por el no pago de las Pólizas de Garantía de Seriedad de la Oferta, así como la defensa institucional en más de 20 Acciones Constitucionales, desglosadas en Acciones de Protección, Medidas Cautelares y Acciones de Acceso a la Información, interpuestas en contra de la ARCOTEL a nivel nacional, en las diferentes Instancias.

**Tabla 68 Patrocinio Institucional**

| CONTESTACIONES A LAS DEMANDAS Y DENUNCIAS, EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA | ESCRITOS DE PRUEBA, ALEGATOS Y DEMÁS PETITORIOS LEGALES | CONTESTACIONES Y PETITORIOS EN PROCESOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS | SENTENCIAS Y ACTOS RESOLUTIVOS JUDICIALES Y EXTRAJUDICIALES | INFORMES DEL ESTADO DE LOS PROCESOS JUDICIALES DE OTRA ÍNDOLE, CUYA RESPONSABILIDAD SEA DE LA UNIDAD | CRITERIOS Y ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS | INVENTARIO O ACTUALIZACIÓN DE PROCESOS JUDICIALES Y DE OTRA ÍNDOLE | INFORMES PERIÓDICOS DE GESTIÓN |
|---|---|--|---|--|-------------------------------------|--|--------------------------------|
| 53  | 449   | 4  | 26  | 21   | 22                                  | 2  | 12                             |

Fuente: Registros administrativos de la Dirección de Patrocinio y Coactivas

### Gestión de Coactiva

El procedimiento coactivo inicia con la orden de cobro emitida por la Dirección Financiera o por los Directores Técnicos Zonales, de acuerdo a cada caso.

Para el caso de valores a cobrar por concepto de sanciones se emite la orden de pago inmediato y se procede a notificar por medio de personal de la Dirección de Patrocinio y Coactivas o, con la colaboración de las Coordinaciones Zonales, así como la Dirección de Documentación y Archivo.

### Cartera pendiente

Tabla 69 Cartera Pendiente

| TIPO         | MONTO                |
|--------------|----------------------|
| RETENCIÓN    | 14.939.032,03        |
| EMBARGO      | 364.116,47           |
| SUSPENDIDOS  | 9.414.638,94         |
| AUTO DE PAGO | 235.918,86           |
| <b>TOTAL</b> | <b>24.953.706,29</b> |

Fuente: Registros administrativos de la Dirección de Patrocinio y Coactivas

### Valores recuperados

Tabla 70 Valores recuperados

| MES          | VALOR<br>RECUPERADO  |
|--------------|----------------------|
| ENERO        | 24.979.335,33        |
| FEBRERO      | 1246,65              |
| MARZO        | 934,39               |
| ABRIL        | 535.214,52           |
| MAYO         | 3717,63              |
| JUNIO        | 780,57               |
| JULIO        | 1797,83              |
| AGOSTO       | 2422,58              |
| SEPTIEMBRE   | 29469,09             |
| OCTUBRE      | 9041,45              |
| NOVIEMBRE    | 23.342,01            |
| DICIEMBRE    | 10837,20             |
| <b>TOTAL</b> | <b>25.598.139,25</b> |

Fuente: Registros administrativos de la Dirección de Patrocinio y Coactivas

### Monto total analizado

Facturas y resoluciones con número de procedimiento coactivo y proceso judicial: 24'953.706,295

Cabe resaltar que, se lleva adelante un total de nueve (9) procesos arbitrales, propuestos por OTECEL S.A. y el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, los mismos que se encuentran en diferentes etapas procesales.

Adicionalmente, es necesario recalcar que, en la solución alternativa de conflictos a través de mediación, se realiza el patrocinio administrativo de un total de siete (7) mediaciones, solicitadas por diferentes personas naturales y/o jurídicas a la presente fecha.

Un aspecto para ser recalcado, es la gestión del patrocinio en materia penal, en donde, se mantiene 97 procesos por denuncias interpuestas para determinar responsables por el cometimiento de supuestos delitos en contra del Estado, por el uso no autorizado del Espectro Radioeléctrico.

De esta manera, se han desarrollado 16 allanamientos en ubicaciones en donde se han determinado los posibles ilícitos comunicacionales, por utilización del espectro radioeléctrico sin la correspondiente autorización, para lo cual se ingresan las denuncias pertinentes tomando como base el tipo penal ubicado en el Art. 188 del COIP, Aprovechamiento Ilícito de Servicios Públicos, entre ellos el servicio de telecomunicaciones.

## 11. Gestión de comunicación

La gestión principal se centra en la difusión de los resultados del Proceso Público Competitivo de Frecuencias FM, convenios interinstitucionales en el tema de Internet Seguro y el continuo crecimiento de las redes sociales institucionales.

El trabajo coordinado con medios de comunicación, permitió que la ARCOTEL logró consolidar la campaña "Por un internet seguro para niños, niñas y adolescentes", generándole a la institución un ahorro de cerca de \$16.856 en publicidad.

En el marco de esta campaña, se realizaron una serie de webinars para informar a la ciudadanía y a los Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones buenas prácticas y obligaciones que se debe tener para la protección y navegación segura de los niños, niñas y adolescentes en internet.

La gestión comunicacional alcanzó un total de 1.346 personas a través de sus webinars y conferencias para la ciudadanía y para prestadores de los servicios de telecomunicaciones. Por otro lado, gracias a la difusión de las campañas a través de las redes sociales de la institución, se logró llegar a 6.687 personas; logrando replicar 4 veces más el contenido.

### Gestión de redes sociales

Tabla 71 Redes sociales

| RED SOCIAL | DICIEMBRE 2020 | DICIEMBRE 2021 |
|------------|----------------|----------------|
| Twitter    | 79.545         | 83.379         |
| Facebook   | 10.126         | 11.102         |
| Linked in  | 3.126          | 4.969          |
| Instagram  | 318            | 720            |
| Total      | 93.115         | 100.170        |

Fuente: Redes Sociales ARCOTEL

Entre las actividades de la Unidad de Comunicación Social se encuentra la atención a usuarios a través de las redes sociales, correo electrónico y página web. De esta manera, en 2021 la DECS atendió 4.600 consultas ciudadanas correspondientes a reclamos de los servicios de telecomunicaciones y trámites que ofrece la ARCOTEL.

El 47 % (2 185) de los contactos ingresaron por la cuenta de Twitter, siendo la red social o canal de comunicación de la ARCOTEL con más interacción, de todos los canales con los que cuenta la institución. Le sigue el correo institucional [comunicación@arcotel.gob.ec](mailto:comunicación@arcotel.gob.ec) con el 27,2 % de los contactos (1 277), la cuenta de Facebook 14,4 %, la página web con 8,6 % e Instagram con 1,65% de los contactos ciudadanos.

### **Campañas al aire (informativas, marketing, publicitarias, etc.)**

A partir de julio de 2021, desde la Secretaría General de Comunicación de la Presidencia de la República, se estableció la planificación de mallas de contenidos para la publicación de temas en redes sociales. De esta manera, del 5 de julio al 31 de diciembre de 2021, se han elaborado 26 mallas de contenidos con publicación diaria en nuestras redes sociales:

[https://drive.google.com/drive/folders/1tjpO5KXptvY-BYEGXknq-SF\\_pRFazuON?usp=sharing](https://drive.google.com/drive/folders/1tjpO5KXptvY-BYEGXknq-SF_pRFazuON?usp=sharing)

Respecto a las campañas publicadas en el año 2020, la Unidad de Comunicación Social elaboró 49 campañas, mientras que, en 2021, se logró la publicación de 87 campañas, (grande, mediano y pequeño impacto, dependiendo del contenido).

Enlace: <https://drive.google.com/drive/folders/1kSTBVcHcBRzYeRcSYuIHE5aZEnLrsDw?usp=sharing>

Cabe destacar además, que durante 2021 se llevaron a cabo, con éxito, actividades no planificadas que contaron con la difusión de los medios de comunicación:

- Inicio de negociación de los contratos del SMA. (Cobertura en medios nacionales e internacionales).
- Entrega de títulos habilitantes a nacionalidades indígenas del Ecuador, evento que contó con la presencia del Presidente de la República.
- Presentación del nuevo formulario de la página de reclamos de los servicios de telecomunicaciones, en compañía del Ministerio de Telecomunicaciones.

## **12. Gestión documental y archivo**

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones cuenta con 2 sistemas, el primero es el QUIPUX que es un sistema de control de la gestión documental y el segundo el SAD Onbase.

### **Recepción documental**

La Unidad de Gestión Documental y Archivo se encarga de recibir, reasignar e indexar la documentación de los usuarios externos que llega al edificio Matriz, para lo cual se ha logrado un cumplimiento del 100% en el año 2021.

### **Certificación documental**

Se atendió 559 solicitudes de certificación, de las cuales 8 fueron atendidas fuera del plazo, lo que equivale a una atención promedio del 98,89%; en cuanto a las fojas certificadas se ha logrado un total de 213.093 fojas, valor muy superior al logrado en el año 2020 que fue de 47.824 fojas, lo que significa que este 2021 se incrementó un 480% la demanda de estos requerimientos.

### **Gestión de correspondencia**

Se logró cumplir con el 100% de envíos por Courier, para lo cual el responsable de esta actividad procedió a verificar las direcciones a las cuales debían llegar los documentos, previo a la generación de las guías de remisión y la documentación no confirmada fue devuelta a la Unidad generadora de la necesidad para que ubique al destinatario y con ello evitar el desperdicio de recursos al no remitir documentación que sería devuelta.

### **Actualización de expediente físicos**

Debido al desarrollo del proyecto I005 Organización del Archivo Central serie documental "Servicios" en el año 2019 y 2020 sumado a ello la pandemia que afectaron al almacenamiento de los expedientes físicos que reposan en el Archivo Central provocaron un retraso, ante lo cual, el personal encargado desplegando toda su capacidad logró en este año 2021 almacenar el 100% de la documentación rezagada de los años anterior y su compromiso permitirá actualizar la documentación rezagada de este año 2021 en el primer trimestre del año 2022.

#### Préstamo documental

A causa del confinamiento provocado por el COVID-19 que obligó al personal a realizar teletrabajo y hacer uso de las herramientas digitales con la que dispone la institución ha provocado un crecimiento considerable del manejo del sistema OnBase y reduciendo solicitudes de préstamo documental a diferencia de años anteriores.

#### Resoluciones registradas, notificadas e indexadas

La Unidad se encarga del registro cronológico, además de la notificación sea física o digital y la indexación en el SAD- Onbase, lo cual permite proveer un producto para los usuarios externos e internos. 1.162 Resoluciones notificadas

#### Notificaciones electrónicas

En promedio mensual se recibe 958 documentos que deben ser notificados electrónicamente por cuestiones administrativas, financieras y legales a los usuarios externos.

#### Documentos generados

Los memorandos representan el 68% de documentos generados y los oficios equivalen al 32%, lo cual refleja la cantidad de trámites en atención a usuarios internos.

### CAPÍTULO III

#### 13. Gestión de Transparencia

Se detalla el desempeño de ARCOTEL, en el proceso LOTAIP – Transparencia:

Tabla 72 LOTAIP

| Literal | Descripción del literal<br>Art. 7 LOTAIP   | Periodo Fiscal 2021/<br>Cumplido | Observaciones   |
|---------|--|----------------------------------|---|
| A       | Detalle de la información sobre cumplimiento de las obligaciones que asigna la LOTAIP  | 2021                             | De manera puntual y cabal, han sido reportadas en la plataforma de la Defensoría del Pueblo, 20 ítems correspondientes al Literal A del Informe de Cumplimiento LOTAIP.                   |
| B       | Detalle de las solicitudes de acceso a la información y el trámite dado a cada una de ellas  | 2021                             | En el período comprendido entre enero a diciembre de 2021, han sido atendidas 271 peticiones ciudadanas.  |
| C       | Detalle del Informe los informes semestrales:<br>Enero a Junio de 2021<br>Julio a Diciembre de 2021<br>Listado índice de información reservada | 2021                             | La Institución, respecto al periodo correspondiente del primero y segundo semestre del año 2021, reportó 10 tipologías documentales calificadas por Normativa como información Reservada. |

Fuente: Dirección de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación

## CAPÍTULO IV

### 14. Temas planteados por la ciudadanía

Como parte del proceso de Rendición de Cuentas 2021, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, habilitó a través de canales virtuales el acceso abierto y público para que la ciudadanía plantee los temas particulares que desea conocer sobre la gestión de la Entidad a nivel nacional, en el link: [https://docs.google.com/forms/d/1vUgntigNS0KikeD5MGgQCY01mQcqRP9K7UR\\_LMxJfiw/edit#responses](https://docs.google.com/forms/d/1vUgntigNS0KikeD5MGgQCY01mQcqRP9K7UR_LMxJfiw/edit#responses), de los cuales se recibió 10 aportes por parte de la ciudadanía, que se detallan a continuación:

#### **Aporte 1: Concurso de Frecuencias año 2020:**

Respecto del concurso de frecuencias gestionado por la ARCOTEL, se detalla lo siguiente:

La ARCOTEL, con fecha 15 de mayo de 2020, convocó a las personas naturales, ecuatorianas o extranjeras residentes en el Ecuador; o personas jurídicas constituidas en el Ecuador o extranjeras domiciliadas en el Ecuador, de conformidad con la Ley, con o sin finalidad de lucro en aplicación del artículo 97 del Reglamento para Otorgar Títulos Habilitantes para Servicios del Régimen General de Telecomunicaciones y Frecuencias del Espectro Radioeléctrico (ROTH); al Proceso Público Competitivo para la adjudicación de frecuencias del espectro radioeléctrico para la operación de medios de comunicación social privados y comunitarios de los servicios de radiodifusión sonora de señal abierta en frecuencia modulada analógica, excepto estaciones de baja potencia, en adelante "PPC".

Ante lo cual, es importante resaltar que, de acuerdo al cronograma de las Bases del Proceso Público Competitivo, en el año 2021 se continuó cumpliendo con las demás etapas del citado proceso, con apego a la normativa vigente y a las recomendaciones emitidas por la Contraloría General del Estado.

Es así que se continuó verificando la existencia o no de inhabilidades y prohibiciones de los participantes, sean estas personas naturales o jurídicas, para posteriormente emitir las resoluciones de adjudicación a favor de los ganadores del PPC, que durante el año 2021, fueron: doscientos setenta y cuatro (274).

Luego de dicha etapa, la ARCOTEL en el año 2021, otorgó doscientos setenta y cuatro (274) títulos habilitantes del servicio de radiodifusión sonora FM.

El proceso público competitivo se ha desarrollado de manera transparente dando cumplimiento a la normativa vigente, siendo un hito importante en la radiodifusión ecuatoriana.

**CIUDAD:** Quito

Desarrollado por: Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes

#### **Aporte 2: Control sobre las operadoras de internet, telefonía, etc.**

La Agencia de Control y Regulación de las Telecomunicaciones en cumplimiento de sus funciones en el año 2021 realizó controles a los prestadores de los servicios de internet SAI, telefonía fija STF y móvil avanzado SMA, y cada año los ejecuta bajo un esquema de planificación previa. En dichos controles se evalúan una serie de obligaciones de los prestadores hacia los usuarios en general, como hacia el Estado. Las temáticas controladas pasan por aspectos de tarifas, calidad del servicio, derechos de los usuarios, obligaciones económicas, entre otras. Si tuviese algún inconveniente en particular, con algún prestador en alguno de los aspectos mencionados; recomendamos presente el reclamo para una atención más personalizada.

**CIUDAD:** Quito

**DESARROLLADO POR:** Coordinación Técnica de Control

#### **Aporte 3: Gestión de los cables de postes en la ciudad de Quito**

La ARCOTEL, alineada a las políticas del Rector (MINTEL), emitió la normativa que regula las redes físicas aéreas y soterradas. En dicho contexto y como parte de sus acciones de control, realiza la verificación del correcto etiquetado y ordenamiento de los cables aéreos, de acuerdo a una planificación previa. En el caso de la ciudad de Quito para el año 2021, no estuvo dentro de la planificación, no así ciudades como Guayaquil, Riobamba, Loja, Machala, Ibarra, Manta, Santo Domingo y Cuenca. Sin embargo, en años anteriores sí se realizó el control en la

ciudad de Quito, y en el 2022 se analizará la inclusión de otras áreas a controlar dentro de dicha ciudad como de otras, según la planificación realizada por el órgano rector.

**CIUDAD:** Quito

**DESARROLLADO POR:** Coordinación Técnica de Control

#### **Aporte 4: ¿Procesos lentos en la recepción de denuncias a través de medios digitales y de redes sociales en el caso de las operadoras de telefonía móvil?**

Con la finalidad de estandarizar los trámites; entre ellos, el ingreso de trámites de reclamos en el sector público, la identificación y validación del usuario reclamante quien dice ser, la gestión del usuario reclamante en primera instancia ante el respectivo operador de servicios de telecomunicaciones, la priorización del canal virtual para el ingreso de reclamos, la firma electrónica del documento de reclamo o firma manual, entre otros aspectos, han permitido la validación del requerimiento ingresado, que, en coordinación con el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, MINTEL, a partir del mes de octubre de 2021, se utiliza el nuevo formulario de reclamos y denuncias ciudadanas subido en la Plataforma GOB.EC, en el cual se instruye a los usuarios sobre el procedimiento para la presentación de quejas y reclamos de los servicios de telecomunicaciones, mediante el cual debe realizarse obligatoriamente una gestión ante el operador del servicio para posteriormente canalizarlo a través de la ARCOTEL para su intervención.

Esta implementación, ha conllevado a que el usuario realice la gestión previa ante el respectivo operador para que, con el documento resultante de dicha gestión, si así lo considera, ingrese el reclamo al ARCOTEL en la plataforma citada. Esta plataforma valida la información ingresada, minimizando de ésta manera acciones delictivas de suplantación de identidad.

El tiempo de atención de los requerimientos no ha cambiado y conforme lo establece el artículo 59, numeral 2 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el operador dispone de 15 días hábiles para emitir contestación al ARCOTEL. Se ha establecido en promedio, respuestas entre 7- 10 días por parte de las empresas operadoras.

Probablemente, el tiempo para ingresar el reclamo propiamente dicho en la plataforma se ha incrementado, en razón de las validaciones solicitadas por el sistema, la gestión previa que el usuario debe realizar ante el operador. Este retardo en el proceso de atención de reclamos se ve compensado en la minimización de los posibles casos de suplantaciones de identidad.

**CIUDAD:** Quito

**DESARROLLADO POR:** Coordinación Técnica de Control

#### **Aporte 5: Lo más destacado en Telecomunicaciones 2021**

En el informe de Rendición de Cuentas 2021, se detalla lo más destacado de la gestión de la ARCOTEL en el sector de las telecomunicaciones; sin embargo, a continuación se detalla un pequeño extracto:

**Gestión de Regulación.-** Reforma normativa, mediante Resolución Nro. ARCOTEL-2021-0907 de 4 de agosto de 2021, para la simplificación de trámites para la provisión de los servicios de telecomunicaciones; Modificación Integral del Plan Nacional de Frecuencias; 12 Matrices actualizadas y publicadas en la página web institucional de todos los servicios de telecomunicaciones con datos estadísticos mensuales/trimestrales, durante el periodo enero-diciembre de 2021; 4 Boletines estadísticos publicados en la página web institucional en los meses de febrero, mayo, agosto y noviembre/2021, según calendario estadístico; Norma Técnica para el Servicio de Radiodifusión Sonora en Amplitud Modulada Analógica-AM; Normativa para el Establecimiento de los Requisitos y Procedimiento para Atención de Solicitudes de Uso de Equipos Inhibidores de Señal; normativa técnica necesaria para la prestación de servicios de telecomunicaciones en los espacios en blanco de televisión; Representación del Estado Ecuatoriano en las 37 y 38 Reuniones del Comité Consultivo Permanente II: Radiocomunicaciones (CCP.II) de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones de la OEA (CITEL); Participación en las reuniones binacionales relacionadas con los compromisos presidenciales del eje de infraestructura y conectividad Ecuador-Perú y Ecuador –Colombia; así como, en reuniones con organismos internacionales como la CAN y CAATEL;

**Gestión de Títulos Habilitantes.-** Otorgamientos de títulos habilitantes de servicios de telecomunicación y radiodifusión por suscripción (332 Títulos Habilitantes Otorgados); Sociabilización de la obligación del pago de 1% del Servicio Universal que mantienen los poseedores de títulos habilitantes; registros relativos a las actividades de asignación, liberación, ampliación y reserva del recurso numérico en aplicación los Planes Técnicos Fundamentales

de Numeración, Señalización, Sincronismo y Transmisión, se fomenta el desarrollo de la industria de telecomunicaciones (Se gestionó un total de 234 registros); Aumento de cobertura y capacidad del SMA; Se otorgó: 11 títulos habilitantes a nacionalidades Indígenas; 274 Títulos Habilitantes Otorgados 274 a través del Proceso Público Competitivo; y, 511 Frecuencias; se autorizó: 15036 enlaces en Espectro de Uso Determinado en Banda Libres para el servicio de acceso a internet; 4038 modificaciones de enlaces del servicio fijo por satélite para la prestación del servicio de acceso a internet; y, 671 enlaces radioeléctricos punto-punto y se modificaron 727, dando un total de 1.398 enlaces; 57 licencias de radioaficionados, autorizadas; se autorizó: 170 títulos habilitantes, 414 frecuencias de uso privativo, 125 frecuencias de uso social humanitarios; 530 informes de incumplimiento (PAS); se atendieron 113 trámites de la gestión de Títulos Habilitantes; 1.350 Inscripciones realizadas en el Registro Público de Telecomunicaciones; 263 Títulos Habilitantes de Adjudicación de Frecuencias, 11 Títulos Habilitantes de Adjudicación a Nacionalidades.

**Gestión de Control del Espectro.-** Atención de requerimientos de la ciudadanía: (15) Solicitudes de verificación de inicio de operación de sistemas de radiodifusión de señal abierta, (86) Solicitudes de concesionarios del espectro radioeléctrico para solución de interferencias, (12) Solicitudes de medición de radiaciones no ionizantes por parte de la ciudadanía, (144) Solicitudes de autorización de suspensión de emisiones de sistemas de radiodifusión de señal abierta; Uso del Espectro Radioeléctrico, lo que permite el procesamiento de información de aproximadamente 1.420 concesionarios, procesando una data de 6'561.476 muestras de monitoreo de parámetros técnicos; identificación de 400 concesionarios que no cumplen con su obligación referente a la entrega de planes de contingencia; Cumplimiento del 100% del Plan Anual de Control Técnico; 92.311 números Suspensión de líneas que realizaron uso indebido del número de emergencia 9-1-1; 57 informes de control tarifario aplicado a operadores y concesionarios; los prestadores de SMA y STF reportaron un total de 472 interrupciones respecto de las cuales se realizó un análisis de 376 de las mismas, no se determinó que alguna haya ocurrido por causas distintas al caso fortuito o fuerza mayor; en el 2021, se establecieron y definieron los Cronogramas de Mediciones (176 a nivel de parroquias) para los parámetros Nivel Mínimo de Señal en Zona de Cobertura y Calidad de Conversación (MOS); Mediciones de drive test realizadas en 44 ejes viales definidos en los Contratos de Concesión, como parte de la evaluación del cumplimiento del Plan Mínimo de Expansión del SMA por parte de los prestadores OTECEL y CONECEL; de los 392 prestadores del servicio de acceso a internet que debieron entregar los Planes de Contingencia se validó que 267 prestadores incumplieron con dicha obligación, consecuentemente se elaboraron informes técnicos para iniciar los procedimientos administrativos sancionadores; se brindó asesoría y apoyo a SENADI en el ámbito técnico de las telecomunicaciones, para el bloqueo de cuarenta y seis (46) sitios WEB y cincuenta (50) direcciones IP, utilizadas para la transmisión de contenido televisivo sin autorización; (36) casos que abarcan el análisis de ciento quince mil setecientos once (115 711) números telefónicos; EcuCERT ha gestionado diecinueve mil cuatrocientos veintisiete (19.427) notificaciones de seguridad que abarcan 241.212 direcciones IP; 139% las solicitudes del 2.021 en relación al 2.020 y se incrementó en 110% la emisión de certificados en los mismos periodos; bloqueo de terminales irregulares (No Homologados y adulterados) que se conectan a las redes del SMA, ascendiendo a un total de 439.569 equipos bloqueados por no estar homologados; Portal web "TUCELULARLEGAL" como un servicio de consulta para las Instituciones del Estado y para la ciudadanía en general, portal que busca apoyar a la seguridad ciudadana desde el ámbito de las telecomunicaciones; 2.021 se han gestionado el bloqueo de un total de 2.804.566 IMEIs de terminales del SMA.

**CIUDAD:** Quito

**DESARROLLADO POR:** Coordinación de Planificación y Gestión Estratégica

**Aporte 6: Informe sobre la afectación a la salud de la tecnología 4g, y 5g en los seres humanos, y por qué se han colocado tantas antenas repotenciadas de telefonía celular en todas las ciudades del Ecuador.**

Durante el año 2021, se atendió 12 solicitudes de medición de radiaciones no ionizantes presentadas por parte de la ciudadanía. Las mediciones de radiaciones no ionizantes buscan precautelar que la ciudadanía se encuentre expuesta a radiaciones que superen los límites máximos permitidos y planteados por organismos internacionales como la OMS y la ICNIRP, aclarando que, en ninguno de los casos medidos en el 2021 e incluso en años anteriores, han superado los niveles máximos de exposición. Por el contrario, el despliegue de más antenas ayuda a que la calidad del servicio que recibe el usuario sea la adecuada, sin que el incremento de dichos elementos tenga un

impacto negativo en la salud, según los estudios realizados a la fecha por los organismos antes mencionados y las mediciones efectuadas por la ARCOTEL en torno a los niveles máximos de exposición a radiaciones no ionizantes.

**CIUDAD:** Manta

**DESARROLLADO POR:** Coordinación Técnica de Control

**Aporte 7: Por qué no se cumplen los tiempos en las solicitudes de otorgamiento conforme el REGLAMENTO PARA OTORGAR TÍTULOS HABILITANTES PARA SERVICIOS DEL RÉGIMEN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y FRECUENCIAS DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO y sus reformas? Solo aplica cuando un solicitante debe responder las complementaciones, en ese caso ustedes son muy veloces para archivar las solicitudes.**

La complementación tiene por objeto cumplir con los requisitos establecidos en la norma, sin los cuales no es posible atender el trámite para el otorgamiento de un título habilitante dentro de los tiempos de los procesos establecidos constantes en la normativa vigente.

**CIUDAD:** Lago Agrio

**DESARROLLADO POR:** Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes

**Aporte 8: Avances renovación concesión telefonía móvil y asignación bandas 5G**

**Respecto de los avances en la renovación de concesión de telefonía móvil:**

Mediante Resoluciones ARCOTEL-2021-976 y ARCOTEL-2021-979 la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) luego de cumplir con los procesos de evaluación y control previos, determinados en la normativa vigente, inició, desde el 25 de agosto de 2021, el proceso de negociación de renovación de los contratos de concesión para la prestación del Servicio Móvil Avanzado (SMA), del Servicio Telefónico de Larga Distancia Internacional, con las operadoras OTECEL S.A. (Movistar) y CONECEL S.A. (Claro), el cual tiene una duración hasta de dos años y se realizará de acuerdo al procedimiento establecido en el artículo 177 de la Resolución No. 04-03-ARCOTEL-2016 (REGLAMENTO PARA OTORGAR TÍTULOS HABILITANTES PARA SERVICIOS DEL RÉGIMEN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y FRECUENCIAS DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES vigente a la fecha de presentación de las solicitudes de renovación).

En esta fase se prevé realizar reuniones entre ARCOTEL y las prestadoras a fin de establecer los nuevos términos y condiciones de los derechos de concesión y uso de frecuencias, condiciones técnicas, jurídicas y económicas que deberán cumplir dichos operadores a partir del 2023, una vez que finalicen los contratos vigentes. El proceso de renovación contempla las frecuencias esenciales actualmente concesionadas a las operadoras móviles.

**CIUDAD:** Quito

**DESARROLLADO POR:** Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes

**Respecto a la asignación bandas 5G:**

La ARCOTEL viene realizando las gestiones respectivas para que las bandas para 5G estén identificadas, atribuidas y listas para la asignación; en este sentido, se realizó una actualización integral del Plan Nacional de Frecuencias que fue aprobado el 14 de diciembre de 2021; en donde se identificó nuevas bandas de frecuencias para IMT (International Mobile Telecommunications) que son utilizadas para 5G a nivel mundial; las cuales ya constan en el Cuadro Nacional de atribución de bandas de frecuencias del Ecuador; por lo expuesto, todas las bandas necesarias para la implementación de 5G están atribuidas y listas para iniciar el proceso de asignación.

Sin embargo, es importante considerar que la Ley Orgánica de Telecomunicaciones establece: "Uso y Explotación del Espectro Radioeléctrico.- El espectro radioeléctrico constituye un bien del dominio público y un recurso limitado del Estado..."; por lo que, al ser el espectro radioeléctrico un bien público y recurso limitado, es necesario contar con la valoración económica, las recomendaciones; y, criterios técnicos y estratégicos correspondientes; para lo cual, desde la ARCOTEL se está gestionando ante la UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones) para que brinde una asistencia técnica especializada, y de esta forma poder contar con estos insumos; una vez que se cuente con lo mencionado se iniciará los procesos de asignación correspondientes.

**CIUDAD:** Quito

**DESARROLLADO POR:** Coordinación Técnica de Regulación

**Aporte 9: Que realizó la ARCOTEL para frenar las suplantaciones de identidad al momento de adquirir servicios de telefonía celular, cuáles fueron las acciones y multas para las telefónicas como claro que ingresan cualquier documentación sin hacer una respectiva confirmación de información del cliente. Estos casos son de muchos años atrás dejando a clientes con problemas sin poder obtener crédito.**

Las competencias de la ARCOTEL, se encuentran plenamente identificadas en el artículo 142, Creación y naturaleza y el artículo 144, Competencias de la Agencia, expuestas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Si bien, en el Código Orgánico Integral Penal, artículo 212, la suplantación de identidad, se sanciona con pena privativa de libertad de uno a tres años, es la función judicial y particularmente la Fiscalía General del Estado, la entidad pública a cargo de la atención, gestión y solución de éste tipo de delitos. La ARCOTEL, con la Resolución No. ARCOTEL-2018-0716, resolvió la Norma Técnica que Regula las Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión, del Contrato Negociado con Clientes y del Empadronamiento de Abonados y Clientes, expone en el artículo 4, las condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios, numeral 5) Forma de contratación de servicios, y numeral 9) Formas de aceptación de la contratación, resumidamente establece la aceptación de los servicios a través de contratos suscritos, contratos electrónicos o telefónicos, exigiéndose por parte de la ARCOTEL a los operadores, la evidencia de los documentos mencionados o grabaciones de la aceptación de los servicios realizada por los clientes. Los análisis grafológicos de la escritura y firmas en dichos documentos, así como el análisis de las grabaciones no corresponden a la Agencia.

La ARCOTEL ha evidenciado el delito de suplantación de identidad, en las empresas de servicios de telecomunicaciones, de servicio móvil avanzado, que particularmente registran un mayor número de usuarios. La contratación de personal no permanente por parte de dichas empresas ha ocasionado este problema, La ARCOTEL comunico de este particular a las empresas en mención no obstante, la ARCOTEL no tiene competencia sobre la administración de los procedimientos internos, de contratación de personal u otros, de las empresas de telecomunicaciones.

**CIUDAD:** Guayaquil

**DESARROLLADO POR:** Coordinación Técnica de Control

#### **Aporte 10: Transformación digital, ciberseguridad**

En el ámbito de la transformación digital el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información es el ente rector para emitir políticas públicas que fomenten la transformación digital y la aplicación de tecnologías en los aspectos de la sociedad humana.

En al ámbito de ciberseguridad, sobre la base de la verificación del cumplimiento normativo que tiene como atribución la ARCOTEL para el control de la seguridad de las redes de telecomunicaciones, la seguridad de las comunicaciones y la protección de datos personales, se han realizado acciones encaminadas a mejorar la ciberseguridad del país, emitiendo diariamente notificaciones de incidentes y vulnerabilidades a los prestadores de servicios de telecomunicaciones para que estos a su vez emitan medidas de gestión y técnicas para que puedan ser ejecutadas por los usuarios (abonados) de los servicios y de esta manera minimizar el impacto que estos pueden tener en sus equipos; se generan estadísticas mensuales de lo notificado. De forma complementaria se emiten guías y consejos hacia la comunidad para que tengan conocimiento de técnicas que pueden ser utilizados por ciberatacantes y prevenir que sean víctimas. Se emiten alertas dirigidas hacia técnicos sobre posibles amenazas que puedan afectar a equipos o sistemas que se tengan implementados en el Ecuador. En pos de mejorar la ciberseguridad y el conocimiento relacionado con los posibles ataques informáticos se realizan periódicamente charlas dirigidas a organizaciones en este ámbito, focalizando también en webinars dirigidos para mejorar el uso seguro de internet por parte de niños, niñas y adolescentes considerando adicionalmente a padres de familia. La información de ciberseguridad y el acceso a los servicios se encuentra disponible en el sitio web [www.ecucert.gob.ec](http://www.ecucert.gob.ec) y en twitter [@EcuCERT\\_ec](https://twitter.com/EcuCERT_ec).

**CIUDAD:** Quito

**DESARROLLADO POR:** Coordinación Técnica de Control



|                       | <b>CARGO</b>  | <b>FIRMA</b> |
|-----------------------|---|--------------|
| <b>Elaborado por:</b> | Mgs. Christian Saá López<br>Profesional Administrador 1<br><b>Dirección de Planificación, Inversión,<br/>Seguimiento y Evaluación</b> |              |
| <b>Revisado por:</b>  | Mgs. Carlos Delgado Rivadeneira<br><b>Director de Planificación, Inversión,<br/>Seguimiento y Evaluación</b>                          |              |
| <b>Aprobado por:</b>  | Dra. Alexandra Muñoz Santamaría<br><b>Coordinadora General de Planificación<br/>y Gestión Estratégica</b>                             |              |