



AGENCIA DE  
REGULACIÓN Y CONTROL  
DE LAS TELECOMUNICACIONES

**METODOLOGÍA DE RENDICIÓN DE  
CUENTAS 2017  
(ENTIDADES OPERATIVAS  
DESCONCETRADAS)**

**QUITO – FEBRERO 2017**

## INDICE

FASE I: PREPARAR LOGÍSTICA .....	2
FASE II: EJECUTAR LOGÍSTICA (DÍA DEL EVENTO) .....	2
FASE III: PRESENTAR “INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS” .....	3
FASE IV: COORDINAR MESAS DE TRABAJO .....	3
FASE V: LEER COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR ARCOTEL .....	3

## FASE I: PREPARAR LOGÍSTICA

**Responsable:** Unidad de Comunicación Social/ Dirección de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación/ Coordinaciones Zonales/ Oficina Técnica

### Actividades:

1. Identificar ciudadanos y públicos objetivos interesados en conocer los servicios que presta la institución, entre ellos poseedores de Títulos Habilitantes, organizaciones sociales, socios estratégicos, usuarios, instituciones, Gobiernos seccionales, ciudadanía en general.
2. Establecer fecha y hora para la presentación del Informe anual de Rendición de Cuentas 2017, considerando al público objetivo.
3. Realizar las gestiones para la realización del evento, definir el lugar para la presentación del “Informe de Rendición de Cuentas 2017”, tomando en cuenta la cercanía y acceso.
4. Enviar Informe de logros a la Dirección de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación para su incorporación en el Informe de Rendición de Cuentas.
5. Realizar seguimiento y confirmación de invitados:
  - Vía telefónica.
  - Información sobre el evento y explicación acerca de las mesas de trabajo.
6. Elaborar diapositivas para la presentación del Informe anual de Rendición de Cuentas 2017, de conformidad con las directrices y lineamientos emitidos por la Dirección de Planificación.
7. Determinar temas que se trataran en las mesas de trabajo.
8. Seleccionar moderadores de las mesas de trabajo.
9. Definir equipo para la sistematización de compromisos adquiridos por la institución en las mesas de trabajo.

## FASE II: EJECUTAR LOGÍSTICA (DÍA DEL EVENTO)

**Responsable:** Coordinaciones Zonales/ Oficina Técnica

### Actividades:

1. Realizar el registro de los asistentes.
2. Probar el sonido, video, definir el protocolo, identificar las mesas de registro.
3. Ubicar al equipo de protocolo estratégicamente para guiar a los asistentes.
4. Colocar Banners institucionales como guía del evento y posicionamiento de marca.
5. Adecuar los espacios para las mesas de trabajo.
6. Guiar a la ciudadanía hacia el auditorio.
7. Presentar mesas de trabajo.
8. Guiar a la ciudadanía a las mesas de trabajo.
9. Formular encuesta de satisfacción a los asistentes, para conocer oportunidades de mejora.

### FASE III: PRESENTAR “INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS”

**Responsable:** Coordinaciones Zonales/ Oficina Técnica

**Actividades:**

1. Presentar video institucional.
2. Presentar el “Informe de Rendición de Cuentas”.
3. Solventar 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 del Coordinador Zonal /Responsable de Oficina Técnica.
5. Formular encuesta de satisfacción para los asistentes, para conocer oportunidades de mejora.

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

### FASE IV: COORDINAR MESAS DE TRABAJO

**Responsables:** Coordinaciones Zonales/ Oficina Técnica

**Actividades:**

1. Designar servidores de Gestión de Títulos Habilitantes (zonales que aplica) y Control, con conocimiento técnico y uno de apoyo, para la atención de los ciudadanos en las mesas de trabajo según corresponda.
2. 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 (Introducción en cada mesa de trabajo).
3. Resolver inquietudes de los ciudadanos en las mesas de trabajo.
4. Digitalizar los compromisos adquiridos por la institución a cargo del grupo de sistematización.
5. Documentar en formato audiovisual el desarrollo de las mesas de trabajo.
6. Recopilar los compromisos adquiridos para dar lectura a la ciudadanía.

**Nota técnica:** En las mesas de trabajo se informará de los aspectos, temas y/o consultas que la ciudadanía requiera por un lapso de 30 minutos, contados a partir de la culminación de la FASE III.

### FASE V: LEER COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR ARCOTEL

**Responsables:** Coordinaciones Zonales/ Oficina Técnica

**Actividades:**

1. Dar lectura de los compromisos entre la ARCOTEL y la ciudadanía, a través de acuerdos, para coordinar aquellos temas que requieran cambios o mejoras.
2. Agradecer a los asistentes por la participación en el evento.

**Elaborado:** Dirección de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación, CPDS.  
**Fecha:** 02 de febrero de 2018