

REGISTRO OFICIAL

Administración del Sr. Lcdo. Lenín Moreno Garcés
Presidente Constitucional de la República

EDICION ESPECIAL

Año I – N° 13

Quito, miércoles 14 de
junio de 2017



Agencia de
Regulación y Control
de las Telecomunicaciones

LEXIS

CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS
CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN

Art. 107.- Materia no protegible.- No son objeto de protección las disposiciones legales y reglamentarias, los proyectos de ley, las resoluciones judiciales, los actos, decretos, acuerdos, resoluciones, deliberaciones y dictámenes de los organismos públicos, y los demás textos oficiales de orden legislativo, administrativo o judicial, así como sus traducciones oficiales.

Tampoco son objeto de protección los discursos políticos ni las disertaciones pronunciadas en debates judiciales. Sin embargo, el autor gozará del derecho exclusivo de reunir en colección las obras mencionadas en este inciso con sujeción a lo dispuesto en este Capítulo.

Art. 116.- ...

La información y el contenido de las bases de datos producto de las investigaciones financiadas con recursos públicos serán de acceso abierto. Las instituciones o entidades responsables de tales investigaciones deberán poner a disposición dicha información a través de las tecnologías de la información.

REGISTRO OFICIAL: Órgano del Gobierno del Ecuador marca registrada de la Corte Constitucional.

AGENCIA DE REGULACIÓN
Y CONTROL DE LAS
TELECOMUNICACIONES,
ARCOTEL

RESOLUCIÓN No. 04-03-
ARCOTEL-2017

ESTATUTO ORGÁNICO DE
GESTIÓN ORGANIZACIONAL
POR PROCESOS

No. 04-03-ARCOTEL-2017

EL DIRECTORIO DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN
Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES
ARCOTEL

Considerando:

Que, la Constitución de la República del Ecuador publicada según Registro Oficial N° 449, de 20 de octubre de 2008, dispone en su artículo 226 que: "*Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas*

Documento con posibles errores digitalizado de la publicación original. Favor verificar con imagen.

 No imprima este documento a menos que sea absolutamente necesario.

2 - Miércoles 14 de junio de 2017 Edición Especial N° 13 - Registro Oficial

que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución."

Que, de conformidad a lo establecido en el artículo 227 de la Carta Magna: *"La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación."*

Que, la Constitución de la República del Ecuador en sus artículos 17, 261, 314 y 315 establece que el Estado fomentará la pluralidad y la diversidad en la comunicación; así como, tendrá competencias exclusivas sobre el espectro radioeléctrico y el régimen general de comunicaciones y telecomunicaciones, siendo responsable de la provisión de las telecomunicaciones, ante lo cual constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos.

Que, mediante la aprobación de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial N° 439, de 18 de febrero de 2015, en el artículo 142 se crea la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), como entidad encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión, 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).

Que, el numeral 6 del artículo 146 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, determina entre las atribuciones del Directorio de la ARCOTEL: *"Aprobar el Plan Estratégico y el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones."*

Que, mediante la Disposición Derogatoria Primera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, *"...se deroga la Ley Especial de Telecomunicaciones y todas sus reformas y el Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, la Ley de Radiodifusión y Televisión y su Reglamento General, así como las disposiciones contenidas en reglamentos, ordenanzas y demás normas que se opongan a la presente Ley."*

Que, con las Disposiciones Finales Primera y Cuarta de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se suprime la Superintendencia de Telecomunicaciones, SUPERTEL, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, CONATEL, y la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, SENATEL, disponiendo además que la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ejerza las funciones de dichas entidades.

Que, la Ley Orgánica de Comunicación en los artículos 105 establecen que la administración del espectro radioeléctrico es un bien de dominio público del Estado, inalienable, imprescriptible e inembargable. La administración para el uso y aprovechamiento técnico de este recurso público estratégico la ejercerá el Estado central a través de la autoridad de telecomunicaciones.

Que, la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y mensajes de datos en el artículo 37 establece las obligaciones del organismo de autorización, registro y regulación de las entidades de certificación de información acreditadas, en el artículo 38 se establece el organismo de control y en el artículo 39 se determinan las funciones de dicho organismo.

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 864, publicado en el Registro Oficial Suplemento 676, de 25 de enero de 2016, se expide el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, donde se establece el desarrollo y la aplicación de la Ley.

Que, mediante Resolución 001-01-ARCOTEL-2015, de 4 de marzo de 2015, publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 462 el 19 de marzo de 2015, el Directorio de la Agencia, en cumplimiento del primer inciso de la Disposición Transitoria Sexta de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, aprobó la estructura temporal de la ARCOTEL.

Que, según Oficio N°. SNAP-SNDO-2015-0263-O, de 03 de junio de 2015, la Secretaría Nacional de la Administración Pública (SNAP), aprobó el diseño de Estructura institucional inicial de la ARCOTEL, aclarando que una vez que se cuente con la matriz de competencias y el informe de presencia institucional en territorio aprobadas por SENPLADES, la SNAP ajustará la estructura institucional de la ARCOTEL, conforme a la rectoría que mantiene en el ámbito de su competencia.

Que, según Oficio N°. SENPLADES-SGTEPBV-2015-0102-OF de 27 de agosto de 2015, la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES) emitió el informe favorable a los insumos institucionales: Matriz de Competencias (MC) y Análisis de Presencia en Territorio (APIT) del Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (MINTEL) y de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL).

Que, mediante Resolución No. ARCOTEL-2016-0029, de 25 de enero de 2016, la Directora Ejecutiva de la ARCOTEL expidió el Código de Ética como instrumento normativo que recoge la identidad institucional expresada en valores éticos generales para el cumplimiento total de las competencias asignadas a esta institución.

Que, según oficio No. ARCOTEL-DE-2016-0344-OF de 13 de junio de 2016, la señora Directora Ejecutiva puso a consideración del Directorio el proyecto de Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la ARCOTEL.

Registro Oficial - Edición Especial N° 13 Miércoles 14dejuniode2017 - 3

Que, el Directorio de la ARCOTEL, mediante Resolución No. 09-05-ARCOTEL-2016 de 20 de junio de 2016, expidió el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la ARCOTEL, el cual fue publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 800, de 19 de julio de 2016.

Que, mediante oficio No. MINFIN-DM-2016-0567-O, de 22 de diciembre de 2016, el Ministerio de Finanzas emite el Dictamen presupuestario para el Rediseño de la Estructura Institucional de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

Que, con oficio No. MDT-VSP-2017-0041, de 26 de enero de 2017, el Ministerio de Trabajo en el ámbito de sus competencias aprueba el Modelo de Gestión, el Rediseño de la Estructura Institucional y el Proyecto de Estatuto Orgánico de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL a fin de que la Institución realice las acciones pertinentes para su implementación.

Que, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, con oficio No. ARCOTEL-ARCOTEL-2017-0136-OF de 24 de abril de 2017, dirigido al Viceministro de Servicio Público del Ministerio del Trabajo, en relación al contenido del documento físico debidamente sellado del Estatuto Orgánico remitido y aprobado con oficio No. MDT-VSP-2017-0041 de 26 de enero de 2017, solicitó se autorice incorporar los considerandos y una disposición derogatoria expresa en el proyecto de Estatuto a ser aprobado por el Directorio de la ARCOTEL, con el propósito de que consten todos los antecedentes, conforme las actuaciones realizadas dentro de este procedimiento administrativo.

Que, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL con oficio No. ARCOTEL-ARCOTEL-2017-0054-M de 25 de abril de 2017, puso en conocimiento y consideración del Directorio de la ARCOTEL el "INFORME TÉCNICO JURÍDICO PARA DEROGACIÓN Y APROBACIÓN DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE ARCOTEL", suscrito por las coordinaciones generales de Planificación y Gestión Estratégica y Jurídica de la ARCOTEL, en el que se recomienda a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, se ponga en conocimiento del Directorio de la ARCOTEL, dicho Informe Técnico-Jurídico ampliatorio, a fin de que, dentro del ámbito de sus competencias establecidas en el artículo 146, numeral 6, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, resuelva la aprobación del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, y que fue previamente aprobado por el Ministerio del Trabajo, según consta del oficio No. MDT-VSP-2017-0041 de 26 de enero de 2017. Una vez aprobado el Estatuto ibídem procede derogar el que fuera expedido con Resolución No. 09-05-ARCOTEL-2016, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 800 de 19 de julio de 2016.

Que, mediante oficio No. MDT-STFSP-2017-0454 de 25 de abril de 2017, suscrito por el Subsecretario de Fortalecimiento del Servicio Público del Ministerio del Trabajo, en referencia a la autorización citada en el

párrafo precedente, expresa lo siguiente: "(...) una vez realizado el análisis técnico correspondiente a los textos supra (considerandos) (...), me permito informar que los mismos guardan consistencia con los lineamientos técnicos definidos para los procesos de reforma de las entidades de la Función Ejecutiva, siendo exclusiva responsabilidad de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL, gestionar las acciones pertinentes para suscribir y expedir los instrumentos de gestión institucional aprobados por esta Cartera de Estado.". El mencionado oficio fue remitido por la señora Directora Ejecutiva de la ARCOTEL a la señora Presidenta del Directorio, con memorando No. ARCOTEL-ARCOTEL-2017-0057-M de 26 de abril de 2017.

En ejercicio de sus facultades y atribuciones constitucionales y legales:

Resuelve:

EXPEDIR EL ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES, ARCOTEL.

Artículo 1. Estructura Organizacional

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL se alinea con su misión y definirá su estructura organizacional sustentada en su base legal y direccionamiento estratégico institucional determinado en la Matriz de Competencias y en su Modelo de Gestión.

Artículo 2. Procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones

Para cumplir con la regulación, el control y la gestión del espectro radioeléctrico y de los servicios de telecomunicaciones para que éstos sean brindados con calidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y diversidad; garantizando el cumplimiento de los derechos y deberes de prestadores de servicios y usuarios, se han definido dentro de la estructura orgánica de la ARCOTEL a procesos Gobernantes, Sustantivos, Habilitantes de Asesoría y de Apoyo, y Desconcentrados:

- **Gobernantes.-** Proporcionan directrices, políticas y planes estratégicos, para la dirección y control de la institución.
- **Sustantivos.-** Realizan las actividades esenciales para proveer los servicios y los productos que ofrece a sus clientes una institución. Los procesos sustantivos se enfocan a cumplir la misión de la institución.
- **Adjetivos.-** Suministran productos o servicios a los procesos gobernantes y sustantivos, se clasifican en procesos adjetivos de asesoría y de apoyo.

4 - Miércoles 14 de junio de 2017 Edición Especial N° 13 - Registro Oficial

- **Desconcentrados.-** Permiten gestionar los productos y servicios de la Institución a nivel zonal, participan en el diseño de políticas, metodologías y herramientas; en el área de su jurisdicción en los procesos de información, planificación, inversión pública, reforma del Estado e innovación de la gestión pública, participación ciudadana, y seguimiento y evaluación.

Artículo 3. De los puestos directivos

Los puestos directivos establecidos en la estructura organizacional de la ARCOTEL son:

1. Director/a Ejecutivo/a
2. Coordinador/a General
3. Coordinador/a Técnico/a
4. Coordinador/a Zonal
5. Director/a
6. Director/a Técnico/a
7. Director/a Técnico/a Zonal
8. Director/a de Oficina Técnica

Artículo 4. Comité de Gestión de Calidad del Servicio y el Desarrollo Institucional

De conformidad con lo previsto en el artículo 138 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Sector Público (LOSEP), la ARCOTEL, cuenta con un Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional, que tendrá la responsabilidad de proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional.

El Comité tendrá la calidad de permanente, y estará integrado por:

- a) La Máxima Autoridad o su delegado/a, quien lo presidirá
- b) Las o los Coordinadores/as Generales y Técnicos/as
- c) La o el responsable de la Dirección de Talento Humano
- d) La o el responsable de la Dirección de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación; y,
- e) La o el responsable de la Dirección de Procesos, Calidad, Servicios y Cambio y Cultura Organizacional, en calidad de facilitador.

En los procesos desconcentrados se contará con comités locales, los cuales serán permanentes y deberán coordinar sus actividades con el comité nacional.

CAPÍTULO I

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Artículo 5. Misión y Visión

5.1. 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.

5.2. 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.

Artículo 6. Principios y Valores

Son las normas y valores que orientan la acción de los servidores de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y se encuentran determinados en su Código de Ética. La ARCOTEL en su gestión resalta los siguientes:

1. **Efectividad:** Todas las actividades y trabajos realizados en la ARCOTEL deberán alcanzar los resultados esperados con calidad para así concretar, de manera eficiente y eficaz, los objetivos y metas institucionales y nacionales.
2. **Respeto:** En la ARCOTEL se mantendrá el reconocimiento y consideración a cada persona como ser único, con intereses y necesidades particulares.
3. **Responsabilidad:** En la ARCOTEL se buscará el cumplimiento oportuno de las tareas encomendadas, de manera óptima, con empeño y afán, mediante la toma consciente de decisiones sujetas a los procesos institucionales, procurando el ahorro de los recursos institucionales y garantizando el bien común.

- 4. Transparencia:** Este valor debe estar presente en todas las actividades realizadas en la Institución como la base que facilita la toma de decisiones. Toda acción y comportamiento se llevarán a cabo de forma clara, precisa y veraz, permitiendo que la ciudadanía ejerza sus derechos y obligaciones, principalmente de contraloría social.

Artículo 7. Objetivos Institucionales

Conforme a su misión, visión y normativa, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, determina los siguientes objetivos institucionales:

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

CAPÍTULO II

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Artículo 8. De la Estructura Orgánica

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, para el cumplimiento de sus competencias, atribuciones, misión y visión, desarrollará los siguientes procesos internos que estarán conformados por:

1. NIVEL CENTRAL

1.1. PROCESO GOBERNANTE

1.1.1. Nivel Directivo

1.1.1.1. Direccionamiento Estratégico

1.1.1.1.1. Gestión de Directorio

Responsable: Directorio.

1.1.1.1.2. Gestión Ejecutiva

Responsables: Director/a Ejecutivo/a.

1.2. PROCESO SUSTANTIVO

1.2.1. Nivel Operativo:

1.2.1.1. Gestión de Regulación

Responsable: Coordinador/a Técnico/a de Regulación.

1.2.1.1.1. Gestión de Regulación del Espectro Radioeléctrico

Responsable: Director/a Técnico/a de Regulación del Espectro Radioeléctrico.

1.2.1.1.2. Gestión de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones

Responsable: Director/a Técnico/a de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones.

1.2.1.1.3. Gestión de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado

Responsable: Director/a Técnico/a de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado.

1.2.1.2. Gestión de Títulos Habilitantes

Responsable: Coordinador/a Técnico/a de Títulos Habilitantes.

1.2.1.2.1. Gestión de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico

Responsable: Director/a Técnico/a de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico.

1.2.1.2.2. Gestión de Títulos Habilitantes de Servicios y Redes de Telecomunicaciones

Responsable: Director/a Técnico/a de Títulos Habilitantes de Servicios y Redes de Telecomunicaciones.

1.2.1.2.3. Gestión Económica de Títulos Habilitantes

Responsable: Director/a Técnico/a de Gestión Económica de Títulos Habilitantes.

1.2.1.2.4. Gestión de Registro Público

Responsable: Responsable de Registro Público.

1.2.1.3. Gestión de Control

Responsable: Coordinador/a Técnico/a de Control.

1.2.1.3.1. Gestión de Control del Espectro Radioeléctrico

Responsable: Director/a Técnico/a de Control del Espectro Radioeléctrico.

1.2.1.3.2. Gestión de Control de Servicios de Telecomunicaciones

Responsable: Director/a Técnico/a de Control de Servicios de Telecomunicaciones.

1.2.1.3.3. Gestión de Control de Seguridad de Redes de Telecomunicaciones Responsable:

Director/a Técnico/a de Control de Seguridad de Redes de Telecomunicaciones

1.2.1.3.4. Gestión de Homologación de Equipos

Responsable: Director/a Técnico/a de Homologación de Equipos.

1.3. PROCESO ADJETIVO

1.3.1. Nivel de Asesoría:

1.3.1.1. Gestión Estratégica y de Planificación

Responsable; Coordinador/a General de Planificación y Gestión Estratégica.

1.3.1.1.1. Gestión de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación

Responsable: Director/a de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación.

1.3.1.1.2. Gestión de Procesos, Calidad, Servicios y Cambio y Cultura Organizacional

Responsable: Director/a de Procesos, Calidad, Servicios y Cambio y Cultura Organizacional.

1.3.1.1.3. Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación Responsable: Director/a de Tecnologías de la Información y Comunicación.

1.3.1.2. Gestión Jurídica

Responsable: Coordinador/a General Jurídico/a.

1.3.1.2.1. Gestión de Patrocinio y Coactivas

Responsable: Director/a de Patrocinio y Coactivas. 1.3.1.2.2. Gestión

de Asesoría Jurídica

Responsable: Director/a de Asesoría Jurídica. 1.3.1.2.3. Gestión de

Impugnaciones

Responsable: Director/a de Impugnaciones.

8 - Miércoles 14 de junio de 2017 Edición Especial N° 13 - Registro Oficial

1.3.1.3. Gestión de Auditoría Interna Responsable:
Director/a de Auditoría Interna.

1.3.1.4. Gestión de Comunicación Social
Responsable: Responsable de Comunicación Social.

1.3.2. Nivel de Apoyo:

1.3.2.1. Gestión Administrativa Financiera
Responsable: Coordinador/a General Administrativo/a
Financiero/a.

1.3.2.1.1. Gestión de Talento Humano
Responsable: Director/a de Talento
Humano,

1.3.2.1.2. Gestión Administrativa Responsable:
Director/a Administrativo/a.

1.3.2.1.3. Gestión Financiera Responsable: Director/a
Financiero/a.

1.3.2.2. Gestión Documental y Archivo
Responsable: Responsable de Gestión Documental y
Archivo.

1.3.2.3. Gestión de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones
Responsable: Responsable de Atención al
Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones.

2. NIVEL DESCONCENTRADO:

2.1. PROCESO GOBERNANTE

2.1.1. Nivel Directivo:

2.1.1.1. Direccionamiento Estratégico

Responsable: Coordinador/a Zonal.

2.2. PROCESO SUSTANTIVO

2.2.1. Nivel Operativo:

2.2.1.1. Gestión Técnica Zonal
Responsable: Director/a Técnico/a Zonal.

2.2.1.2. Gestión Técnica Territorial Galápagos
Responsable: Director/a de Oficina Técnica.

2.2.1.3. Gestión Técnica Territorial Responsable:
Responsable de Oficina Técnica.

2.3. PROCESO ADJETIVO

2.3.1. Nivel de Apoyo:

2.3.1.1. Gestión de Apoyo en Territorio

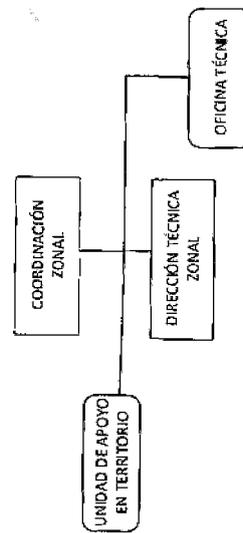
Responsable: Responsable de Apoyo en Territorio.

Artículo 9. Representaciones Gráficas

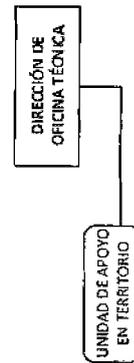
La Estructura Orgánica, Cadena de Valor y Mapa de Procesos se muestran en los gráficos que se presentan a continuación:

b) Desconcentrada (Zonal)

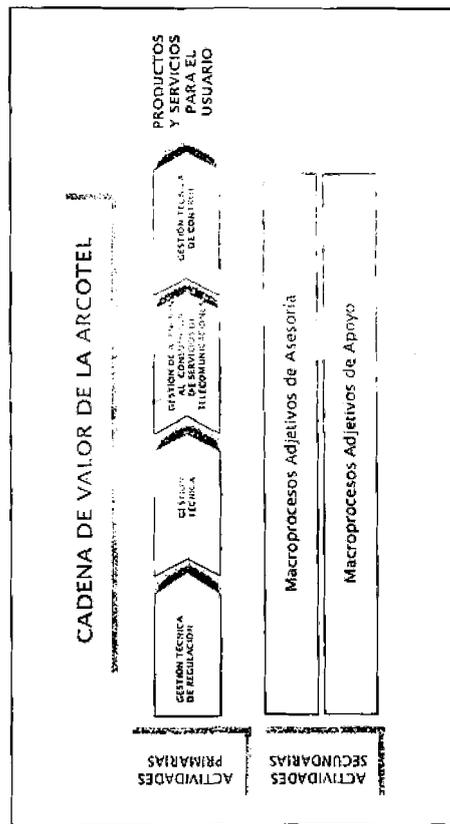
COORDINACIÓN ZONAL (ZONAS: 1-2,9-3-4-6-7-5,8)



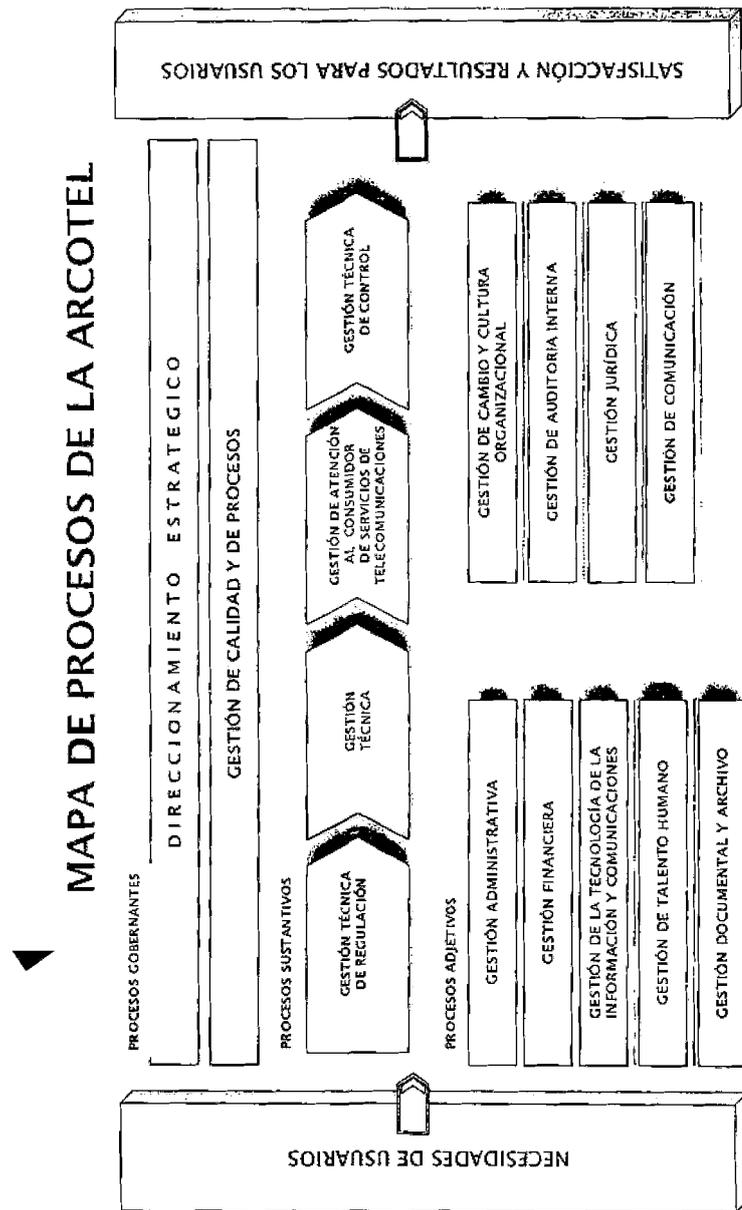
OFICINA TÉCNICA TIPO A



9.2. Cadena de Valor:



9.3. Mapa de Procesos:



CAPÍTULO III

DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

Artículo 10. Estructura Descriptiva

1. NIVEL CENTRAL

1.1. PROCESO GOBERNANTE

1.1.1. Nivel Directivo

1.1.1.1. Direccionamiento Estratégico

1.1.1.1.1. Gestión de Directorio.-

Las atribuciones y responsabilidades del Directorio se encuentran detalladas en el artículo 145 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, publicada en el Registro Oficial Suplemento 439, de 18 de febrero de 2015 y en el artículo 7 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones publicado en el Registro Oficial Suplemento 676 de 25 de enero de 2016.

1.1.1.1.2. Dirección Ejecutiva.-

I. Misión:

Dirigir y administrar la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y expedir los actos necesarios para el logro de los objetivos de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones mediante el cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente y las políticas, directrices y planes emitidos para el sector de las telecomunicaciones.

II. Responsable: Director/a Ejecutivo/a,

III. Atribuciones y responsabilidades:

- a. Ejercer la dirección, administración y representación legal, judicial y extrajudicial de la Agencia.
- b. Aprobar la planificación institucional de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.
- c. Dirigir el procedimiento de control técnico.
- d. Dirigir el procedimiento de sustanciación y resolver sobre el otorgamiento y extinción de los títulos habilitantes contemplados en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, tanto en otorgamiento directo como mediante concurso público, así como suscribir los correspondientes títulos habilitantes, de conformidad con la Ley

- Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General y los reglamentos expedidos por el Directorio.
- e. Aprobar la normativa para la prestación de cada uno de los servicios de telecomunicaciones, en los que se incluirán los aspectos técnicos, económicos, de acceso y legales, así como los requisitos, contenido, términos, condiciones y plazos de los títulos habilitantes y cualquier otro aspecto necesario para el cumplimiento de los objetivos de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.
 - f. Aprobar los planes técnicos fundamentales y sus posteriores modificaciones.
 - g. Autorizar la cesión, transferencia o enajenación de los títulos habilitantes de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en el ordenamiento jurídico vigente.
 - h. Autorizar las operaciones que, de cualquier forma, impliquen un cambio en el control de las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su Reglamento General y las normas que emita.
 - i. Conocer y resolver sobre los recursos de apelación presentados en contra de los actos emitidos por el Organismo Desconcentrado de la Agencia, dentro del procedimiento administrativo sancionados
 - j. Nombrar, contratar, suspender, promover y remover el personal de la Agencia.
 - k. Presentar la proforma presupuestaria e informe anual de (a Agencia y someterlo a la aprobación del Directorio.
 - l. Aprobar la normativa interna, suscribir los contratos y emitir los actos administrativos necesarios para el funcionamiento de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.
 - m. Delegar una o más de sus competencias a los funcionarios de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.
 - n. Recaudar los derechos económicos para el otorgamiento de títulos habilitantes para la prestación de servicios y por el uso, aprovechamiento y/o explotación del espectro radioeléctrico, así como las tasas por trámite establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.
 - o. Recaudar la contribución para la ejecución del servicio universal.
 - p. 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.
 - q. Presentar por iniciativa propia o a petición del Directorio, para su conocimiento y resolución, los proyectos de reglamentos o actos normativos que corresponde expedir al Directorio.
 - r. Presentar, para conocimiento y resolución del Directorio, el proyecto del Plan Nacional de Frecuencias y sus reformas.
 - s. Expedir la normativa técnica para la prestación de los servicios y para el establecimiento, instalación y explotación de redes, que comprende el régimen general de telecomunicaciones y el espectro radioeléctrico.

- t. Suscribir, otorgar, renovar o extinguir los títulos habilitantes previa la sustanciación y resolución respectiva mediante procedimiento directo o concurso público, según corresponda.
- u. Autorizar la prórroga de plazos para la instalación y operación de los servicios del régimen general de telecomunicaciones, previa solicitud respectiva y evaluación de los justificativos correspondientes, dentro del plazo otorgado en el título habilitante.
- v. Autorizar la suspensión de los servicios de régimen general de telecomunicaciones, y en los demás casos contemplados en el artículo 75 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones debidamente justificados.
- w. Ejercer las demás competencias establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en su Reglamento General o en el ordenamiento jurídico no atribuidas al Directorio.

1.2. PROCESO SUSTANTIVO

1.2.1. Nivel Operativo

1.2.1.1. Gestión de Regulación.-

I. Misión:

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.

II. Responsable: Coordinador/a Técnico/a de Regulación.

III. Atribuciones y responsabilidades:

- a. Coordinar, formular, elaborar y evaluar el plan regulatorio institucional y demás documentos requeridos por el ente rector de la planificación del Estado.
- b. Articular y planificar la elaboración y actualizaciones del Plan Nacional de Frecuencias que contempla las Frecuencias Reservadas.
- c. Coordinar la reasignación de frecuencias o bandas de frecuencias previamente asignadas y, generar el informe para indemnizaciones en caso de que apliquen.
- d. Coordinar y formular propuestas para crear, modificar, reformar o extinguir normativa aplicada a todas las actividades de establecimiento, instalación y explotación de redes, uso y explotación del espectro radioeléctrico, servicios de telecomunicaciones, actividades relacionadas con el comercio electrónico y firma electrónica, y a todas aquellas personas naturales o jurídicas que realicen tales actividades, a fin de garantizar el

- cumplimiento de los derechos y deberes de los prestadores de servicios y usuarios, y presentar para aprobación de la autoridad competente.
- e. Coordinar la implementación de la normativa emitida por la ARCOTEL con los Coordinadores Generales y Técnicos.
 - f. Coordinar, formular y presentar propuestas para reasignación, reorganización y reutilización del espectro radioeléctrico a fin de optimizar su uso y explotación.
 - g. Coordinar, formular y presentar propuestas para el desarrollo de servicios y redes de telecomunicaciones.
 - h. Coordinar, formular y presentar las bases para concursos públicos para el otorgamiento de títulos habilitantes.
 - i. Coordinar, formular y presentar propuestas de: valoración y condiciones económicas para la asignación, uso y explotación del espectro radioeléctrico; pagos periódicos; tarifas por derechos y uso de frecuencias para la prestación de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión.
 - j. Coordinar con las autoridades públicas competentes, el acceso y ocupación de bienes de dominio público para alcanzar los objetivos de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones,
 - k. Coordinar y sistematizar el procesamiento, análisis y presentación de resultados de la información estadística del sector de telecomunicaciones y su difusión.
 - l. Coordinar la emisión de informes para determinación de frecuencias que se asignan mediante concurso público y aquellas que respecto de las cuales se podría establecer limitación para su otorgamiento.
 - m. Coordinar, formular y presentar planes, procesos, procedimientos y demás normativa interna referente a los procesos bajo su responsabilidad, y vigilar la aplicación, ejecución y cumplimiento de los mismos,
 - n. Aprobar formatos e instructivos de trabajo referentes a los procesos bajo su responsabilidad, y vigilar la aplicación y cumplimiento de los mismos,
 - o. Formular, evaluar y presentar las necesidades de adquisiciones de equipos, paquetes, sistemas informáticos y servicios de consultorías dentro del ámbito de la regulación, de manera articulada con las Coordinaciones Técnicas y Generales,
 - p. Orientar la formulación y supervisar, evaluar e informar el cumplimiento de los planes anuales de trabajo de las Unidades Administrativas que están a su cargo.
 - q. Cumplir las demás disposiciones y delegaciones emitidas por la Dirección Ejecutiva.

1.2.1.1.1. Gestión de Regulación del Espectro Radioeléctrico.-

I. Misión:

Gestionar, dirigir y administrar la regulación del espectro radioeléctrico, mediante la presentación de propuestas para crear, modificar, reformar o extinguir normativa, planes y demás actos necesarios para su uso efectivo como un recurso natural de propiedad inalienable, imprescriptible e inembargable del Estado, de acuerdo al ordenamiento jurídico vigente.

II. Responsable: Director/a Técnico/a de Regulación del Espectro Radioeléctrico.

III. Atribuciones y responsabilidades:

- a. Elaborar y proponer procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para la regulación del uso y explotación del espectro radioeléctrico.
- b. Elaborar propuestas para crear, modificar, reformar o extinguir normativa aplicada al ámbito del uso y explotación del espectro radioeléctrico, y presentar para aprobación de la autoridad competente.
- c. Integrar las propuestas de planes, matrices, informes y demás documentos requeridos por el ente rector de la planificación del Estado en el ámbito de gestión regulatoria
- d. Ejecutar, monitorear y supervisar el procedimiento para la regulación del uso y explotación del espectro radioeléctrico.
- e. Elaborar las propuestas del Plan Nacional de Frecuencias y del Cuadro de Atribución de Bandas de Frecuencias.
- f. Elaborar la propuesta de modificación o actualización del Plan Nacional de Frecuencias y el Cuadro de Atribución de Bandas de Frecuencias.
- g. Elaborar y actualizar propuestas para la canalización de las bandas de frecuencias.
- h. Elaborar propuestas para la reasignación, reorganización y reutilización del espectro radioeléctrico a fin de optimizar su uso, y elaborar el informe para indemnizaciones en caso de que apliquen.
- i. Elaborar propuestas para crear, modificar, reformar o extinguir normativa para la administración y control de frecuencias de uso reservado para la seguridad nacional, y presentar para aprobación de la autoridad competente.
- j. Elaborar propuesta de bases de concurso público para el otorgamiento de títulos habilitantes de uso y explotación del espectro radioeléctrico.
- k. Elaborar informes para la determinación de frecuencias a ser asignadas mediante concurso público y aquellas que se podría establecer limitación para su otorgamiento.

- I. Establecer los requisitos, contenidos, condiciones, términos y plazos de los títulos habilitantes para el uso y explotación del espectro radioeléctrico.
- m. Cumplir las demás atribuciones y responsabilidades que le sean asignadas por la Coordinación Técnica de Regulación.

IV. Productos y servicios:

- 1. Propuestas de procesos, procedimientos, lineamientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para la regulación del uso y explotación del espectro radio-eléctrico y servicios de radiodifusión de señal abierta.
- 2. Propuestas para crear, modificar, reformar o extinguir normativa aplicada al ámbito del uso y explotación del espectro radioeléctrico.
- 3. Propuesta de reglamento de radiocomunicaciones e informes para su actualización.
- 4. Propuestas de planes, matrices, informes y demás documentos requeridos por el ente rector de la planificación del Estado en el ámbito de gestión regulatoria
- 5. Propuesta de normativa para la provisión de capacidad satelital, la prestación de servicios de comunicaciones directas por satélite, así como la prestación de servicios de telecomunicaciones y uso del espectro radioeléctrico asociado a redes satelitales.
- 6. informe de ejecución, monitoreo y supervisión del procedimiento para la regulación del uso y explotación del espectro radioeléctrico.
- 7. Propuesta del Plan Nacional de Frecuencias y del Cuadro de Atribución de Bandas de Frecuencias.
- 8. Informes para actualización del Plan Nacional de Frecuencias y del Cuadro de Atribución de Bandas de Frecuencias.
- 9. Propuesta de canalización de bandas de frecuencias,
- 10. Propuestas para la reasignación, reorganización y reutilización del espectro radioeléctrico y propuesta de informe para indemnizaciones en caso de que apliquen,
- 11. Propuesta de Plan de Frecuencias de Uso Reservado y propuesta de resolución e informes para su actualización.
- 12. Propuestas para crear, modificar, reformar o extinguir normativa para la administración y control de frecuencias de uso reservado para la seguridad nacional.
- 13. Propuesta de bases de concurso público para el otorgamiento de títulos habilitantes de uso y explotación del espectro radioeléctrico.
- 14. informes para la determinación de frecuencias a ser asignadas mediante concurso público y aquellas que se podría establecer limitación para su otorgamiento.
- 15. Propuesta de requisitos, contenidos, condiciones, términos y plazos de los títulos habilitantes para el uso y explotación del espectro radioeléctrico.
- 16. Propuesta de normativa para sustanciar y resolver los procedimientos de otorgamiento o renovación, administración y

extinción de los títulos habilitantes de uso y explotación del espectro radioeléctrico.

1.2.1.1.2. Gestión de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones.-

I. Misión:

Gestionar, dirigir y administrar la regulación de los servicios y redes de telecomunicaciones, mediante la presentación de propuestas para crear, modificar, reformar o extinguir normativa, planes y demás actos necesarios para regular la provisión de los servicios de telecomunicaciones, de radiodifusión y actividades relacionadas con el comercio electrónico y firma electrónica, de acuerdo al ordenamiento jurídico vigente.

II. Responsable: Director/a Técnico/a de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones.

III. Atribuciones y responsabilidades:

- a. Presentar propuestas de procesos, procedimientos, lineamientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para la regulación de los servicios y redes de telecomunicaciones, servicios de radiodifusión y actividades relacionadas con el comercio electrónico y firma electrónica.
- b. Elaborar propuestas para crear, modificar, reformar o extinguir normativa para la provisión de los servicios y redes de telecomunicaciones, servicios de radiodifusión y actividades relacionadas con el comercio electrónico y firma electrónica, y presentar para aprobación de la autoridad competente.
- c. Elaborar propuestas para crear, modificar, reformar o extinguir normativa para el desarrollo de servicios y redes de telecomunicaciones, y presentar para aprobación de la autoridad competente.
- d. Elaborar propuestas para crear, modificar, reformar o extinguir normativa para regular el ordenamiento, soterramiento y mimetización de redes y la ocupación de bienes e infraestructura para la instalación de redes de telecomunicaciones y emitir servidumbres de paso y ocupación y presentar para aprobación de la autoridad competente.
- e. Elaborar propuestas para crear, modificar, reformar o extinguir normativa para atención de reclamos por violación a los derechos de los abonados y usuarios de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, y presentar para aprobación de la autoridad competente.
- f. Elaborar propuestas para crear, modificar, reformar o extinguir normativa para ejecutar el control técnico y supervisar el cumplimiento de las obligaciones, tanto del secreto de las

- comunicaciones, como la seguridad de datos personales, con la finalidad de reducir al mínimo el riesgo de afectar los contenidos de las comunicaciones, y presentar para aprobación de la autoridad competente.
- g. Elaborar propuestas para crear, modificar, reformar o extinguir normativa para la homologación y certificación de equipos terminales de telecomunicaciones que utilicen espectro radioeléctrico, redes físicas y se conecten a redes públicas de telecomunicaciones, y presentar para aprobación de la autoridad competente.
 - h. Elaborar propuestas para crear, modificar, reformar o extinguir normativa vinculada a los requisitos, contenidos, condiciones, términos y plazos; al otorgamiento y administración de títulos habilitantes para los servicios de radiodifusión, servicios y redes de telecomunicaciones y actividades relacionadas con el comercio electrónico y firma electrónica, y presentar para aprobación de la autoridad competente,
 - i. Elaborar propuestas para crear, modificar, reformar o extinguir normativa para la instalación y operación de equipos e infraestructura de proveedores de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión y presentar para aprobación de la autoridad competente.
 - j. Elaborar propuestas para crear, modificar, reformar o extinguir normativa para garantizar la compatibilidad, la calidad del servicio y solucionar cuestiones relacionadas con la seguridad y el medio ambiente, y presentar para aprobación de la autoridad competente.
 - k. Elaborar propuestas para crear, modificar, reformar o extinguir normativa complementaria de servicio universal, y presentar para aprobación de la autoridad competente.
 - l. Elaborar propuestas para crear, modificar, reformar o extinguir normativa para regular la interconexión, conexión, compartición de infraestructura, acceso, modelos de acuerdos, e intervenir en tales relaciones, y presentar para aprobación de la autoridad competente.
 - m. Emitir informes para aprobación de acuerdos de interconexión, conexión, compartición de infraestructura, acceso y presentar para aprobación de la autoridad competente.
 - n. Elaborar propuestas para crear o actualizar los Planes Técnicos Fundamentales y crear, modificar, reformar o extinguir normativa complementaria de numeración, señalización, transmisión, sincronismo, portabilidad, entre otros, y presentar para aprobación de la autoridad competente.
 - o. Elaborar propuesta de bases de concurso público para el otorgamiento de títulos habilitantes de los servicios y redes de telecomunicaciones, y presentar para aprobación de la autoridad competente.
 - p. Gestionar acuerdos con las autoridades públicas competentes para el acceso y ocupación de bienes de dominio público, para alcanzar los objetivos de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y presentar para aprobación de la autoridad competente.

- q. Cumplir las demás atribuciones y responsabilidades que le sean asignadas por la Coordinación Técnica de Regulación.
- IV. Gestiones Internas:
 - i. Gestión de Regulación de Servicios,
 - ii. Gestión de Regulación de Redes.
- V. Productos y servicios:
 - i. Gestión de Regulación de Servicios
 - 1. Propuestas de procesos, procedimientos, lineamientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para la regulación de los servicios de telecomunicaciones.
 - 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.
 - 3. Propuesta de modelos de contratos de reventa, adhesión, convenios y otros para los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión.
 - 4. Propuestas de normativa para el desarrollo de servicios de telecomunicaciones.
 - 5. Propuestas de normativa para atención de reclamos por violación a los derechos de los abonados y usuarios de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión.
 - 6. Propuestas de normativa vinculada a los requisitos, contenidos, condiciones, términos y plazos: al otorgamiento y administración de títulos habilitantes para los servicios de radiodifusión, servicios de telecomunicaciones y actividades relacionadas con el comercio electrónico y firma electrónica.
 - 7. Propuestas de normativa complementaria de servicio universal.
 - 8. Propuesta de Planes Técnicos Fundamentales de Numeración, Señalización, Transmisión y Sincronismo. Normas para administrar, controlar y asignar el recurso de Numeración, Señalización, Transmisión, Sincronismo, Portabilidad y otros.
 - 9. Propuesta de bases de concurso público para el otorgamiento de títulos habilitantes de servicios de telecomunicaciones.
 - ii. Gestión de Regulación de Redes
 - 1. Propuestas de procesos, procedimientos, lineamientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para la regulación de redes de telecomunicaciones.
 - 2. Propuestas de normativa para la provisión de redes de telecomunicaciones.
 - 3. Propuestas de normativa para el desarrollo de redes de telecomunicaciones.

4. Propuestas de normativa para regular la interconexión, conexión, compartición de infraestructura, acceso, modelos de acuerdos.
5. Informes para aprobación de acuerdos de interconexión, conexión, compartición de infraestructura y acceso.
6. Propuestas de normativa para regular el ordenamiento, soterramiento y mimetización de redes y la ocupación de bienes e infraestructura para la instalación de redes de telecomunicaciones y emitir servidumbres de paso y ocupación.
7. Propuestas de normativa para ejecutar el control técnico y supervisar el cumplimiento de las obligaciones, tanto del secreto de las comunicaciones, como la seguridad de datos personales.
8. Propuestas de normativa para la homologación y certificación de equipos terminales de telecomunicaciones.
9. Propuestas de normativa para la instalación y operación de equipos e infraestructura de los proveedores de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión.
10. Propuestas de normativa vinculada a los requisitos, contenidos, condiciones, términos y plazos; al otorgamiento y administración de títulos habilitantes para redes de telecomunicaciones.
11. Propuestas de normativa para garantizar la compatibilidad, la calidad del servicio y solucionar cuestiones relacionadas con la seguridad y el medio ambiente.
12. Bases de concurso público para el otorgamiento de títulos habilitantes de redes de telecomunicaciones.
13. Informes para la suscripción de acuerdos con las autoridades públicas competentes para el acceso y ocupación de bienes de dominio público.

1.2.1.1.3. Gestión de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado.-

I. Misión:

Generar estudios e información estadística, analizar el impacto regulatorio y el mercado del sector de las telecomunicaciones mediante el cumplimiento del ordenamiento jurídico aplicable para la toma de decisiones,

II. Responsable: Director/a Técnico/a de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado.

III. Atribuciones y responsabilidades:

- a. Proponer procesos, procedimientos, lineamientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para estudios, análisis estadístico y de mercado.
- b. Definir métodos y modelos de cálculo de costos para la aplicación de cargos de interconexión y acceso, y presentar para aprobación de la autoridad competente.

- c. Elaborar informes sobre: el comportamiento del mercado de telecomunicaciones mediante la determinación de la posible existencia de distorsiones que afecten la competencia o que vulneren los derechos de los abonados y usuarios, la existencia de prestadores que, individual o conjuntamente, ejerzan poder de mercado; incluyendo reglas especiales a aquellos prestadores que, individual o colectivamente, cuenten con poder de mercado.
- d. Elaborar propuestas para crear, modificar, reformar o extinguir normativa ex-ante sobre el comportamiento del mercado de telecomunicaciones mediante la determinación de la posible existencia de distorsiones que afecten la competencia o que vulneren los derechos de los abonados y usuarios, así como determinar la existencia de prestadores que, individual o conjuntamente, ejerzan poder de mercado; incluyendo reglas especiales a aquellos prestadores que, individual o colectivamente, cuenten con poder de mercado, y presentar para aprobación de la autoridad competente.
- e. Elaborar informes para determinar mercados relevantes nuevos o revisar los ya establecidos.
- f. Elaborar modelos para la valoración económica para la asignación y uso, aprovechamiento y/o explotación del espectro radioeléctrico, y presentar para aprobación de la autoridad competente.
- g. Elaborar propuestas para crear, modificar, reformar o extinguir normativa para fijar el valor de los derechos por el otorgamiento de títulos habilitantes, de las tarifas por el uso del espectro radioeléctrico y presentar para aprobación de la autoridad competente.
- h. Elaborar estudios e informes para fijar el pago de tarifas por trámites para el otorgamiento de títulos habilitantes, renovación, modificaciones, registros, certificaciones u otras actividades o servicios administrativos.
- i. Elaborar estudios e informes tarifarios para los servicios de telecomunicaciones.
- j. Elaborar informes de expansión y desarrollo de servicios de telecomunicaciones.
- k. Elaborar informes sobre impacto regulatorio.
- l. Elaborar estudios y estadísticas del sector de telecomunicaciones.
- m. Elaborar propuestas para crear, modificar, reformar o extinguir normativa para la contabilidad regulatoria administrativa por servicios, y presentar para aprobación de la autoridad competente.
- n. Elaborar proyectos para la implementación de instrumentos permanentes de extracción y consolidación de información del sector de las telecomunicaciones, aplicando técnicas y herramientas informáticas de inteligencia de negocio, y presentar para aprobación de la autoridad competente.
- o. Cumplir las demás atribuciones y responsabilidades que le sean asignadas por la Coordinación Técnica de Regulación,

- IV. Gestiones Internas:
 - i. Gestión de Mercados e Impacto Regulatorio.
 - ii. Gestión de Derechos y Tarifas.
 - iii. Gestión de Estudios y Estadísticas
- V. Productos y servicios:
 - i. Gestión de Mercados e Impacto Regulatorio
 - 1. Propuestas de procesos, procedimientos, lineamientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo referentes al análisis de mercados e impacto regulatorio.
 - 2. Propuestas de planes reguladores en el ámbito de derechos, tarifas y comportamiento del mercado de telecomunicaciones
 - 3. Informes sobre el comportamiento del mercado de telecomunicaciones mediante la determinación de la posible existencia de distorsiones que afecten la competencia o que vulneren los derechos de los abonados y usuarios, así como determinar la existencia de prestadores que, individual o conjuntamente, ejerzan poder de mercado; incluyendo reglas especiales a aquellos prestadores que, individual o colectivamente, cuenten con poder de mercado.
 - 4. Propuestas de normativa ex-ante sobre el comportamiento del mercado de telecomunicaciones mediante la determinación de la posible existencia de distorsiones que afecten la competencia o que vulneren los derechos de los abonados y usuarios, así como determinar la existencia de prestadores que, individual o conjuntamente, ejerzan poder de mercado; incluyendo reglas especiales a aquellos prestadores que, individual o colectivamente, cuenten con poder de mercado,
 - 5. Propuesta de Reglamento de Mercados e informes para su actualización.
 - 6. Propuesta de normativa para la contabilidad regulatoria administrativa por servicios
 - 7. Informe para determinar mercados relevantes nuevos o revisar los ya establecidos.
 - 8. Informe para determinar prestadores que individual o colectivamente ejerzan poder de mercado.
 - 9. Informes de expansión y desarrollo de servicios de telecomunicaciones.
 - 10. Informes de impacto regulatorio.
 - ii. Gestión de Derechos y Tarifas
 - 1. Propuestas de procesos, procedimientos, lineamientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo referentes al análisis de derechos y tarifas.

2. Propuesta de métodos y modelos de cálculo de costos para la aplicación de cargos de interconexión y acceso.
 3. Propuesta de modelos para la valoración económica para la asignación y uso, aprovechamiento y/o explotación del espectro radioeléctrico.
 4. Propuestas de normativa para la determinación de derechos por otorgamiento de títulos habilitantes y tarifas de uso de frecuencias.
 5. Informe de determinación de derechos por otorgamiento o renovación de títulos habilitantes y tarifas de uso de frecuencias.
 6. Estudios e informes para fijar el pago de tarifas por trámites para el otorgamiento de títulos habilitantes, renovación, modificaciones, registros, certificaciones u otras actividades o servicios administrativos.
 7. Propuesta de métodos y modelos de valoración para establecer las tarifas por homologación y certificación.
 8. Estudios e informes tarifarios para los servicios de telecomunicaciones.
- iii. Gestión de Estudios y Estadísticas
1. Propuestas de procesos, procedimientos, lineamientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo referentes a estudios y estadísticas.
 2. Informes para la implementación de instrumentos permanentes de extracción y consolidación de información del sector de las telecomunicaciones.
 3. Reportes estratégicos y gerenciales para consumo de información del ámbito del sector de las telecomunicaciones.
 4. Informe y estudios de evaluación del sector de las telecomunicaciones.
 5. Estudios y estadísticas del sector de telecomunicaciones.
 6. Informes de expansión y desarrollo de servicios de telecomunicaciones.
 7. Publicaciones en medios electrónicos e impresos de estudios y estadísticas,
- 1.2.1.2. Gestión de Títulos Habilitantes.-
- I. Misión:

Coordinar, planificar y evaluar la ejecución de los procedimientos de gestión de títulos habilitantes para el uso y explotación del espectro radioeléctrico, servicios y redes de telecomunicaciones, gestión económica de títulos habilitantes y gestión de registro público, mediante el cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente, para que la gestión del espectro radioeléctrico y de los servicios de telecomunicaciones se realice en condiciones de transparencia y eficiencia.

II. Responsable: Coordinador/a Técnico/a de Títulos Habilitantes.

III. Atribuciones y responsabilidades:

- a. Coordinar con las Unidades Administrativas bajo su responsabilidad, la identificación para la creación, modificación, reforma o extinción de normativa aplicada a la gestión de títulos habilitantes, gestión de registro público y gestión económica de los títulos habilitantes; y, presentar a la Coordinación Técnica de Regulación,
- b. Coordinar la ejecución de los concursos públicos convocados por la ARCOTEL para el otorgamiento de títulos habilitantes.
- c. Coordinar, monitorear y supervisar los procedimientos para otorgamiento, renovación, modificación, transferencia, cesión, extinción y administración de títulos habilitantes.
- d. Coordinar, monitorear y supervisar la aplicación de los procedimientos económico financieros relacionados con los títulos habilitantes.
- e. Coordinar, monitorear y supervisar los procedimientos de ejecución y gestión de las garantías de fiel cumplimiento y seguros de responsabilidad civil de los títulos habilitantes de servicios y redes de telecomunicaciones; y, actividades relacionadas con comercio electrónico y firmas electrónicas, en cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente.
- f. Coordinar, monitorear y supervisar la aplicación de procedimientos para la liquidación y reliquidación de los valores establecidos en el ordenamiento jurídico vigente y en los títulos habilitantes.
- g. Coordinar, monitorear y supervisar la aplicación del procedimiento de gestión del Registro Público de Telecomunicaciones.
- h. Evaluar y aprobar los informes de supervisión realizados por las Unidades Administrativas bajo su responsabilidad, a las Coordinaciones Zonales y la Dirección de Oficina Técnica, referentes al cumplimiento de los procesos de gestión de títulos habilitantes.
- i. Coordinar, formular y presentar planes, procesos, procedimientos y demás normativa interna referente a los procesos bajo su responsabilidad incluido lo vinculado a regulación ex ante, y vigilar la aplicación y cumplimiento de los mismos.
- j. Coordinar, monitorear y supervisar el proceso para autorización de prórroga de plazos para la instalación y operación de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión; y, remitir el informe para aprobación de la autoridad competente.
- k. Aprobar formatos e instructivos de trabajo referentes a los procesos bajo su responsabilidad, y vigilar la aplicación y cumplimiento de los mismos.
- l. Formular, evaluar y presentar las necesidades de adquisiciones de equipos, paquetes, sistemas informáticos y servicios de consultorías dentro del ámbito de la gestión de títulos habilitantes, de manera articulada con las Coordinaciones Técnicas y Generales.

- m. Orientar la formulación y supervisar, evaluar e informar el cumplimiento de los planes anuales de trabajo de las Unidades Administrativas que están a su cargo.
- n. Cumplir las demás disposiciones y delegaciones emitidas por la Dirección Ejecutiva.

1.2.1.2.1. Gestión de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico.-

I. Misión:

Gestionar los títulos habilitantes para el uso y explotación del espectro radioeléctrico mediante el cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente, a fin de que la asignación del espectro radioeléctrico se realice en condiciones de transparencia y eficiencia.

II. Responsable: Director/a Técnico/a de Títulos Habilitantes del Espectro Radioeléctrico.

III. Atribuciones y responsabilidades:

- a. Proponer procesos, procedimientos, lineamientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para el otorgamiento, renovación, cesión, transferencia, enajenación, extinción, modificación y administración de títulos habilitantes para el uso y explotación del espectro radioeléctrico.
- b. Identificar requerimientos para la creación, modificación, reforma o extinción de la normativa relacionada con la gestión de títulos habilitantes para el uso y explotación del espectro radioeléctrico.
- c. Administrar los títulos habilitantes para el uso y explotación del espectro radioeléctrico.
- d. Ejecutar y gestionar el procedimiento para otorgamiento, renovación, modificación y extinción de los títulos habilitantes para el uso y explotación del espectro radioeléctrico.
- e. Ejecutar los Concursos Públicos convocados por la ARCOTEL para el otorgamiento de títulos habilitantes para el uso y explotación del espectro radioeléctrico.
- f. Ejecutar y supervisar el procedimiento para otorgamiento y renovación de los títulos habilitantes de frecuencias de uso temporal.
- g. Ejecutar y supervisar el procedimiento para autorización y actualización de redes eventuales y permanentes para la conformación de cadenas de estaciones de radiodifusión de señal abierta; y, proyecto de notificación, para suscripción de la autoridad competente.
- h. Gestionar las frecuencias de uso reservado para la seguridad pública y del Estado.
- i. Ejecutar el proceso para autorización de prórroga de plazos para la instalación y operación del servicio de radiodifusión de señal abierta,
- j. Custodiar los documentos de frecuencias de uso reservado para la seguridad pública y del Estado.

- k. Notificar el incumpliendo de las obligaciones establecidas en los títulos habilitantes de uso y explotación del espectro radioeléctrico, para inicio del procedimiento administrativo sancionador.
 - l. Cumplir las demás atribuciones y responsabilidades que le sean asignadas por la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes.
- IV. Gestiones Internas:
- i. Gestión de Otorgamiento de Títulos Habilitantes para Uso y Explotación del Espectro Radioeléctrico.
 - j. Gestión de Administración de Títulos Habilitantes para Uso y Explotación del Espectro Radioeléctrico.
- V. Productos y servicios:
- i. Gestión de Otorgamiento de Títulos Habilitantes para Uso y Explotación del Espectro Radioeléctrico
1. Propuestas de procesos, procedimientos, lineamientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo en lo referente al otorgamiento de títulos habilitantes para el uso y explotación del espectro radioeléctrico.
 2. Informe de requerimientos para la creación, modificación, reforma o extinción de la normativa relacionada con el otorgamiento de títulos habilitantes para el uso y explotación del espectro radioeléctrico.
 3. Propuesta de resolución para el otorgamiento y renovación de los títulos habilitantes para uso y explotación del espectro radioeléctrico; y, proyecto de notificación, para suscripción de la autoridad competente,
 4. Informes del otorgamiento y renovación de los títulos habilitantes para uso y explotación del espectro radioeléctrico.
 5. Informe de gestión de las frecuencias de uso reservado para la seguridad pública y del Estado.
 6. Informes y expedientes de los solicitantes mejor puntuados en el marco de los concursos públicos convocados por la ARCOTEL para la adjudicación de frecuencias para la instalación, operación y uso de medios de comunicación social privada y comunitaria, de radiodifusión sonora y/o de televisión de señal abierta.
 7. informes para el otorgamiento y renovación de autorizaciones temporales para uso y explotación del espectro radioeléctrico; y, proyecto de notificación, para suscripción de la autoridad competente.
 8. Informe para autorización y actualización de redes eventuales y permanentes para la conformación de cadenas de estaciones de radiodifusión de señal abierta; y, proyecto de notificación, para suscripción de la autoridad competente.
 9. Informe para aprobación de prórroga del inicio de operaciones estipulado en el título habilitante de uso y explotación del espectro radioeléctrico para servicios de radiodifusión sonora de señal

abierta; y, proyecto de notificación, para suscripción de la autoridad competente.

- ii. Gestión de Administración de Títulos Habilitantes para uso y explotación del espectro radioeléctrico
 - 1. Propuestas de procesos, procedimientos, lineamientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo en lo referente a la cesión, transferencia, enajenación, modificación, extinción y administración de títulos habilitantes para el uso y explotación del espectro radioeléctrico,
 - 2. Informe de requerimientos para la creación, modificación, reforma o extinción de la normativa relacionada con la administración de títulos habilitantes para el uso y explotación del espectro radioeléctrico.
 - 3. informes o propuesta de resolución para la cesión, transferencia, enajenación, modificación, extinción y administración de los títulos habilitantes para el uso y explotación del espectro radioeléctrico y sus respectivos informes; y, proyecto de notificación, para suscripción de la autoridad competente.
 - 4. Informes para la modificación y extinción de autorizaciones temporales para el uso y explotación del espectro radioeléctrico; y, proyecto de notificación, para suscripción de la autoridad competente.
 - 5. Informes para notificación del incumpliendo de las obligaciones establecidas en los títulos habilitantes de uso y explotación del espectro radioeléctrico.

1.2.1.2.2. Gestión de Títulos Habilitantes de Servicios y Redes de Telecomunicaciones.-

t. Misión:

Otorgar y administrar los títulos habilitantes para la prestación de servicios de telecomunicaciones, servicios de radiodifusión, actividades relacionadas con el comercio electrónico y firma electrónica; y, el uso de redes de telecomunicaciones, mediante la aplicación del ordenamiento jurídico vigentes, a fin de que prevalezca el interés público y general.

II. Responsable: Director/a Técnico/a de Títulos Habilitantes de Servicios y Redes de Telecomunicaciones.

III. Atribuciones y responsabilidades:

- a. Proponer procesos, procedimientos, lineamientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para el otorgamiento, renovación, cesión, transferencia, enajenación extinción, modificación y administración de títulos habilitantes de servicios y redes de telecomunicaciones incluidos los servicios de

- radiodifusión por suscripción y actividades relacionadas con el comercio electrónico y firma electrónica.
- b. Identificar requerimientos para la creación, modificación, reforma o extinción de la normativa para la gestión de títulos habilitantes de servicios y redes de telecomunicaciones incluidos los servicios de radiodifusión por suscripción y actividades relacionadas con el comercio electrónico y firma electrónica, y presentar para aprobación de la autoridad competente.
 - o. Ejecutar y gestionar los procedimientos para otorgamiento, renovación, cesión, transferencia, enajenación, modificación, extinción y administración de los títulos habilitantes para los servicios, redes de telecomunicaciones incluidos los servicios de radiodifusión por suscripción y actividades relacionadas con el comercio electrónico y firma electrónica.
 - d. Ejecutar el proceso para autorización de prórroga de plazos para la instalación y operación de los servicios de telecomunicaciones incluidos los servicios de radiodifusión por suscripción.
 - e. Ejecutar los concursos públicos convocados por la ARCOTEL para el otorgamiento de títulos habilitantes a los servicios, redes de telecomunicaciones y actividades relacionadas con el comercio electrónico y firma electrónica.
 - f. Ejecutar y gestionar el procedimiento para aprobación de los contratos de adhesión y reventa para los servicios de telecomunicaciones.
 - g. Ejecutar y gestionar el procedimiento para registro de servicios de certificación por parte de terceros vinculados a entidades de certificación de información.
 - h. Ejecutar y gestionar el procedimiento para la autorización de cambio de control de prestadores de servicios de telecomunicaciones.
 - i. Notificar el incumplimiento de las obligaciones establecidas en los títulos habilitantes de servicios y redes de telecomunicaciones incluidos los servicios de radiodifusión por suscripción y actividades relacionadas con el comercio electrónico y firma electrónica, para inicio del procedimiento administrativo sancionados
 - j. Cumplir las demás atribuciones y responsabilidades que le sean asignadas por la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes.
- IV. Gestiones Internas:
- i. Gestión de Otorgamiento de Títulos Habilitantes para Servicios y Redes de Telecomunicaciones,
 - ii. Gestión de Administración de Títulos Habilitantes para Servicios y Redes de Telecomunicaciones.

- V. Productos y servicios:
- i. Gestión de Otorgamiento de Títulos Habilitantes para Servicios y Redes de Telecomunicaciones
 1. Propuestas de procesos, procedimientos, lineamientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo en lo referente al otorgamiento y renovación de títulos habilitantes para los servicios, redes de telecomunicaciones incluidos los servicios de radiodifusión por suscripción y actividades relacionadas con el comercio electrónico y firma electrónica.
 2. Informe de requerimientos para la creación, modificación, reforma o extinción de la normativa relacionada con el otorgamiento y renovación de títulos habilitantes para los servicios, redes de telecomunicaciones, incluidos los servicios de radiodifusión por suscripción y actividades relacionadas con el comercio electrónico y firma electrónica.
 3. Propuesta de resolución para el otorgamiento y renovación de los títulos habilitantes de los servicios y redes de telecomunicaciones; y, proyecto de notificación, para suscripción de la autoridad competente.
 4. Informes del otorgamiento y renovación de los títulos habilitantes de los servicios y redes de telecomunicaciones
 5. Informes para acreditación como entidad de certificación de información y servicios relacionados.
 - ii. Gestión de Administración de Títulos Habilitantes para Servicios y Redes de Telecomunicaciones
 1. Propuestas de procesos, procedimientos, lineamientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo en lo referente a la cesión, transferencia, enajenación, extinción, modificación y administración de títulos habilitantes para los servicios, redes de telecomunicaciones incluidos los servicios de radiodifusión y actividades relacionadas con el comercio electrónico y firma electrónica.
 2. Informe de requerimientos para la creación, modificación, reforma o extinción de la normativa relacionada con la administración de títulos habilitantes para los servicios, redes de telecomunicaciones incluidos los servicios de radiodifusión por suscripción y actividades relacionadas con el comercio electrónico y firma electrónica
 3. Informes o propuesta de resolución para la cesión, transferencia, enajenación, extinción, modificación y administración de los títulos habilitantes para los servicios, redes de telecomunicaciones incluidos los servicios de radiodifusión y actividades relacionadas con el comercio electrónico y firma electrónica; y, proyecto de notificación, para suscripción de la autoridad competente.

4. Informes para la autorización de cambio de control de prestadores de servicios de telecomunicaciones; y, proyecto de notificación, para suscripción de la autoridad competente.
5. Informe de prórroga de plazos para la instalación y operación de los servicios de telecomunicaciones incluidos los servicios de radiodifusión por suscripción; y, propuesta de notificación para suscripción de la autoridad competente.
6. Informe para aprobación de los contratos de adhesión y reventa para los servicios de telecomunicaciones,
7. Formatos para entrega de información por parte de los prestadores de servicios y redes de telecomunicaciones.
8. Informes para notificación del incumpliendo de las obligaciones establecidas en los títulos habilitantes de servicios y redes de telecomunicaciones incluidos los servicios de radiodifusión por suscripción y actividades relacionadas con el comercio electrónico y firma electrónica.

1.2.1.2.3. Gestión Económica de Títulos Habilitantes.-

I. Misión:

Ejecutar y controlar los procesos para la liquidación, reliquidación de las obligaciones económicas y la gestión económico financiera de títulos habilitantes, mediante el cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente, las políticas y lineamientos emitidos para optimizar la recaudación de los ingresos.

II, Responsable: Director/a Técnico/a de Gestión Económica de Títulos Habilitantes.

iii. Atribuciones y responsabilidades:

- a. Proponer procesos, procedimientos, lineamientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para la liquidación, reliquidación de las obligaciones económicas y la gestión económica financiera de títulos habilitantes.
- b. Elaborar propuestas para crear, modificar, reformar o extinguir normativa para la liquidación, reliquidación de las obligaciones económicas y la gestión económica financiera de títulos habilitantes, y presentar para aprobación de la autoridad competente,
- c. Elaborar la propuesta del presupuesto de ingresos en coordinación con la Dirección Financiera,
- d. Ejecutar el proceso de gestión de liquidación y reliquidación de las obligaciones económicas de los poseedores de títulos habilitantes,
- e. Ejecutar el proceso de contabilidad regulatoria administrativa por servicios.
- f. Determinar los valores de las obligaciones económicas y financieras generadas por la administración de los títulos habilitantes.

- g. Ejecutar el proceso de gestión de información económica financiera de títulos habilitantes,
 - h. Ejecutar el proceso de verificación del cumplimiento de las obligaciones económicas establecidas en los títulos habilitantes.
 - i. Notificar el incumplimiento de las obligaciones económicas establecidas en los títulos habilitantes para inicio del procedimiento administrativo sancionador.
 - j. Cumplir las demás atribuciones y responsabilidades que le sean asignadas por la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes.
- IV. Gestiones Internas
- i. Gestión de Liquidación y Reliquidación.
 - ii. Gestión Económica Financiera,
- V. Productos y servicios:
- i. Gestión de Liquidación y Reliquidación
 - 1. Propuestas de procesos, procedimientos, lineamientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para la liquidación y reliquidación de las obligaciones económicas.
 - 2. Informe de requerimientos para la creación, modificación, reforma o extinción de la normativa relacionada con la liquidación y reliquidación de las obligaciones económicas,
 - 3. Informes de liquidación y reliquidación de los derechos de otorgamiento de títulos habilitantes.
 - 4. Informe y notificación del cumplimiento del pago por concentración de mercado para promover la competencia de los servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción.
 - 5. Informes de reliquidación para la recaudación de la contribución para la ejecución del servicio universal.
 - 6. Informes de reliquidaciones por modificaciones técnicas de servicios y redes de telecomunicaciones,
 - 7. Informes de liquidación y reliquidación de los derechos de otorgamiento de títulos habilitantes.
 - 8. Proyectos de resolución respecto a la contabilidad regulatoria administrativa por servicios.
 - ii. Gestión Económica Financiera
 - 1. Propuestas de procesos, procedimientos, lineamientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas para la gestión de información económica y financiera de los poseedores de títulos habilitantes.
 - 2. Informe de requerimientos para la creación, modificación, reforma o extinción de la normativa relacionada con la gestión de información económica y financiera de los poseedores de títulos habilitantes.

3. Informes de determinación de valores de las obligaciones económicas y financieras generadas por la administración de los títulos habilitantes.
4. Proyección de ingresos de la ARCOTEL.
5. Informes de análisis de la aplicación de la contabilidad regulatoria administrativa por servicios.
6. Informes de cumplimiento de obligaciones económicas y financieras de los poseedores de títulos habilitantes.
7. Matrices de seguimiento y control de obligaciones económicas contractuales y reglamentarias.
8. informe de notificación del incumpliendo de las obligaciones económicas establecidas en los títulos habilitantes para inicio del procedimiento administrativo sancionador.

1.2.1.2.4. Gestión de Registro Público.-

I. Misión:

Gestionar el Registro Público de Telecomunicaciones que incluye el Registro Nacional de Títulos Habilitantes, el Registro Público Nacional de Entidades de Certificación de Información y Servicios Relacionados Acreditados y Terceros Vinculados, mediante el cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente, para facilitar el acceso transparente y eficiente a la información,

II. Responsable: Responsable de Registro Público.

III. Atribuciones y responsabilidades:

- a. Proponer procesos, procedimientos, lineamientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para el Registro Público de Telecomunicaciones.
- b. Identificar requerimientos para la creación, modificación, reforma o extinción de la normativa para la gestión de Registro Público de Telecomunicaciones, y presentar para aprobación de la autoridad competente.
- c. Ejecutar y gestionar el procedimiento para el Registro Público de Telecomunicaciones.
- d. Emitir certificaciones de documentos que consten en los archivos del Registro Público de Telecomunicaciones.
- e. Elaborar actas de inicio y cierre anual de gestión, a fin de garantizar la seguridad jurídica del registro de datos del Registro Público de Telecomunicaciones.
- f. Registrar y actualizar toda modificación técnica o administrativa de los títulos habilitantes de uso y explotación del espectro radioeléctrico, de los servicios y redes de telecomunicaciones y de las actividades relacionadas con el comercio electrónico y firma electrónica, en el Registro Público de Telecomunicaciones.

g. Cumplir las demás atribuciones y responsabilidades que le sean asignadas por la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes.

IV. Productos y servicios:

1. Propuestas de procesos, procedimientos, lineamientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para el Registro Público de Telecomunicaciones.
2. Informe de requerimientos para la creación, modificación, reforma o extinción de la normativa relacionada con la gestión de Registro Público de Telecomunicaciones.
3. Registro Público de Telecomunicaciones que incluye:
 - Registro Nacional de Títulos Habilitantes;
 - Registro Público Nacional de Entidades de Certificación de información y Servicios Relacionados Acreditadas y terceros vinculados;
 - Sección reservada del Registro Público para entidades encargadas de la seguridad pública y del Estado;
 - Registro de contratos de reventa de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción;
 - Registro de contratos de Adhesión;
 - Registro de acuerdos de interconexión y de acceso y disposición de interconexión y acceso y sus modificaciones;
 - Registro de cibercafés;
 - Registros de centros de expendio, distribución y venta de equipos celulares; y,
 - Los demás que se establezcan en el ordenamiento jurídico vigente.
4. Informes sobre la gestión del Registro Público de Telecomunicaciones.
5. Copias certificadas de documentos conforme a los archivos del Registro Público de Telecomunicaciones.
6. Actas anuales de inicio y cierre de gestión.
7. Informes del registro y actualización de toda modificación técnica o administrativa de los títulos habilitantes de uso y explotación del espectro radioeléctrico, de los servicios y redes de telecomunicaciones y de las actividades relacionadas con el comercio electrónico y firma electrónica.

1.2.1.3. Gestión de Control.-

I. Misión:

Coordinar, planificar y evaluar la ejecución de los procesos de control técnico al espectro radioeléctrico; servicios y redes de telecomunicaciones; y, homologación de equipos, mediante el cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente y lo estipulado en los títulos habilitantes para que los servicios de telecomunicaciones se presten con legalidad, seguridad, cobertura y continuidad.

- II. Responsable: Coordinador/a Técnico/a de Control.
- III. Atribuciones y responsabilidades:
 - a. Coordinar con las Unidades Administrativas bajo su responsabilidad, la identificación para la creación, modificación, reforma o extinción de normativa para ejecutar el control del espectro radioeléctrico, servicios y redes de telecomunicaciones y homologación de equipos; y, presentara la Coordinación Técnica de Regulación.
 - b. Orientar, formular y presentar el plan anual de control técnico ejecutado por las Direcciones Técnicas, Coordinaciones Zonales y la Dirección de Oficina Técnica.
 - c. Coordinar la investigación de operaciones no autorizadas o irregulares en materia del espectro radioeléctrico, de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión.
 - d. Coordinar, con las Coordinaciones Zonales y la Dirección de Oficina Técnica, las actividades relacionadas con la clausura de estaciones no autorizadas de servicios de radiodifusión de señal abierta y por suscripción.
 - e. Supervisar y evaluar el control técnico al espectro radioeléctrico, a los servicios de telecomunicaciones, servicios de radiodifusión, homologación de equipos terminales y la ejecución del procedimiento administrativo sancionador realizado en las Coordinaciones Zonales y la Dirección de Oficina Técnica.
 - f. Coordinar con organismos y entidades del Estado para atender temas relacionados en el ámbito de las telecomunicaciones en cuanto a seguridad del Estado, emergencias y entrega de información para investigaciones judiciales, dentro del debido proceso.
 - g. Coordinar temas relacionados con la elaboración y entrega de planes de contingencia de los prestadores de servicios, así como las acciones para el restablecimiento de los servicios y recuperación de las redes en caso de emergencia o fuerza mayor.
 - h. Coordinar, formular y presentar planes, procesos, procedimientos y demás normativa referente a los procesos bajo su responsabilidad, y vigilar la aplicación y cumplimiento de los mismos.
 - i. Formular, evaluar y presentar las necesidades de adquisición de equipos, paquetes, sistemas informáticos y servicios de consultorías dentro del ámbito de control técnico, de manera articulada con las Coordinaciones Técnicas y Generales.
 - j. Aprobar formatos e instructivos de trabajo referentes a los procesos bajo su responsabilidad, y vigilar la aplicación y cumplimiento de los mismos,
 - k. Orientar la formulación y supervisar, evaluar e informar el cumplimiento de los planes anuales de trabajo de las Unidades Administrativas que están a su cargo.
 - l. Coordinar la atención de solicitudes para la suspensión de los servicios de régimen general de telecomunicaciones.

- m. Cumplir las demás disposiciones y delegaciones emitidas por la Dirección Ejecutiva.

1,2.1.3.1. Gestión de Control del Espectro Radioeléctrico.-

I. Misión:

Ejecutar y supervisar los procesos de control, monitoreo y auditoría del uso y explotación del espectro radioeléctrico y de los servicios de radiodifusión de señal abierta, mediante la verificación del cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente y los títulos habilitantes, para contribuir al uso y explotación efectiva y eficiente del espectro radioeléctrico y de los servicios de telecomunicaciones que hacen uso del mismo en el ámbito nacional.

II. Responsable: Director/a Técnico/a de Control del Espectro Radioeléctrico.

III. Atribuciones y responsabilidades:

- a. Proponer procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para controlar, monitorear y auditar el uso del espectro radioeléctrico y los servicios de radiodifusión de señal abierta.
- b. Identificar requerimientos para la creación, modificación, reforma o extinción de la normativa para ejecutar el control y monitoreo del uso del espectro radioeléctrico y de los servicios de radiodifusión de señal abierta, y presentar para aprobación de la autoridad competente.
- c. Supervisar la realización del control técnico y del procedimiento administrativo sancionador acorde al ordenamiento jurídico vigente y a lo establecido en los respectivos títulos habilitantes de uso y explotación del espectro radioeléctrico y de los servicios de radiodifusión de señal abierta, ejecutados por las Coordinaciones Zonales y la Dirección de Oficina Técnica.
- d. Supervisar el proceso de control técnico realizado por presunta operación no autorizada de sistemas que usan el espectro radioeléctrico y de estaciones de radiodifusión de señal abierta, ejecutados por las Coordinaciones Zonales y la Dirección de Oficina Técnica.
- e. Supervisar el proceso de control y fiscalización de la instalación, establecimiento y explotación de los sistemas de los medios de comunicación social que usen espectro radioeléctrico, ejecutados por las Coordinaciones Zonales y la Dirección de Oficina Técnica.
- f. Supervisar a las Coordinaciones Zonales y a la Dirección de Oficina Técnica, las actividades relacionadas con la clausura de estaciones no autorizadas de servicios de radiodifusión de señal abierta.
- g. Supervisar dentro de sus competencias la ejecución del procedimiento administrativo sancionador establecidas acorde al

ordenamiento jurídico vigente y a lo establecido en los respectivos títulos habilitantes, ejecutado por las Coordinaciones Zonales y la Dirección de Oficina Técnica,

- h. Auditar el cumplimiento de la normativa, recomendaciones y las resoluciones emitidas relacionadas con el uso y explotación del espectro radioeléctrico en el ámbito nacional,
- i. Analizar solicitudes para autorizar la suspensión de los servicios de régimen general de telecomunicaciones en el ámbito del uso y explotación del espectro radioeléctrico
- j. Cumplir las demás atribuciones y responsabilidades asignadas por Coordinación Técnica de Control.

IV. Productos y servicios:

- 1. Propuestas de procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para vigilar y controlar el uso y explotación del espectro radioeléctrico y los servicios de radiodifusión de señal abierta.
- 2. Informe de seguimiento de la aplicación de procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para controlar y monitorear el uso del espectro radioeléctrico y los servicios de radiodifusión de señal abierta.
- 3. Informe de requerimientos para la creación, modificación, reforma o extinción de la normativa para ejecutar el control del uso y explotación del espectro radioeléctrico y de los servicios de radiodifusión de señal abierta.
- 4. Informes de supervisión del control y monitoreo del uso del espectro radioeléctrico a nivel nacional, que incluye: monitoreo y ocupación del espectro radioeléctrico, parámetros técnicos, radiaciones no ionizantes, control de interferencias, control de inhibidores, control de convenios binacionales de sistemas móviles; y, aquellos que se determinen en el ordenamiento jurídico vigente, ejecutados por las Coordinaciones Zonales y la Dirección de Oficina Técnica.
- 5. Informes específicos y/o consolidados del cumplimiento de títulos habilitantes de los medios de comunicación social (inicio de operación, caducidad, renovación y muerte del concesionario), y de cumplimiento de obligaciones sociales contempladas en la Ley Orgánica de Comunicación, ejecutados por las Coordinaciones Zonales y la Dirección de Oficina Técnica.
- 6. Informes de supervisión al control técnico realizado por presunta operación no autorizada de sistemas que usan el espectro radioeléctrico y de estaciones de radiodifusión de señal abierta.
- 7. Informes de supervisión del cumplimiento del control y fiscalización de la instalación, establecimiento y explotación de los sistemas de los medios de comunicación social que usen espectro radioeléctrico.
- 8. Informe de supervisión de las actividades relacionadas con la clausura de estaciones no autorizadas de servicios de radiodifusión de señal abierta.

9. Informe de seguimiento del procedimiento administrativo sancionador en el ámbito del uso del espectro radioeléctrico y de los servicios de radiodifusión de señal abierta, ejecutado por las Coordinaciones Zonales y la Dirección de Oficina Técnica.
10. Plan de auditorías,
11. Informe Provisional e informe general definitivo por cada auditoría realizada con su respectiva resolución de recomendaciones.
12. Informe de seguimiento de cumplimiento de recomendaciones.
13. Informes técnicos específicos y/o consolidados para el análisis de inicio de auditoría técnica.
14. Informes para la suspensión de los servicios de régimen general de telecomunicaciones en el ámbito del uso y explotación del espectro radioeléctrico.

1.2.1.3.2. Gestión de Control de Servicios de Telecomunicaciones.-

I. Misión:

Ejecutar y supervisar el control técnico de las redes y de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, de radiodifusión por suscripción y las actividades relacionadas con el comercio electrónico y firma electrónica en el ámbito nacional, mediante la verificación del cumplimiento de las leyes, normativa y políticas emitidas con el propósito de que estos servicios se sujeten al ordenamiento jurídico vigente y a lo establecido en los respectivos títulos habilitantes.

II. Responsable: Director/a Técnico/a de Control de Servicios de Telecomunicaciones.

III. Atribuciones y responsabilidades:

- a. Proponer procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para controlar y auditar las redes y los servicios de telecomunicaciones, servicios de radiodifusión por suscripción, interconexión de redes, uso compartido de infraestructura, las actividades relacionadas con el comercio electrónico y firma electrónica.
- b. identificar requerimientos para la creación, modificación, reforma o extinción de la normativa para controlar y auditar las redes y los servicios de telecomunicaciones, servicios de radiodifusión por suscripción, interconexión de redes, uso compartido de infraestructura, la instalación, establecimiento y explotación de redes de audio y vídeo por suscripción, y otros relacionados con el comercio electrónico, firmas electrónicas y mensaje de datos en el ámbito nacional, y presentar para la aprobación de la autoridad competente

- c. Supervisar la ejecución de los procedimientos de control y administrativo sancionador acorde al ordenamiento jurídico vigente y a lo establecido en los respectivos títulos habilitantes de: los servicios de telecomunicaciones, servicios de radiodifusión por suscripción, interconexión de redes, uso compartido de infraestructura y otros relacionados con el comercio electrónico, firma electrónica y mensajes de datos ejecutados por las Coordinaciones Zonales y la Dirección de Oficina Técnica.
- d. Supervisar a las Coordinaciones Zonales y la Dirección de Oficina Técnica, las actividades relacionadas con la clausura de estaciones no autorizadas de servicios de radiodifusión por suscripción.
- e. Requerir a las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones cualquier información que considere conveniente, producida como consecuencia de la prestación de los servicios y ejecución de los títulos habilitantes dentro del ámbito de sus competencias.
- f. Controlar el uso debido de los servicios de emergencia respetando los derechos de los demás y del orden público.
- g. Gestionar con organismos y entidades del Estado para atender temas relacionados en el ámbito de las telecomunicaciones en cuanto a seguridad del Estado, emergencias y entrega de información para investigaciones judiciales, dentro del debido proceso,
- h. Gestionar temas relacionados con la elaboración y entrega de planes de contingencia de los prestadores de servicios, así como las acciones para el restablecimiento de los servicios y recuperación de las redes en caso de emergencia o fuerza mayor.
- i. Controlar y supervisar el comportamiento del mercado de telecomunicaciones, radiodifusión por suscripción y otros relacionados con el comercio electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos en el ámbito nacional y determinar la existencia de distorsiones que afecten la competencia o que vulneren los derechos de los abonados y usuarios.
- j. Supervisar el cumplimiento de la normativa de ordenamiento y soterramiento de redes, así como la mimetización y reducción de impacto visual, ejecutado por las Coordinaciones Zonales y la Dirección de Oficina Técnica.
- k. Elaborar y dar seguimiento a la ejecución del Plan de Auditorías técnicas los servicios de telecomunicaciones, servicios de radiodifusión por suscripción y otros relacionados con el comercio electrónico, firma electrónica y mensaje de datos en cumplimiento a la normativa y las resoluciones emitidas en el ámbito nacional.
- l. Auditar el cumplimiento de la normativa, recomendaciones; y, las resoluciones emitidas relacionadas con; los servicios de telecomunicaciones, servicios de radiodifusión por suscripción y las actividades relacionadas con comercio electrónico y firma electrónica en el ámbito nacional.
- m. Supervisar el cumplimiento de las recomendaciones especificadas en los Informes técnicos de auditoría, e informar a las Unidades Administrativas dentro de su ámbito de competencia.

- n. Auditar y supervisar los sistemas y plataformas de facturación y tarifación de los prestadores de servicios,
 - o. Realizar el control tarifario y verificar la estructura tarifaria de los servicios de telecomunicaciones, servicios de radiodifusión por suscripción y las actividades relacionadas con comercio electrónico y firma electrónica ofertados y facturados a los clientes y usuarios; así como, el control de las condiciones técnicas, económicas y publicitarias en la prestación de dichos servicios.
 - p. Analizar, registrar y supervisar los planes, promociones y tarifas de los servicios de telecomunicaciones ofertados y facturados a los clientes y usuarios de los servicios de telecomunicaciones, servicios de radiodifusión por suscripción y las actividades relacionadas con comercio electrónico y firma electrónica.
 - q. Analizar solicitudes para autorizar la suspensión de los servicios de régimen general de telecomunicaciones en el ámbito de los servicios de telecomunicaciones, servicios de radiodifusión por suscripción y las actividades relacionadas con comercio electrónico y firma electrónica.
 - r. Cumplir las demás atribuciones y responsabilidades que le sean asignadas por la Coordinación Técnica de Control.
- IV. Gestiones Internas:
- i. Gestión de Control de Redes y Servicios de Telecomunicaciones,
 - ii. Gestión de Auditoría de los Servicios de Telecomunicaciones.
 - iii. Gestión de Control Tarifario.
- V. Productos y servicios:
- i. Gestión de Control de Redes y Servicios de Telecomunicaciones
1. Propuestas de procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para controlar y auditar los servicios y redes de telecomunicaciones, servicios de radiodifusión por suscripción, interconexión de redes, uso compartido de infraestructura, y las actividades relacionadas con el comercio electrónico y firma electrónica.
 2. Informe de requerimientos para la creación, modificación, reforma o extinción de la normativa para ejecutar el control de los servicios y redes de telecomunicaciones, servicios de radiodifusión por suscripción, interconexión de redes, uso compartido de infraestructura, y las actividades relacionadas con el comercio electrónico y firma electrónica.
 3. Informes de seguimiento del procedimiento de control realizado por las Coordinaciones Zonales y la Dirección de Oficina Técnica,
 4. Informe de seguimiento del procedimiento administrativo sancionador a los servicios de telecomunicaciones, ejecutado por las Coordinaciones Zonales y la Dirección de Oficina Técnica.

5. Informe de supervisión a las Coordinaciones Zonales y la Dirección de Oficina Técnica, cié las actividades relacionadas con (a clausura de estaciones no autorizadas de servicios de radiodifusión por suscripción.
 6. Informe de cumplimiento de entrega de información de conformidad con lo requerido por la ARCOTEL.
 7. Informe técnico de hallazgos de la información requerida y presentada por el prestador.
 8. Informes técnicos específicos y/o consolidados para el análisis de inicio del procedimiento administrativo sancionador,
 9. Disposiciones de suspensión o bloqueo de teléfonos o líneas de telefonía fija y móvil por eventos de llamadas falsas,
 10. Informes técnicos de cumplimiento de disposiciones relacionadas con emergencia y el uso de los servicios de telecomunicaciones, servicios de radiodifusión por suscripción y otros relacionados con el comercio electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos en el ámbito nacional.
 11. Informe de las gestiones realizadas con organismos y entidades del Estado para atender temas relacionados en el ámbito de las telecomunicaciones en cuanto a seguridad del Estado, emergencias y entrega de información para investigaciones judiciales, dentro del debido proceso.
 12. Informes de pertinencia de planes de contingencia de los prestadores de servicios
 13. Informes de estado de las redes y servicios en situación de emergencia o fuerza mayor
 14. Informes de hallazgos del comportamiento del mercado.
 15. Informe consolidado de cumplimiento de la normativa de ordenamiento y soterramiento de redes, así como la mimetización y reducción de impacto visual, ejecutado por las Coordinaciones Zonales y la Dirección de Oficina Técnica.
 16. Informes para la suspensión de los servicios de régimen general de telecomunicaciones en el ámbito de los servicios de telecomunicaciones, servicios de radiodifusión por suscripción y las actividades relacionadas con comercio electrónico y firma electrónica,
- ii. Gestión de Auditoría de los Servicios de Telecomunicaciones
1. Propuestas de procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para auditar los servicios de telecomunicaciones, servicios de radiodifusión por suscripción y las actividades relacionadas con comercio electrónico y firma electrónica.
 2. Informe de requerimientos para la creación, modificación, reforma o extinción de la normativa para ejecutar la auditoría de los servicios de telecomunicaciones, servicios de radiodifusión por suscripción y

las actividades relacionadas con comercio electrónico y firma electrónica.

3. Plan de auditorías.
4. Informe Provisional e informe general definitivo por cada auditoria realizada con su respectiva resolución de recomendaciones.
5. Informes sobre la auditoria al cumplimiento de la normativa y de las resoluciones emitidas,
6. Informe de seguimiento de cumplimiento de recomendaciones.
7. Informes técnicos específicos y/o consolidados para el análisis de inicio de auditoria técnica.

iii. Gestión de Control Tarifario

1. Propuestas de procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para realizar el control tarifario de los servicios de telecomunicaciones, servicios de radiodifusión por suscripción y las actividades relacionadas con comercio electrónico y firma electrónica.
2. Informe de requerimientos para la creación, modificación, reforma o extinción de la normativa para ejecutar el control tarifario de los servicios de telecomunicaciones, servicios de radiodifusión por suscripción y las actividades relacionadas con comercio electrónico y firma electrónica.
3. Informes técnicos de control tarifario y estructura tarifaria de los servicios de telecomunicaciones, servicios de radiodifusión por suscripción y las actividades relacionadas con comercio electrónico y firma electrónica ofertados y facturados a los clientes y usuarios.
4. Informe del control de las condiciones técnicas, económicas y publicitarias en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, servicios de radiodifusión por suscripción y las actividades relacionadas con comercio electrónico y firma electrónica.
5. Informe y registro de los planes, promociones y tarifas de los servicios de telecomunicaciones ofertados y facturados a los clientes y usuarios de los servicios de telecomunicaciones, servicios de radiodifusión por suscripción y las actividades relacionadas con comercio electrónico y firma electrónica.
6. Informes técnicos de facturación de los servicios de telecomunicaciones, servicios de radiodifusión por suscripción y las actividades relacionadas con comercio electrónico y firma electrónica.

1.2.1.3.3. Gestión de Control de Seguridad de Redes de Telecomunicaciones.-

I. Misión:

Ejecutar y supervisar el control técnico de larga distancia internacional, sistemas no autorizados, seguridad de las redes de telecomunicaciones, seguridad de las comunicaciones y protección

de datos personales, mediante la verificación del cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente, para que operen de manera segura y legal.

II. Responsable: Director/a Técnico/a de Control de Seguridad de Redes de Telecomunicaciones.

III. Atribuciones y responsabilidades:

- a. Proponer procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para el control técnico de larga distancia internacional, sistemas no autorizados, seguridad de las redes de telecomunicaciones, seguridad de las comunicaciones y seguridad de datos personales.
- b. Identificar requerimientos para la creación, modificación, reforma o extinción de la normativa para el control técnico de larga distancia internacional, sistemas no autorizados, seguridad de las redes de telecomunicaciones, seguridad de las comunicaciones y seguridad de datos personales.
- c. Ejecutar el control de seguridad de las redes de telecomunicaciones, seguridad de las comunicaciones y seguridad de datos personales. Incluido el servicio telefónico de larga distancia internacional.
- d. Obtener información de amenazas y vulnerabilidades en las redes de socios estratégicos a través del centro de respuesta a incidentes informáticos.
- e. Administrar y remitir alertas preventivas a los prestadores de servicios de telecomunicaciones a fin de prevenir las amenazas y vulnerabilidades en sus redes.
- f. Controlar que los prestadores de servicios de telecomunicaciones adopten las medidas técnicas y de gestión necesaria para preservar la seguridad de sus servicios y disminuir la vulnerabilidad de la red.
- g. Supervisar el proceso de control de seguridad de las redes de telecomunicaciones, seguridad de las comunicaciones y seguridad de datos personales, ejecutado por las Coordinaciones Zonales y la Dirección de Oficina Técnica.
- h. Supervisar la ejecución del procedimiento administrativo sancionador en las Coordinaciones Zonales y la Dirección de Oficina Técnica, resultado del control aplicado a seguridad de las redes de telecomunicaciones, seguridad de las comunicaciones y seguridad de datos personales.
- i. Analizar solicitudes para autorizar suspensión de los servicios de régimen general de telecomunicaciones en el ámbito de seguridad de las redes de telecomunicaciones, seguridad de las comunicaciones y seguridad de datos personales, debidamente justificados.
- j. Cumplir las demás atribuciones y responsabilidades que le sean asignadas por la Coordinación Técnica de Control.

IV. Gestiones Internas:

- i. Gestión de Control de Larga Distancia Internacional y Sistemas no Autorizados,
 - ii. Gestión de Control de Seguridad de Redes y Datos Personales.
- V. Productos y servicios:
- i. Gestión de Control de Larga Distancia Internacional y Sistemas no Autorizados
 - 1. Propuestas de procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para el control técnico de larga distancia internacional y sistemas no autorizados.
 - 2. Informe de requerimientos para la creación, modificación, reforma o extinción de la normativa para ejecutar el control de larga distancia internacional y sistemas no autorizados
 - 3. informe de resultados del control del servicio telefónico de larga distancia internacional y sistemas no autorizados.
 - 4. Informe técnico consolidado del control de larga distancia internacional y sistemas no autorizados, ejecutado por las Coordinaciones Zonales y la Dirección de Oficina Técnica.
 - 5. Informe de seguimiento del procedimiento administrativo sancionador de larga distancia internacional y sistemas no autorizados, ejecutado por las Coordinaciones Zonales y la Dirección de Oficina Técnica.
 - ii. Gestión de Control de Seguridad de Redes y Datos Personales
 - 1. Propuestas de procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para el control de la seguridad de las redes de telecomunicaciones, seguridad de las comunicaciones y seguridad de datos personales.
 - 2. Informe de requerimientos para la creación, modificación, reforma o extinción de la normativa para el control de la seguridad de las redes de telecomunicaciones, seguridad de las comunicaciones y seguridad de datos personales.
 - 3. Informe de control de seguridad de las redes, seguridad de las comunicaciones y protección de datos personales Informe de amenazas y vulnerabilidades receptadas de socios estratégicos a través del centro de respuesta a incidentes informáticos.
 - 4. Informe de supervisión a los prestadores de servicios de telecomunicaciones de interceptaciones legales.
 - 5. Informe de control técnico a los prestadores de servicios de telecomunicaciones por la adopción de medidas técnicas y de gestión necesarias para preservar la seguridad de sus servicios, la invulnerabilidad de la red y la protección de datos personales.
 - 6. Informe de alertas preventivas remitidas a los prestadores de servicios de telecomunicaciones a fin de prevenir las amenazas y vulnerabilidades en sus redes.

7. Informe de supervisión del control de seguridad de redes y datos personales, ejecutado por las Coordinaciones Zonales y la Dirección de Oficina Técnica.
8. informe de supervisión del control de seguridad de redes y datos personales por el procedimiento administrativo sancionador ejecutado por las Coordinaciones Zonales y la Dirección de Oficina Técnica.
9. Informes para la suspensión de los servicios de régimen general de telecomunicaciones en el ámbito de seguridad de (as redes de telecomunicaciones, seguridad de las comunicaciones y seguridad de datos personales.

1.2.1.3.4. Gestión de Homologación de Equipos.-

I. Misión:

Homologar y certificar los equipos terminales de telecomunicaciones que utilicen el espectro radioeléctrico y se conecten a redes públicas de telecomunicaciones en el país y calificar laboratorios técnicos de certificación, mediante el cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente, con el propósito de evitar daños en las redes de telecomunicaciones, interferencias perjudiciales, afectación a los servicios de telecomunicaciones, y operación de terminales robados o adulterados.

II. Responsable: Director/a Técnico/a de Homologación de Equipos.

III. Atribuciones y responsabilidades:

- a. Proponer procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para: la homologación y certificación de equipos terminales de telecomunicaciones, la calificación de laboratorios de certificación técnica; y, la gestión de listas positivas y negativas.
- b. Identificar requerimientos para la creación, modificación, reforma o extinción de la normativa para la homologación y certificación de equipos terminales de telecomunicaciones, la calificación de laboratorios de certificación técnica; y, la gestión de listas positivas y negativas.
- c. Homologar y certificar los equipos terminales de telecomunicaciones que utilicen el espectro radioeléctrico y se conecten a redes públicas de telecomunicaciones.
- d. Supervisar el procedimiento de control previo y posterior a la comercialización y activación de equipos de telecomunicaciones homologados y certificados ejecutado por las Coordinaciones Zonales y la Dirección de Oficina Técnica.
- e. Calificar los laboratorios de certificación técnica.
- f. Gestionar las listas positivas y negativas.

- g. Cumplir las demás atribuciones y responsabilidades que le sean asignadas por la Coordinación Técnica de Control.
- IV. Gestiones Internas:
 - i. Gestión de Homologación de Equipos,
 - ii. Gestión de Manejo de Listas Positivas y Negativas.
- V. Productos y servicios:
 - i. Gestión de Homologación de Equipos
 - 1. Propuesta de procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para la homologación y certificación de equipos terminales de telecomunicaciones, la calificación de laboratorios de certificación técnica.
 - 2. Informe de requerimientos para la creación, modificación, reforma o extinción de la normativa para la homologación y certificación de equipos terminales de telecomunicaciones, la calificación de laboratorios de certificación técnica.
 - 3. Informes técnicos de homologación de equipos terminales de telecomunicaciones que utilicen el espectro radioeléctrico y se conecten a redes públicas de telecomunicaciones.
 - 4. Certificados de homologación de equipos terminales de telecomunicaciones que utilicen el espectro radioeléctrico y se conecten a redes públicas de telecomunicaciones.
 - 5. Certificado de Registro de equipos inhibidores de señal.
 - 6. Reporte de equipos homologados y certificados publicados en el portal institucional.
 - 7. Informe de supervisión de las actividades de control técnico realizado a la comercialización y activación de equipos de telecomunicaciones homologados y certificados, ejecutadas por las Coordinaciones Zonales y la Dirección de Oficina Técnica.
 - 8. Certificado de calificación y registro de laboratorios de certificación técnica.
 - 9. Propuesta de convenios de cooperación o reconocimiento mutuo con organismos o Instituciones internacionales para la homologación de equipos terminales.
 - ii. Gestión de Manejo de Listas Positivas y Negativas
 - 1. Propuesta de procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para la gestión de listas positivas y negativas.
 - 2. Informe de requerimientos para la creación, modificación, reforma o extinción de la normativa para la gestión de listas positivas y negativas.
 - 3. Informes técnicos de resultados del sistema de listas positivas y negativas.

4. Reportes estadísticos y de operación del sistema de listas positivas y negativas,
5. informes técnicos del control del cumplimiento de la normativa vigente de listas positivas y negativas.
6. Informe del estado de intercambio y de coordinación con los países de convenio o acuerdo para el bloqueo de terminales robados.
7. Informe y/o reportes del bloqueo de los terminales robados, perdidos o hurtados, incautados a las operadoras de SMA.
8. Informe de control previo y posterior de terminales que se usen u operen duplicados, adulterados, no homologados, robados.
9. Registro de IMEI's de equipos terminales ingresados al país, en cumplimiento a la normativa vigente.

1.3. **PROCESO ADJETIVO**

1.3.1. **Nivel de Asesoría**

1.3.1.1. **Gestión Estratégica y de Planificación.-**

I. **Misión:**

Coordinar, monitorear, evaluar y controlar los procesos estratégicos institucionales a través de la gestión de planificación, programas y proyectos e inversión, seguimiento; gestión por procesos y servicios, gestión de seguridad de la información, gestión de tecnologías de la información y gestión del cambio, mediante el cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente; para entregar productos y servicios de calidad.

II. **Responsable:** Coordinador/a General de Planificación y Gestión Estratégica.

III. **Atribuciones y responsabilidades:**

- a. Coordinar y monitorear la aplicación de las políticas, normas, lineamientos, metodologías, modelos, instrumentos y procedimientos emitidos por los organismos rectores de la planificación, de las finanzas públicas, de la administración pública y de control.
- b. Coordinar y monitorear los procesos de: gestión de planificación, inversión, seguimiento y evaluación; gestión por procesos, calidad y servicios, gestión de seguridad de la información, gestión de tecnologías de la información; y, gestión del cambio y cultura organizacional.
- c. Articular la formulación de los planes estratégico, plurianual, anual y de inversión para aprobación de la autoridad competente.
- d. Supervisar la organización del cuadro de mando integral y recomendar acciones preventivas y correctivas.

- e. Promover y coordinar proyectos de innovación, eficiencia, calidad y mejoramiento en la gestión Institucional que requiere la Institución con enfoque a satisfacer a sus clientes internos y externos.
- f. Concertar las métricas para evaluación del avance y cumplimiento de la planificación institucional.
- g. Coordinar con las áreas de la Institución el levantamiento y mantenimiento de información transversal de procesos y cumplimiento de indicadores.
- h. Coordinar, organizar y presentar planes, programas, proyectos, procesos, procedimientos y normativa interna referentes a los procesos bajo su responsabilidad, y vigilar la aplicación y cumplimiento de los mismos,
- i. Aprobar formatos e instructivos de trabajo referentes a los procesos bajo su responsabilidad, y vigilar la aplicación y cumplimiento de los mismos.
- j. Coordinar los procesos de seguimiento y evaluación al cumplimiento de la planificación institucional, la ejecución presupuestaria, la gestión de gobierno por resultados, los compromisos presidenciales, gabinetes itinerantes, disposiciones internas e Instrumentos
- k. Coordinar, asesorar y concertar las necesidades de adquisición y actualización de software, equipamiento y consultorías de manera articulada con las coordinaciones técnicas y generales.
- l. Coordinar y monitorear la aplicación de las políticas, normas, líneas de acción, metodologías, modelos, instrumentos y procedimientos emitidos por los organismos rectores de la administración pública y de control en materia de tecnologías de la Información y comunicaciones y seguridad de la información.
- m. Gestionar la implementación de políticas, normas técnicas, metodologías y herramientas del modelo de gestión pública institucional.
- n. Orientar la formulación y supervisar, evaluar e informar el cumplimiento de los planes anuales de trabajo de las Unidades Administrativas que están a su cargo,
- o. Planificar el desarrollo de actividades que comprendan el análisis, formación y asesoramiento sobre la mejora del clima laboral y cultura organizativa.
- p. Asesorar a las autoridades en la toma de decisiones en materia de planificación, seguimiento, procesos y tecnologías de la información y comunicación.
- q. Supervisar la implementación de seguridad de la información en la Institución y la aplicación de los controles relacionados,
- r. Cumplir las demás disposiciones y delegaciones emitidas por la Dirección Ejecutiva.

1.3.1.1.1. Gestión de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación.-

I. Misión:

Articular, ejecutar, monitorear y supervisar los procesos relacionados con la planificación estratégica y operativa; y los proyectos de gasto corriente e inversión en el marco del ordenamiento jurídico vigente, para promover el cumplimiento de los objetivos y metas de la planificación institucional.

II. Responsable: Director/a de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación.

III. Atribuciones y responsabilidades:

- a. Proponer procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo relacionadas con la planificación institucional.
- b. Aplicar las metodologías, modelos, instrumentos y procedimientos emitidos por los organismos rectores de la planificación y de las finanzas públicas para el normal desenvolvimiento de la gestión de planificación institucional.
- c. Formular, implementar y reformar los planes estratégico, plurianual, anual y de inversión para aprobación de la autoridad competente y presentar informes de seguimiento y evaluación.
- d. Elaborar, actualizar y evaluar portafolios de programas y proyectos institucionales e informar sobre su ejecución y presentar informes de avance y cumplimiento.
- e. Gestionar la calificación de prioridad de los planes, programas y proyectos de inversión.
- f. Monitorear e informar el cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales asumidas por los inversionistas.
- g. Gestionar el ingreso de información actualizada a los sistemas de seguimiento, requeridos por las entidades públicas competentes.
- h. Elaborar mecanismos de seguimiento para la ejecución de las metas y del presupuesto de la institución.
- i. Planificar y ejecutar las evaluaciones de planes, programas, proyectos e intervenciones, conforme a los lineamientos del organismo rector de la planificación nacional.
- j. Elaborar y presentar informes de rendición de cuentas,
- k. Revisar los riesgos de la planificación institucional.
- l. Presentar informes de seguimiento a la ejecución de resoluciones institucionales.
- m. Controlar el cumplimiento de las recomendaciones emitidas por los organismos de control,
- n. Dirigir el seguimiento a los compromisos de la institución.
- o. Planificar mecanismos de seguimiento a la ejecución de metas y presupuesto de la Institución a nivel central

- p. Planificar y ejecutar las evaluaciones de planes, programas, proyectos e intervenciones, conforme a los lineamientos del organismo rector de la planificación nacional.
 - q. Cumplir las demás atribuciones y responsabilidades que le sean asignadas por la Coordinación de Planificación y Gestión Estratégica.
- IV. Gestiones internas:
- i. Gestión de Planificación e Inversión
 - ii. Gestión de Seguimiento y Evaluación
- V. Productos y servicios:
- i. Gestión de Planificación e Inversión
 - 1. Propuestas de procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo referentes a la planificación institucional, formulación, seguimiento y evaluación de programas y proyectos para aprobación de la autoridad competente.
 - 2. Propuestas de planes estratégico, plurianual, anual y de inversión y sus reformas para aprobación de la autoridad competente.
 - 3. Portafolio de proyectos de gasto corriente e inversión, e informe de seguimiento.
 - 4. Informe consolidado de ejecución, monitoreo, seguimiento y evaluación de los planes estratégico, plurianual y anual y de inversiones.
 - 5. Reportes de cumplimiento de la Gestión de Riesgos de la Planificación Institucional.
 - 6. Informes sobre cambios o ajustes a la planificación y presupuesto institucional,
 - ii. Gestión de Seguimiento y Evaluación
 - 1. Propuestas de procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para el monitoreo, seguimiento y evaluación de la ejecución presupuestaria, resoluciones y recomendaciones.
 - 2. Informes de seguimiento a la ejecución presupuestaria.
 - 3. Informes de seguimiento a las resoluciones institucionales.
 - 4. Informes de seguimiento sobre el cumplimiento de las recomendaciones emitidas por los organismos de control y de los compromisos institucionales.
 - 5. Informes de seguimiento de la información registrada en los sistemas de seguimiento implementados por las entidades públicas competentes.
 - 6. Reportes de avances de gestión.

7. Informes consolidados sobre la gestión y los resultados de la planificación para las autoridades y registro en los sistemas de las entidades rectoras.

1.3.1.1.2. Gestión de Procesos, Calidad, Servicios y Cambio y Cultura Organizacional.-

I. Misión:

Gestionar los procesos, la calidad, los servicios, el cambio y la cultura organizacional y la seguridad de la información, mediante el cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente, con el fin de fomentar una cultura de mejora continua, y que responda a las necesidades de los usuarios.

II. Responsable: Director/a de Procesos, Calidad, Servicios y Cambio y Cultura Organizacional.

III. Atribuciones y responsabilidades:

- a. Proponer procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo relacionados con la gestión por procesos, calidad, gestión por servicios, cambio y cultura organizacional y seguridad de la información.
- b. Asesorar en el levantamiento y documentación de procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas requeridas para la gestión interna de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.
- c. Participar en la definición e implementación de políticas, normas, protocolos, instrumentos, metodologías y lineamientos para la administración por procesos, servicios y seguridad de la información de la institución.
- d. Realizar diagnósticos sobre la situación actual y deseada de la Institución en relación a la gestión de los procesos, servicios y seguridad de la información institucional para promover e implementar acciones preventivas, de corrección y de mejora continua.
- e. Presentar informes del impacto de los cambios generados por la implementación de los proyectos de mejora de procesos y servicios.
- f. Difundir a los servidores públicos de la Institución las políticas, objetivos, procesos, metodologías y herramientas para la administración por procesos, servicios y seguridad de la información.
- g. Documentar, custodiar, implementar, comunicar y gestionar la arquitectura de procesos, servicios y seguridad de la información,
- h. Monitorear y controlar: los procesos y servicios, su ciclo de mejora continua, el cambio y la cultura organizacional y la seguridad de la información.
- i. Realizar evaluaciones periódicas de la calidad de los servicios institucionales a nivel central y desconcentrado, tanto desde la perspectiva del usuario como de los estándares definidos por la

- Institución mediante la implementación de los mecanismos de aseguramiento y control de calidad que se definan para el efecto.
- j. Supervisar los planes y acciones de mejora de los procesos, servicios, el cambio y cultura organizacional y la seguridad de la información
 - k. Facilitar la operación del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional;
 - l. Presentar propuestas para mejora de los instrumentos de institucionalidad de la ARCOTEL.
 - m. Evaluar riesgos relacionados con procesos y seguridad de la información.
 - n. Cumplir las demás atribuciones y responsabilidades que le sean asignadas por la Coordinación de Planificación y Gestión Estratégica.
- IV. Gestiones Internas:
- i. Gestión de Procesos, Calidad, Servicios y Seguridad de la Información,
 - ii. Gestión de Cambio y Cultura Organizacional.
- V. Productos y servicios:
- i. Gestión de Procesos, Calidad, Servicios y Seguridad de la Información
 - 1. Propuestas de procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo relacionados con la gestión por procesos, calidad y gestión por servicios, y seguridad de la información para aprobación de la autoridad competente.
 - 2. Informe de diagnóstico sobre la situación actual y deseada de la Institución en relación a la gestión de los procesos, servicios y seguridad de la información.
 - 3. Informe de gestión de procesos, calidad, servicios, y seguridad de la información.
 - 4. Programa de seguimiento al Plan de mejoramiento continuo institucional;
 - 5. Informe de control y monitoreo de procesos, servicios y seguridad de la información.
 - 6. Manual de procesos institucional.
 - 7. Informe de acciones correctivas y preventivas aplicadas a los productos, servicios y procesos mejorados.
 - 8. Informes del avance de la implementación de los modelos de gestión de servicios, administración por procesos y mejoramiento de calidad, en cada uno de los niveles de la institución.
 - 9. Portafolio de servicios institucional.
 - 10. Lista maestra de documentos de procesos y servicios; y, archivo físico y digital de los documentos aprobados como resultado de la gestión por procesos y servicios de la Institución.

11. Informe sobre la evaluación de riesgos relacionados con procesos y seguridad de la información.
 12. Informe de canalización de denuncias, sugerencias, quejas, reclamos o felicitaciones que desean realizar los ciudadanos por prestación de servicios institucionales.
- ii. Gestión de Cambio y Cultura Organizacional
1. Propuestas de procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo relacionada con cambio y cultura organizacional.
 2. Informes del impacto de los cambios generados por la implementación de los proyectos de mejora de procesos y servicios.
 3. Informe de medición del cambio y cultura organizacional.
 4. Planes de acción para mejora del cambio y cultura organizacional.
 5. Propuestas de mejora de instrumentos de institución al jidad de la ARCOTEL.
 6. Estudios de implementación de metodologías, herramientas y estándares que contribuyan a la calidad y mejoramiento de clima y cultura organizativa.
 7. Registros de servicios institucionales prestados, su operación, capacidad instalada y cantidad de usuarios atendidos en los mismos.
- 1.3.1.1.3. Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación.-
- I. Misión:

Diseñar, planificar y gestionar planes, proyectos, aplicaciones, sistemas, servicios y procesos relacionados con las tecnologías de la información y comunicación, aplicando mejores prácticas y la normativa relacionada para brindar el soporte técnico y asesoría en el uso de recursos y servicios informáticos.
 - II. Responsable: Director/a de Tecnologías de la información y Comunicación.
 - III. Atribuciones y responsabilidades:
 - a. Elaborar y proponer procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo relacionadas con la gestión de la tecnología informática y la comunicación.
 - b. Dirigir, gestionar y evaluar la implementación del Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI) para aprobación de la autoridad competente alineado al plan estratégico institucional y a las políticas y objetivos gubernamentales.
 - c. Administrar las metodologías y disponer estudios de factibilidad para la formulación, aprobación, ejecución y control del portafolio de proyectos de TIC propios o adquiridos, así como los recursos humanos, físicos, de infraestructura tecnológica y financiera; de

- modo que sean correctamente implementados y difundidos en la institución pública.
- d. Gestionar el ciclo de vida de las aplicaciones y sistemas informáticos para automatizar y mejorar los procesos internos y los servicios al ciudadano.
 - e. Administrar el soporte técnico, promover el cambio y la renovación continua, la capacidad, disponibilidad y continuidad de los aplicativos, sistemas y servicios informáticos, de acuerdo a las políticas, análisis de requerimientos de implementación e implantación y prioridades emitidas en el PETI.
 - f. Realizar el entrenamiento para usuarios internos y externos, sobre los aplicativos, sistemas y servicios automatizados que brinda la Institución y su disponibilidad.
 - g. Gestionar auditorías informáticas.
 - h. Elaborar acuerdos e indicadores de niveles de servicio y calidad a nivel interno y externo de los aplicativos, proyectos, sistemas y servicios informáticos de la institución, para aprobación de la autoridad competente,
 - i. Dirigir la elaboración de manuales e informes técnicos relacionados a los procedimientos, instructivos, indicadores de medición que permitan la implementación, uso, aplicación, optimización, control, evaluación y requerimientos de cambio de los aplicativos, sistemas y servicios informáticos de la institución.
 - j. Asesorar a las unidades de la entidad en temas de mejoramiento tecnológico para los procesos de la institución.
 - k. Cumplir las demás atribuciones y responsabilidades que le sean asignadas por la Coordinación de Planificación y Gestión Estratégica.
- IV. Gestiones Internas;
- i. Gestión de Planificación Informática y Aseguramiento de la Calidad
 - ii. Gestión de Desarrollo de Aplicaciones
 - iii. Gestión de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática
 - iv. Gestión de Soporte Técnico Interno
- V. Productos y servicios:
- i. Gestión de Planificación Informática y Aseguramiento de la Calidad
1. Propuestas de procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo relacionadas con la planificación informática y aseguramiento de la calidad.
 2. Propuesta de Pían Estratégico Informático.
 3. Informe de ejecución del Plan Estratégico Informático.
 4. Plan de auditorías informáticas.
 5. Propuesta de Plan de Continuidad, Contingencia y Recuperación de Desastres.

6. Catálogo de servicios informáticos.
7. Términos de referencia, especificaciones funcionales y técnicas para la contratación de servicios de comunicación, equipos paquetes y sistemas informáticos.
8. Informe de asesoría para la implementación de nuevos proyectos en tecnologías de la información y comunicación.
9. Informe de medición del desempeño de los procesos, de la ejecución de los proyectos y acuerdos de los niveles de servicios de los sistemas informáticos.

ii. Gestión de Desarrollo de Aplicaciones

1. Propuestas de procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo relacionadas con el desarrollo de aplicaciones.
2. Manual de metodologías y estándares para el desarrollo de software.
3. Manual de usuario y manual técnico de aplicaciones desarrolladas.
4. Informe anual de evaluación de nuevas tecnologías de la información y comunicación aplicadas en componentes de software.
5. Informe trimestral de la administración de aplicaciones de software.
6. Plan de trabajo de mantenimiento de aplicaciones e informe del mantenimiento de aplicaciones.
7. Aplicaciones desarrolladas a la medida en base a Metodologías y estándares para el desarrollo de software definidos.
8. Informe de gestión de componentes de software.
9. Informes de gestión de pasa a producción de los sistemas informáticos desarrollados, proyectos informáticos y seguimiento y control de incidentes de las aplicaciones, sistemas informáticos desarrollados, adquiridos o adoptados;
10. Informes de administración de sistemas informáticos y transferencia de conocimiento de las aplicaciones implementadas.

iii. Gestión de Infraestructura Tecnológica y Seguridad Informática

1. Propuestas de procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo relacionadas con infraestructura tecnológica y seguridad informática.
2. Manuales y documentos técnicos de la arquitectura de infraestructura de data center, software base y comunicaciones.
3. Memorias técnicas de equipos, sistemas y paquetes informáticos.
4. Plan anual de mantenimiento preventivo de arquitectura de infraestructura de data center, software base y comunicaciones.
5. Plan de mejora de la arquitectura de infraestructura de data center, software base y comunicaciones.
6. Informe de requerimientos y mantenimientos preventivos y correctivos de arquitectura de infraestructura de data center, software base y comunicaciones.
7. Informe de novedades trimestrales de infraestructura de data center, software base y comunicaciones.

8. Informe de implantación de planes de continuidad, contingencia y de recuperación de desastres.
 9. Manuales, procedimientos y estándares de operación y monitoreo de equipos, redes, bases de datos, servidores de aplicaciones web
 10. Informes periódicos del centro de datos, puntos de energía eléctrica polarizada, estabilizada y redes de datos y voz
 11. Informe de gestión y monitoreo de la infraestructura de data center, software base y comunicaciones.
- iv. Gestión de Soporte Técnico Interno:
1. Propuestas de procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo relacionadas con el soporte técnico interno.
 2. Plan de Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos informáticos para usuario final.
 3. Informe del servicio de mesa de ayuda y punto único de contacto de soporte interno.
 4. Informe de capacitación técnica y de usuarios finales sobre los servicios informáticos.
 5. Inventario de soporte tecnológico, respaldos y restauraciones.
 6. Registro de requerimientos, aprobaciones, asignaciones, renovaciones de cuenta y perfiles, priorizadas, escaladas y efectivamente atendidas.
 7. Actas entrega recepción de hardware y software a los usuarios finales.
 8. Informes de incidentes atribuidos al soporte de servicios de TI y escalados a otros niveles para atención.
 9. Informes periódicos del número de activos, y planes de reposición de software y hardware.

1.3.1.2. Gestión Jurídica.-

I. Misión:

Asesorar, coordinar y controlar la gestión legal institucional, mediante la aplicación del ordenamiento jurídico vigente para proporcionar seguridad jurídica en los actos administrativos institucionales.

II. Responsable: Coordinador/a General Jurídico/a.

III. Atribuciones y responsabilidades:

1. Asesorar jurídicamente a la máxima autoridad de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, para la toma de decisiones de conformidad con la Constitución, la legislación y demás normativa vigente.

2. Coordinar y controlar la ejecución de los procesos de las Direcciones de Patrocinio y Coactivas; Asesoría Jurídica; e. Impugnaciones.
3. Coordinar, concertar y presentar planes, procesos, procedimientos y demás normativa interna referente a los procesos bajo su responsabilidad, y vigilar la aplicación y cumplimiento de los mismos.
4. Aprobar formatos e instructivos de trabajo referentes a los procesos bajo su responsabilidad, y vigilar la aplicación y cumplimiento de los mismos.
5. Asesorar jurídicamente sobre la correcta aplicación e interpretación de normas legales, en temas relacionados con la misión institucional y en las áreas de derecho aplicables.
6. Coordinar la atención de requerimientos de información presentados por los organismos de control.
7. Coordinar y gestionar con las entidades competentes la defensa jurídica del Estado Ecuatoriano en el ámbito de las competencias institucionales.
8. Orientar la formulación, supervisar, evaluar e informar el cumplimiento de los planes anuales de trabajo de las Unidades Administrativas que están a su cargo.
9. Proponer y participar en la elaboración y actualización de la normativa legal que regula la gestión de la institución.
10. Legalizar los proyectos de acuerdos, reglamentos, resoluciones, contratos, convenios y otros instrumentos jurídicos solicitados por la autoridad institucional.
11. Cumplir las demás disposiciones y delegaciones emitidas por la Dirección Ejecutiva.

1.3.1.2.1 Gestión de Patrocinio y Coactivas. -

I. Misión:

Planificar, organizar, ejecutar y controlar la gestión del patrocinio judicial, extrajudicial y la recuperación de obligaciones por la vía coactiva, a fin de garantizar la seguridad jurídica en los actos administrativos institucionales.

II. Responsable: Director/a de Patrocinio y Coactivas.

III. Atribuciones y responsabilidades:

- a. Proponer procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo referentes a la gestión de patrocinio y coactivas.
- b. Ejercer el patrocinio judicial de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y coordinar con la Procuraduría General del Estado (PGE) y demás entidades públicas, según sea el caso, sobre las acciones en defensa de los intereses del Estado en el ámbito de las telecomunicaciones, cuando legalmente corresponda.

- c. Asesorar sobre alternativas de solución de conflictos a nivel institucional.
 - d. Administrar el archivo y catastro de los procesos judiciales o de cualquier otra índole, en los cuales sea parte la ARCOTEL.
 - e. Informar sobre el estado de los procesos judiciales o de cualquier otra índole, en que actúe como parte la ARCOTEL.
 - f. Ejecutar y controlar el manejo de los procedimientos coactivos a nivel nacional.
 - g. Asesorar y absolver consultas inherentes al ejercicio de la jurisdicción coactiva.
 - h. Informar de la ejecución del proceso coactivo.
 - i. Presentar informes periódicos de las medidas cautelares o de ejecución realizadas en el ejercicio de la jurisdicción coactiva.
 - j. Administrar el inventario de bienes sobre los que se efectúen medidas cautelares o de embargo,
 - k. Ejercer las funciones, representaciones y delegaciones que le asigne la autoridad competente.
 - l. Participar en la elaboración y actualización de la normativa legal que regula la gestión de la institución,
 - m. Cumplir las demás disposiciones emitidas por la Coordinación General Jurídica.
- V. Gestiones internas:
- i. Gestión de Patrocinio
 - ii. Gestión de Coactivas
- VI, Productos y servicios: i.
- Gestión de Patrocinio
- 1. Propuestas de procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo referentes a la gestión de patrocinio.
 - 2. Informes de patrocinio judicial y constitucional.
 - 3. Contestaciones a las demandas y denuncias, en el ámbito de su competencia.
 - 4. Escritos de pruebas, alegatos y demás petitorios legales.
 - 5. Contestaciones y petitorios en procesos alternativos de solución de conflictos.
 - 6. Sentencias y actos resolutive judiciales y extrajudiciales;
 - 7. Informes del estado de los procesos judiciales y de otra índole, cuya responsabilidad sea de la Unidad.
 - 8. Inventario actualizado de procesos judiciales y de otra índole.
 - 9. Informes periódicos de gestión.
 - 10. Informes de supervisión y monitoreo de la gestión desconcentrada.
 - 11. Informes de representación y delegación.
 - 12. Informes de cumplimiento de atribuciones y responsabilidades que le sean asignadas por la Coordinación General Jurídica.

ii. Gestión de Coactivas

1. Propuestas de procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo referentes a la gestión coactiva.
2. Informe de registro de autos de pago.
3. Citaciones de autos de pago.
4. Providencias de medidas cautelares, embargo, peritajes y avalúo y remate de bienes embargados, calificación de posturas y de archivo de proceso.
5. Autos de adjudicación de bienes.
6. Notificaciones de autos y providencias.
7. Criterios y absolución de consultas.
8. Inventario de procesos coactivos, debidamente actualizado, foliado y numerado.
9. Informe de gestión de los procedimientos coactivos.
10. Informes de supervisión y monitoreo de la gestión coactiva desconcentrada.

1.3.1.2.2 Gestión de Asesoría Jurídica.-

I. Misión:

Asesorar en el ámbito jurídico a las autoridades, Unidades Administrativas entidades y organismos sobre la base de la aplicación de las normas del ordenamiento legal, garantizando la seguridad jurídica en los actos administrativos institucionales.

II. Responsable: Director/a de Asesoría Jurídica. III.

Atribuciones y responsabilidades:

- a. Proponer procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo referentes a la asesoría jurídica.
- b. Asesorar legalmente a las autoridades y Unidades Administrativas de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), en materias relacionadas con las competencias de la Institución.
- c. Absolver consultas jurídicas de usuarios internos de la ARCOTEL, en observancia de las disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias y de la normativa vigente al sector de las telecomunicaciones.
- d. Elaborar criterios jurídicos en temas de interés institucional.
- e. Elaborar proyectos de consultas al Procurador General del Estado, Contralor General del Estado y a otras autoridades de las instituciones y empresas del Estado.
- f. Participar en la elaboración y actualización de la normativa legal que regula la gestión de la institución.

- g. Revisar las propuestas de acuerdos, reglamentos, resoluciones, contratos, convenios y otros instrumentos jurídicos solicitados por la autoridad institucional, a fin de ponerlos en consideración de la Coordinación General Jurídica.
- h. Asesorar en la atención de requerimientos de información presentados por los organismos de control.
- i. Emitir criterios jurídicos o absolver consultas relacionados con la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, su Reglamento General y la normativa emitida por el órgano rector de la Contratación Pública.
- j. Cumplir las demás disposiciones emitidas por la Coordinación General Jurídica.

IV. Productos y servicios:

- 1. Propuestas de procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo referentes a la asesoría jurídica.
- 2. Propuestas de criterios jurídicos para normativa interna y convenios.
- 3. Propuestas de criterios jurídicos y pronunciamientos legales y asesoramiento legal.
- 4. Informes jurídicos de aplicación de las normas del ordenamiento jurídico nacional e institucional.
- 5. Propuestas de criterios y pronunciamientos legales.
- 6. Proyectos de consultas al Procurador General del Estado, Contralor General del Estado y a otras autoridades de las instituciones y empresas del Estado, para suscripción de la autoridad competente.
- 7. Informes de revisión de las propuestas de resoluciones, contratos, convenios y otros instrumentos jurídicos solicitados por la autoridad institucional.
- 8. Informes de asesoría brindada sobre convenios, donaciones, comodatos, expropiaciones, arrendamientos y demás instrumentos legales.
- 9. Propuesta de respuesta para atención de requerimientos de información presentados por los organismos de control
- 10. Criterios o pronunciamientos en materia de contratación pública.
- 11. Informes de seguimiento y gestión integral realizados a las demandas, acciones, reclamos y juicios en sedes administrativas, judiciales, civiles, penales, arbitrales o constitucionales.

1.3.1.2.3 Gestión de Impugnaciones. -

I. Misión:

Planificar, organizar y controlar la sustanciación de los reclamos o recursos administrativos presentados en contra de los actos administrativos o resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

- II. Responsable: Director/a de Impugnaciones.
- III. Atribuciones y responsabilidades:
 - a. Proponer procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo referentes a la gestión de impugnaciones a nivel nacional, para la aprobación de la autoridad competente,
 - b. Sustanciar los reclamos o recursos administrativos presentados en contra de los actos administrativos o resoluciones emitidas por la ARCOTEL, con excepción de aquellos que sean efectuados dentro de procesos administrativos de contratación pública.
 - c. Asesorar y absolver consultas sobre el procedimiento administrativo de reclamaciones o recursos administrativos.
 - d. Ejecutar e instruir, en el ámbito jurídico, sobre el inicio del procedimiento administrativo sancionador por contravenciones, así como en su ejecución.
 - e. Administrar el archivo y catastro de los reclamos o recursos administrativos presentados.
 - f. Controlar la actualización del sistema informático de procedimientos sancionadores por contravenciones y sus sanciones.
 - g. Informar sobre el estado de los trámites de redamos y recursos administrativos que se encuentren bajo la responsabilidad de la Dirección.
 - h. Ejecutar y controlar el manejo de los procesos de reclamos y recursos administrativos a nivel nacional.
 - i. Informar sobre la sustanciación de los reclamos o recursos administrativos presentados,
 - j. Cumplir las demás disposiciones emitidas por la Coordinación General Jurídica.
- IV. Productos y servicios:
 - 1. Propuestas de procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo referentes a la gestión de impugnaciones.
 - 2. Providencias de aclaración, subsanación o complementación de reclamos o recursos administrativos.
 - 3. Providencias de sustanciación de reclamos y recursos administrativos.
 - 4. Auto de suspensión de actos administrativos.
 - 5. Informe jurídico de reclamación, apelación, reposición y revisión.
 - 6. Proyectos de resolución de reclamación, apelación, reposición y revisión.
 - 7. Inventario de procesos de reclamos y recursos administrativos.
 - 8. Informe de gestión de procesos de reclamos y recursos administrativos.
 - 9. Informes de supervisión y monitoreo de la gestión desconcentrada dentro de ámbito de impugnaciones.

1.3.1.3. Gestión de Auditoría Interna,-

I. Misión:

Asesorar a las autoridades de la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones, en el análisis, desarrollo, implantación y mantenimiento de los sistemas y procesos institucionales, evaluando el Control Interno y verificando que las actividades y operaciones se ajusten a la normatividad técnica y legal vigentes.

II. Responsable: Director/a de Auditoría Interna.

III. Atribuciones y responsabilidades:

- a. Elaborar el Plan Anual de Control de la Dirección.
- b. Informar a la Contraloría General del Estado, para que determine las responsabilidades administrativas, civiles e indicios de responsabilidad penal, conforme lo previsto en los artículos 39, inciso segundo, 45, 52, 53, 66 y 67 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, la cual realizará el control de calidad que corresponda.
- c. Realizar auditorías de gestión y exámenes especiales de evaluación de la gestión operativa, administrativa, financiera, técnica y otras actividades de control.
- d. Aplicar exámenes especiales imprevistos, previa autorización de la Contraloría General del Estado o por disposición de la máxima autoridad de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.
- e. Verificar el cumplimiento de las recomendaciones establecidas en los informes de auditoría.
- f. Absolver consultas planteadas por autoridades y personal de la entidad.
- g. Evaluar las operaciones y actividades de la institución, a través de auditorías de gestión y exámenes especiales, por disposición expresa de la máxima autoridad institucional.
- h. Evaluar la eficacia del sistema de control interno, la administración de riesgos institucionales, la efectividad de las operaciones y el cumplimiento de leyes, normas y regulaciones vigentes.

IV. Productos y servicios:

1. Plan Anual de Control.
2. Informes de la ejecución del plan anual de control.
3. Informes de auditorías operacionales.
4. Informes de auditorías de gestión y de exámenes especiales planificados e imprevistos.
5. Informes de cumplimiento de las recomendaciones y sanciones establecidas en los informes de auditoría.

6. Documentos de absolución de consultas e Informes de pronunciamientos.
7. Informes trimestrales de las actividades cumplidas por la Dirección de Auditoría Interna, presentados a la Contraloría General del Estado.
8. Otros informes e información requeridos por la Contraloría General del Estado.

1.3.1.4. Gestión de Comunicación Social.-

I. Misión:

Difundir y promocionar la gestión institucional a través de la administración de los procesos de comunicación, imagen y relaciones públicas, en aplicación de las directrices emitidas por las entidades rectoras, el Gobierno Nacional y el marco normativo vigente, garantizando una información libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa.

II. Responsable: Responsable de Comunicación Social.

III. Atribuciones y responsabilidades:

- a. Proponer estrategias comunicacionales, publicitarias y de relaciones públicas en el corto, mediano y largo plazo para informar, posicionar y difundir las decisiones, directrices, acciones y actividades institucionales a nivel nacional e internacional.
- b. Elaborar y ejecutar los planes, programas y proyectos de comunicación, imagen institucional y relaciones públicas validados por la máxima autoridad y alineados a las políticas emitidas por las entidades gubernamentales rectoras en esta materia y realizar su evaluación.
- c. Dirigir, coordinar y supervisar la elaboración, producción, edición, difusión y distribución de material informativo y piezas comunicacionales para promover la gestión institucional, alineados a las políticas emitidas por las entidades rectoras.
- d. Realizar el monitoreo y análisis del posicionamiento de la gestión institucional, a través del reconocimiento social y de la opinión pública y proponer estrategias para su consolidación, en su ámbito de gestión de forma alineada a las políticas establecidas por las entidades rectoras.
- e. Asesorar a las y los servidores, funcionarios y autoridades de la entidad en temas referentes a la comunicación, imagen y gestión de relaciones públicas institucionales, en el contexto de la política establecida por el gobierno nacional y el marco legal vigente.
- f. Coordinar con la Unidad de Gestión del Cambio y Cultura Organizativa, la actualización de los canales de comunicación, cartelera institucional y señalética interna.

- g. Articular con las áreas institucionales pertinentes, la recopilación y análisis de la información y generación de reportes relativos a la satisfacción y opinión ciudadana sobre los productos y servicios institucionales y procesos de vinculación.
 - h. Coordinar de forma permanente la actualización de la información del portal web institucional y los contenidos de las redes sociales, en función de los lineamientos determinados por el gobierno nacional y de las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley Orgánica de Comunicación y demás base legal vigente.
 - i. Aplicar las acciones establecidas en los manuales institucionales, instructivos y procedimientos de imagen corporativa, comunicación estratégica y relaciones públicas.
 - j. Proveer los recursos e Información requerida por el ente rector para el cumplimiento de la política pública de comunicación.
 - k. Observar y ejercer las atribuciones que le asigne la autoridad competente de conformidad con las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica de Comunicación, Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás normas vigentes.
- IV. Gestiones Internas:
- i. Gestión de Comunicación Interna i
 - ii. Gestión de Publicidad y Marketing
 - iii. Gestión de Relaciones Públicas y Comunicación Externa
- V. Productos y Servicios:
- i. Gestión de Comunicación Interna
 - 1. Archivo e índice clasificado y ordenado de productos comunicacionales impresos, gráficos, audiovisuales, digitales.
 - 2. Archivo de documentos oficiales de respuesta a las solicitudes de asesoría técnica.
 - 3. Cartelera y/o boletín informativo institucional actualizado en todas las dependencias de la entidad.
 - 4. Informes de cobertura mediática, crisis y prospectiva de escenarios, talleres, eventos de las actividades de las autoridades, funcionarios y servidores de la institución.
 - 5. Manual, instructivo y procedimiento de gestión de la comunicación, imagen, relaciones públicas y estilos actualizados, en base a las políticas emitidas por las entidades rectoras.
 - 6. Agenda de eventos y actos protocolarios institucionales.
 - 7. Propuestas de discursos, guiones, reseñas informativas y comunicaciones para los voceros oficiales de la Institución alineadas a las políticas emitidas por la Secretaría Nacional de Comunicación.

8. Informes de talleres, eventos y cursos de fortalecimiento para la gestión de la comunicación, imagen y relaciones públicas.
 9. Informes de crisis y prospectiva de escenarios y estrategias comunicacionales propuestas,
 10. Reportes diarios de monitoreo de prensa, análisis de tendencias mediáticas y escenarios.
 11. Página web, intranet y cuentas de redes sociales actualizadas de conformidad a las disposiciones legales vigentes.
 12. Planes, programas, proyectos de comunicación, imagen corporativa y relaciones públicas e informes de ejecución y avance.
- ii. Gestión de Publicidad y Marketing
1. Archivo digital y/o físico de artes y diseños de material promocional y de difusión.
 2. Memoria gráfica, auditiva, visual y multimedia de la gestión institucional.
 3. Mensaje contestadora y audio holding institucional en la central telefónica.
 4. Señalética institucional, directorio e imagen documentaría de la entidad.
 5. Brief publicitario institucional.
 6. Campañas al aire (informativas, marketing, publicitarias, etc.).
 7. Material POP institucional (afiches, avisos, trípticos, folletos, cuadernos, boletines informativos, etc.).
 8. Informe de uso y atención de las herramientas de contacto ciudadano y relacionamiento interno.
 9. Informe de estrategias y planificación de medios de comunicación (ATL).
 10. Informe de ejecución post-campaña con indicadores de alcance, frecuencia, TRP's.
 11. Piezas comunicacionales informativas y promocionales.
- iii. Gestión de Relaciones Públicas y Comunicación Externa
1. Base de datos sistematizada de medios, actores estratégicos y autoridades que interactúan en la difusión de la gestión.
 2. Agenda de medios y ruedas de prensa.
 3. Informe de difusión de la gestión institucional en los medios y resultados.
 4. Fichas de información institucional (Ayudas memoria).
 5. Informes de réplicas en medios de comunicación.
 6. Réplicas a medios de comunicación.

1.3.2. Nivel de Apoyo

1.3.2.1. Gestión Administrativa Financiera.-

I. Misión:

Coordinar, monitorear y controlar la gestión institucional en el ámbito financiero, administrativo de talento humano y contratación pública, observando las normativas legales vigentes y los mecanismos de control definidos por las instituciones competentes y la máxima autoridad de la organización, conforme la planificación Institucional.

II. Responsable: Coordinador/a General Administrativo/a Financiero/a.

III. Atribuciones y responsabilidades:

- a. Coordinar las actividades financieras, administrativas, y de talento humano, de conformidad con las directrices impartidas por la autoridad y con lo dispuesto en las leyes, reglamentos y normas.
- b. Aprobar los actos administrativos y la normativa interna concerniente a la gestión financiera, administrativa y de talento humano.
- c. Controlar y evaluar las políticas y estrategias para el fortalecimiento del desarrollo institucional dotando de recursos humanos, administrativos y financieros.
- d. Coordinar e impulsar el proceso de consolidación, ejecución y evaluación presupuestaria.
- e. Coordinar la formulación del Plan Anual de Contratación.
- f. Autorizar los gastos asignados en e¹ presupuesto conforme lo establecido en las Leyes, Reglamentos y demás normativa vigente.
- g. Aprobar los pliegos para los procesos de contratación pública de bienes, servicios, obras y consultoría. de conformidad con la delegación de la Máxima Autoridad.
- h. Controlar el cumplimiento de los Planes Anuales de Trabajo de las Direcciones a su cargo.
- i. Asesorar a la Máxima Autoridad en materia de su competencia.
- j. Coordinar, formular y presentar planes, procesos, procedimientos y demás normativa interna referente a los procesos bajo su responsabilidad, y vigilar la aplicación y cumplimiento de los mismos.
- k. Aprobar formatos e instructivos de trabajo referentes a los procesos bajo su responsabilidad, y vigilar la aplicación y cumplimiento de los mismos.
- l. Orientar, sistematizar y presentar las necesidades de adquisición y actualización de software, equipamiento y consultorías de manera articulada con las coordinaciones técnicas y generales.
- m. Formular y poner en conocimiento de la máxima autoridad, para su autorización, las resoluciones para ejecutar los procesos de venta, remate, donación o destrucción de bienes institucionales.

- n. Monitorear la ejecución de los procesos relacionados con los ingresos y egresos institucionales.
- o. Orientar la formulación y supervisar, evaluar e informar el cumplimiento de los planes anuales de trabajo de las Unidades Administrativas que están a su cargo.
- p. Coordinar y evaluar los procedimientos de contratación pública.
- q. Controlar el sistema integrado de talento humano y sus subsistemas.
- r. Garantizar la disponibilidad de los bienes institucionales, mediante la adquisición y el mantenimiento de los mismos.
- s. Autorizar los gastos establecidos en el presupuesto y ordenar pagos con la autorización previa expresa de la autoridad competente.
- t. Planificar en coordinación con la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica, la ejecución del presupuesto institucional de conformidad con los planes, programas y proyectos establecidos.
- u. Cumplir las demás disposiciones y delegaciones emitidas por la Dirección Ejecutiva.

1.3.2.1.1. Gestión de Talento Humano.-

1. Misión:

Planificar, ejecutar, supervisar y evaluar el sistema integrado de desarrollo del talento humano, de acuerdo con la normativa vigente, a fin de propender al desarrollo profesional, técnico y personal para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad y productividad en la gestión interna.

II. Responsable: Director/a de Talento Humano.

III. Atribuciones y responsabilidades:

- a. Proponer procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo referentes a la gestión del talento humano.
- b. Elaborar Informes técnicos para estructuración y reestructuración institucional de procesos, unidades o áreas.
- c. Planificar el Talento Humano Institucional.
- d. Coordinar el programa de prácticas y pasantías pre-profesionales.
- e. Presentar los proyectos de manuales de descripción, valoración y clasificación de puestos y sus reformas.
- f. Presentar proyectos de normativa interna para aprobación de la autoridad competente.
- g. Disponer el cumplimiento de las normativas técnicas emitidas por el organismo rector del talento humano.
- h. Atender a requerimientos formulados por entidades de control interno y externo en materia de talento humano.
- i. Administrar el sistema automatizado de control de asistencia del personal a nivel nacional.

- j. Presentar el plan anual de vacaciones a nivel nacional.
 - k. Gestionar el otorgamiento de licencias y comisiones de servicio con y sin remuneración en el ámbito nacional.
 - l. Atender los requerimientos de: traslados, traspasos, cambios administrativos, encargos y subrogaciones en el ámbito nacional,
 - m. Administrar el régimen disciplinario y participar en la sustanciación de sumarios administrativos o visto bueno,
 - n. Aplicar y gestionar el sistema integrado de talento humano y sus subsistemas.
 - o. Administrar la nómina del personal activo y pasivo de la Institución,
 - p. Administrar el sistema presupuestario de remuneraciones y nómina.
 - q. Mantener actualizado los registros de retenciones en el sistema integrado de tributación,
 - r. Administrar el proceso de concesión de anticipos de remuneraciones,
 - s. Elaborar y poner en consideración de las autoridades institucionales para su aprobación, el plan de capacitación anual y desarrollo de competencias del talento humano, sus componentes y presupuesto,
 - t. Cumplir las demás atribuciones y responsabilidades que le sean asignadas por la Coordinación General Administrativa Financiera.
- V. Gestiones Internas:
- i. Gestión de Desarrollo Institucional,
 - ii. Gestión de Administración del Talento Humano y Remuneraciones.
 - iii. Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional.
- V. Productos y servicios:
- i. Gestión de Desarrollo Institucional
 - 1. Propuestas de procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo referentes al desarrollo institucional del talento humano.
 - 2. Informes técnicos para estructuración y reestructuración institucional de unidades o áreas.
 - 3. Propuesta de Plan del Talento Humano Institucional
 - 4. Estructura ocupacional institucional.
 - 5. Informes técnicos de creación de puestos, vinculación, movimientos, supresión y desvinculación de personal.
 - 6. Propuesta e informes técnicos del Plan de Prácticas y Pasantías Pre profesionales.
 - 7. Propuesta de Manual de descripción, valoración y clasificación de puestos y reformas.
 - 8. Informes técnicos a la revisión de la clasificación y valoración de puestos.
 - 9. Propuesta de reglamentos, manuales e instructivos internos.
 - 10. Propuesta de presupuesto de gastos de personal y programación de contrataciones.

11 Informes técnicos en atención a requerimientos de información en materia de administración del talento humano.

ii. Gestión de Administración del Talento Humano y Remuneraciones

1. Propuestas de procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo referentes a la administración del talento humano y remuneraciones.
2. Informe de selección de personal.
3. Propuesta de Plan de capacitación para aprobación de la autoridad competente.
4. Informe de ejecución del Plan de capacitación.
5. Informes de transferencia de conocimientos.
6. Informe de ejecución del plan de evaluación del desempeño.
7. Informe de Movimientos del personal.
8. Contratos de personal.
9. Informe de equidad interna y competitividad externa de las remuneraciones institucionales.
10. Reportes e informes del Sistema Automatizado de Control de asistencia.
11. Plan Anual de vacaciones.
12. Informes Técnicos, resoluciones, acciones de personal por licencias y comisiones de servicio con y sin remuneración.
13. Informe técnico y acción de personal por traslados, traspasos, cambios administrativos y encargos y subrogaciones.
14. Informe técnico, expediente del sumario administrativo, resolución y acción de personal.
15. Informes de horas suplementarias y extraordinarias y reportes correspondientes en el ámbito nacional.
16. Informes técnicos, actas de resultados de procesos selectivos.
17. Acción de personal o Contrato de servicios ocasionales.
18. Liquidaciones.
19. Roles de pago.
20. Informe técnico sobre capacidad operativa para la concesión de anticipos.

iii. Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional

1. Propuestas de procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo referentes a la salud y seguridad ocupacional.
2. Plan de servicios de salud, bienestar social y programas de seguridad e higiene industrial de la institución.
3. Informe de ejecución del plan de servicios de salud, bienestar social y programas de seguridad e higiene industrial de la institución.
4. Informe de ejecución del programa de higiene ocupacional.
5. Plan Integral de Seguridad Ocupacional y prevención de riesgos.

6. Informes periódicos de gestión.
7. Informes de supervisión y monitoreo de la gestión desconcentrada.
8. Reglamento Interno de Seguridad Integral Organizacional.;
9. Informe de capacitaciones y talleres sobre salud, seguridad e higiene en el trabajo.

1.3.2.1.2. Gestión Administrativa.-

I. Misión:

Planificar, ejecutar, controlar, y evaluar con eficiencia y efectividad los productos, materiales, suministros, bienes y servicios requeridos para la ejecución de los planes, proyectos, programas y actividades de la Institución de conformidad a la normativa legal vigente.

li. Responsable: Director/a Administrativo/a.

III. Atribuciones y responsabilidades:

- a. Proponer procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo referentes a la gestión administrativa,
- b. Ejecutar y controlar las actividades administrativas de la Institución de conformidad con las políticas emanadas de la autoridad y con lo dispuesto en las leyes, normas y reglamentos pertinentes.
- c. Controlar el cumplimiento de las disposiciones legales en materia administrativa basándose en lo dispuesto en las leyes, normas y reglamentos vigentes.
- d. Gestionar los pagos de todas las Unidades Administrativas de la Institución excepto aquellas generadas por las Coordinaciones Zonales y la Dirección de Oficina Técnica, que por su naturaleza tienen autonomía en la gestión administrativa financiera.
- e. Administrar las pólizas de seguros generales.
- f. Administrar el Plan Anual de Contrataciones en coordinación con la Dirección Financiera y la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica.
- g. Elaborar y vigilar pliegos para la adquisición de bienes y contratación de servicios, obras y consultaría de la Institución, así como también, elaborar Resoluciones, contratos, órdenes de compra y de trabajo, y tramitar su legalización para atender las adquisiciones de bienes, contratación de servicios, consultorías y obras de la Administración Central.
- h. Administrar el portal de Compras Públicas a escala nacional, con excepción de aquellos procesos de ínfima cuantía de las Coordinaciones Zonales y la Dirección de Oficina Técnica.
- i. Gestionar la fase precontractual de los procesos de contratación que no requieren de la conformación de Comisión Técnica.
- j. Provisionar, administrar y supervisar: movilización, servicios básicos, servicios de mantenimiento, adecuación de infraestructura física,

- bienes muebles, equipos de oficina, materiales y suministros y demás activos fijos, pasajes, seguros, limpieza y seguridad institucional de conformidad con el plan anual de contratación y la normativa vigente,
- k. Administrar los activos fijos y mantener un registro depurado y actualizado en la escala nacional, en el marco de la normativa.
 - l. Cumplir las demás atribuciones y responsabilidades que le sean asignadas por la Coordinación General Financiera Administrativa.

IV. Gestiones Internas:

- i. Gestión de Contratación Pública.
- ii. Gestión de Bienes y Transportes.
- iii. Gestión de Servicios Generales.

V. Productos y servicios:

i. Gestión de Contratación Pública

1. Propuestas de procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo referentes a la contratación pública.
2. Informes trimestrales respecto al cumplimiento de la gestión de contratación pública.
3. Informe de ejecución y seguimiento al Plan Anual de Contrataciones.
4. Informe de validación de los componentes legales de los pliegos de contratación y términos de referencia.
5. Informe de asesoría para definir el proceso de contratación a ejecutar para el inicio de los procedimientos de adquisición o arrendamiento de bienes, de ejecución de obras o de prestación de servicios, incluidos los de consultoría.
6. Contratos para adquisición de bienes, servicios y/o consultoría, contratos modificatorios y/o contratos complementarios.
7. Proyecto de resolución de aprobación de pliegos y términos de referencia para el inicio de los procedimientos de adquisición o arrendamiento de bienes, de ejecución de obras o de prestación de servicios, incluidos los de consultaría,
8. Pliegos perfeccionados para adquisición o arrendamiento de bienes, ejecución de obras y prestación de servicios incluidos los de consultoría.
9. Órdenes de Compra y de Trabajo, informes y demás documentación requerida en cada proceso.
10. Informes de seguimiento de los procesos contractuales en el portal de compras públicas.

ii. Gestión de Bienes y Transportes

1. Propuestas de procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo referentes a la administración de los bienes institucionales.
 2. Informes trimestrales respecto al cumplimiento de la gestión de bienes,
 3. Informe técnico de sustentación de las adquisiciones de bienes y servicios.
 4. Plan anual de mantenimiento preventivo y correctivo de bienes muebles e inmuebles y equipos.
 5. Plan de uso y mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos institucionales.
 6. Plan de Seguridad Institucional.
 7. Plan de transporte.
 8. Informes mensuales sobre la administración de los vehículos asignados a la administración central, formularios (Órdenes de Movilización) y registros de consumo de combustible y mantenimiento de vehículos.
 9. Informe de administración y conformidad de servicios prestados (servicios básicos, mantenimiento, seguridad, pasajes, limpieza, reparación de las instalaciones y mobiliario).
 10. Informes mensuales de las reservaciones de pasajes aéreos, nacionales e internacionales para los funcionarios, servidores y trabajadores de la administración central.
 11. Informe del levantamiento y constatación física de los bienes y existencias de la Institución
 12. Actas de entrega recepción a los custodios, a fin de mantener el registro de bienes actualizado, de conformidad a la normativa vigente.
 13. Reporte de bienes a ser dados de baja.
 14. Proyectos de resolución de baja de bienes a nivel institucional
 15. Informe de administración de pólizas de bienes multirriesgo, fidelidad, vehículos, transporte y responsabilidad civil, anexos de inclusión/exclusión y actas de finiquito.
 16. Informe de ejecución del plan de uso y mantenimiento de vehículos.
- iii. Gestión de Servicios Generales
1. Propuestas de procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo referentes a la administración de los servicios generales institucionales.
 2. Informe de seguimiento, evaluación y control de los contratos de seguros (edificio, robos, hurtos, incendios y otros siniestros).
 3. Informe de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles (edificio, locales, bodegas).
 4. Informe de adecuaciones y/o readecuaciones de bienes inmuebles (edificio, oficinas, locales, bodegas).
 5. Informes trimestrales respecto al cumplimiento de la gestión de servicios generales.
 6. Plan operativo de administración de servicios.

7. Proyectos para procedimientos, reglamentos, manuales de gestión de servicios generales, lineamientos y formatos de trabajo,
8. Actas de calificación, negociación, resoluciones de adjudicación, declaraciones de desierto, derogatoria o cancelación en procesos menores a 0,000002 del PIE.
9. informe de seguimiento y control de contratos (central telefónica, telefonía móvil, red de datos, servicio de limpieza, seguros-cobertura y vigilancia).

1.3.2.1.3. Gestión Financiera.-

I. Misión:

Planificar, ejecutar, controlar, evaluar y custodiar los recursos económicos de la Institución con oportunidad, eficiencia y transparencia, en cumplimiento a la normativa vigente.

II. Responsable: Director/a Financiero/a.

III. Atribuciones y responsabilidades:

- a. Proponer procesos, procedimientos, lineamientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para la ejecución y control de la gestión financiera en el ámbito nacional.
- b. Supervisar el cumplimiento de las políticas financieras emanadas por la autoridad de conformidad con lo dispuesto en las leyes, normas y reglamentos pertinentes.
- c. Articular con las Unidades Administrativas, las actividades inherentes a la programación y elaboración de la proforma presupuestaria, para aprobación del Directorio.
- d. Elaborar el presupuesto institucional de conformidad con los programas y proyectos establecidos.
- e. Ejecutar y controlar las actividades propias de la gestión financiera, esto es en las unidades de Presupuesto, Contabilidad, Tesorería y Cartera, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.
- f. Revisar y aprobar los estados financieros, análisis de cuentas, informes contables y conciliaciones bancarias.
- g. Preparar, controlar e informar el cumplimiento del Plan Operativo de la Dirección.
- h. Asegurar el funcionamiento de control interno financiero.
- i. Gestionar ante el Ministerio de Finanzas respecto de las necesidades sobre asignaciones presupuestarias para el normal desarrollo institucional.
- j. Realizar la programación, formulación, aprobación, ejecución, seguimiento y evaluación y liquidación del presupuesto institucional, así como las modificaciones presupuestarias aprobadas por la máxima autoridad, en coordinación con el Ministerio de Finanzas.
- k. Suscribir Títulos de Crédito y convenios de pago.

- I. Cumplir las demás atribuciones y responsabilidades que le sean asignadas por la Coordinación General Financiera Administrativa.
- IV. Gestiones internas:
 - i. Gestión de Presupuesto.
 - ii. Gestión de Contabilidad,
 - iii. Gestión de Tesorería.
 - iv. Gestión de Cartera.
- V. Productos y servicios:
 - i. Gestión de Presupuesto
 - 1. Propuestas de procesos, procedimientos, lineamientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para la gestión del Presupuesto y el control interno.
 - 2. Propuesta de Proforma Presupuestaria Institucional para aprobación de la autoridad competente,
 - 3. Certificaciones de disponibilidad presupuestaria.
 - 4. Informe de compromisos presupuestarios.
 - 5. Informe para reformas al presupuesto Institucional.
 - 6. Programación y reprogramación financiera.
 - 7. Informes de evaluación y seguimiento a la ejecución presupuestaria para uso interno y externo de la Institución.
 - 8. Informes de clausura y liquidación del presupuesto Institucional.
 - 9. Informes de novedades encontradas en la aplicación de la normativa presupuestaria, de las Coordinaciones Zonales y la Dirección de Oficina Técnica.
 - ii. Gestión de Contabilidad
 - 1. Propuestas de procesos, procedimientos, lineamientos. instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para la gestión de Contabilidad.
 - 2. Informes contables mensuales de conciliación y análisis contables.
 - 3. informe de registros contables y ajustes actualizados de inventarios de bienes muebles, inmuebles, no despreciables y suministros valorados.
 - 4. Informe de registro y control del pago de anticipo y liquidación de viáticos y subsistencias.
 - 5. Informe de registro, seguimiento de reposición, liquidación y arqueo de fondos de caja chica.
 - 6. Formulario de declaraciones de impuestos y presentación de anexos.
 - 7. Informe de regularización y ajustes contables de acuerdo a la normativa vigente.
 - 8. Informe de registro mensual de depreciación de activos.
 - 9. Conciliaciones bancarias e informes de cuadro de cuentas.

10. Informe de aplicación a la norma interna para determinar valores a recuperar y/o a ser descontados en nómina.
 11. Informe sobre la aplicación de la normativa en las Coordinaciones Zonales y la Dirección de Oficina Técnica.
 12. Reporte de anticipos y amortizaciones de contratos de obras, bienes y servicios.
- iii. Gestión de Tesorería
1. Propuestas de procesos, procedimientos, lineamientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para la gestión de tesorería.
 2. Informe de registro e informes de control y custodia de garantías.
 3. Informes de control de movimientos bancarios.
 4. Informes de pagos y transferencias.
 5. Comprobantes únicos de registros de pagos confirmados.
 6. informes de la recaudación y de gestión periódicos.
 7. Informe de registro actualizado de transferencias, depósitos, ingresos (devengado y percibido), y de impresiones de las facturas electrónicas recaudadas en el banco.
 8. Comprobantes únicos de registro de ingresos.
 9. Reportes de recaudación.
 10. Informe de garantías en custodia (Renovación, devolución, ejecución).
 11. informes de recaudación y pago de Cuentas por Cobrar y por Pagar.
 12. Informe de programación de caja.
 13. Informe de registro actualizado de Comprobantes de Retención de Impuestos.
 14. Informe de liquidaciones de intereses.
 15. Proyectos de Convenios de Pago.
 16. Proyectos de Títulos de Crédito.
 17. Certificados de no adeudar.
- iv. Gestión de Cartera
1. Propuestas de procesos, procedimientos, lineamientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para gestionar la cartera y el control interno.
 2. Notificación a los concesionarios de los diferentes servicios, sobre sus obligaciones económicas pendientes.
 3. Informe para que el área de Coactivas, inicie los procesos coactivos, a los concesionarios morosos,
 4. Informe sobre la gestión de cobro realizada.
 5. Informe de registros de facturación.
 6. Informe de gestión de cobro realizado a usuarios morosos.

1.3.2.2. Gestión Documental y Archivo.-

I. Misión:

Diseñar y mantener un sistema de gestión documental y de archivo para la administración de la información oficial, archivo histórico y biblioteca, estableciendo políticas institucionales, dando cumplimiento de las normas legales, reglamentarias y técnicas, así como certificar la documentación requerida por autoridades y/o ciudadanos.

II. Responsable: Responsable de Gestión Documental y Archivo.

III. Atribuciones y responsabilidades:

- a. Proponer procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo referentes a la gestión documental y archivística.
- b. Proponer reglamentos y establecer políticas que regulen la administración documental para el tratamiento archivístico la conservación y eliminación de los productos documentales institucionales.
- c. Registrar y numerar las resoluciones, de distinta naturaleza, expedidas en la institución.
- d. Notificar las Resoluciones y actos administrativos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, excepto aquellos emitidos por el Directorio.
- e. Definir metodologías, instrumentos técnicos, estándares e indicadores para seguimiento, monitoreo y evaluación de los sistemas de información documental y de gestión de archivos tanto físicos como digitales de la Institución.
- f. Asesorar técnicamente en la aplicación de las normas, metodologías e instrumentos correspondientes a la gestión documental y archivo.
- g. Gestionar, organizar, mantener y custodiar el archivo de documentos físicos del nivel central.
- h. Administrar el archivo de documentos digitales de la Institución a nivel nacional.
- i. Atender comunicaciones externas provenientes de los organismos públicos o usuarios de servicios de telecomunicaciones, relacionados con la certificación de documentos,
- j. Coordinar vínculos intra e Interinstitucionales que favorezcan al sistema de información documental.
- k. Coordinar la difusión y publicación de Instrumentos, resoluciones y procedimientos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con el Registro Oficial, cuando así lo haya dispuesto la Máxima Autoridad.
- l. Administrar y gestionar el despacho y recepción de la documentación Institucional.

- m. Certificar a petición de parte interesada, la existencia y validez de cualquier documentación emanada de la entidad, de acuerdo a la normativa legal vigente.
 - n. Coordinar la entrega de correspondencia oficial externa, con el proveedor de servicios nacional e internacional.
 - o. Cumplir las demás atribuciones y responsabilidades que le confieran las leyes y normativas vigentes.
 - p. Cumplir y disponer el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL.
- IV. Productos y servicios:
- 1. Propuestas de procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo referentes a la gestión documental y archivística.
 - 2. Informe de gestión del sistema de administración de archivo, información y documentación interna y externa.
 - 3. Informe de documentos despachados.
 - 4. Informe de atención a clientes internos y externos.
 - 5. Resoluciones registradas y numeradas.
 - 6. Archivo de las notificaciones inherentes a Resoluciones y actos administrativos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, excepto aquellos emitidos por el Directorio.
 - 7. Comunicaciones de asesoramiento técnico.
 - 8. Archivo físico almacenado y custodiado en base a la aplicación de normas y metodologías.
 - 9. Archivo digital almacenado y custodiado en base a la aplicación de normas y metodologías,
 - 10. Certificaciones suscritas.
 - 11. Comunicaciones por atención a reclamos y denuncias que puedan provenir de los diferentes organismos de control, de administración de justicia y de los entes.
 - 12. Registro de acuerdos, resoluciones y convenios de cooperación intra e inter institucionales.
 - 13. Documentos publicados en el Registro Oficial.
 - 14. Archivo de documentos con certificación de la ARCOTEL.
 - 15. Registro para el control de entregas de la correspondencia externa oficial.
 - 16. Inventario consolidado de la documentación institucional.
- 1.3.2.3. Gestión de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones.-
- I. Misión;

Gestionar, ejecutar y supervisar la atención a los requerimientos (solicitudes de información, reclamos, denuncias y sugerencias) presentados por los abonados, clientes y usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión a nivel nacional, mediante

la implementación de procesos que aseguren la atención con excelencia, con el propósito de contribuir a que la ciudadanía ejerza sus derechos y obligaciones de acuerdo al ordenamiento jurídico vigente.

- II. Responsable: Responsable de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones.
- III. Atribuciones y responsabilidades:
 - a. Proponer procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para la atención de requerimientos de los abonados, clientes y usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión.
 - b. Gestionar la atención a los requerimientos de los abonados, clientes y usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión. ante los prestadores de dichos servicios y escalar a las Unidades Administrativas correspondientes.
 - c. Examinar los requerimientos de los abonados, clientes y usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión para identificar y proponer modificaciones a la regulación existente y para identificar acciones de control en coordinación con las Unidades pertinentes.
 - d. Supervisar y evaluar a las Coordinaciones Zonales y la Dirección de Oficina Técnica en lo referente a la atención de requerimientos de los abonados, clientes y usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
 - e. Planificar y aplicar encuestas para obtener la percepción de los abonados, clientes y usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión.
 - f. Cumplir las demás atribuciones y responsabilidades emitidas por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL y las que le confieran las leyes y normativas vigentes.
- IV. Productos y servicios:
 - 1. Propuestas de procesos, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para la atención de requerimientos de los abonados, clientes y usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión.
 - 2. Informes mensuales, trimestrales y anuales de la gestión de los requerimientos presentados por los abonados, clientes y usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión.
 - 3. Informes consolidados de reportes de la gestión de requerimientos presentados por los abonados, clientes y usuarios de los servicios de telecomunicaciones por parte de las Coordinaciones Zonales y la Dirección de Oficina Técnica.
 - 4. Informes de análisis para modificaciones a la regulación existente.
 - 5. Informes de análisis para identificar acciones de control.

6. Informes de resultados de las encuestas realizadas, sobre la percepción de los abonados, clientes y usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión.

2. NIVEL DESCONCENTRADO

2.1. PROCESO GOBERNANTE

2.1.1. Nivel Directivo

2.1.1.1. Direccionamiento Estratégico

2.1.1.1.1. Gestión Zonal.-

I. Misión:

Coordinar y controlar la gestión institucional a nivel desconcentrado dentro del ámbito de su jurisdicción, a los procesos de gestión de títulos habilitantes, control y atención a los consumidores de servicios de telecomunicaciones; mediante, la aplicación de políticas y procesos emitidos para el cumplimiento de sus competencias y el ordenamiento jurídico vigente.

II. Responsable: Coordinador/a Zonal.

III. Atribuciones y responsabilidades:

- a. Supervisar la atención de requerimientos de los consumidores de los servicios de telecomunicaciones en el área correspondiente a su jurisdicción y de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Gestión de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones.
- b. Supervisar la adecuada gestión de la documentación y el archivo zonal de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Unidad de Gestión Documental y Archivo.
- c. Monitorear la ejecución de los procedimientos de talento humano, administrativo y financiero zonal en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Coordinación General Administrativa Financiera.
- d. Supervisar las acciones de apoyo a procesos judiciales en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Coordinación General Jurídica.
- e. Supervisar el otorgamiento y administración de títulos habilitantes en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos,

- procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes.
- f. Supervisar la gestión de control del espectro radioeléctrico y los servicios de telecomunicaciones en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Coordinación Técnica de Control.
 - g. Realizar el control a la comercialización y utilización de equipos de telecomunicaciones no homologados o no certificados en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Dirección Técnica de Homologación de Equipos.
 - h. Coordinar y supervisar las actividades relacionadas con la clausura de estaciones no autorizadas de servicios de radiodifusión de señal abierta.
 - i. Coordinar y supervisar las actividades de verificación del cumplimiento de la normativa de mimetización y reducción de impacto visual,
 - j. Monitorear el procedimiento administrativo sancionador en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidas por la Coordinación Técnica de Control,
 - k. Monitorear el proceso desconcertado de soporte técnico de sistemas informáticos acorde a las directrices emitidas desde la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.
 - l. Cumplir las demás atribuciones asignadas por la autoridad competente.

2.2. PROCESO SUSTANTIVO

2.2.1. Nivel Operativo

2.2.1.1. Gestión Técnica Zonal.-

I. Misión:

Ejecutar, dentro del ámbito de su jurisdicción, los procesos de gestión de títulos habilitantes, control y atención a los consumidores de servicios de telecomunicaciones, mediante la aplicación de políticas y procesos emitidos para el cumplimiento de sus competencias y el ordenamiento jurídico vigente.

II. Responsable: Director/a Técnico/a Zonal.

III. Atribuciones y Responsabilidades:

- 1. Atender requerimientos de **los** consumidores (abonados, clientes y usuarios) de los servicios de telecomunicaciones y de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la

- Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones.
2. Gestionar el otorgamiento y administración de títulos habilitantes en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes.
 3. Gestionar el control del espectro radioeléctrico y los servicios de telecomunicaciones en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Coordinación Técnica de Control.
 4. Realizar el control a la comercialización y utilización de equipos de telecomunicaciones no homologados o no certificados en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Dirección Técnica de Homologación de Equipos.
 5. Ejecutar las actividades relacionadas con la clausura de estaciones no autorizadas de servicios de radiodifusión de señal abierta.
 6. Ejecutar la verificación del cumplimiento de la normativa de mimetización y reducción de impacto visual.
 7. Ejecutar el procedimiento administrativo sancionador en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidas por la Coordinación Técnica de Control,
 8. Cumplir las demás disposiciones y delegaciones emitidas por la Coordinación Zonal.
- IV, Gestiones internas:
- i. Gestión de Títulos Habilitantes, ji.
Gestión de Control.
- V. Productos y servicios
- i. Gestión de Títulos Habilitantes:
 1. Informe de la ejecución del proceso desconcentrado de otorgamiento de títulos habilitantes para uso y explotación del espectro radioeléctrico.
 2. Informe de la ejecución del proceso desconcentrado de otorgamiento de títulos habilitantes de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción.
 3. Informe de la ejecución del proceso desconcentrado de administración de títulos habilitantes para uso y explotación del espectro radioeléctrico.
 4. Informe sobre la ejecución del proceso desconcentrado de administración de títulos habilitantes de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción.

ii. Gestión de Control:

1. Informe de la ejecución del proceso desconcentrado del control del espectro radioeléctrico, los servicios y redes de telecomunicaciones y los servicios de radiodifusión.
2. Informe del control a la comercialización y utilización de equipos de telecomunicaciones no homologados o no certificados.
3. Informe de ejecución de las actividades relacionadas con la clausura de estaciones no autorizadas de servicios de radiodifusión de señal abierta.
4. Informe de verificación del cumplimiento de la normativa de mimetización y reducción de impacto visual.
5. Informe de ejecución del procedimiento administrativo sancionador.
6. Informes técnicos, jurídicos y demás actos para iniciar, sustanciar y resolver los procedimientos administrativos de determinación de infracciones e imponer en su caso, sanciones.
7. Resoluciones del procedimiento administrativo sancionador.

2.2.1.2. Gestión Técnica Territorial Galápagos.-

I. Misión:

Ejecutar, dentro del ámbito de su jurisdicción, los procesos de gestión de títulos habilitantes, control, atención a los consumidores de servicios de telecomunicaciones, mediante la aplicación de políticas y procesos emitidos para el cumplimiento de sus competencias y el ordenamiento jurídico vigente.

II. Responsable: Director/a de Oficina Técnica.

III. Atribuciones y Responsabilidades:

1. Atender requerimientos de los consumidores (abonados, clientes y usuarios) de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones.
2. Gestionar la documentación y el archivo zonal de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Unidad de Gestión Documental y Archivo.
3. Ejecutar los procedimientos de talento humano, administrativo y financiero zonal en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Coordinación General Administrativa Financiera.
4. Desarrollar acciones de apoyo en procesos judiciales en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Coordinación General Jurídica.

5. Gestionar el otorgamiento y administración de títulos habilitantes en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes.
6. Gestionar el control del espectro radioeléctrico y los servicios y redes de telecomunicaciones y los servicios de radiodifusión en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Coordinación Técnica de Control.
7. Realizar el control a la comercialización y utilización de equipos de telecomunicaciones no homologados o no certificados en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Dirección Técnica de Homologación de Equipos.
8. Ejecutar las actividades relacionadas con la clausura de estaciones no autorizadas de servicios de radiodifusión de señal abierta.
9. Ejecutar la verificación del cumplimiento de la normativa de mimetización y reducción de impacto visual.
10. Ejecutar el procedimiento administrativo sancionador en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidas por la Coordinación Técnica de Control.
11. Cumplir las demás disposiciones y delegaciones emitidas por la Coordinación Zonal de acuerdo a su jurisdicción.

IV. Productos y Servicios:

1. Informe de gestión de títulos habilitantes.
2. Informe de gestión de control del espectro radioeléctrico, los servicios y redes de telecomunicaciones.
3. Informe del control a fa comercialización y utilización de equipos de telecomunicaciones no homologados o no certificados.
4. Informe de ejecución de las actividades relacionadas con la clausura de estaciones no autorizadas de servicios de radiodifusión de señal abierta.
5. Informe de verificación del cumplimiento de la normativa de mimetización y reducción de impacto visual.
6. Informe de ejecución del procedimiento administrativo sancionador.
7. Informes técnicos, jurídicos y demás actos para iniciar, sustanciar y resolver los procedimientos administrativos de determinación de infracciones e imponer en su caso, sanciones.
8. Resoluciones del procedimiento administrativo sancionador.

2.2.1.3. Gestión Técnica Territorial

I. Misión:

Ejecutar dentro del ámbito de su jurisdicción los procesos de control y atención a los consumidores de servicios de telecomunicaciones

mediante la aplicación de políticas y procesos emitidos para el cumplimiento de sus competencias y el ordenamiento jurídico vigente.

II. Responsable: Responsable de Oficina Técnica.

III. Atribuciones y Responsabilidades:

1. Atender los requerimientos de consumidores (abonados, clientes y usuarios) de los servicios de telecomunicaciones en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones.
2. Realizar el control técnico al espectro radioeléctrico y a los servicios de telecomunicaciones en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Coordinación Técnica de Control.
3. Realizar el control a la comercialización y utilización de equipos de telecomunicaciones no homologados o no certificados en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidos por la Dirección Técnica de Homologación de Equipos.
4. Ejecutar las actividades relacionadas con la clausura de estaciones no autorizadas de servicios de radiodifusión de señal abierta.
5. Ejecutar la verificación del cumplimiento de la normativa de mimetización y reducción de impacto visual.
6. Brindar atención a la ciudadanía que solicite servicios provistos por la institución.
7. Cumplir las demás disposiciones emitidas por el Coordinador Zonal

IV. Productos y servicios

1. Informe de atención a consumidores de servicios de telecomunicaciones.
2. Informe de gestión de control del espectro radioeléctrico, los servicios y redes de telecomunicaciones.
3. Informe del control a la comercialización y utilización de equipos de telecomunicaciones no homologados o no certificados.
4. Informe de ejecución de las actividades relacionadas con la clausura de estaciones no autorizadas de servicios de radiodifusión de señal abierta.
5. Informe de verificación del cumplimiento de la normativa de mimetización y reducción de impacto visual.
6. Notificación de posibles infracciones a la Coordinación Zonal, acorde a su jurisdicción.

2.3. PROCESO ADJETIVO

2.3.1. Nivel de Apoyo

2.3.1.1. Gestión de Apoyo en Territorio

I. Misión

Ejecutar dentro del ámbito de su jurisdicción los procesos desconcentrados de apoyo mediante la aplicación de las políticas y los procedimientos emitidos para el cumplimiento de sus competencias y el ordenamiento jurídico vigente.

II. Responsable: Responsable de Apoyo en Territorio.

III. Atribuciones y responsabilidades:

1. Gestionar la documentación y el archivo acorde a las directrices emitidas desde la Unidad de Gestión Documental y Archivo.
2. Emitir certificaciones de documentos emitidas desde la Unidad de Gestión Documental y Archivo.
3. Gestionar los procesos desconcentrados de talento humano, administrativos y financieros acorde a las directrices emitidas desde la Coordinación General Administrativa Financiera.
4. Gestionar los procesos desconcentrados de soporte técnico de sistemas informáticos acorde a las directrices emitidas desde la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.
5. Cumplir las demás disposiciones emitidas por el Coordinador Zonal,

IV. Productos y servicios:

1. Informe de atención a consumidores de servicios de telecomunicaciones.
- Informe de la gestión de documentación y archivo zonal y territorial.
3. Informe de certificación de documentos.
4. Informe del soporte técnico realizado acorde a las directrices emitidas desde la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.
5. Informe de ejecución de los procesos desconcentrados de talento humano, administrativo y financiero acorde a las directrices emitidas desde la Coordinación General Administrativa Financiera.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA. Las Unidades Administrativas de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, a más de las atribuciones y responsabilidades establecidas en el presente Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, cumplirán las demás funciones que les sean asignadas por el/la Director/a Ejecutivo/a, en base al marco normativo vigente.

Son funciones generales de los niveles directivos de la ARCOTEL, las de actualizar, programar, organizar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar los procesos institucionales implementados en la Unidad Administrativa a su cargo, sin perjuicio del cumplimiento de lo previsto en el párrafo anterior.

SEGUNDA. Es obligación y responsabilidad del personal de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, sujetarse a la jerarquía establecida en el presente Estatuto y observar las disposiciones legales, políticas, normas y procedimientos establecidos en sus ámbitos de acción para el cumplimiento de sus atribuciones, responsabilidades y funciones.

Todas las áreas operativas que en el ejercicio de sus funciones deban emitir actos administrativos, necesariamente deberán observar las disposiciones legales pertinentes y los criterios jurídicos institucionales, estos últimos, emitidos por la Coordinación General de Jurídica.

TERCERA. Los responsables de las Unidades Administrativas y su personal, conforme a la estructura establecida para la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, serán nombrados de conformidad con lo que dispone la Ley Orgánica del Servicio Público, su Reglamento y la Norma Técnica del Subsistema de Reclutamiento y Selección de Personal.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

PRIMERA: Deróguese todas aquellas disposiciones legales de igual o menor jerarquía que contravengan la presente resolución de aprobación del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la ARCOTEL.

SEGUNDA: Derogar el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL, expedido mediante Resolución No. 09-05-ARCOTEL-2016 de 20 de junio de 2016 y publicado en

el Suplemento del Registro Oficial No. 800, el día 19 de julio de 2016.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA: Se encarga a la Coordinación General Jurídica que, a través de la Dirección de Asesoría Jurídica, elabore las reformas a la normativa reglamentaria interna, a fin de que guarde concordancia con este Estatuto.

SEGUNDA: Se encarga a la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica que, a través de la Dirección de Procesos, Calidad, Servicios y Cambio y Cultura Organizacional, elabore las reformas a la normativa interna relativa a los procesos y servicios institucionales, a fin de que guarde concordancia con este Estatuto.

TERCERA: La Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones realizará la implementación de la estructura institucional, en base al cronograma establecido en el Modelo de Gestión.

CUARTA: El presente Estatuto Orgánico de Gestión por Procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL, entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, el 10 de mayo de 2017.



Ing. Alexandra Álava Freire

PRESIDENTA DEL DIRECTORIO DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES



Ing. Fred Yáñez Ulloa

SECRETARIO DEL DIRECTORIO DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES (S)

RAZÓN: De conformidad a lo establecido en el artículo 145 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, **CERTIFICO** que el documento que antecede y que se contiene en 92 (noventa y dos) fojas, es fiel copia del original de la de la RESOLUCIÓN 04-03-ARCOTEL-2017 aprobada por el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones en Sesión Ordinaria No. 03-ARCOTEL-2017 de 10 de mayo de 2017 que reposa en el archivo de esta Secretaría del Directorio.

En D.M. Quito, 31 de mayo de 2017.



Econ. Pablo Xavier Yáñez Saltos
SECRETARIO DEL DIRECTORIO DE LA AGENCIA DE
REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

Imagen

Imagen