



Agencia de
Regulación y Control
de las Telecomunicaciones

METODOLOGÍA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2015

QUITO - ECUADOR

INDICE

INDICE	1
FASE I: PREPARAR LOGÍSTICA	2
FASE II: REGISTRO DE ASISTENCIA	3
FASE III: PRESENTACIÓN DE “INFORME ANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS”	3
FASE IV: MESAS DE TRABAJO	3
FASE V: LECTURA DE COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR ARCOTEL.....	4

FASE I: PREPARAR LOGÍSTICA

Responsable: Dirección de Comunicación/ Dirección de Planificación y Proyectos.

Actividades:

1. Identificar ciudadanos y públicos objetivos interesados en conocer los servicios que presta la institución, entre ellos concesionarios, futuros interesados en participar en los concursos para democratización del espectro, jóvenes que manejan redes sociales, organizaciones sociales, socios estratégicos, usuarios, instituciones y Gobiernos Autónomos Descentralizados.
2. Establecer fecha y hora (tarde) para la presentación del Informe de Rendición de Cuentas 2015, en base a públicos objetivos.
3. Realizar las gestiones para la realización del evento, definir el lugar para la presentación del “Informe anual de rendición de cuentas”, en base a cercanía y acceso.
4. Elaborar el diseño de las invitaciones electrónicas
5. Enviar invitaciones y presentación (un mes antes del evento), con la finalidad de que los ciudadanos estén informados acerca de los temas a tratarse.
 - Digitales.
6. Realizar seguimiento y confirmación de invitados.
 - Vía telefónica.
 - Correo electrónico.
 - Información sobre el evento y explicación acerca de las mesas de trabajo.
7. Elaborar informe de Rendición de Cuentas 2015.
8. Determinar temas que se trataran en las mesas de trabajo.
9. Elaborar diapositivas para la presentación del Informe de Rendición de Cuentas 2015.
10. Difundir el evento en medios de comunicación y redes sociales (boletín y estrategias de comunicación a través de redes).
11. Seleccionar moderadores de las mesas de trabajo.
12. Probar el sonido, video, establecer el protocolo, identificar las mesas de registro.
13. Ubicar al Equipo de protocolo estratégicamente para guiar a los asistentes.
14. Colocar Banners institucionales como guía del evento y posicionamiento de marca.
15. Adecuar los espacios para las mesas de trabajo.
16. Presentar mesas de trabajo.
17. Definir equipo para la sistematización de compromisos adquiridos por la institución en las mesas de trabajo.

18. Formular encuesta de satisfacción para los asistentes, para conocer oportunidades de mejora.
19. Elaborar video institucional.

FASE II: REGISTRO DE ASISTENCIA

Responsable: Dirección de Comunicación/ Dirección de Planificación y Proyectos.

Actividades:

1. Realizar el registro de los asistentes.
2. Guiar a la ciudadanía hacia el auditorio.

FASE III: PRESENTACIÓN DE “INFORME ANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS”

Responsable: Dirección de Planificación y Proyectos/ Dirección de Comunicación.

Actividades:

1. Elaborar el programa y guion del evento.
2. Presentar el “Informe anual de rendición de cuentas”.
3. Solventar 10 preguntas del público una vez terminada la presentación del “Informe anual de rendición de cuentas”.
4. Invitar a los asistentes a dirigirse a las Mesas de Trabajo en las cuales se recogerán sus aportes, sugerencias o inquietudes, a cargo de la Máxima Autoridad.

Nota técnica: El grupo de protocolo dirige a los asistentes a participar en las Mesas de Trabajo.

FASE IV: MESAS DE TRABAJO

Responsables: Dirección de Planificación y Proyectos/ Dirección de Comunicación.

Actividades:

1. Designar tres funcionarios de Gestión de Títulos Habilitantes, Regulación y Control, dos con conocimiento técnico y uno de apoyo, para la atención de los ciudadanos en las mesas de trabajo según corresponda, quienes serán responsables de las actividades 2, 3, 4 y 5.
2. Escoger moderadores para las mesas de trabajo con conocimiento de manejo de conflictos.

3. Promocionar la gestión de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, como sus productos y/o servicios, a través de una presentación a la ciudadanía.
4. Resolver inquietudes de los ciudadanos en las mesas de trabajo.
5. Brindar asistencia a los usuarios en el manejo de los formularios mediante los cuales se recogerán aportes, sugerencias o inquietudes de los ciudadanos.
6. Digitalizar los compromisos adquiridos por la institución a cargo del Grupo de Sistematización.
7. Documentar en formato audiovisual el desarrollo de las mesas de trabajo.
8. Colocar mesas de servicio de agua y café para los participantes.
9. Recopilar los compromisos adquiridos para dar lectura a la ciudadanía.

Nota técnica: Las mesas de trabajo informarán a la ciudadanía por un lapso de 30 minutos, contados a partir de la culminación de la FASE III. Los servidores de ARCOTEL de las mesas de trabajo señalarán a la ciudadanía que finalizado las mismas se presentará un video institucional en el auditorio.

FASE V: LECTURA DE COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR ARCOTEL

Responsables: Dirección de Planificación y Proyectos/ Dirección de Comunicación.

Actividades:

1. Entregar encuesta para medir satisfacción de los asistentes.
2. Presentar video institucional.
3. Dar lectura de los compromisos entre la ARCOTEL y la ciudadanía, a través de acuerdos, para manejar aquellos temas que requieran cambios o mejoras.
4. Agradecer a los asistentes por la participación en el evento.

Elaborado por:

Ing. H. Patricio Guerrero L.
Director de Planificación y
Proyectos

Aprobado por:

Msc. Lucía Begnini Domínguez
Directora de Comunicación