

**ACTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS
RENDICIÓN DE CUENTAS
PERIODO FISCAL 2023**

**AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES
(ARCOTEL)**

1. ANTECEDENTES

Mediante Acta de Reunión de Trabajo No. 001-2024 de 18 de enero de 2024, se elaboró la propuesta de Cronograma para la realización del proceso de Rendición de Cuentas (Fase 0) y el procedimiento que se llevará a cabo para consolidar la información para el Informe y formulario de Rendición de Cuentas del periodo 2023; en dicho cronograma constan las siguientes actividades:

FASE	ACTIVIDADES	FECHAS
FASE 0 Organización interna institucional	Conformación del equipo de rendición de cuentas	Hasta el 31 enero de 2024
	Diseño de la propuesta del proceso de rendición de cuentas	Hasta el 31 enero de 2024
FASE 1 Elaboración del informe de rendición de cuentas	Habilitar canales de comunicación virtual de acceso abierto y público, para que la ciudadanía plantee los temas de interés	Del 10 hasta el 27 de febrero de 2024
	Respuestas a los aportes ciudadanos de los grupos de interés	Del 27 de febrero al 28 de febrero de 2024
	Elaborar el formulario de Informe de rendición de cuentas establecido por el CPCCS por las UDAF y unidades de atención-gestión	Del 26 hasta el 28 de febrero de 2024
	Redacción del Informe preliminar de rendición de cuentas	Del 26 hasta el 28 de febrero de 2024
	Socialización interna y aprobación del Informe de rendición de cuentas por parte de los responsables	Del 28 hasta el 29 de febrero de 2024
FASE 2 Presentación a la ciudadanía del informe de rendición de cuentas	Aprobación del informe de rendición de cuentas de la máxima autoridad	Del 11 al 13 de marzo
	Invitación al evento.	Hasta el 04 de marzo de 2024
	Realización del eventos de rendición de Cuentas participativos	Hasta el 15 de marzo de 2024
	Incorporación de aportes ciudadanos en el Informe de rendición de cuentas	hasta el 29 de marzo de 2024
FASE 3 Entrega del informe al CPCCS	Remitir Informe final de Rendición de Cuentas ARCOTEL 2023	30 de abril de 2024
	Remitir formulario final de Rendición de cuentas ARCOTEL 2023	30 de abril de 2024

- La Fase 1, correspondiente a la elaboración del informe de rendición de cuentas, fue completada el 27 de febrero de 2024, contando con el informe y formulario debidamente suscritos y registrados en la página web institucional de la ARCOTEL.
- La Fase 2, referente a la deliberación pública, se llevó a cabo el 27 de marzo de 2024, para lo cual, se realizó la respectiva convocatoria abierta a través de los diferentes medios de comunicación institucional con ocho días de anticipación, publicando la siguiente invitación:



- La Fase 3, que corresponde a la entrega del informe, aún no ha sido completada ya que el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, con Circular Nro. CPCCS-SNRC-2024-0002-C de 27 de marzo de 2024, socializó el nuevo cronograma de Rendición de Cuentas 2023 debido al periodo electoral, en el que establece que, la Fase 3 “Entrega del Informe de Rendición de Cuentas al CPCCS” para las instituciones de las funciones del Estado, se dará cumplimiento **hasta el mes de junio de 2024.**
- A través de Oficio Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2024-0144-OF de 26 de marzo de 2024, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones solicitó al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, la eliminación del catastro de Rendición de Cuentas del CPCCS a las siguientes unidades desconcentradas de la ARCOTEL, por cuanto las mismas no son consideradas como Entidades Operativas Desconcentradas (EOD), ya que, a pesar de gestionar servicios a nivel zonal, no cuentan con autonomía económica y financiera: Coordinación Zonal 2; Coordinación Zonal 3; Coordinación Zonal 4; Coordinación Zonal 5; Coordinación Zonal 6 y Oficina Técnica Galápagos.

- Mediante Oficio Nro. CPCCS-SNRC-2024-0107-OF de 23 de abril de 2024, el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social informa a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, que se procedió con la eliminación respectiva en el Sistema de rendición de Cuentas, bajo la responsabilidad de la institución, al señalar que no se encuentran catalogadas como Entidades Operativas Desconcentradas durante el año 2023, las Coordinaciones Zonales 2, 3, 4, 5, 6 y Oficina Técnica Galápagos.
- Con Memorando Nro. ARCOTEL-CPGE-2024-0264-M de 08 de mayo de 2024, la Coordinadora General de Planificación y Gestión Estratégica, solicitó a las Coordinaciones Zonales lo siguiente: *"(...) considerando que las unidades administrativas que ustedes lideran culminaron la fase de "Deliberación pública", solicito gentilmente se remita a esta Coordinación General, hasta el 13 de mayo de 2024, los aportes ciudadanos generados en el evento de deliberación y la difusión efectuada posteriormente, a fin de proceder con la consolidación y generación del Acta de Trabajo institucional"*.
- Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2024-0623-M de 10 de mayo de 2024, la Coordinación Zonal 2 comunica a la CPGE que, durante la Rendición de Cuentas del año 2023, realizada el 28 de marzo de 2024, no existieron aportes o preguntas por parte de la ciudadanía.
- Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZO4-2024-0576-M de 10 de mayo de 2024, la Coordinación Zonal 4 informa que, durante la Rendición de Cuentas del año 2023, realizada el 28 de marzo de 2024, no existieron aportes o preguntas por parte de la ciudadanía.
- Con Memorando Nro. ARCOTEL-CZO3-2024-0979-M de 13 de mayo de 2024, el Director Técnico Zonal 3, remitió la información requerida.
- Con Memorando Nro. ARCOTEL-CZO5-2024-0895-M de 13 de mayo de 2024, la Coordinación Zonal 5, remitió el informe sobre los aportes ciudadanos generados en el evento de deliberación y la difusión efectuada, donde se observa que no existieron compromisos establecidos, ya que no existió ningún requerimiento específico de la ciudadanía.
- Con Memorando Nro. ARCOTEL-CZO6-2024-0852-M de 14 de mayo de 2024, la Coordinación Zonal 6, informó sobre la única pregunta que se generó durante la rendición de cuentas.
- A través de Memorando Nro. ARCOTEL-CZO5-2024-0898-M de 14 de mayo de 2024, el Director Técnico Zonal 5, informa que, en la Oficina

Técnica de Galápagos, referente al proceso de deliberación, no se generó compromisos ya que no hubo requerimientos por parte de la ciudadanía.

2. EJECUCIÓN DEL PROCESO DE LA DELIBERACIÓN

En la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, en el Auditorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ubicado en la Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel, a los veintisiete días del mes de marzo de 2024, siendo las 10h00 am, se instala de manera presencial el evento de Rendición de Cuentas 2023 para presentar a la ciudadanía el Informe de la gestión ejecutada en el año 2023, por parte del Magister Miguel Ángel Iturralde Durán, Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL).

ORDEN DEL DÍA

La deliberación pública contó con el siguiente orden del día:

1. Instalación de la reunión sobre el proceso de Rendición de Cuentas correspondiente al periodo fiscal 2023.
2. Informe de Rendición de Cuentas correspondiente al periodo fiscal 2023 por parte del Director Ejecutivo – ARCOTEL.
3. Recopilación de aportes (preguntas e inquietudes) o sugerencias ciudadanas, sobre el Informe de Rendición de Cuentas 2023

DESARROLLO

A continuación, se presenta el desarrollo de la deliberación pública:

✓ **Instalación de la reunión**

El señor Carlos López, maestro de ceremonias, da la bienvenida a la ciudadanía presente por su grata compañía y agradece e instala la sesión a las 10h14, posteriormente da la palabra al Magister Miguel Ángel Iturralde Durán Director Ejecutivo (ARCOTEL), el cual procede con la Deliberación Pública del informe de Rendición de Cuentas 2023 a la ciudadanía.

✓ **Informe de Rendición de Cuentas correspondiente al periodo fiscal 2023.**

El Magister Miguel Ángel Iturralde, en su calidad de director Ejecutivo, presenta los principales logros de la entidad conforme a las atribuciones de la misma a fin de dar a conocer a la ciudadanía, de forma transparente, la gestión realizada durante el ejercicio 2023.

✓ **Recopilación de aportes ciudadanos**

Finalizada la intervención de la máxima autoridad, se destinó veinte y dos minutos para recibir los aportes ciudadanos; posteriormente, de todos los aportes ciudadanos, se dio lectura a tres preguntas principales, las cuales fueron

solventadas por el director Ejecutivo de manera oportuna. Una vez solventadas las preguntas, sin otro punto que tratar, y siendo las 11h45 am, el Magister Miguel Ángel Iturralde Durán Director Ejecutivo (ARCOTEL), da por clausurada la Deliberación Pública - Informe de Rendición de Cuentas 2023

VERIFICABLE

El video de la Deliberación Pública - Informe de Rendición de Cuentas 2023, por parte del Magister Miguel Ángel Iturralde Durán, Director Ejecutivo de la ARCOTEL, se encuentra publicada en la página web Institucional: <https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2024/04/Rendicio%CC%81n-de-Cuentas-2023.mp4>

DELIBERACIONES PÚBLICAS A NIVEL DESCONCENTRADO

A pesar de que las Coordinaciones Zonales fueron retiradas del catastro de instituciones a rendir cuentas ante el CPCCS, en virtud de que las mismas no son EOD, conforme lo establece la normativa vigente, implementaron las Deliberaciones Públicas en el territorio conforme el siguiente detalle:

Coordinación Zonal 2:

Lugar: Facebook Live
Fecha: jueves, 28 de marzo de 2024
Hora: 08:30

Coordinación Zonal 3:

Lugar: Auditorio Coordinación Zonal 3 – Arcotel, Km 2 ½ vía a Chambo (sector La Inmaculada), Riobamba.
Fecha: Jueves, 28 de marzo de 2024
Hora: 10:00

Coordinación Zonal 4:

Lugar: Sala de Uso Múltiple de la Dirección Técnica Zonal 4. Calle Chone entre Junín y Santa Ana, Portoviejo.
Fecha: jueves, 28 de marzo de 2024
Hora: 11:30

Coordinación Zonal 5:

Lugar: Coordinación Zonal 5 Arcotel, Ciudadela IETEL, manzana 28, solar 1, Guayaquil
Fecha: jueves, 28 de marzo de 2024
Hora: 13:00

Coordinación Zonal 5 – Oficina Técnica Galápagos:

Lugar: Auditorio de la Oficina Técnica Galápagos Arcotel, Puerto Ayora, Barrio las Acacias, calle Floreana y Cucuve, Galápagos.

Fecha: jueves, 28 de marzo de 2024

Hora: 16:00

Coordinación Zonal 6:

Lugar: Sala de Sesiones de la Dirección Técnica Zonal 6. Luis Cordero 16-50 y Héroes de Verdeloma, Cuenca

Fecha: jueves, 28 de marzo de 2024

Hora: 15:00

3. APORTES CIUDADANOS A NIVEL NACIONAL

Los procesos de deliberación pública se desarrollaron a nivel nacional, a fin de recopilar los aportes ciudadanos; espacios en los cuales se generaron aportes ciudadanos en Matriz y en las Coordinaciones Zonales 3 y 6, mientras que, en las Coordinaciones Zonales 2, 4, 5 y la Oficina Técnica de Galápagos no existieron aportes o preguntas por parte de la ciudadanía.

A continuación, se detalla los aportes ciudadanos:

3.1 MATRIZ

APORTE NRO. 01:

Dentro del ARCOTEL se contribuye con la ciberseguridad del país, ¿cómo funciona y qué beneficios trae para el ciudadano estas acciones de control?

RESPUESTA:

El EcuCERT es el Centro de Respuesta a Incidentes Informáticos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones del Ecuador que ha beneficiado con la ejecución de charlas de concienciación para el uso seguro de internet, genera contenidos para diferentes públicos sobre la base de casos reales para prevenir que la ciudadanía sea víctima de incidentes relacionados con el uso de internet.

APORTE NRO. 02:

¿Cómo acceder a la información estadística del sector de las telecomunicaciones para fines académicos o de investigación?

RESPUESTA:

ARCOTEL publica en la página Web institucional de manera permanente boletines con las principales estadísticas, tales como, servicio móvil avanzado (SMA),

número de líneas activas, número de líneas activas por modalidad y tecnología, servicio de telefonía fija, radiodifusión sonora y televisión abierta, servicio de acceso a internet, servicio de audio y video por suscripción, etc., esta entre otra, cuenta con desagregaciones geográficas, participación de mercado, etc.

APORTE NRO. 03:

¿Cuál es el porcentaje de descuento que reciben los adultos mayores y en qué servicios se puede obtener este beneficio?

RESPUESTA:

Conforme lo establece la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, las personas adultas mayores están exoneradas con el 50% de la tarifa básica del teléfono fijo residencial, así como, del valor de consumo en un plan básico de telefonía celular e internet. Adicionalmente, es importante mencionar que, las instituciones sin fines de lucro que brindan atención a las personas de la tercera edad como: asilos, albergues, comedores e instituciones gerontológicas, también se exonera con el 50% del valor de la tarifa de teléfono.

APORTE NRO. 04:

¿Cómo conocer cuáles y cuántos servicios brinda ARCOTEL?

RESPUESTA:

A través del Portal Único de Trámites Ciudadanos (Gob.ec), se encuentran publicados los 22 servicios que brinda ARCOTEL y todos los Trámites Administrativos, mismos que a la fecha son 101

APORTE NRO. 05:

¿En el proceso de negociación para renovar los contratos de telefonía móvil, se va a considerar el espectro para 5G?, y ¿cómo esta tecnología contribuirá en la sociedad ecuatoriana?

RESPUESTA:

La renegociación de los contratos es por las bandas de frecuencias que poseen actualmente las empresas del servicio móvil avanzado; una vez cerrado el proceso de negociación, las operadoras podrán solicitar la asignación de espectro para 5G con lo cual ARCOTEL analizará la pertinencia de concesionarlas en las mejores condiciones para el Estado. Esta tecnología contribuirá al fortalecimiento de la Industria 4.0 en el Ecuador en aplicaciones como Internet de las Cosas (IoT), Telemetría, Inteligencia Artificial (IA), Gobierno electrónico, telemedicina, teleeducación, entre otros.

3.2 COORDINACIÓN ZONAL 3

APORTE NRO. 01:

Existen demasiados trabajos para dar por terminado un contrato de internet, puede ARCOTEL intervenir.?

RESPUESTA:

Acorde a lo que determina la regulación y reglamentos, ningún contrato de prestación de los servicios del régimen general de telecomunicaciones debe tener ataduras ni candados de permanencia, el usuario podrá prescindir del servicio cuando así lo desee; por lo que, al firmar los contratos de prestación de servicios el usuario debe validar si existe promisiones como descuentos en instalación, tarifas o algo así, ya que estas deberán tener una permanencia mínima.

APORTE NRO. 02:

¿Por parte de CNT los tiempos de agendamiento son demasiados largos, que puede hacer ARCOTEL al respecto?

RESPUESTA:

La ARCOTEL pone a disposición de la ciudadanía sus dos canales del servicio de atención al usuario: sus oficinas de todo el país o en línea utilizando la plataforma GOB.EC para el ingreso de sus denuncias, comentarios y dudas sobre trámites. Es importante señalar que, conforme lo determina la normativa vigente, las operadoras tienen un plazo máximo de 15 días laborables para que las dudas de los usuarios sean absueltas. Se recomienda mantener la documentación de respaldo del ingreso para poder realizar el seguimiento correspondiente.

APORTE NRO. 03:

Que puede hacer ARCOTEL cuando no se tiene buena cobertura celular.?

RESPUESTA:

Recibir las denuncias a través de la plataforma GOB.EC o en las oficinas de la ARCOTEL, y con ello se procederá a coordinar con las operadoras para que procedan a mejorar la calidad del servicio.

APORTE NRO. 04:

Cuál es el aporte de la ARCOTEL al control de los medios digitales al control de los contenidos en las plataformas digitales.?

RESPUESTA:

La ARCOTEL, conforme lo determina la Ley de Telecomunicaciones, no tiene la competencia de controlar los contenidos que se transmiten en las diferentes plataformas digitales; es decir, la ARCOTEL es responsable de controlar los servicios del régimen general de telecomunicaciones y el espectro radioeléctrico.

APORTE NRO. 05:

Que se puede hacer con los servicios de IPTV ilegal.?

RESPUESTA

La ARCOTEL, en coordinación con otras entidades realiza un control de la difusión de canales de TV que se efectúan por medio de aplicaciones que funcionan vía internet, a través de acciones de control, tales como, bloqueo de direcciones IP y dominios; adicionalmente, la ARCOTEL coordina con entidades internacionales para mitigar esta problemática generada a nivel mundial.

3.3 COORDINACIÓN ZONAL 6

APORTE NRO. 01:

Por parte de la Coordinación Zonal 6 durante el año 2023, ¿qué actividades de control se han llevado a cabo con respecto a la compartición de infraestructura?

RESPUESTA

Las acciones de control inicia con una denuncia de uno de los operadores para el uso y la compartición de infraestructura, posteriormente, la ARCOTEL coordina con los operadores y/o prestadores de servicios, tanto el solicitante como quien tiene la infraestructura solicitada, el desarrollo de una inspección en el sitio, con el fin de determinar la disponibilidad física; con estos resultados, se elabora el informe técnico y se envía a los involucrados y a las Direcciones en la matriz de Quito para que se efectúen las gestiones necesarias a fin de analizar y viabilizar la compartición requerida en el marco normativo vigente.

3. COMPROMISOS 2024

Con base a los aportes ciudadanos generados en la fase de las deliberaciones públicas, a continuación, se presenta los principales compromisos que la ARCOTEL va a asumir en la gestión 2024:

- Continuar capacitando a los ciudadanos en temas de ciberseguridad.
- Continuar actualizando en la página Web Institucional ARCOTEL los boletines con las principales estadísticas de telecomunicaciones.
- Controlar el cumplimiento de la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, exoneradas con el 50% de la tarifa básica del teléfono fijo residencial, así como, del valor de consumo en un plan básico de telefonía celular e internet.
- Realizar una adecuada regulación, normativa y control de mercado a la Industria 4.0 en el Ecuador en aplicaciones como: internet de las cosas (IoT), Telemetría, Inteligencia Artificial (IA), Gobierno electrónico, telemedicina, teleeducación, entre otros.

- Implementar campañas comunicacionales masivas a fin de informar el procedimiento y la atención de quejas sobre el servicio que prestan las operadoras.
- Generar vínculos con la academia con el objetivo de desarrollar proyectos de investigación en el sector de las telecomunicaciones.

4. EVIDENCIAS

A continuación, se detalla evidencia del Informe de Rendición de Cuentas 2023, mantenida por parte de la Agencia de Regulación y Control en la Rendición de Cuentas, periodo fiscal 2023.

Gráfico 1: Registro fotográfico del proceso de Rendición de Cuentas 2023



Adicionalmente, se adjunta a la presente Acta el listado de asistentes a la Deliberación Pública - Informe de Rendición de Cuentas 2023.

5. FIRMAS

	CARGO	FIRMA
Elaborado por:	Christian P. Saá López Profesional Administrador 1 Dirección de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación	
Revisado por:	Sandra Prado Córdova Directora de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación	
Revisado por:	Fanny Yanza Campos Coordinadora General de Planificación y Gestión Estratégica	
Aprobado por:	Miguel Ángel Iturralde Director Ejecutivo - ARCOTEL	